



AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO S.A. DE C.V.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN COMERCIAL

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]
[Handwritten initials]

17 DE OCTUBRE DE 2022

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: <i>[Handwritten signature]</i>	REVISÓ: <i>[Handwritten signature]</i>	Vo.Bo. <i>[Handwritten signature]</i>
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	Lt. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIO	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIO

[Handwritten initials]
[Handwritten initials]

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 1 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 2/38
IDENTIFICACIÓN		

DIRECCIÓN COMERCIAL

NÚMERO DE VERSIÓN: 02

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 DE OCTUBRE DE 2022

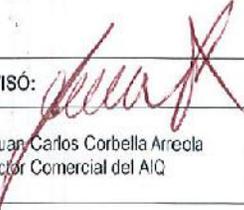
RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN:

ING. JORGE ENRIQUE LEONARDO GUTIÉRREZ DE VELASCO RODRÍGUEZ
DIRECTOR GENERAL

LIC. JUAN CARLOS CORBELLA ARREOLA
DIRECTOR COMERCIAL

ING. JESSICA DANIELA RAMÍREZ OLVERA
JEFA DE DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN

QUERÉTARO, A 17 DE OCTUBRE DE 2022

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	 ELABORÓ:	 REVISÓ:	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	Lic. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutierrez de Velasco Rodriguez Director General del AIQ

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 2 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 3/38
AUTORIZACIÓN		

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL
AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.**

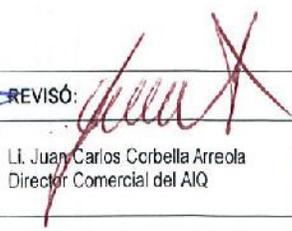
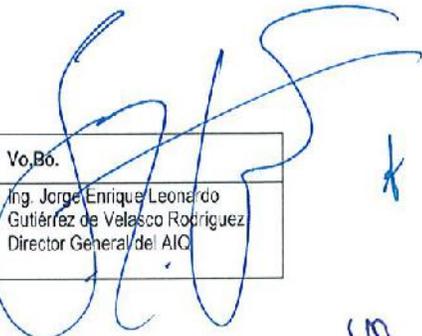
Lic. Luis Gerardo de la Garza Pedraza
Presidente
Comisionado General de Entidades Paraestatales

Lic. Adriana Vega Vázquez mellado
Secretaria Propietaria
Secretaria de Turismo Gobierno del Estado

Lic. Gustavo Arturo Leal Maya
Vocal Tesorero
Secretario de Finanzas Gobierno del Estado

Lic. Héctor Legaspi Hurtado
Vocal Propietario
Director de Asuntos Jurídicos Aeropuertos y Servicios Auxiliares

Ing. Marco Antonio Salvador del Prete Tercero
Secretario Suplente
Secretario de Desarrollo Sustentable

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ:  Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	REVISÓ:  L.I. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Vo.Bo.  Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022			

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 3 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 4/38
CONTENIDO		

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN
2. AUTORIZACIÓN
3. CONTENIDO
4. INTRODUCCIÓN
5. OBJETIVO DE LOS PROCEDIMIENTOS Y ALCANCES
6. POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN
7. DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCEDIMIENTOS
8. INSTRUCTIVO DE LOS PROCEDIMIENTOS
- 8.01 K5090102. ADMINISTRACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ESPACIOS.**

Formas:

- 8.01 Carta de Intención.
- 8.01 Correo Electrónico con no procedencia.
- 8.01 Ficha Técnica
- 8.01 Correo Electrónico con no procedencia.
- 8.01 Tarifas de subarrendamiento
- 8.01 Documentos (para elaboración de contrato)
- 8.01 Solicitud de realización de contrato.
- 8.01 Documentos.
- 8.01 Contrato.

Registros:

- 8.01 Expediente.
- 8.01 Base de datos de contratos.

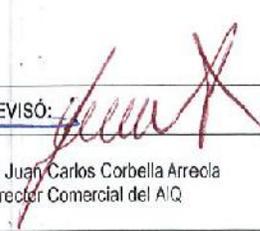
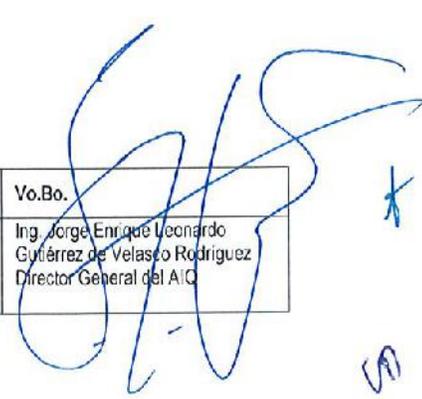
8.02 K5090202. RENOVACIÓN, MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN DE CONTRATOS.

Renovación:

- 8.02 correo electrónico para propuesta de renovación.
- 8.02 Términos contractuales y condiciones económicas.
- 8.02 Documentos.
- 8.02 Oficio de entrega de contrato renovado.
- 8.02 Contrato (renovado).
- 8.02 Oficio de entrega de convenio modificatorio.

Modificación de convenio:

- 8.02 Correo con opinión o convenio modificatorio.
- 8.02 Opinión.
- 8.02 Convenio modificatorio.

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	L.I. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ

 <p>PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO</p>	 <p>AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.</p>	<p>DIRECCIÓN COMERCIAL</p>
<p>Apartado: 3 Versión: 02</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Clave del manual: K509MP0102 5/38</p>
<p align="center">CONTENIDO</p>		

Terminación contractual:

- 8.02 Correo con opinión o de convenio de terminación contractual.
- 8.02 Opinión.
- 8.02 Oficio de entrega de convenio de terminación contractual.
- 8.02 Convenio de terminación contractual.

Registros:

- 8.02 Expediente.

8.03. K5090302. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS.

Formas:

- 8.03 Carta de intención.
- 8.03 Oficio.
- 8.03 Solicitud de realización de contrato.
- 8.03 Contrato.
- 8.03 Convenio.
- 8.03 Correo electrónico para enviar contrato o convenio.
- 8.03 Documentos anexos.
- 8.03 Oficio para entrega de contrato o convenio.

Registros:

- 8.03 Reporte (xls).

8.04 K5090402. DETERMINACIÓN DE TARIFAS Y PRECIOS.

Formas:

- 8.04 Tarifas (Propuesta).
- 8.04 Precios (Propuesta).
- 8.04 Acta de Sesión.
- 8.04 Oficio para enviar propuesta.
- 8.04 Oficio para publicación de tarifas.
- 8.04 Oficio de aprobación y publicación de tarifas.

Registros:

- 8.04 Catálogo de tarifas por servicios aeroportuarios.

8.05 K5090502. ATENCIÓN AL PASAJERO

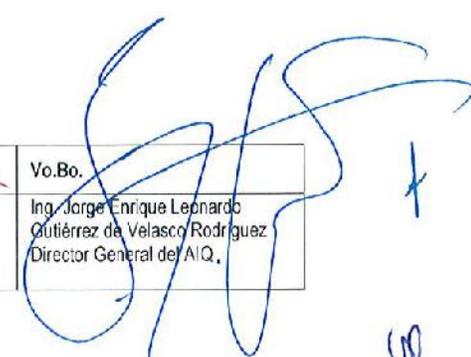
Formas:

- 8.05 Promoción ciudadana
- 8.05 Sugerencia
- 8.05 Correo Electrónico con no procedencia.

Registros:

- 8.05 Reporte quejas y atención a usuarios AIQ (xls).
- 8.05 Reporte de atención al pasajero (xls).

9. SIMBOLOGÍA

<p>FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022</p>	<p>ELABORÓ: </p>	<p>REVISÓ: </p>	<p>Vo.Bo. </p>
<p>FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022</p>	<p>Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización</p>	<p>L.I. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ</p>	<p>Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ.</p>






 <p>PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO</p>	 <p>AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.</p>	<p>DIRECCIÓN COMERCIAL</p>
<p>Apartado: 4 Versión: 02</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Clave del manual: K509MP0102 6/38</p>
<p style="text-align: center;">INTRODUCCIÓN</p>		

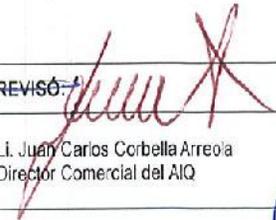
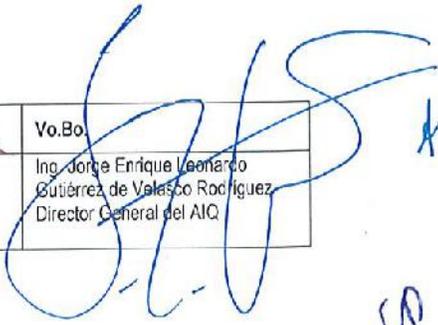
Con el propósito de cumplir con el objetivo de gobierno de lograr una gestión pública eficaz, eficiente y transparente, el personal de la Dirección Comercial ha elaborado el presente Manual de Procedimientos.

Este documento presenta de manera gráfica y sistemática, las actividades principales que han de desarrollar las áreas que conforman al Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, S.A. de C.V. AIQ, cómo llevarlas a cabo, qué documentos se utilizan para realizar algún trámite o proporcionar el servicio en sí, además contiene los objetivos de los procedimientos, sus alcances, políticas y normas de operación que regulan la ejecución de los mismos, así como los diagramas de flujo que los representan gráficamente.

El propósito fundamental del Manual de Procedimientos, es ser una herramienta técnica que a través de la aplicación de procedimientos, métodos y técnicas de trabajo de manera uniforme se controlen o corrijan posibles desviaciones en la ejecución y orienten las actividades de un equipo de oficina que desempeñe responsabilidades específicas, y establezca un método uniforme para ejecutar el trabajo y mejorar sustancialmente la calidad de las operaciones y ejecuciones, en beneficio del bien común.

Finalmente, el presente documento, está sujeto a los cambios y actualizaciones necesarias que conlleven a un mejor ritmo de trabajo, que nos permita obtener como meta la excelencia en la prestación de los servicios. Por ello el documento se sujeta a un proceso de revisión, simplificación y actualización del cual se derivan las siguientes acciones:

- Se modifica el nombre del procedimiento: K509MP0101.01 Procedimiento de Comercialización; K509MP0101.02 Procedimiento para la administración de contratos y K509MP0101.06. Procedimiento para la determinación de tarifas para servicios aeroportuarios, complementarios y comerciales.
- Se agrupan los siguientes procedimientos: K509MP0101.03 Procedimiento de negociación para la renovación de contratos; K509MP0101.04 Procedimiento para la terminación de la relación comercial y K509MP0101.05 Procedimiento de negociación para la modificación de los términos contractuales.
- Se vuelven a codificar los procedimientos de acuerdo con la referencia mencionada en el presente manual.

<p>FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022</p>	<p>ELABORÓ: </p>	<p>REVISÓ: </p>	<p>Vo.Bo: </p>
<p>FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022</p>	<p>Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización</p>	<p>Lt. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ</p>	<p>Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Valasco Rodríguez Director General del AIQ</p>



CO

 <p>PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO</p>	 <p>AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.</p>	<p>DIRECCIÓN COMERCIAL</p>
<p>Apartado: 5 Versión: 02</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Clave del manual: K509MP0102 7/38</p>
<p align="center">OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS</p>		

K509P0102. ADMINISTRACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ESPACIOS.

