

Anexo A.1.
Manual de Procedimientos Operativos

Indice

1. GENERALIDADES:	2
2. MANUAL DE CERTIFICACIÓN DEL AEROPUERTO.	3
3. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DEL CAMPO AÉREO, TERMINALES Y LADO TERRESTRE:	5
3.1. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE AOA:	5
3.1.1. <i>Operaciones de la Pista y Calles de Rodaje</i>	6
3.1.2. <i>Operaciones de la Rampa</i>	8
3.2. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA LAS TERMINALES:	12
3.2.1. <i>Operaciones de la Terminal</i>	12
3.2.2. <i>Operaciones del CTRM</i>	15
3.3. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DEL LADO TERRESTRE:	17
3.3.1. <i>Operaciones del Lado Terrestre – Plan de Operaciones</i>	17
3.4. PROGRAMA DE ADIESTRAMIENTO Y COMUNICACIONES:.....	19
3.4.1. <i>Entrenamiento y Adiestramiento Operacional</i>	19
4. PROGRAMA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	21
5. PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA Y ATENCIÓN A INCIDENTES.	23
6. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	23
7. PROCEDIMIENTOS DE FACILITACIÓN	23
8. PROGRAMA DE CALIDAD / ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO.	24
9. PLAN DE DISTRIBUCIÓN DE ÁREAS:	24
10. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	24

Anexo A.1.

Manual de Procedimientos Operativos (MPO)

1. Generalidades:

Como se estipula el Apéndice A de Servicios de O y M, como elemento vital de la política de administración aeroportuaria, el Gestor deberá desarrollar un Manual de Procedimientos Operativos del Aeropuerto. Este Manual de Procedimientos describirá, en detalle, las reglas, reglamentos, políticas y procedimientos para todos los temas indicados en el apéndice A. Cada sección deberá describir las responsabilidades para poner en práctica y actualizar el documento. El MPO deberá proveer guías claras para todos los empleados, arrendatarios, permisionarios y concesionarios aeroportuarios, así como a las entidades gubernamentales que operan en el Aeropuerto. El Gestor deberá usar el MPO como guía para la capacitación de todos sus empleados, las aerolíneas y los arrendatarios del AIJS.

El Manual de Operaciones del Aeropuerto será consistente con las normas de la FAA y la OACI, deberá ser aprobado por el CETAC. Las secciones principales incluirán, como mínimo, las indicadas en este anexo.

El formato del Manual de Operaciones Aeroportuarias deberá basarse en las mejores prácticas en la industria aeroportuaria. Sin embargo, su contenido deberá adaptarse con cuidado para que cumpla con los requerimientos, instalaciones y necesidades operativas del AIJS. La estandarización del formato deberá asegurar que todos los temas vitales se enfoquen de manera consistente con las directrices de la FAA y la OACI, así como con las normas y reglamentos promulgados por la DGAC.

Una vez aprobado por el CETAC, siguiendo los procedimientos establecidos en la cláusula 2.1 del Apéndice A, cada copia del Manual de Operaciones Aeroportuarias se numerará y distribuirá formalmente. Los cambios o modificaciones se harán cuando sea necesario y se enviarán a los oficiales o personas a quienes se les ha asignado la responsabilidad del Manual. Los cambios al Manual de operaciones aeroportuarias se discutirán en las reuniones mensuales de los usuarios del AIJS, según sea adecuado.

Las secciones principales del MPO se detallan a continuación.

2. Manual de Certificación del Aeropuerto.

El Gestor incorporará el contenido del Manual de Certificación Aeroportuaria en el MPO, de conformidad con el siguiente detalle:

Sección 1. Generalidades

- A. Estipulación/ Propósitos
- B. Autoridad de Inspecciones
- C. Exenciones
- D. Condiciones de No Cumplimiento
- E. Desviaciones

Sección 2. Organización y Gerencia

- A. Propiedad y Gerencia
- B. Responsabilidades y Calificaciones de Personal Principal
- C. Línea de Sucesión

Sección 3. Información del Aeropuerto

- A. Sistema de Pistas y Calles de Rodaje

Sección 4. Programa de Mantenimiento e Inspección

- A. Tipos de Inspecciones y Frecuencias
- B. Personal y Equipo de Inspección
- C. Estándares de Mantenimiento
- D. Pavimentos
- E. Area de Seguridad Aeronáutica
- F. Demarcación
- G. Iluminación
- H. Tráfico e Indicadores de Viento
- I. Señales e Iluminación de Obstrucciones
- J. Formas de Inspección y Procedimientos de Reporte
- L. Información de Condiciones/ NOTAM

Sección 5. Seguridad Aeronáutica Operacional

- A. Protección del Público
- B. Vehículos de Servicio en Tierra
- C. Seguridad Aeronáutica Durante la Construcción y Mantenimiento
- D. Protección de Equipos de Ayuda a la Navegación Aérea
(NAVAIDS, radioayudas)

Sección 6. Materiales Peligrosos

- A. Embarques Aéreos

- B. Seguridad contra Incendios – Combustibles, Lubricantes, Oxígeno
- C. Medios para Requerir Cumplimiento con los Inquilinos
- D. Procedimientos de Inspección de Combustibles
- E. Adiestramiento de Operadores de Combustible

Sección 7. Equipos de Bomberos del Aeropuerto

- A. Índice para el Aeropuerto
- B. Equipos y Bomberos
- C. Requisitos Operacionales
- D. Mapa Cuadrulado

Sección 8. Servicios Técnicos

- A. Preparación de Planos del Aeropuerto
- B. Evaluación de Aspectos Funcionales de las Instalaciones del Aeropuerto
- C. Desarrollo de Estadísticas de la Actividad del Aeropuerto

Sección 9. Plan de Emergencias

- A. Coordinación con Agencias Gubernamentales Involucradas en Emergencias

Sección 10. Plan de Protección Ambiental

Sección 11. Administración de peligros de la vida silvestre

Sección 12. Procedimientos para Conducir Auto-Inspecciones del Aeropuerto.

Sección 13. Procedimientos y Responsabilidades para la Preparación de informes de las condiciones del Aeropuerto.

Sección 14. Plan de Seguridad Aeroportuaria

Sección 15. Equipos de Comunicación Interna para Operaciones del Campo Aéreo

Sección 16. Servicios Administrativos del Aeropuerto

Sección 17. Servicios de Relaciones Públicas, Promoción y Publicidad

3. Procedimientos Operativos del Campo Aéreo, Terminales y Lado Terrestre:

En esta sección del MPO se describirán las responsabilidades administrativas, los requerimientos de espacio para el personal, uso del equipo y procedimientos operativos para las actividades del Campo Aéreo, de la Terminal y del Lado Terrestre. Se incluirá el horario de funcionamiento y prestación de servicios, así como la reglamentación de dichos servicios y su programa de control y seguimiento de la calidad y seguridad de los servicios prestados.

El Gestor deberá incluir en el Manual de Procedimientos Operativos para el AIJS los procedimientos relacionados con la operación estandarizada para las distintas áreas del AIJS. Los Procedimientos Estándar de Operación de Aeropuertos (SOP) deberán estar en concordancia con los manuales y directrices debidamente emitidos por la Administración y servirán como base para garantizar la seguridad operacional, estableciendo los estándares mediante los cuales se van a medir las actividades del Aeropuerto. La preparación del Manual de Operaciones requerirá de la coordinación con los representantes gubernamentales de la DGAC y el CETAC, Seguridad, Aduanas, Migración, Seguridad Pública, e instituciones ambientales.

El índice general del contenido de las varias secciones y sub-secciones de los procedimientos operativos en las AOA (campo aéreo), terminales, y lado terrestre se detallan a continuación. El MPO detallará claramente las responsabilidades del personal clave y se identificarán las líneas de autoridad y las correspondientes responsabilidades. El Plan Operacional será la base para establecer las Normas y Reglamentos del Aeropuerto que se distribuirán a todos los usuarios y arrendatarios.

3.1. Procedimientos Operativos de AOA:

Las secciones principales del MPO para las áreas de campo aéreo (AOA) serán consistentes con las normas de la FAA y la OACI. Las secciones principales incluirán, como mínimo, los siguientes:

1. Administración Aeroportuaria.
2. Vigilancia Aeroportuaria.
3. Seguridad Aeroportuaria.
4. Procedimientos de Emergencia.
5. Riesgos para la Navegación Aérea.
6. Actividades de Construcción
7. Control de Vida Silvestre y Aves
8. Planes de Emergencia.
9. Programa de Inspección
10. Emisión de NOTAMS

El índice general del contenido del Manual de Procedimientos Operativos será consistente con lo siguiente:

3.1.1. Operaciones de la Pista y Calles de Rodaje

Sección 1 Introducción

Sección 2 Coordinación con la Torre de Control (TWR)

Sección 3 Configuración del Sistema de Pistas

3.1 Pavimentos

3.1.1 Tipos de Pavimentos Requeridos y Restricciones

3.1.2 Demarcación

Demarcación de la Pista de Aterrizaje con base a los criterios de la OACI y la FAA para pistas con aproximaciones de Precisión y de las Calles de Rodaje asociadas (conectores y calles paralelas.) Demarcación y señales de las áreas críticas del Sistema de Aterrizaje de Instrumentos (ILS.)

3.1.3 Drenajes

3.1.4 Sistemas de Colección

3.1.5 Iluminación

Luces de borde de Pista y Calle de Rodaje; Indicadores de Trayectoria de Aproximación de Precisión (PAPI's), Luces de Aproximación del ILS; Luces de Umbrales de Pista

3.1.6 Sistema de Señalización

3.2 Control de áreas de las Superficies Primarias de la Pista y las Calles de Rodajes Asociados

3.3 Distancias Declaradas para Aterrizajes y Despegues

Sección 4 Operaciones de Vehículos

4.1 Licencias

4.2 Restricciones de Velocidad

4.3 Operaciones de Equipos

4.4 Corredores de Vehículos

4.5 Procedimientos de Control de Radios de Vehículos

4.6 Aplicación de las Reglas

4.7 Restricciones

4.8 Seguros

Sección 5 Inclemencias del Clima

5.1 Fuertes Vientos

5.2 Lluvia

Sección 6 Mantenimiento de Pistas y Calles de Rodaje y Sistemas

- 6.1 Demarcaciones
- 6.2 Iluminación
- 6.3 Mantenimiento de Sistemas
- 6.4 Respuesta en la Pista y Calles de Rodaje

Sección 7 Daño de Objetos Extraños (FOD)

- 7.1 Sistema de Colección
- 7.2 Programa de Inspección
- 7.3 Programa de Conocimiento

Sección 8 Construcción en las Pistas y Calles de Rodaje

- 8.1 Planificación
 - 8.1.1 Reuniones anteriores a la Construcción
 - 8.1.2 Procedimientos Operacionales
 - 8.1.3 Avisos/ Advertencias
- 8.2 Seguridad Aeronáutica en Construcción / Mantenimiento
 - 8.2.1 Asesoramiento a Tripulaciones de Vuelos
 - 8.2.2 Demarcación de Equipo y Areas de Construcción
 - 8.2.3 Prevención de Accidentes
 - 8.2.4 Respuesta a Accidentes: Respuesta Médica; Respuesta Operacional; Respuesta de la Policía

Sección 9 Glosario

Apéndice A. Directrices de Tráfico Aeroportuario para la Operación de Vehículos en las AOA.