Evaluar propuestas de posibles socios comerciales para el AIQ, decidir cual es la mejor propuesta a fin de cuidar los intereses de este aeropuerto de acuerdo con sus líneas de negocio y así contribuir a la generación de mayores ingresos aeroportuarios y comerciales, a través de una negociación y celebración de contratos de arrendamiento, para la comercialización de espacios disponibles del AIQ.

K509P0202. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS.

Velar el cumplimiento de los contratos y convenios celebrados por el AIQ, a través de la verificación y seguimiento de la vigencia de dichos instrumentos jurídicos, con el propósito de determinar la renovación, modificación o terminación de estos y dar seguimiento a los compromisos propios de la negociación o acuerdo.

K509P0302. RENOVACIÓN, MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN DE CONTRATOS.

Fijar los términos y condiciones de los contratos y convenios relacionados a los asuntos y competencia de la Dirección Comercial, tales como de Servicios Aeroportuarios, Complementarios, Comerciales, de Colaboración, entre otros, que la Entidad celebre con terceros.

Propiciar el cumplimiento de las cláusulas contractuales y mantener la relación contractual, a través de la renovación o modificación de contratos, con el propósito de dar continuidad a los efectos jurídicos bajo los cuales se celebren.

K509P0402. DETERMINACIÓN DE TARIFAS Y PRECIOS.

Coadyuvar al cumplimiento de la normatividad en materia servicios aeroportuarios y servicios complementarios, a través de la determinación o actualización de tarifas y precios de los arrendamientos del AIQ, con el propósito de que sean acordes al servicio brindado.

K509P0502. ATENCIÓN AL PASAJERO

Brindar una oportuna y ágil atención a los usuarios del AIQ, que formulen alguna queja o sugerencia durante su visita, con el fin de resolverla con las áreas involucradas en el menor tiempo a fin de mejorar la experiencia de los usuarios.

<p>FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022</p>	<p>ELABORÓ:</p>	<p>REVISÓ:</p>	<p>Vo.Bo.</p>
<p>FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022</p>	<p>Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización</p>	<p>Lt. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ</p>	<p>Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ</p>

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 5 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 8/38
ALCANCES		

El presente manual de procedimientos aplica para el personal que integra la Dirección Comercial del AIQ, personal de la Coordinación Jurídica, Seguridad, Migración, Administración Aeroportuaria, Coordinación Administrativa o el área usuaria y clientes, con el propósito de establecer los criterios bajo los cuales se solicitarán y realizarán los trámites a cargo de la Dirección Comercial.

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ:	REVISÓ:	Vo.Bo.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramirez Olivera Jefa de Departamento de Comercialización	Ll. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

[Handwritten initials]

[Large handwritten signature]

[Large handwritten signature]

[Handwritten initials]

[Handwritten initials]

	PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO		AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 6 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Clave del manual: K509MP0102 9/38	
POLÍTICAS DE OPERACIÓN				

**K509P0102.ADMINISTRACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ESPACIOS.
K509P0202.ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS.
K509P0302.RENOVACIÓN, MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN DE CONTRATOS.**

Cualquier solicitud deberá ser por escrito y se deberá anexar toda la documentación necesaria para su análisis y estudio.

En cualquier solicitud, se deberá especificar de manera clara y detallada el trámite que se requiere.

K509P0102.ADMINISTRACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ESPACIOS.

Los requisitos que se requieren para realizar el trámite serán los siguientes:

El escrito de intención dirigido a la Dirección Comercial, describiendo (en su caso) la empresa que representa, el proyecto detallado que desea llevar a cabo, y datos de contacto.

a) En caso de persona moral:

Copia de:
Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
Comprobante de domicilio, con C.P.
Acta Constitutiva de la empresa.
Identificación oficial del representante legal y de su poder.

b) En caso de persona física:

Copia de:
Registro Federal de Contribuyentes (RFC);
Comprobante de domicilio con C.P.
Identificación oficial

K509P0202. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS.

La Coordinación Administrativa será la encargada de actualizar mes con mes el listado de clientes deudores.

Se debe tener un control y listado de todos los contratos que se tengan celebrados, en el cual se especifiquen, el cliente, la vigencia, etc.

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	L. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIO	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIO

 <p>PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO</p>	 <p>AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.</p>	<p>DIRECCIÓN COMERCIAL</p>
<p>Apartado: 6 Versión: 02</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Clave del manual: K509MP0102 10/38</p>
<p>POLÍTICAS DE OPERACIÓN</p>		

K509P0302.RENOVACIÓN, MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN DE CONTRATOS.

Si se trata de renovación de contratos:

Prever un lapso de aproximadamente 15 días entre la fecha de firma del contrato y la inscripción ante Dirección General de Agencia Federal de Aeronáutica Civil de los contratos de Acceso a Zona Federal (AZF), Servicios Aeroportuarios y Complementarios prestados por terceros.

El área usuaria, deberá solicitar la renovación del contrato dentro de los 20 días hábiles previos al vencimiento del contrato.

Si se trata de terminación de contratos:

La Coordinación Administrativa será el área encargada de emitir la autorización para la cancelación de la fianza o seguro y emitir una carta de no adeudo. Previamente se deberá verificar si el cliente no tiene algún adeudo.

La Dirección Comercial, la Coordinación Administrativa o en su caso el área usuaria, serán los responsables del resguardo de los contratos que se celebren.

La terminación de los contratos se dará cuando el cliente no da cabal cumplimiento a las obligaciones contractuales, o en caso de AZF, cuando el cliente deja de prestar los servicios a terceros y notifica al Aeropuerto.

Si se trata de convenio modificatorio:

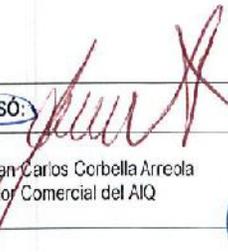
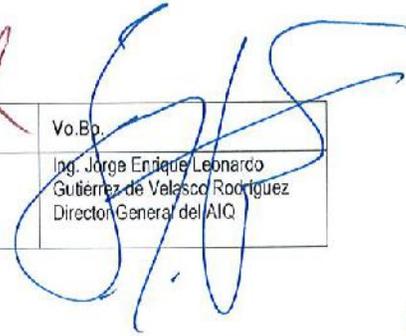
Previamente a la elaboración del convenio, la Dirección Comercial deberá negociar con el cliente las condiciones del convenio, con base en el historial del cumplimiento del cliente.

La Dirección Comercial, la Coordinación Administrativa o en su caso el área usuaria, serán los responsables del resguardo de los contratos que se celebren.

K509P0402. DETERMINACIÓN DE TARIFAS Y PRECIOS.

Para determinar las tarifas, se analizarán las condiciones del mercado y el Índice inflacionario anual.

K509P0502. ATENCIÓN AL PASAJERO

<p>FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022</p>	<p>ELABORÓ: </p> <p>Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización</p>	<p>REVISÓ: </p> <p>Lc. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ</p>	<p>Vo.Bo. </p> <p>Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ</p>
---	---	--	--

El personal designado para brindar atención al pasajero, debe conocer ampliamente los procedimientos en caso de emergencia, las áreas del Aeropuerto, la constitución orgánica y autoridades del mismo, y sus facultades con el objeto de canalizar la sugerencia/observación o queja, y que esta sea atendida cabalmente.

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 6 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 11/38
NORMAS DE OPERACIÓN		

K509P0102. ADMINISTRACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ESPACIOS.

Para la renta de espacios se deberá consultar el Catálogo de precios de comercialización del AIQ y de Tarifas por servicios aeroportuarios en el AIQ.

El precio de renta no podrá ser menor al establecido en el catálogo de precios y tarifas del AIQ.

Por ningún motivo se podrá favorecer a algún cliente en particular en la renta de los espacios del AIQ.

K509P0202. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS.

No aplica.

K509P0302. RENOVACIÓN, MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN DE CONTRATOS.

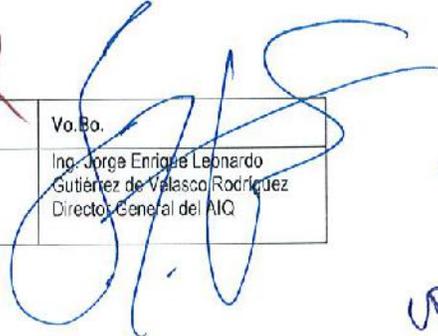
Los contratos se podrán renovar mediante expreso acuerdo de voluntades entre las partes.

K509P0402. DETERMINACIÓN DE TARIFAS Y PRECIOS.

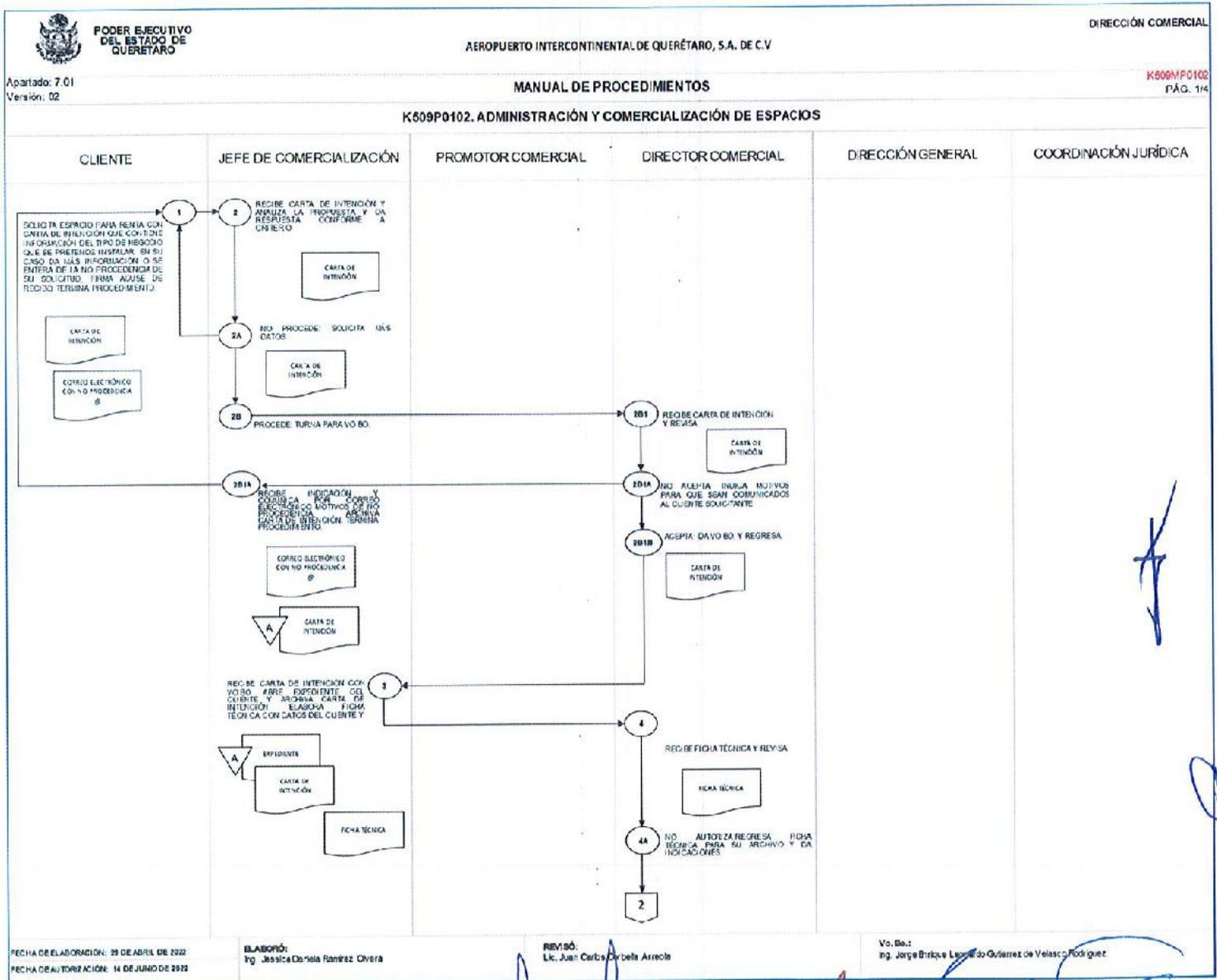
El presente procedimiento estará regulado por lo dispuesto en la normatividad en materia aeroportuaria; Catálogo de precios de comercialización del AIQ y Tarifas por servicios aeroportuarios en el AIQ, mismas que serán determinadas de acuerdo con las condiciones del mercado y al índice inflacionario anual.