Apéndice B. Plan de Respuesta a Emergencias

Apéndice C. Planes de Seguridad Aeronáutica y Aeroportuaria

Apéndice D. Procedimientos de Control de Ruido

Apéndice E. Otros Equipos de Ayuda Visual (Faro Rotatorio, Indicador de Viento)

3.1.2. Operaciones de la Rampa

- Sección 1 Introducción
- Sección 2 Configuración de la Rampa
 - 2.1 Pavimento
 - 2.1.1 Demarcación
Línea de Eje de la Calle de Rodaje de la Rampa; Guía en Línea del Avión; Líneas de Sostenimiento; línea de límite de equipo; línea límite para estacionamiento de aviones; Corredores para el Tránsito de Vehículos; Puntos para el Cruce de Vehículos Designados; Línea para el Inicio del Taxeo
 - 2.1.2 Drenajes
 - 2.1.3 Sistemas de Colección
 - 2.1.4 Iluminación
Iluminación de Luces de Rampa y Posición para Aviones; Iluminación de Eje de Calle de Rodaje de Rampa; Iluminación de Borde de Rampa
 - 2.2 Posiciones para el Estacionamiento de Aeronaves
Posiciones para el Estacionamiento de Aviones en la Terminal; Puentes de Abordaje; Posiciones para el Parqueo de Aeronaves Comerciales de menos de 60 asientos; Posiciones Remotas para el Estacionamiento de Aeronaves; Políticas sobre el Uso Preferencial de Posiciones para Aviones; Posiciones de Uso Común para Aerolíneas; acomodo de vehículos para la transferencia de pasajeros (PTV)
- Sección 3 Operaciones de Equipamiento de Vehículos
 - 3.1 Licencias
 - 3.2 Estacionamiento
 - 3.3 Restricciones de Velocidad
 - 3.4 Operaciones de Equipos
 - 3.5 Corredores de Vehículos
 - 3.6 Procedimientos de Control de Radios de Vehículos
 - 3.7 Aplicación de las Reglas
 - 3.8 Restricciones
 - 3.9 Seguros
 - 3.10 Equipamiento para el suministro de combustible
- Sección 4 Seguridad del Personal
 - 4.1 Equipo de Seguridad

- 4.1.1 Ropa
- 4.1.2 Calzado de Seguridad
- 4.1.3 Protección para los oídos
- 4.2 Conducta del Personal
 - 4.2.1 Hábito de fumar e ingerir licor.
 - 4.2.2 Identificación
 - 4.2.3 Botar basura
 - 4.2.4 Quedarse rezagados
 - 4.2.5 Empleados a pie
 - 4.2.6 Acceso
 - Acceso de Visitantes; Escolta de Visitantes; Acceso de Vehículos de Visitantes; Medios de Acceso
- Sección 5 Inclemencias del Clima
 - 5.1 Fuertes Vientos
 - 5.2 Lluvia
- Sección 6 Operaciones de Aeronaves
 - 6.1 Acceso de Aeronaves a la Rampa
 - 6.1.1 Procedimientos Operacionales para Tener Acceso, Transitar o Salir de la Rampa
 - 6.1.2 Políticas para Acomodar Aviones Comerciales
 - 6.1.3 Políticas para Acomodar Operaciones de Aviones Especiales
 - 6.1.4 Políticas para Acomodar Operaciones de Carga
 - 6.1.5 Políticas para Acomodar Operadores Militares
 - 6.2 Operaciones de Posiciones para el Estacionamiento de Aeronaves
 - 6.2.1 Posiciones para el Parqueo de Aviones: Power-In; Power Back y Push Back
 - 6.2.2 Posiciones para Aviones de menos de 60 asientos
 - 6.2.3 Posiciones Remotas para el Estacionamiento de Aviones
 - 6.3 Limitaciones en Operaciones
 - 6.3.1 Suministrando combustible de tanques
 - 6.3.2 Restricciones de remolque para taxeo
- Sección 7 Operaciones del Sistema de Rampa
 - 7.1 Operación de Puentes de Abordaje para Pasajeros
 - 7.2 Operación de Sistemas de Orientación de Aeronaves
 - 7.3 Operaciones de Buses para el Traslado de Pasajeros
- Sección 8 Mantenimiento de Rampas y Sistemas

- 8.1 Demarcaciones
- 8.2 Iluminación
- 8.3 Mantenimiento de Sistemas
- 8.4 Puentes de Abordaje
- 8.5 Sistemas de Orientación de Aeronaves
- 8.6 Respuesta en la Rampa
- Sección 9 Daño de Objetos Extraños (FOD)
 - 9.1 Sistema de Colección
 - 9.2 Programa de Inspección
 - 9.3 Programa de Conocimiento
- Sección 10 Asignación de Posiciones para el Estacionamiento de Aeronaves
 - 10.1 Proceso de Revisión de Itinerario
 - 10.1.1 Revisión de Itinerario Temprano
 - 10.1.2 Revisión de Itinerario Mensual
 - 10.1.3 Plan de Posiciones de Estacionamiento Semanal
 - 10.1.4 Revisión Diaria
 - 10.2 Criterio para Planificar Posiciones de Aviones
 - 10.2.1 Uso de Posiciones Preferenciales de Líneas Aéreas
 - 10.2.2 Posiciones para el Estacionamiento de Aviones de Uso Común
 - 10.2.3 Tipo de Vuelo: Vuelos Nacionales; Vuelos Internacionales; Vuelos Especiales; Flexibilidad en Uso de Posiciones para Aviones
 - 10.2.4 Tipos de Aeronaves y Posiciones para el Estacionamiento de Aeronaves
 - 10.2.5 Capacidad de las Instalaciones
 - 10.2.6 Tiempo de Permanencia de la Aeronave en Tierra
 - 10.3 Criterios para Coordinación de las Posiciones de Estacionamiento de Aeronaves
 - 10.3.1 Signatarios que llegan a Tiempo contra Signatarios que no llegan a Tiempo
 - 10.3.2 Signatarios que no llegan a Tiempo contra no signatarios
 - 10.3.3 Preferencial versus no preferencial
 - 10.3.4 Compatibilidad de Aeronaves con las Posiciones de Estacionamiento de Aviones
 - 10.3.5 Otros Factores
 - 10.3.6 Procesos para Reasignación de Posiciones de Parques de Aviones

Sección 11	Construcción en la Rampa
11.1	Planificación
11.1.1	Reuniones anteriores a la Construcción
11.1.2	Procedimientos Operacionales
11.1.3	Avisos/ Advertencias
11.2	Seguridad Aeronáutica en Construcción / Mantenimiento
11.2.1	Asesoramiento a Tripulaciones de Vuelos
11.2.2	Demarcación de Equipo y Areas de Construcción
11.2.3	Prevención de Accidentes
11.2.4	Respuesta a Accidentes: Respuesta Médica; Respuesta Operacional; Respuesta de la Policía
Sección 12	Glosario
Apéndice A	Plan de Rampa de las Terminales
Apéndice B	Directrices de Tráfico Aeroportuario para la Operación de Vehículos en las AOA.
Apéndice C	Puentes de Abordaje
Apéndice D	Sistemas de Orientación de Aeronaves

3.2. Procedimientos Operativos para las Terminales:

El MPO deberá incluir los procedimientos para las terminales del AIJS, incluyendo como mínimo las terminales de pasajeros y de carga. El índice del contenido de estas secciones del MPO deberá ser consistente con lo siguiente:

3.2.1. Operaciones de la Terminal

Sección 1	Introducción
Sección 2	Orientación a las Terminales
2.1	Esquemas de las Terminales
2.1.1	Nivel de Servicio
2.1.2	Nivel de Llegadas
2.1.3	Nivel de Salidas
2.1.4	Nivel de Transferencia de Llegadas
2.1.5	Áreas Públicas
2.1.6	Arrendamiento de Inquilinos
2.2	Flujos de Pasajero
2.2.1	Flujo de Pasajeros Salientes: Pasajeros Internacionales Salientes; Pasajeros Nacionales Salientes; Pasajeros Internacionales Salientes comprando artículos en las tiendas libres de impuestos
2.2.2	Flujo de Pasajeros que Llegan: Pasajeros Internacionales Entrantes; Pasajeros Nacionales Entrantes; Pasajeros Internacionales Transfiriendo Vuelos; Pasajeros Internacionales en Tránsito; Equipaje en Tránsito
2.2.3	Itinerarios de Aerolíneas
2.2.4	Requisitos para la Introducción de Líneas Aéreas
2.2.5	Estadísticas de Tráfico de Pasajeros
2.2.6	Control de Flujo de Pasajeros
2.2.7	Sistemas para Personas Minusválidas
2.2.8	Procedimiento para Atender a Visitantes Distinguidos (VIP)
Sección 3	Operaciones de Servicios Públicos
3.1	Instalaciones de Servicios Públicos
3.1.1	Servicios de Información Pública
3.1.2	Sistema de Radiolocalización

- Sistema de Información Pública; Sistema de Radiolocalización de Bomberos
- 3.1.3 Sistema de Despliegue de Información de Vuelos y Equipajes
- 3.1.4 Carritos para Llevar Equipaje
 - Distribución de Carritos; Aceptación de Pago; recuperación de los carritos; control
- 3.1.5 Perdido y Encontrado (Lost and Found)
- 3.1.6 Primeros Auxilios
- 3.1.7 Operaciones de Andenes para Carga y Descarga
- 3.1.8 Procedimientos para llevar los artículos de las tiendas libres de impuestos
- 3.2 Sistemas del Edificio
 - 3.2.1 Ventilación y Aire Condicionado
 - 3.2.2 Sistema de Supresión contra Incendios
 - 3.2.3 Sistemas de Alarmas contra Incendios
 - Zonas de Alarmas contra Incendios; Activación; Notificación; Confirmación de Alarmas
 - 3.2.4 Agua Potable
 - 3.2.5 Desagüe Sanitario
 - 3.2.6 Desagüe de Aguas de Lluvias
 - 3.2.7 Disposición de Desechos Sólidos
 - 3.2.8 Sistemas para el Manejo de Equipaje
 - Responsabilidades Operativas; Descripción de Sistema; Operación de Sistema
 - 3.2.9 Ascensores; Escaleras Mecánicas y Aceras movibles
 - 3.2.10 Distribución de Energía de Emergencia
 - 3.2.11 Señalización
 - Direccional; Informativa; Regulatoria; Administración de Señales
- 3.3 Inspecciones de Instalaciones
 - 3.3.1 Inspecciones de Edificios
 - Operacional; Mantenimiento
 - 3.3.2 Prevención contra Incendios
- 3.4 Servicios de Limpieza y Aseo
 - 3.4.1 Responsabilidades
 - 3.4.2 Frecuencia
 - 3.4.3 Estándares Mínimos de Limpieza