K509P0502. ATENCIÓN AL PASAJERO.

El presente procedimiento estará regulado por lo dispuesto en la normatividad en materia aeroportuaria, La Ley de Aeropuertos, el Reglamento de la Ley de Aeropuertos, y el Reglamento Interno de la Entidad, así como los reglamentos y/o procedimientos establecidos y vigentes en caso de crisis o emergencia.

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	Lr. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 7.01 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 12/38
DIAGRAMA DE FLUJO		



FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	REVISÓ: Lic. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Vo.Bo.: Ing. Jorge Enrique Leonardo Guzmán de Velasco Rodríguez Director General del AIQ
--	--	---	---



PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO



AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.

DIRECCIÓN COMERCIAL

Apartado: 7.01
Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Clave del manual:
K509MP0102
14/38

DIAGRAMA DE FLUJO



PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.

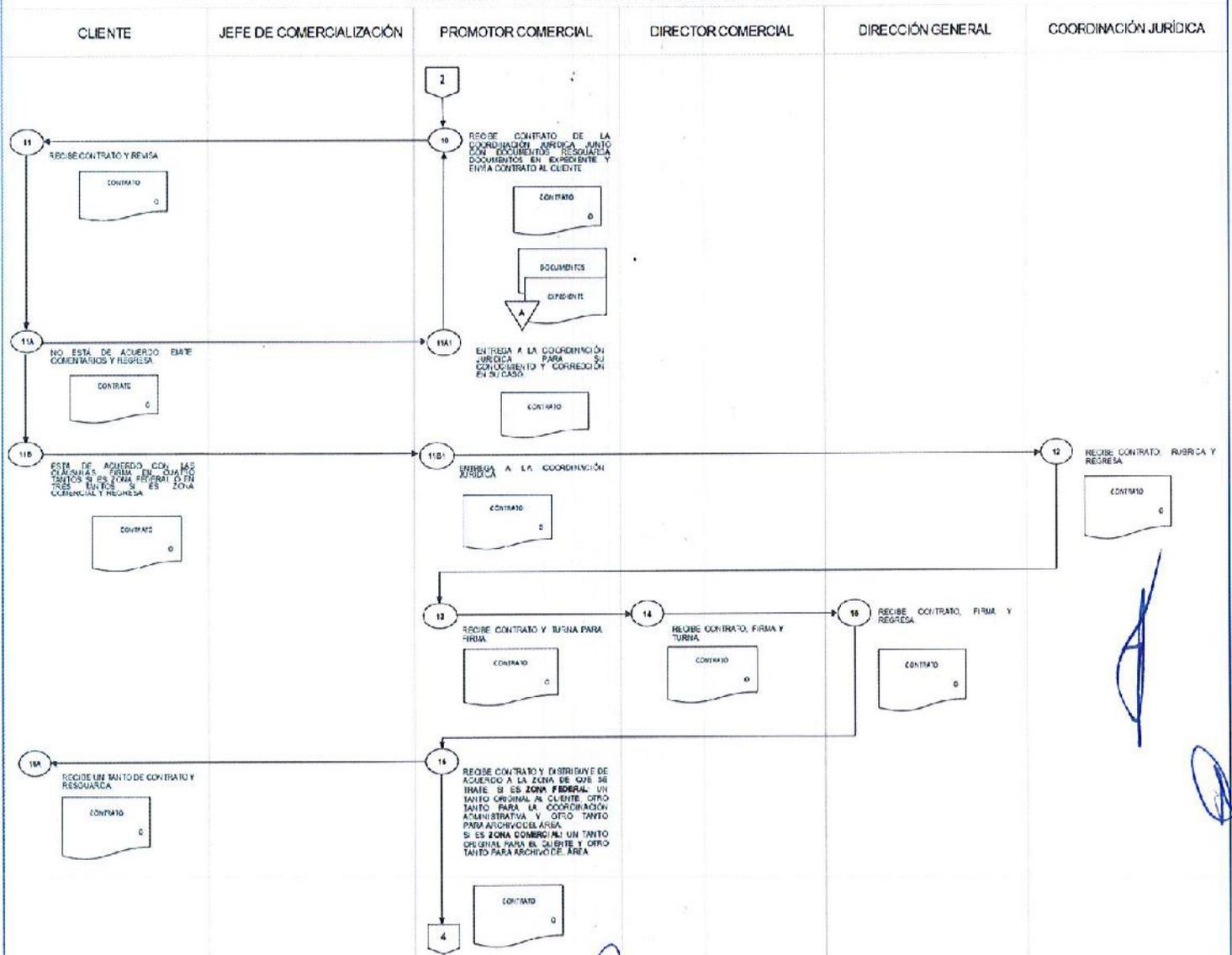
DIRECCIÓN COMERCIAL

Apartado: 7.01
Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

K509MP0102
PÁG. 34

K509P0102. ADMINISTRACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ESPACIOS



FECHA DE ELABORACIÓN: 28 DE ABRIL DE 2022
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 DE JUNIO DE 2022

ELABORÓ:
Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera

REVISÓ:
Lic. Juan Carlos Corbella Arreola

Vo.Bo.
Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

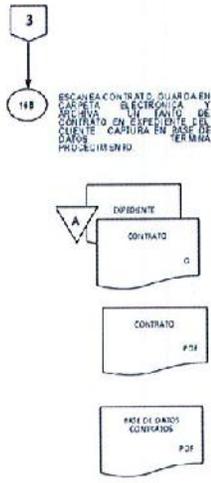
FECHA DE ELABORACIÓN:
12 de Septiembre de 2022
FECHA DE AUTORIZACIÓN:
17 de Octubre de 2022

ELABORÓ:
Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera
Jefa de Departamento de Comercialización

REVISÓ:
Lic. Juan Carlos Corbella Arreola
Director Comercial del AIQ

Vo.Bo.
Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez
Director General del AIQ

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 7.01 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 15/38
DIAGRAMA DE FLUJO		

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.				DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 7.01 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				K509MP0102 PAG. 44
K509P0102. ADMINISTRACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ESPACIOS					
CLIENTE	JEFE DE COMERCIALIZACIÓN	PROMOTOR COMERCIAL	DIRECTOR COMERCIAL	DIRECCIÓN GENERAL	COORDINACIÓN JURÍDICA
					
FECHA DE ELABORACIÓN: 18 DE ABRIL DE 2022	ELABORÓ: Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera	REVISÓ: Lc. Juan Carlos Corbella Arzola	Vo.Bo.: Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez		
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 DE JUNIO DE 2022					

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022		ELABORÓ:	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización		Lc. Juan Carlos Corbella Arzola Director Comercial del AIQ	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General de AIQ

 <p>PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO</p>	 <p>AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.</p>	DIRECCIÓN COMERCIAL
--	---	---------------------

<p>Apartado: 8.01 Versión: 02</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<p>Clave del manual: K509MP0102 16/38</p>
---------------------------------------	--------------------------	--

K5090102. ADMINISTRACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ESPACIOS

RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCIÓN
Cliente	1	Solicita espacio para renta con carta de intención que contiene información del tipo de negocio que se pretende instalar. En su caso da más información o se entera de la no procedencia de su solicitud, firma acuse de recibo. Termina procedimiento.
Jefe de Comercialización	2	Recibe carta de intención y analiza la propuesta y da respuesta conforme a criterio.
Jefe de Comercialización	2A	No procede: Solicita más datos.
Jefe de Comercialización	2B	Procede: Turna para Vo.Bo.
Director Comercial	2B1	Recibe carta de intención y revisa.
Director Comercial	2B1A	No acepta: Indica motivos para que sean comunicados al cliente solicitante.
Jefe de Comercialización	2B1A1	Recibe indicación y comunica por correo electrónico motivos de no procedencia. Archiva carta de intención. Regresa a la actividad 1 y termina procedimiento.
Director Comercial	2B1B	Acepta: Da Vo.Bo. y regresa.
Jefe de Comercialización	3	Recibe carta de intención con Vo.Bo. Abre expediente del cliente y archiva carta de intención. Elabora ficha técnica con datos del cliente y turna.
Director Comercial	4	Recibe ficha técnica y revisa.
Director Comercial	4A	No autoriza: Regresa ficha técnica para su archivo y da indicaciones.
Jefe de Comercialización	4A1	Recibe ficha técnica y archiva en expediente. Comunica al cliente por medio de correo electrónico la no procedencia.
Cliente	4A2	Recibe correo electrónico con no procedencia se entera. Termina procedimiento.
Director Comercial	4B	Autoriza: Comunica al jefe de comercialización continuar con el proceso.
Jefe de Comercialización	5	Realiza comparativo con catálogo de precios del AIQ y tarifas. Elabora propuesta de tarifas de subarrendamiento y turna.
Director Comercial	6	Recibe propuesta de tarifas de subarrendamiento y decide precios. Da indicaciones.
Jefe de Comercialización	7	Recibe indicaciones, comunica al cliente el precio y solicita información y documentos para la elaboración del contrato.