- 3.5 Servicios de Mantenimiento
 - 3.5.1 Itinerario de Trabajos de Mantenimiento
 - 3.5.2 Mantenimiento de Areas Verdes
 - 3.5.3 Trabajos Conducidos en Areas Públicas
 - Aislado Trabajo; Protegiendo al Público; Mitigando el Ruido; Manteniendo Limpieza; Mitigando Olores Desagradables; Mitigando Sustancias Irritantes; Reduciendo Peligros de Incendios; Colocando Señales de Advertencia; Reglamento de Uso de Áreas Públicas.
- 3.6 Construcción
 - 3.6.1 Planificación
 - 3.6.2 Itinerarios
 - 3.6.3 Notificaciones
- Sección 4 Mejoras a Inquilinos
 - 4.1 Estándares Mínimos de Servicios
 - 4.2 Proceso de Aprobación de Alteración de Instalaciones
 - 4.3 Plan de Desarrollo Comercial
 - 4.3.1 Establecimiento de Horas de Operación
 - 4.3.2 Diseño Interior de los Locales
 - 4.3.3 Presentación
 - 4.3.4 Publicidad
- Sección 5 Coordinación con Instituciones y Agencias Gubernamentales
 - 5.1 Dirección General de Migración y Extranjería
 - 5.2 Dirección General de Aduanas
 - 5.3 Ministerio de Salud
 - 5.4 Ministerio de Agricultura y Ganadería
 - 5.5 Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública
 - 5.6 Instituto Costarricense de Turismo
 - 5.7 Otras Instituciones y Agencias
- Sección 6 Contratos con Arrendatarios de las Terminales
- Sección 7
 - Glosario
 - Referencias

3.2.2. Operaciones del CTRM

- Sección 1 Introducción
- Sección 2 Orientación al CTRM
 - 2.1 Esquema del CTRM
 - 2.1.1 Llegada de Carga Internacional
 - 2.1.2 Salida de Carga Internacional
 - 2.1.3 Areas Públicas
 - 2.1.4 Arrendamiento a Inquilinos
 - 2.2 Flujo de Carga
 - 2.2.1 Flujo de Carga Saliente
 - 2.2.2 Flujo de Carga que Llega
 - 2.2.3 Itinerarios de Aerolíneas
 - 2.2.4 Requisitos para la Introducción de Líneas Aéreas
 - 2.2.5 Estadísticas de Tráfico de Carga
 - 2.2.6 Control de Flujo de Carga
- Sección 3 Operaciones de Servicios Públicos
 - 3.1 Instalaciones de Servicios Públicos
 - 3.1.1 Operaciones de Andenes para Carga y Descarga
 - 3.2 Sistemas del Edificio
 - 3.2.1 Ventilación y Aire Condicionado
 - 3.2.2 Sistema de Supresión contra Incendios
 - 3.2.3 Sistemas de Alarmas contra Incendios
 - Zonas de Alarmas contra Incendios; Activación; Notificación; Confirmación de Alarmas
 - 3.2.4 Agua Potable
 - 3.2.5 Desagüe Sanitario
 - 3.2.6 Desagüe de Aguas de Lluvias
 - 3.2.7 Disposición de Desechos Sólidos
 - 3.2.8 Sistemas para el Manejo de Carga
 - Responsabilidades Operativas; Descripción de Sistema; Operación de Sistema
 - 3.2.9 Distribución de Energía de Emergencia
 - 3.2.10 Señalización
 - Direccional; Informativa; Regulatoria; Administración de Señales

- 3.3 Inspecciones de las Instalaciones
 - 3.3.1 Inspecciones de Edificios
Operacional; Mantenimiento
 - 3.3.2 Prevención contra Incendios
- 3.4 Servicios de Limpieza y Aseo
 - 3.4.1 Responsabilidades
 - 3.4.2 Frecuencia
 - 3.4.3 Estándares Mínimos de Limpieza
- 3.5 Servicios de Mantenimiento
 - 3.5.1 Itinerario de Trabajos de Mantenimiento
 - 3.5.2 Trabajos Conducidos en Areas Públicas
Aislado Trabajo; Protegiendo a los Usuarios; Mitigando el Ruido;
Manteniendo Limpieza; Mitigando Olores Desagradables;
Mitigando Sustancias Irritantes; Reduciendo Peligros de Incendios;
Colocando Señales de Advertencia
- 3.6 Construcción
 - 3.6.1 Planificación
 - 3.6.2 Itinerarios
 - 3.6.3 Notificaciones
- Sección 4 Mejoras a Inquilinos
 - 4.1 Estándares Mínimos de Servicios
 - 4.2 Proceso de Aprobación de Alteración de Instalaciones
 - 4.3 Sistemas de Refrigeración
- Sección 5 Coordinación con Instituciones y Agencias Gubernamentales
 - 5.1 Dirección General de Aduanas
 - 5.2 Ministerio de Salud
 - 5.3 Ministerio de Agricultura y Ganadería
 - 5.4 Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública
 - 5.5 Ministerio de Comercio Exterior
 - 5.6 Otras Instituciones y Agencias
- Sección 6
 - Glosario
 - Referencias
- Apéndice A Manual de Seguridad Aeroportuaria para el CTRM

3.3 Procedimientos Operativos del Lado Terrestre:

El MPO deberá incluir los procedimientos para las operaciones y actividades del lado terrestre del AIJS. El índice del contenido de esta sección del MPO deberá ser consistente con lo siguiente:

3.3.1. Operaciones del Lado Terrestre – Plan de Operaciones

Sección 1	Introducción
Sección 2	Descripción de Instalaciones
2.1	Calles
2.1.1	Acceso Público
2.1.2	Acceso de Transporte Comercial
2.1.3	Acceso de Servicio/ Entrega
2.2	Estructuras de Garajes y Parques de Superficie
2.2.1	Parqueo Público
2.2.2	Parqueo de Empleados
2.2.3	Area para el Estacionamiento de Vehículos Comerciales
Sección 3	Operaciones de Parques
3.1	Sistema de Recaudación / Pagos
3.2	Cerrando el Parqueo
3.3	Mantenimiento de Equipo
3.4	Inventario de los Parques
3.5	Manejo de Ingresos Recaudados
3.6	Parqueo de Empleados
3.6.1	Permisos
3.7	Vehículos Abandonados
3.7.1	Parqueo Público
3.7.2	Parques de Empleados
3.8	Vehículos Varados
3.9	Servicios de Seguridad en el Lado Terrestre
Sección 4	Administración de las Calles
4.1	Monitoreo del Flujo de Transito
4.2	Aplicación de las regulaciones del Parqueo en la Acera al Frente de las Terminales
Sección 5	Servicios de Transporte Público y Privado
5.1	Niveles de Servicio

- 5.1.1 Taxi y Limosinas
- 5.1.2 Buses
- 5.1.3 Vehículos de Cortesía de Ho
- 5.1.4 s y Rent-a-cars
- 5.2 Configuración del Sistema de Control de Transporte Comercial
 - 5.2.1 Estándares Mínimos de Operación
 - 5.2.2 Instalaciones de la Terminal
 - 5.2.3 Configuración de las Calles y al frente del Edificio Terminal
- 5.3 Estándares Mínimos de Servicio y su Aplicación
 - 5.3.1 Estándares Mínimos de Operación
- Sección 6 Servicios de Parqueo Valet
 - 6.1 Entrega en la Acera al frente de la Terminal
 - 6.1.1 Congestión
 - 6.1.2 Cooperación
 - 6.2 Servicios de Parqueo de Valet
 - 6.2.1 Remolque de Vehículos de la Acera
 - 6.2.2 No exista disponibilidad de Parqueo Público
 - 6.2.3 Tarifas para Estacionamiento
 - 6.2.4 Conducta de Servicio
 - 6.2.5 Servicio Disponible a Otros
 - 6.3 Posiciones de Registro
 - 6.3.1 Registro de Parqueo de Valet
 - 6.3.2 Recogida de Vehículos
- Apéndice A. Sistema de Calles de Acceso y Parques
- Apéndice B. Configuración del Sistema de Aceras al Frente de las Terminales
- Apéndice C. Operaciones del Sistema de Parqueo

3.4. Programa de Adiestramiento y Comunicaciones:

El MPO deberá incluir un programa de comunicaciones, entrenamiento y adiestramiento de los procedimientos operativos, con el fin de asegurar la capacitación y familiarización de los empleados y usuarios del AIJS de su contenido. El contenido del índice de dicho programa deberá ser consistente con lo siguiente:

3.4.1. Entrenamiento y Adiestramiento Operacional

- Sección 1 Introducción
- Sección 2 Programa General de Orientación de Empleados
 - 2.1 Orientación de los Empleados
 - 2.1.1 Objetivo
 - 2.1.2 Bosquejo del Curso
 - 2.2 Sesión de Información
 - 2.2.1 Boletines
 - 2.2.2 Publicaciones Periódicas
 - 2.2.3 Entrenamiento Recurrente Anual
 - 2.3 Programa de Entrenamiento de Seguridad de las Terminales
- Sección 3 Programas de Entrenamiento para Operadores de Aerolíneas
 - 3.1 Requisitos de Entrenamiento General
 - 3.1.1 Contenido del Programa de Entrenamiento
 - 3.1.2 Requerimientos de Habilidad–Operación de Puentes de Abordaje para Aviones de Pasajeros
 - 3.1.3 Bosquejo del Curso
 - 3.2 Operación del Sistema Transportador de Equipos – Objetivo y Bosquejo del Curso
 - 3.2.1 Objetivos
 - 3.2.2 Bosquejo del Curso
 - 3.2.3 Entrenamiento en el Trabajo
 - 3.3 Operación del Sistema de Recuperación de Combustible / Derrames
 - 3.3.1 Objetivo
 - 3.3.2 Bosquejo del Curso
 - 3.3.3 Entrenamiento en el Trabajo
 - 3.4 Operación del Sistema de Guía de Aeronaves – Objetivos y Bosquejo del Curso
 - 3.4.1 Objetivo
 - 3.4.2 Bosquejo del Curso

- 3.4.3 Entrenamiento en el Trabajo
- Sección 4 Programas e Entrenamiento para Operadores de las Terminales
 - 4.1 Requisitos de Entrenamiento General
 - 4.1.1 Requisitos de Ingreso al Trabajo
 - 4.1.2 Anterior a la Oferta de Trabajo
 - 4.1.3 Cuando se Acepta el Trabajo
 - 4.1.4 Entrenamiento Recurrente y Mejorando sus Habilidades
 - 4.1.5 Prueba de Rendimiento
 - 4.1.6 Práctica y Ejercicios
 - 4.2 Operaciones en la Rampa
 - 4.2.1 Bosquejo de Entrenamiento de Operaciones en la Rampa
 - 4.2.2 Objetivo
 - 4.2.3 Bosquejo del Curso
 - 4.2.4 Entrenamiento en el Trabajo
 - 4.3 Operación de Sistemas y Mantenimiento
 - 4.3.1 Requisitos de Entrenamiento General
 - 4.3.2 Entrenamiento Suministrado por los Proveedores
 - 4.4 Servicios de Información Pública
 - 4.4.1 Objetivo
 - 4.4.2 Bosquejo del Curso
 - 4.4.3 Entrenamiento en el Trabajo
 - 4.5 Operación del Sistema de Transporte Terrestre Comercial
 - 4.5.1 Objetivo
 - 4.5.2 Bosquejo del Curso
 - 4.5.3 Entrenamiento en el Trabajo
 - 4.6 Operación de Parqueos
 - 4.6.1 Objetivo
 - 4.6.2 Bosquejo del Curso
 - 4.6.3 Entrenamiento en el Trabajo
 - 4.7 Programa de Entrenamiento del Manejo de Materiales Peligrosos
 - 4.7.1 Objetivo
 - 4.7.2 Bosquejo