<p>FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022</p>	<p>ELABORÓ:</p>	<p>REVISÓ:</p>	<p>Vo.Bo.</p>
<p>FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022</p>	<p>Ing. Jessica Daniela Ramírez Olivera Jefa de Departamento de Comercialización</p>	<p>Lt. Juan Carlos Corbella Anreola Director Comercial del AIQ</p>	<p>Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ</p>

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]

[Handwritten mark '5' in blue ink at the bottom right]

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 8.01 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 17/38
K5090102. ADMINISTRACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ESPACIOS		

RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCIÓN
Cliente	8	Se entera del precio y toma decisión.
Cliente	8A	No acepta: Informa que decide no continuar con el proceso. Termina procedimiento.
Cliente	8B	Acepta: Recaba información y documentación solicitada y entrega. En su caso complementa.
Promotor Comercial	9	Recibe documentos y revisa.
Promotor Comercial	9A	No está completa o los datos no son correctos: Solicita documentos faltantes. Regresa a la actividad 8B.
Promotor Comercial	9B	Está completa: Elabora solicitud de realización de contrato y turna a la Coordinación Jurídica junto con documentos.
Promotor Comercial	10	Recibe contrato de la Coordinación Jurídica junto con documentos. Resguarda documentos en expediente y envía contrato al cliente.
Cliente	11	Recibe contrato y revisa.
Cliente	11A	No está de acuerdo: Emite comentarios y regresa.
Promotor Comercial	11A1	Entrega a la Coordinación Jurídica para su conocimiento y corrección en su caso. Regresa a la actividad 10.
Cliente	11B	Está de acuerdo con las cláusulas: Firma en cuatro tantos si es zona federal o en tres tantos si es zona comercial y regresa.
Promotor Comercial	11B1	Entrega a la Coordinación Jurídica.
Coordinación Jurídica	12	Recibe contrato, rubrica y regresa.
Promotor Comercial	13	Recibe contrato y turna para firma.
Director Comercial	14	Recibe contrato, firma y turna.
Dirección General	15	Recibe contrato, firma y regresa.
Promotor Comercial	16	Recibe contrato y distribuye de acuerdo a la zona de que se trate. Si es acceso a zona federal : un tanto original al cliente, otro tanto para la coordinación administrativa y otro tanto para archivo del área. Si es subarrendamiento comercial : un tanto original para el cliente, otro tanto para la Coordinación Administrativa y otro tanto para archivo del área.
Cliente	16A	Recibe un tanto de contrato y resguarda.
Promotor Comercial	16B	Escanea contrato, guarda en carpeta electrónica y archiva un tanto de contrato en expediente del cliente y captura en base de datos. Termina procedimiento.

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	 ELABORÓ:	 REVISÓ:	 Vo.Bo.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	Li. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Ing. Jorge Enrique Leonarco Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 9.01 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 18/38
K5090102. ÍNDICE DE FORMAS Y REGISTROS		

Formas:

- Carta de Intención.
- Correo Electrónico con no procedencia.
- Ficha Técnica.
- Correo Electrónico con no procedencia.
- Tarifas de subarrendamiento
- Documentos (para elaboración de contrato)
- Solicitud de realización de contrato.
- Documentos.
- Contrato.

Registros:

- Expediente.
- Base de datos de contratos.



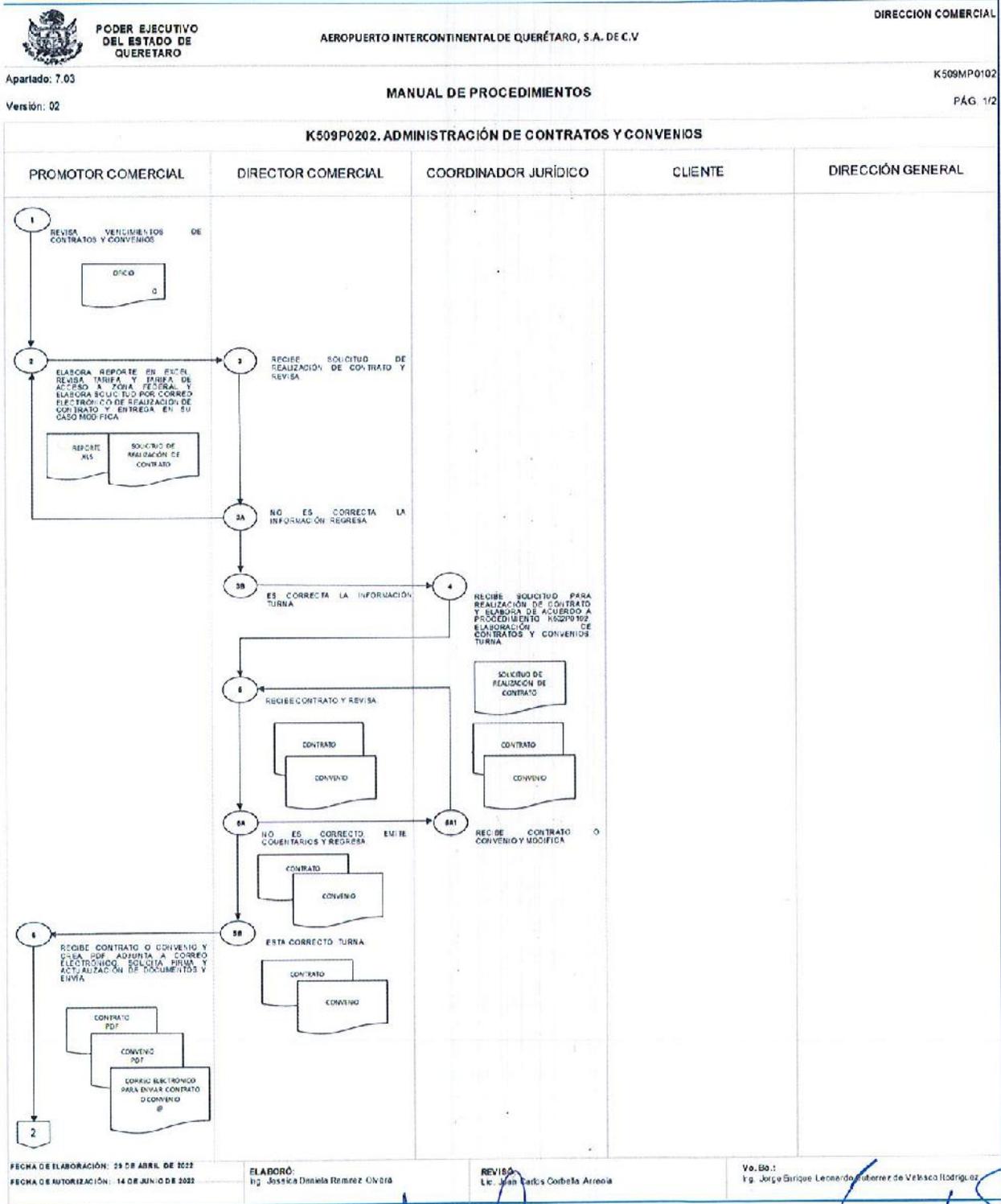


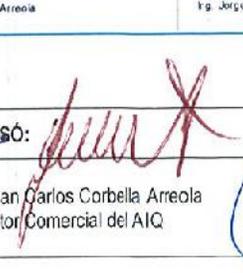
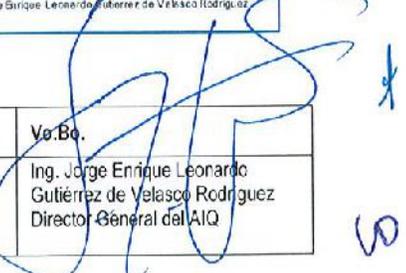
FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORO: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	Li. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Ing. Jorge Enrique Leopardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ



 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 7.02 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 19/38

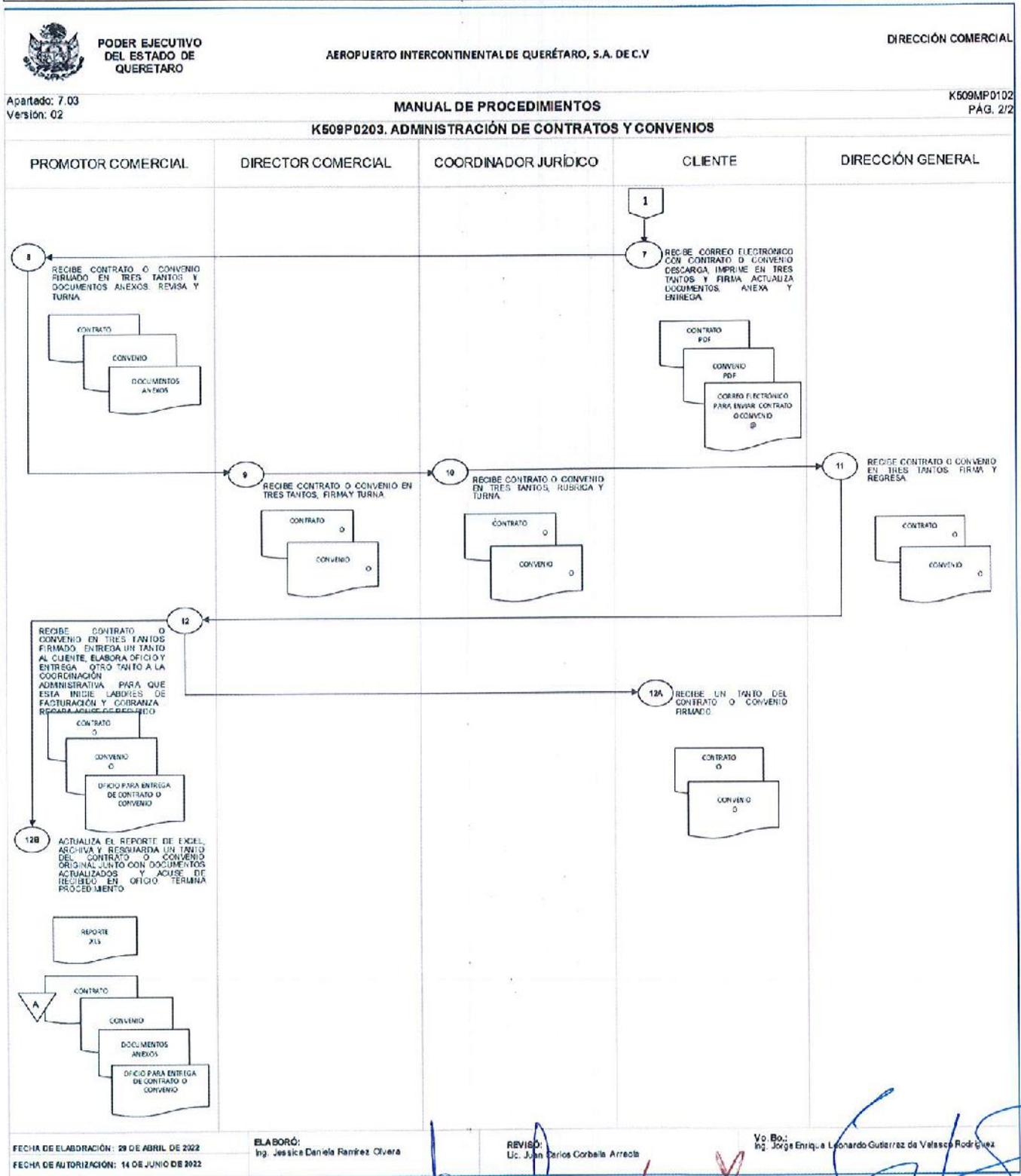
DIAGRAMA DE FLUJO



FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ:  Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	REVISÓ:  Lic. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Vo.Bo.:  Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ
--	---	---	---

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
		Clave del manual: K509MP0102 20/38
Apartado: 7.02 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	

DIAGRAMA DE FLUJO



A

B

C

FECHA DE ELABORACIÓN: 29 DE ABRIL DE 2022 FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 DE JUNIO DE 2022	ELABORÓ: Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera	REVISÓ: Lic. Juan Carlos Corbella Arreola	Vo.Bo.: Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez
FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022 FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	ELABORÓ: Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	REVISÓ: Lic. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIO	Vo.Bo.: Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIO

D



Apartado: 8.02
Versión: 02

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Clave del manual:
K509MP0102
21/38

K5090202. ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS Y CONVENIOS

RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCIÓN
Promotor Comercial	1	Revisa vencimientos de contratos y convenios.
Promotor Comercial	2	Elabora reporte en excel, revisa tarifa, INCP y tarifa de acceso a zona federal y elabora solicitud de realización de contrato y entrega. En su caso modifica.
Director Comercial	3	Recibe solicitud de realización de contrato y revisa.
Director Comercial	3A	No es correcta la información: Regresa. Regresa a la actividad 2.
Director Comercial	3B	Es correcta la información: Turna.
Coordinador Jurídico	4	Recibe solicitud para realización de contrato y elabora de acuerdo a procedimiento K502P0102. Elaboración de contratos y convenios. Turna.
Director Comercial	5	Recibe contrato y revisa.
Director Comercial	5A	No es correcto: Emite comentarios y regresa.
Coordinador Jurídico	5A1	Recibe contrato o convenio, modifica y regresa. Regresa a la actividad 5.
Director Comercial	5B	Está correcto: Turna.
Promotor Comercial	6	Recibe contrato o convenio y crea PDF. adjunta a correo electrónico, solicita firma y actualización de documentos y envía
Cliente	7	Recibe correo electrónico con contrato o convenio descarga, imprime en tres tantos y firma. actualiza documentos, anexa y entrega.
Promotor Comercial	8	Recibe contrato o convenio firmado en tres tantos y documentos anexos. revisa y turna.
Director Comercial	9	Recibe contrato o convenio en tres tantos, firma y turna.
Coordinador Jurídico	10	Recibe contrato o convenio en tres tantos, rubrica y turna.
Dirección General	11	Recibe contrato o convenio en tres tantos, firma y regresa.
Promotor Comercial	12	Recibe contrato o convenio en tres tantos firmado, entrega un tanto al cliente, elabora oficio y entrega otro tanto a la Coordinación administrativa para que esta inicie labores de facturación y cobranza. Recaba acuse de recibido.
Cliente	12A	Recibe un tanto del contrato o convenio firmado.
Promotor Comercial	12B	Actualiza el reporte de excel, archiva y resguarda un tanto del contrato o convenio original junto con documentos actualizados y acuse de recibido en oficio. Termina procedimiento.

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	Lr. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 9.02 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 22/38
K5090202. ÍNDICE DE FORMAS Y REGISTROS		

Formas:

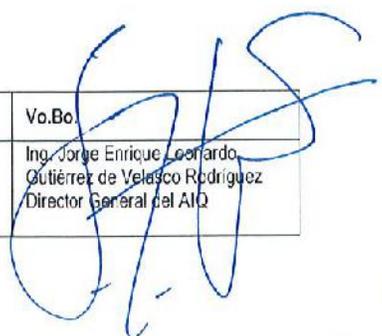
- Carta de intención.
- Oficio.
- Solicitud de realización de contrato.
- Contrato.
- Convenio.
- Correo electrónico para enviar contrato o convenio.
- Documentos anexos.
- Oficio para entrega de contrato o convenio.

Registros:

Reporte (xls).

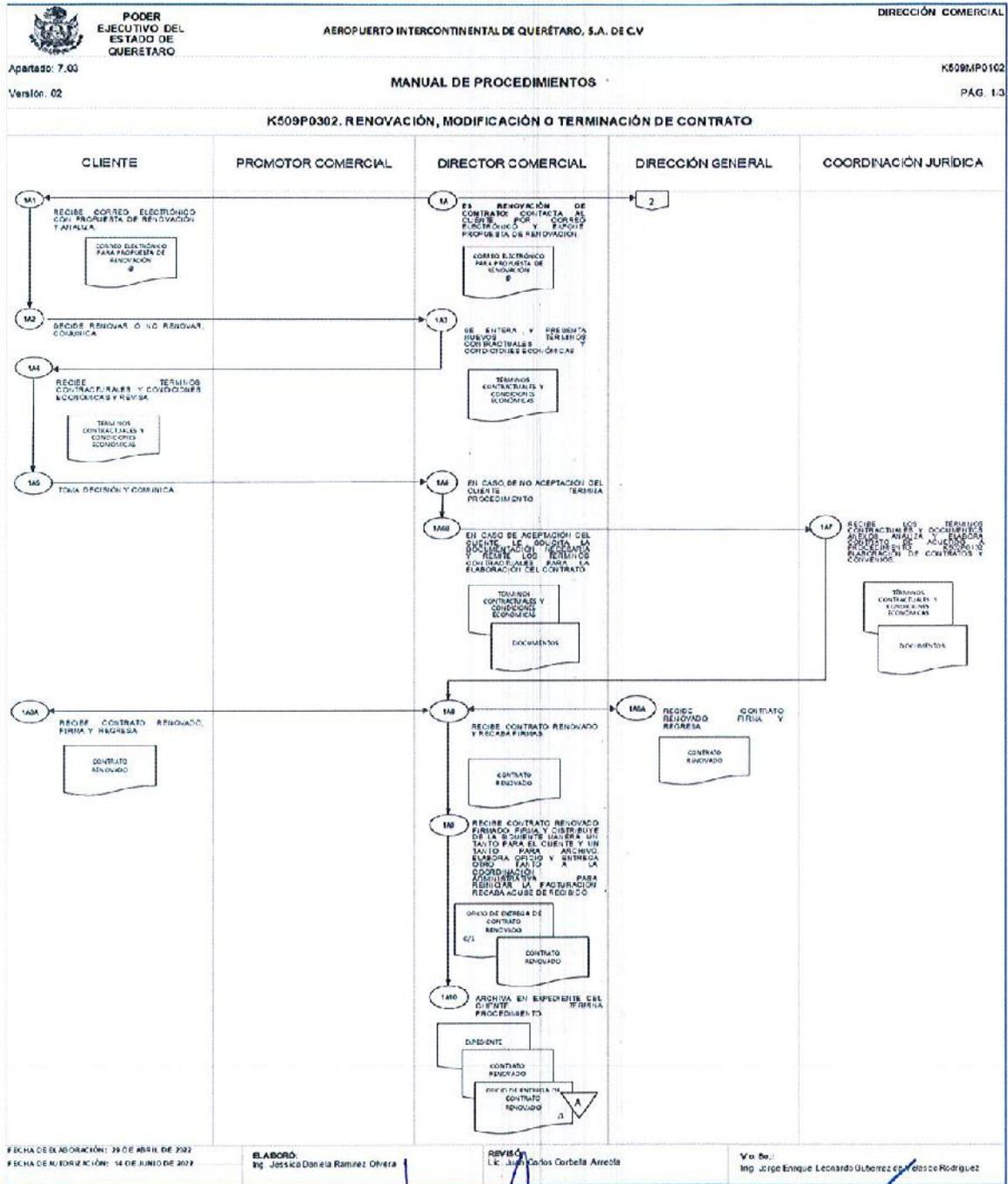


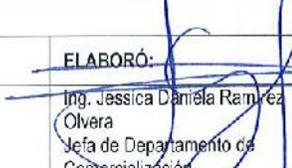
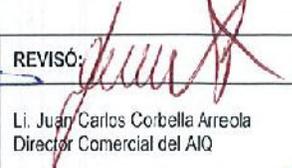
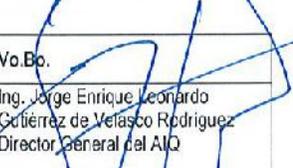


FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ:  Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	REVISÓ:  L.I. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Vo.Bo:  Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022			




 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AERPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 7.03 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 23/38
DIAGRAMA DE FLUJO		



FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ:  Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	REVISÓ:  Lic. Juan Carlos Corbella Areola Director Comercial del AIQ	Vo.Bo.:  Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ
--	---	--	---

A

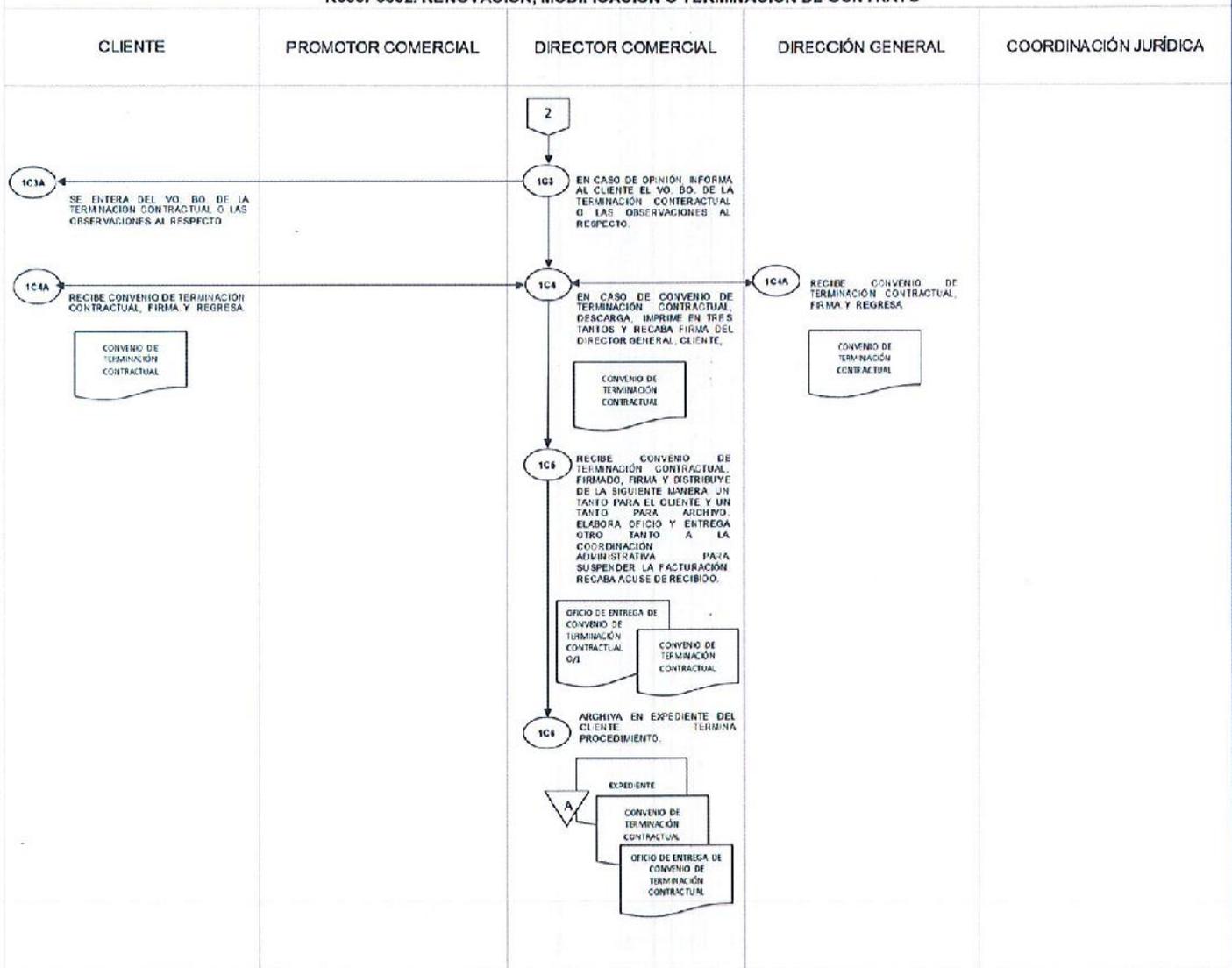
P

10

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 7.03 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 25/38