Glosario

4. Programa de Seguridad y Vigilancia.

El Gestor desarrollará un Plan de Seguridad y Vigilancia de conformidad con la Sección 5 de la oferta adjudicada para su incorporación en el MPO. Asimismo, el Gestor desarrollará un Plan Ambiental, de Seguridad y Salud en el que se describen las medidas que garantizan la seguridad del personal y el cumplimiento de los requerimientos regulatorios del Gobierno en relación con asuntos de seguridad y salud.

El índice del contenido del plan de seguridad y vigilancia deberá ser consistente con lo siguiente:

Safety and Security Plan	
Section 1	Introduction..... 1
Section 2	Security Impact Under Commercialization..... 2
Section 3	Security Responsibilities..... 3
3.1	The DGAC..... 3
3.2	Air Carriers..... 4
3.3	National Police..... 4
3.4	Regional Police Force..... 5
3.5	Terminal Operator..... 5
3.6	Tenants and Lessees..... 6
Section 4	Automated Access Control System and Components..... 8
4.1	Primary and Secondary Security Lines..... 8
4.2	Restricted Areas..... 9
4.3	Restricted Area Pass Utilization..... 9
4.4	Key Card Access..... 11
4.5	Coded Key Pad..... 12
4.6	Alarm Systems..... 13
4.7	Security Operations Center (SOC)..... 13
Section 5	Airport Property Protection and Civil Aviation Security..... 14
5.1	Fencing Gates and Security Signage..... 14
5.2	Security Keys..... 14
5.3	Security Patrols..... 15
5.4	Additional Surveillance..... 15
5.5	Aircraft Security..... 16
5.6	Access Control – Airlines..... 16
5.7	Aircraft Isolation Areas..... 16
5.8	Passenger Security Inspection..... 16
5.9	Cargo and Valuable Shipment Security..... 17
5.10	Special Procedures and Conditions..... 17
5.11	FIS, Duty Free and Baggage Security Procedure..... 17
5.11.1	Duty Free Shop & FIS Configuration..... 18
5.11.2	Passenger Processing Procedure..... 18
5.11.3	Passenger Back-Flow..... 18
5.12	Service Level Access and Security..... 19
5.12.1	Loading Dock Security..... 19
5.12.2	Additional Service Level Security..... 19
Section 6	Explosive Search, Detection and Disposal Plans..... 20
Section 7	Emergency Plans and Directives..... 21
7.1	Emergency Planning..... 21
7.2	Emergency Evacuation..... 21

Section 8	Security Training, Education and Motivation..... 23
8.1	Objectives..... 23
8.2	Security Program..... 23
8.2.1	Module One – Introducing Security Orientation..... 23
8.2.2	Module Two – Security Awareness..... 24
8.2.3	Module Three – Policing and Emergency Services..... 24
8.2.4	Module Four – Crime Prevention..... 24
8.2.5	Module Five – Bomb Threats and Searches..... 24
8.2.6	Module Six – Corporate Security and Loss Prevention..... 24
8.2.7	Module Seven – Security Personnel Training..... 23
Section 9	Security Alert Conditions and Response System..... 25
9.1	Alert Conditions..... 25
9.1.1	Basic Readlines..... 25
9.1.2	Alert Condition One..... 25
9.1.3	Alert Condition Two..... 25
9.1.4	Alert Condition Three..... 25
9.2	Operational Responses..... 26
9.2.1	Restricted Areas, Personnel and Vehicle Identification..... 26
9.2.2	Restricted Area, Automated Access Control System (AACSS)..... 27
9.2.3	Security of Airport Facilities..... 27
Section 10	Security Liaison Procedures..... 29
10.1	Airport Security Committees..... 29
10.2	Facility Alteration and Construction..... 29
10.3	Security Bulletins..... 29
10.4	Tenant Committee Meetings..... 30
10.5	Debriefing Sessions..... 30
10.6	Professional Liaison..... 30
10.7	Additional Liaison/Communication Technique..... 30
Section 11	Special Operations and VIP Protection..... 32
11.1	Special Security Arrangements..... 32
11.2	VIP Protection..... 32
11.3	High Profile Activities..... 32
Section 12	Public Assembly..... 33
12.1	Crowd Control..... 33
12.1.1	Terminal Operator..... 33
12.1.2	Law Enforcement Services..... 33
12.1.3	Airlines and Tenants..... 33
Section 13	Security Enhancement..... 35
13.1	Security Surveys..... 35
13.2	Security Testing..... 35
Section 14	Security Personnel..... 36
Section 15	Security and Surveillance Plan Approval, Amendment and Control..... 38

Glossary.....	39
Distribution List.....	42
Appendix A – Reserved.....	43
Appendix B – Mezzanine Level Security Line.....	44
Appendix C – Arrivals Level Security Line.....	45
Appendix D – Departures Level Security Line.....	46
Appendix E – Administration Level Security Line.....	47
Appendix F – Tower Access Security Line.....	48
Appendix G – Aerodrome Security Regulations.....	49
Appendix H – Air Carrier Security Regulations.....	50
Appendix I – Plan of Operations “Bomb Threats”.....	51
Appendix J – Security Training Program Syllabus.....	52
Appendix K – Letter of Acknowledgement.....	53
Appendix L – Security Awareness Program.....	54
References.....	55

5. Procedimientos de Emergencia y Atención a Incidentes.

Es de particular importancia coordinar el Plan de Emergencia con recursos externos al Aeropuerto. Se desarrollará un Plan de Emergencia con el fin de identificar todos los recursos disponibles para brindar respuesta a situaciones de emergencia. Dicho Plan de Emergencia será consistente con las directrices y políticas emitidas por la CATEA y la Administración, y detallarán claramente la coordinación y responsabilidad del Gestor con agencias gubernamentales y usuarios del AIJS en el caso de incidentes peligrosos. Asimismo, el Plan de Emergencia detallarán los equipos necesarios para la atención a incidentes, incluyendo derrames de materiales peligrosos o tóxicos en las áreas del AIJS.