DIAGRAMA DE FLUJO

K509P0302. RENOVACIÓN, MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN DE CONTRATO

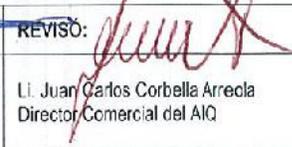
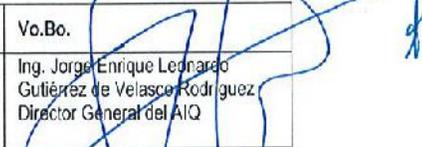


FECHA DE ELABORACIÓN: 29 DE ABRIL DE 2022 FECHA DE AUTORIZACIÓN: 14 DE JUNIO DE 2022	ELABORÓ: Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera	REVISÓ: Lb. Juan Carlos Corbella Arreola	Vo.Bo.: Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez
---	--	--	--

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	REVISÓ: Lb. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Vo.Bo.: Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ
--	--	--	--

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 8.03 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 28/38
K5090302. RENOVACIÓN, MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN DE CONTRATO		

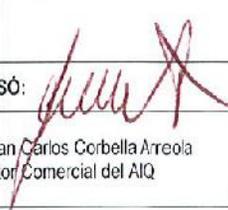
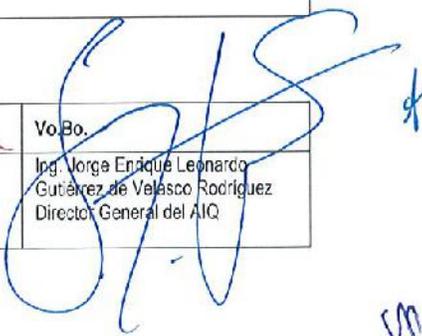
RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCIÓN
Director Comercial	1A	Es renovación de contrato: contacta al cliente por correo electrónico y expone propuesta de renovación.
Cliente	1A1	Recibe correo electrónico con propuesta de renovación y analiza.
Cliente	1A2	Decide renovar o no renovar, comunica.
Director Comercial	1A3	Se entera y presenta nuevos términos contractuales y condiciones económicas.
Cliente	1A4	Recibe términos contractuales y condiciones económicas y revisa.
Cliente	1A5	Toma decisión y comunica.
Director Comercial	1A6	Se entera.
Director Comercial	1A6A	En caso de no aceptación del Cliente. Termina procedimiento.
Promotor Comercial	1A6B	En caso de aceptación del Cliente, le solicita la documentación necesaria y remite los términos contractuales para la elaboración del contrato.
Coordinación Jurídica	1A7	Recibe los términos contractuales y documentos anexos, analiza y elabora contrato de acuerdo a procedimiento K502P0102. Elaboración de contratos y convenios.
Director Comercial	1A8	Recibe contrato renovado y recaba firmas.
Cliente/Dirección General	1A8A	Recibe contrato renovado, firma y regresa.
Director Comercial	1A9	Recibe contrato renovado firmado, firma y distribuye de la siguiente manera: un tanto para el cliente y un tanto para archivo. Elabora oficio y entrega otro tanto a la Coordinación Administrativa para reiniciar la facturación. Recaba acuse de recibido.
Director Comercial	1A10	Archiva en expediente del Cliente. Termina procedimiento.
Director Comercial	1B	Es modificación de convenio: Elabora propuesta y negocia las condiciones del convenio de acuerdo con el historial de cumplimiento del cliente. En su caso remite a la Coordinación Jurídica para opinión o elaboración del convenio modificatorio, de acuerdo con procedimiento K502P0102. Elaboración de Contratos y Convenios.
Director Comercial	1B1	Recibe opinión o convenio modificatorio por correo electrónico.
Director Comercial	1B2	En caso de opinión, informa al cliente el Vo. Bo. de la modificación a los términos contractuales o las observaciones al respecto.

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	L.I. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ

(Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin)

 <p>PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO</p>	<p>AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.</p> 	<p>DIRECCIÓN COMERCIAL</p>
<p>Apartado: 8.03 Versión: 02</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Clave del manual: K509MP0102 27/38</p>

K5090302. RENOVACIÓN, MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN DE CONTRATO		
RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCIÓN
Cliente	1B2A	Se entera del Vo. Bo. de la modificación a los términos contractuales o las observaciones al respecto.
Director Comercial	1B3	En caso de convenio modificatorio, descarga, imprime en tres tantos originales y recaba firma del Director General y del cliente.
Cliente/Dirección General	1B3A	Recibe convenio modificatorio, firma, y regresa.
Director Comercial	1B4	Recibe convenio modificatorio, firmado, firma y distribuye de la siguiente manera: un tanto para el cliente y un tanto para archivo. Elabora oficio y entrega otro tanto a la Coordinación Administrativa para modificar la facturación. Recaba acuse de recibido.
Director Comercial	1B5	Archiva en expediente del Cliente. Termina procedimiento.
Cliente	1C	Es terminación contractual: Solicita terminación de relación contractual y expone motivos.
Director Comercial	1C1	Recibe propuesta y remite a la Coordinación Jurídica para su análisis, de acuerdo a procedimiento K502P0102. Elaboración de Contratos y Convenios.
Director Comercial	1C2	Recibe opinión o convenio de terminación contractual por correo electrónico.
Director Comercial	1C3	En caso de opinión, informa al cliente el Vo. Bo. de la terminación contractual o las observaciones al respecto.
Cliente	1C3A	Se entera del Vo. Bo. de la terminación contractual o las observaciones al respecto.
Director Comercial	1C4	En caso de convenio de terminación contractual, descarga, imprime en tres tantos y recaba firma del Director General y del Cliente.
Cliente/Dirección General	1C4A	Recibe convenio de terminación contractual, firma y regresa.
Director Comercial	1C5	Recibe convenio de terminación contractual, firmado, firma y distribuye de la siguiente manera: un tanto para el cliente y un tanto para archivo. Elabora oficio y entrega otro tanto a la Coordinación Administrativa para suspender la facturación. Recaba acuse de recibido.
Director Comercial	1C6	Archiva en expediente del Cliente. Termina procedimiento.

<p>FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022</p>	<p>ELABORÓ:  Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización</p>	<p>REVISÓ:  Lic. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ</p>	<p>Vo.Bo.  Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutierrez de Velasco Rodriguez Director General del AIQ</p>
---	--	--	---

(Handwritten blue marks and signatures on the right margin)

(Handwritten blue mark at the bottom right)

 <p>PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO</p>	 <p>AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.</p>	<p>DIRECCIÓN COMERCIAL</p>
<p>Apartado: 9.03 Versión: 02</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Clave del manual: K509MP0102 28/38</p>
<p>K5090302. ÍNDICE DE FORMAS Y REGISTROS</p>		

Formas:

Renovación:

Correo electrónico para propuesta de renovación.
Términos contractuales y condiciones económicas.
Documentos.
Oficio de entrega de contrato renovado.
Contrato (renovado).

Modificación de convenio:

Correo con opinión o convenio modificadorio.
Opinión.
Oficio de entrega de convenio modificadorio.
Convenio modificadorio.

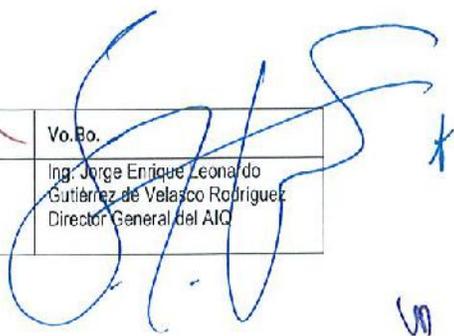
Terminación contractual:

Correo con opinión o de convenio de terminación contractual.
Opinión.
Oficio de entrega de convenio de terminación contractual.
Convenio de terminación contractual.

Registros:

Expediente.

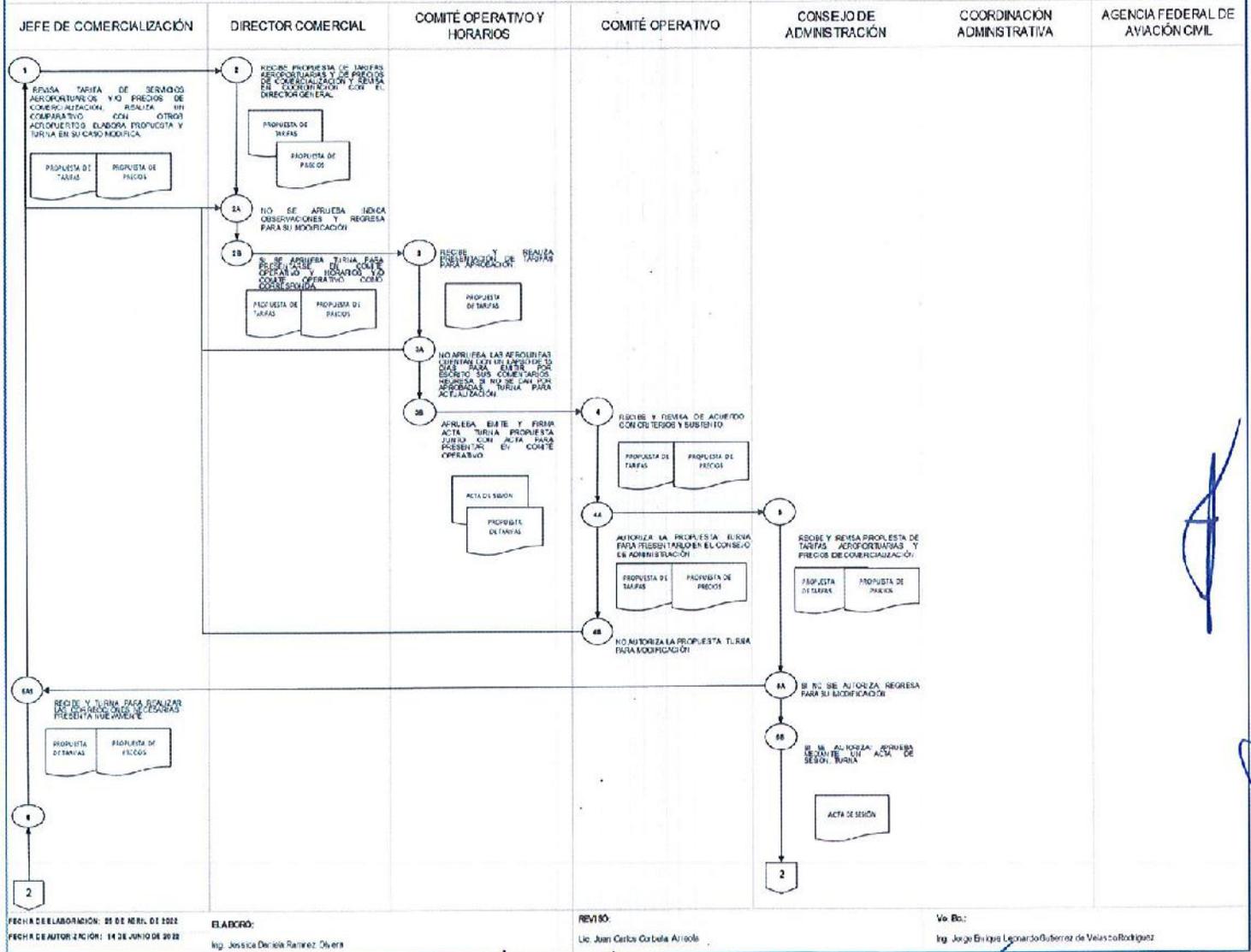


<p>FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022</p>	<p>ELABORÓ: </p>	<p>REVISÓ: </p>	<p>Vo.Bo. </p>
<p>FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022</p>	<p>Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización</p>	<p>Lt. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ</p>	<p>Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ</p>

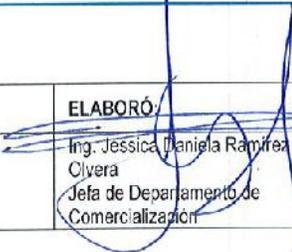
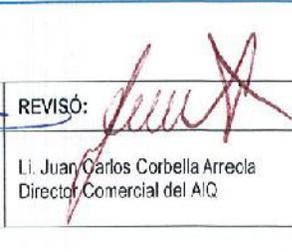
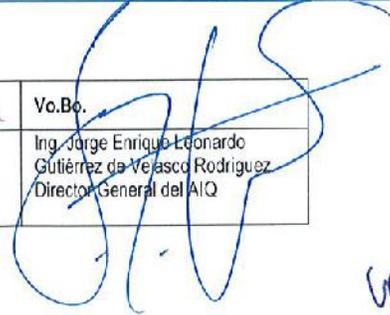


 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 7.04 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
DIAGRAMA DE FLUJO		Clave del manual: K509MP0102 29/38

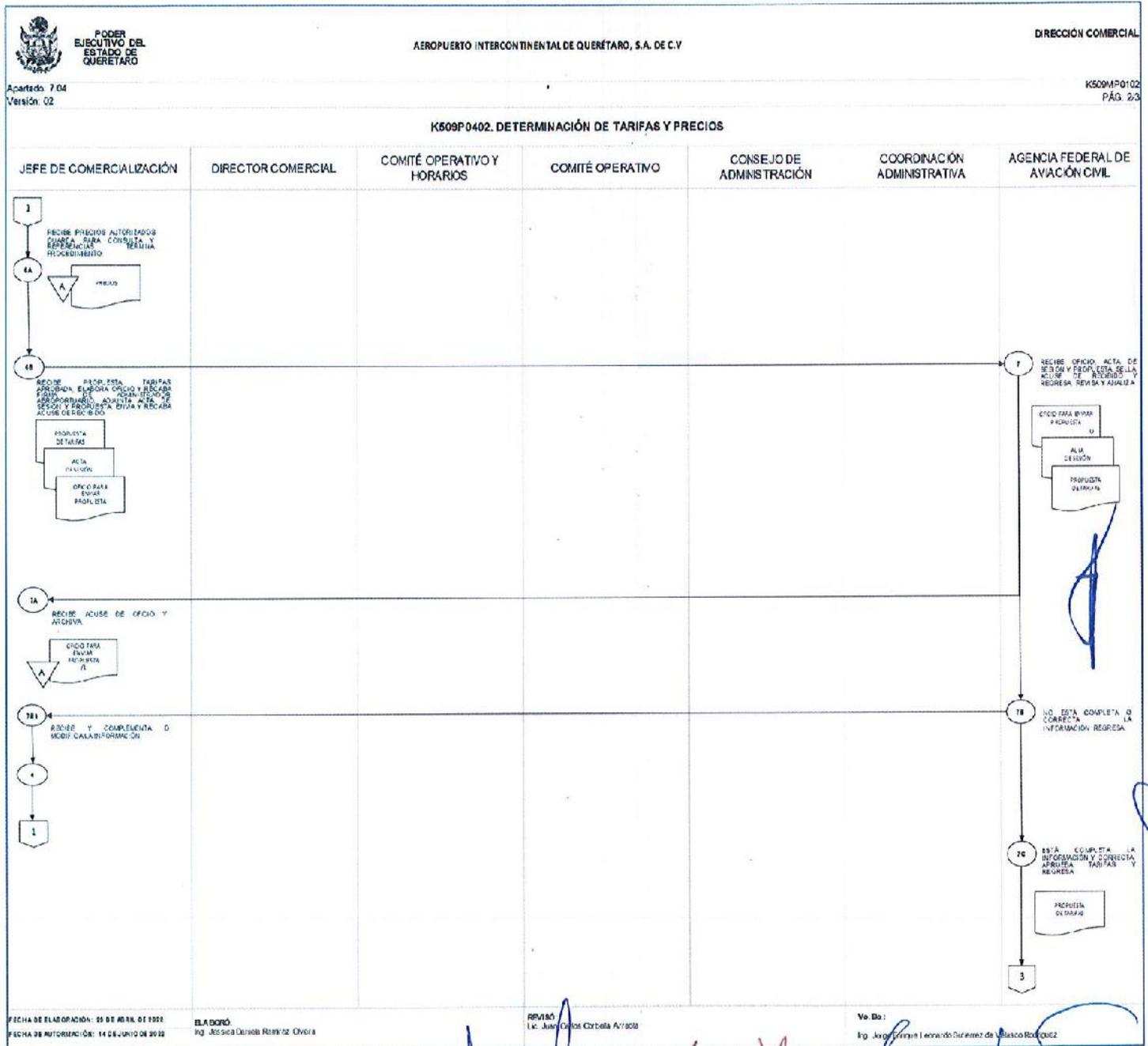
K509P0402. DETERMINACIÓN DE TARIFAS Y PRECIOS



FECHA DE ELABORACIÓN: 25 DE MARZO DE 2022 ELABORÓ: Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera REVISÓ: Lic. Juan Carlos Corbella Arreola Vo.Bo.: Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez

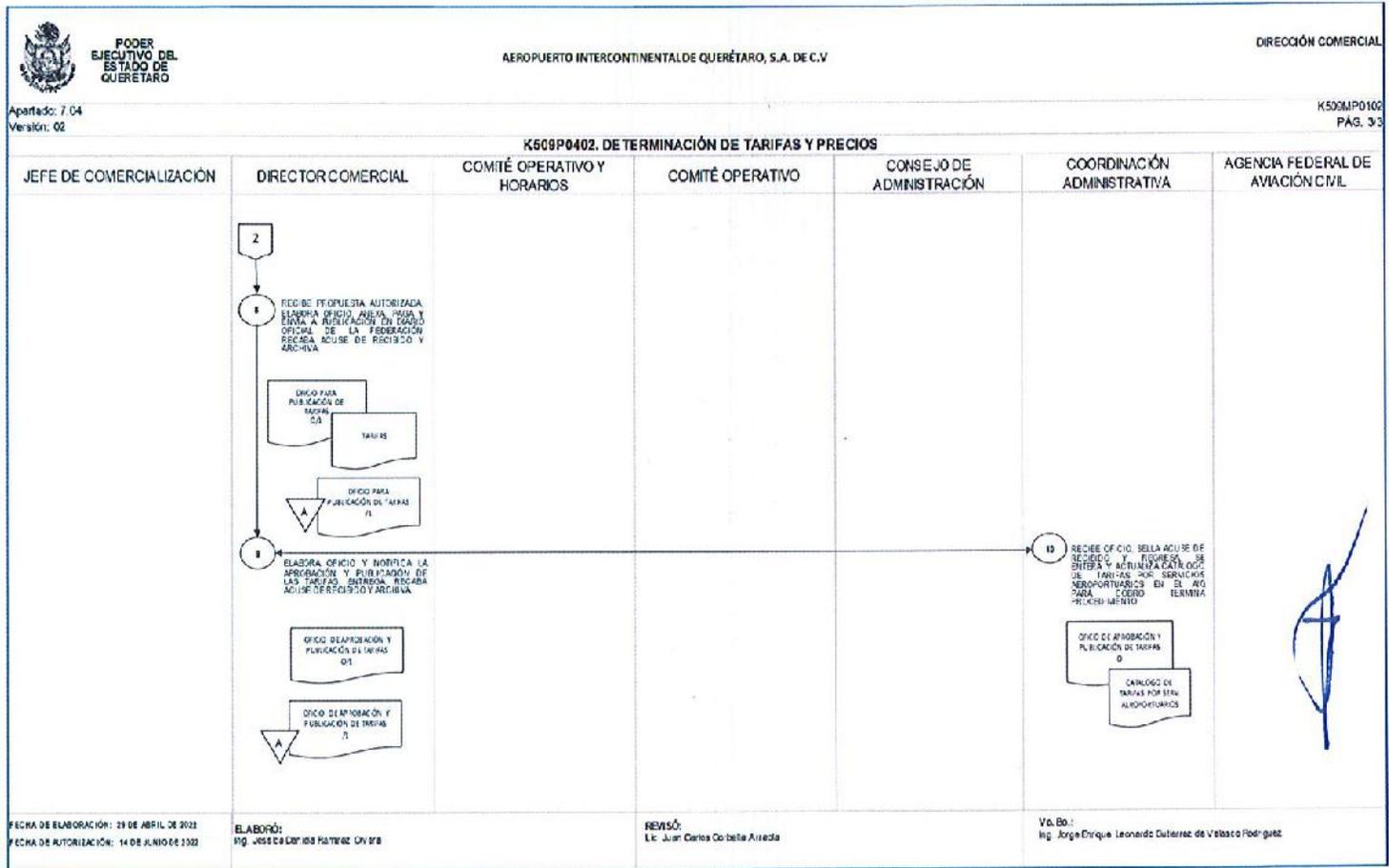
FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ:  Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	REVISÓ:  L. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIO	Vo.Bo.:  Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIO
--	---	---	---

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 7.04 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 30/38
DIAGRAMA DE FLUJO		



FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	REVISÓ: Lic. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIO	Vo.Bo.: Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIO
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022			

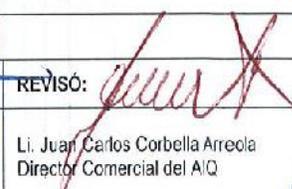
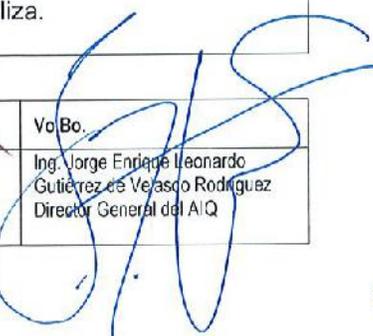
 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 7.04 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 31/38
DIAGRAMA DE FLUJO		



FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ:	REVISÓ:	Vo.Bo.
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	Lt. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutierrez de Velasco Rodriguez Director General del AIQ

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 8.04 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 32/38
K5090402. DETERMINACIÓN DE TARIFAS Y PRECIOS		

RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCIÓN
Jefe de Comercialización	1	Revisa tarifa de servicios aeroportuarios y/o precios de comercialización, realiza un comparativo con otros aeropuertos. Elabora propuesta y turna. En su caso modifica.
Director Comercial	2	Recibe propuesta de tarifas aeroportuarias y de precios de comercialización y revisa en coordinación con el Director General.
Director Comercial	2A	No se aprueba: Indica observaciones y regresa para su modificación. Regresa a la actividad 1.
Director Comercial	2B	Si se aprueba: Turna para presentarse en Comité Operativo y Horarios y/o Comité Operativo como corresponda.
Comité Operativo y Horarios	3	Recibe y realiza presentación de tarifas para aprobación.
Comité Operativo y Horarios	3A	No aprueba: las aerolíneas cuentan con un lapso de 15 días para emitir por escrito sus comentarios, regresa. Si no se dan por aprobadas, turna para actualización.
Comité Operativo y Horarios	3B	Aprueba: Emite y firma acta. Turna propuesta junto con acta para presentar en Comité Operativo
Comité Operativo	4	Recibe y revisa de acuerdo con criterios y sustento.
Comité Operativo	4A	Si no se autoriza: Regresa para su modificación.
Comité Operativo	4B	No autoriza la propuesta: turna para modificación.
Consejo de Administración	5	Recibe y revisa propuesta de tarifas aeroportuarias y precios de comercialización.
Consejo de Administración	5A	Si no se autoriza: Regresa para su modificación.
Consejo de Administración	5B	Si se autoriza: Aprueba mediante un acta de sesión. Turna
Jefe de Comercialización	6A	Recibe precios autorizados guarda para consulta y referencias. Termina procedimiento.
Jefe de Comercialización	6B	Recibe propuesta tarifas aprobada, elabora oficio y recaba firma de Administrador Aeroportuario, adjunta acta de sesión y propuesta. Envía y recaba acuse de recibido.
Agencia Federal de Aviación Civil	7	Recibe oficio, acta de sesión y propuesta. Sella acuse de recibido y regresa. Revisa y analiza.