6. Procedimientos Administrativos

El Gestor incluirá en el MPO un detalle de la organización aeroportuaria, incluyendo un organigrama del personal del Gestor mostrando las responsabilidades y líneas de control para el desempeño de los servicios del Gestor. Dicho organigrama también incluirá la cantidad del personal y nombre de los puestos. El MPO deberá indicar la dotación mínima de personal, incluyendo la dotación normal, sistema de turnos, etc. para las diversas actividades del Gestor.

Asimismo, los procedimientos administrativos identificará las políticas de capacitación, contratación, retención y beneficios a sus empleados. La sección sobre procedimientos administrativos del Gestor también incluirá sus programas para el transporte de personal. El Gestor coordinará los horarios de trabajo con los proveedores de servicios de buses, para hacer arreglos sobre las horas de llegada y salida del personal, con el fin de ayudar a los empleados que dependen del transporte público para cumplir con sus obligaciones laborales. Los horarios y servicios de transporte constarán en los procedimientos administrativos. Además, se incluirá un programa de transporte a los empleados adentro de las áreas del Aeropuerto, con énfasis en el transporte entre el parqueo remoto de vehículos de empleados a las terminales e instalaciones del AIJS.

La sección de Procedimientos Administrativos deberá ser consistente con el contenido de la sección 4 de la oferta adjudicada, incluyendo información respecto a los sistemas, mecanismos y políticas de información y reportes, facturación y gestión de cobro, atención a reclamos, etc.

7. Procedimientos de Facilitación

El Gestor desarrollará un plan de facilitación y de coordinación de los servicios del AIJS con la DGAC, líneas aéreas, dependencias públicas, concesionarios y permisionarios, subcontratistas, y otros usuarios que interrelacionan en el AIJS, en el que se describirán las responsabilidades, mecanismos de coordinación y las reuniones programadas. Los procedimientos de facilitación detallarán el calendario de reuniones ordinarias y los mecanismos regulares de interacción y coordinación.

8. Programa de Calidad / Estándares de Desempeño.

El MPO contendrá un Manual de Calidad Operacional que señala los estándares de operación, calidad y gestión de los servicios descritos en el MPO, de conformidad con el Apéndice B. Dicho manual de calidad incluirá la definición de estándares de calidad y la metodología de medición, de conformidad con el Plan de Calidad debidamente aprobado por el CETAC. Asimismo, el Gestor confeccionará una guía para los proveedores de servicios detallando las obligaciones de los arrendatarios en relación con las horas de operación, traslado de los desechos, normas de señalización, normas para la apariencia del espacio arrendado, los requisitos mínimos en la capacitación de los empleados y los indicadores y estándares específicos de calidad del servicio. Cada año, el Gestor actualizará el Programa de Calidad para incluir el Programa de Mejoramiento de Calidad en lo cual se establecerá claramente los indicadores y estándares de calidad propuestos para el año.

Asimismo, el Manual de Calidad Operacional reglamentará el sistema de retroalimentación de los usuarios, estableciendo claramente el mecanismo por medio de cual los usuarios podrían presentar y registrar sus reclamos relacionados a los servicios del AIJS. El Manual también establecerá los procedimientos para asegurar que todos los reclamos se responderán en forma oportuna y profesional.

9. Plan de Distribución de Áreas:

EL MPO deberá incluir un Plan de Distribución Funcional y Espacial para las diversas áreas del AIJS que contemple la ubicación física de todos los servicios en el AIJS. Dicho Plan debe identificar los tipos de servicios acordes a las distintas áreas señalados, así como el arrendatario o uso específico para cada local y lugar, así como las tarifas efectivas para su uso.

10. Programa de Mantenimiento

El Manual de Mantenimiento deberá detallar el programa de mantenimiento preventivo y correctivo, de conformidad con los parámetros de la sección 6 de la oferta adjudicada. Dicho Manual de Mantenimiento deberá detallar los registros y procedimientos de inspecciones y acciones correctivas y preventivas, estableciendo la frecuencia y alcance de los servicios de mantenimiento y limpieza. Asimismo, el Manual de Mantenimiento detallará los estándares de calidad en la prestación de los servicios de mantenimiento, así como los mecanismos para su medición.

El contenido del Manual de Mantenimiento deberá incluir, como mínimo, los programas de mantenimiento preventivos y correctivos de la infraestructura aeroportuaria y los equipos, el programa de obras sanitarias que describirá los procesos y el mantenimiento para el tratamiento de las aguas residuales, el control de las aguas pluviales y la limpieza general de las instalaciones que podrían tener un impacto en la salud, así como el programa de limpieza y aseo de todas las instalaciones y obras del AIJS.

El Manual de Mantenimiento Manual podrá existir como un documento independiente del MPO, sin embargo, su contenido será sujeto al mismo procedimiento de aprobación del MPO. Los detalles de este programa de mantenimiento serán consistentes con el sistema computarizado de administración de mantenimiento y estarán disponibles para cualquier persona que solicite la información que contiene este plan.