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	VoBo: 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	Lr. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIO	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIO

(Handwritten blue marks and signatures on the right margin)

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 8.04 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 33/38
K5090402. DETERMINACIÓN DE TARIFAS Y PRECIOS		

RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCIÓN
Jefe de Comercialización	7A	Recibe acuse de oficio y archiva.
Agencia Federal de Aviación Civil	7B	No está completa o correcta la información: regresa.
Agencia Federal de Aviación Civil	7C	Está completa la información y correcta: aprueba tarifas y regresa.
Director Comercial	8	Recibe propuesta autorizada, elabora oficio, anexa, paga y envía a publicación en diario oficial de la federación. Recaba acuse de recibido y archiva.
Director Comercial	9	Elabora oficio y notifica la aprobación y publicación de las tarifas. Entrega, recaba acuse de recibido y archiva
Coordinación Administrativa	10	Recibe oficio, sella acuse de recibido y regresa. Se entera y actualiza catálogo de tarifas por servicios aeroportuarios en el AIQ para cobro. Termina procedimiento.

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: <i>[Signature]</i> Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	REVISÓ: <i>[Signature]</i> Ll. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Vo.Bo. <i>[Signature]</i> Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022			

[Handwritten initials]

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 9.04 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 34/38
K5090402. ÍNDICE DE FORMAS Y REGISTROS		

Formas:

Tarifas (Propuesta).

Precios (Propuesta).

Acta de Sesión.

Oficio para enviar propuesta.

Oficio para publicación de tarifas.

Oficio de aprobación y publicación de tarifas.

Registros:

Catálogo de tarifas por servicios aeroportuarios.

[Handwritten signature]

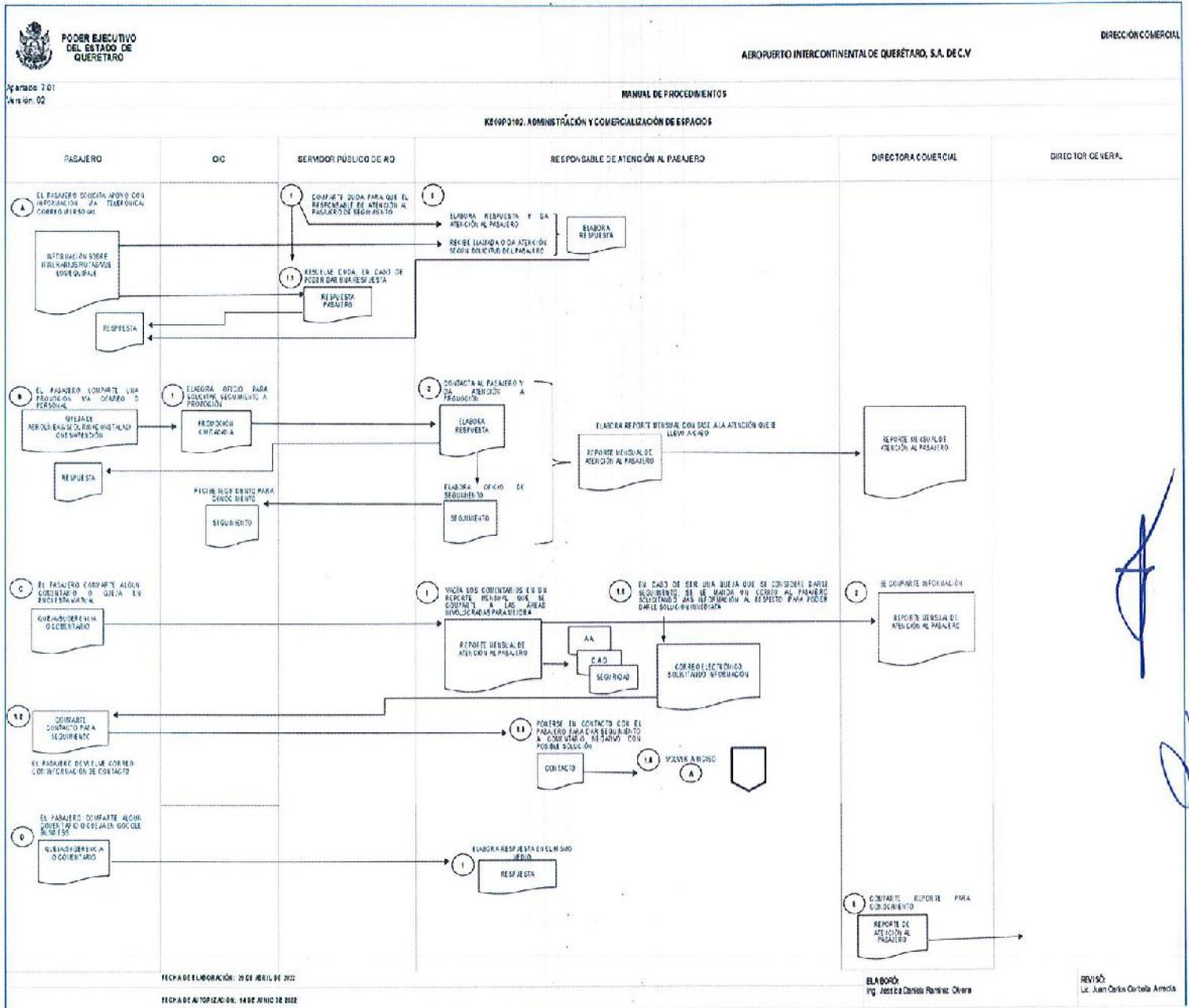
[Handwritten initials]

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: <i>[Signature]</i>	REVISÓ: <i>[Signature]</i>	Vo.Bo. <i>[Signature]</i>
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	Li. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 7.05 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 35/38
DIAGRAMA DE FLUJO		



FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: Ing. Jessica Daniela Ramírez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	REVISÓ: Lic. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	VoBo: Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022			

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V. 	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 8.05 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 36/38
K5090502. ATENCIÓN AL PASAJERO		

RESPONSABLE	ACT	DESCRIPCIÓN
Promotor Comercial	1	Recibe queja, dudas, o sugerencia vía llamada telefónica, correo electrónico, portal o redes sociales.
Promotor Comercial	2	Orienta dudas por el medio en que aplique.
	2A	Contesta quejas o sugerencias por el medio que aplique.
	2B	Canaliza queja, sugerencia o aclaración al área correspondiente para su conocimiento o atención. Termina proceso.
Promotor Comercial	3	Comparte evidencia de respuesta al Órgano Interno de Control, en caso de aplicar.
Promotor Comercial	4	Elabora reporte de Atención al Pasero con base a encuestas, llamadas, correo, plataforma y envía por correo electrónico a la Jefatura de Comercialización.
Jefa de Comercialización	5	Recibe reporte de atención, da visto bueno y envía a Dirección General por correo electrónico.
Director General	6	Recibe reporte. Termina procedimiento.

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	Li. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ

 PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO	 AEROPUERTO INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO, S.A. DE C.V.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Apartado: 9.05 Versión: 02	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Clave del manual: K509MP0102 37/38
K5090402. ÍNDICE DE FORMAS Y REGISTROS		

Formas:

9.05 Promoción ciudadana

9.05 Sugerencia

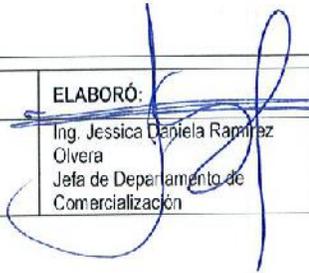
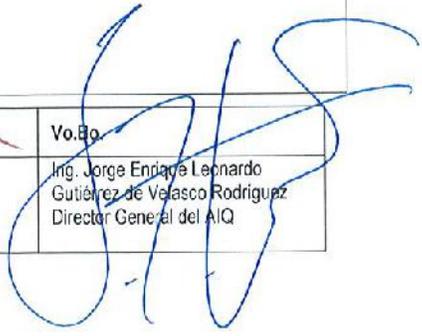
9.05 Correo Electrónico con no procedencia.

Registros:

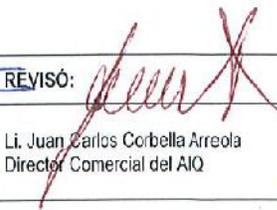
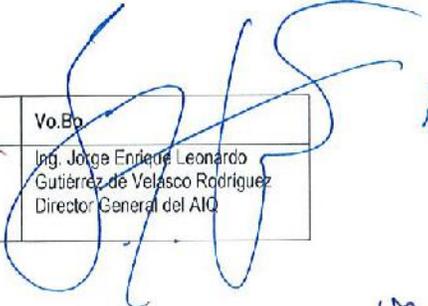
9.05 Reporte quejas y atención a usuarios AIQ (xls).

9.5 Reporte de atención al pasajero (xls).

	Actividad, se indica con el número arábigo.
	Dirección del flujo
	Flecha bidireccional continua actividad instantánea entre uno y otro responsable.
	Cualquier tipo de documento impreso o electrónico.
	Cualquier tipo de sistema de información
	Archivo, se distingue con una literal.

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ:  Ing. Jessica Daniela Ramirez Olivera Jefa de Departamento de Comercialización	REVISÓ:  Ll. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Vo.Bo.  Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutierrez de Velasco Rodriguez Director General del AIQ
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022			

	Conector entre actividades de la misma o diferente página, se distingue con una literal para cada conector.
	Conector de flujo de procedimiento a otra página, se distingue con un número diferente cada conector.
	Conector de procedimiento, se distingue con una literal.

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de Septiembre de 2022	ELABORÓ: 	REVISÓ: 	Vo.Bo. 
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 17 de Octubre de 2022	Ing. Jessica Daniela Ramirez Olvera Jefa de Departamento de Comercialización	Li. Juan Carlos Corbella Arreola Director Comercial del AIQ	Ing. Jorge Enrique Leonardo Gutiérrez de Velasco Rodríguez Director General del AIQ





