

Apéndice A Servicios de Operación y Mantenimiento

Índice

| | |
|--|-----------|
| 1. GENERALIDADES..... | 3 |
| 2. DETALLES Y PROCEDIMIENTOS DE LA IMPLEMENTACION | 4 |
| 2.1 MANUALES Y REGLAMENTOS | 4 |
| 2.2. PLAN DE TRANSICIÓN Y PROGRAMACIÓN | 7 |
| 3. RESPONSABILIDADES GENERALES | 8 |
| 3.1. EN GENERAL | 8 |
| 3.2. CERTIFICACIÓN AL CETAC | 8 |
| 3.3. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 8 |
| 3.4. TRANSPORTE Y DESECHO DE SUSTANCIAS | 9 |
| 4. OBLIGACIÓN GENERAL DEL GESTOR | 9 |
| 5. EL ÓRGANO FISCALIZADOR..... | 11 |
| 5.1. DISPOSICIONES GENERALES SOBRE CONTROL Y FISCALIZACIÓN | 11 |
| 5.1.1. <i>Cooperación con el Órgano Fiscalizador</i> | 12 |
| 5.1.2. <i>Formato de la Documentación</i> | 12 |
| 6. RESPONSABILIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN | 12 |
| 6.1. INFORMACIÓN | 12 |
| 6.2. NOMBRAMIENTO DEL ÓRGANO FISCALIZADOR..... | 13 |
| 6.2.1. <i>Atribuciones del Órgano Fiscalizador en los Servicios de OyM</i> | 13 |
| 6.2.2. <i>Sistema de Comunicación entre el Órgano Fiscalizador y el Gestor</i> | 13 |
| 6.2.3. <i>Comunicaciones entre el Gestor y el CETAC</i> | 14 |
| 6.3. APROBACIONES | 14 |
| 6.4. COMUNICACIONES CON LOS SUBCONTRATISTAS DEL GESTOR | 14 |
| 7. SERVICIOS OBLIGATORIOS..... | 15 |
| 7.A. COMPONENTE DE SERVICIOS OBLIGATORIOS EN EL CAMPO AÉREO | 15 |
| 1. EN GENERAL..... | 15 |
| 2. SERVICIOS ESPECÍFICOS | 15 |
| 3. REGLAMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS AL SER PRESTADOS EN EL CAMPO AÉREO: .. | 31 |
| 7.B. COMPONENTE DE SERVICIOS OBLIGATORIOS EN LAS TERMINALES DE PASAJEROS..... | 34 |
| 1. EN GENERAL..... | 34 |
| 2. SERVICIOS ESPECÍFICOS | 34 |
| 3. REGLAMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS A SER PRESTADOS EN LAS TERMINALES: | 54 |
| <i>i) Mostradores (Counters) para compañías aéreas:</i> | 54 |
| <i>ii) Oficinas de apoyo a mostradores para compañías aéreas:</i> | 56 |
| <i>iii) Cintas Transportadoras de Equipaje</i> | 56 |

| | |
|---|------------|
| iv) <i>Áreas para el Bodegaje de Equipaje</i> | 56 |
| 7.C. COMPONENTE DE SERVICIOS OBLIGATORIO EN EL CTRM..... | 57 |
| 1. EN GENERAL..... | 57 |
| 2. SERVICIOS ESPECÍFICOS..... | 58 |
| 3. FUNCIONES DE ADMINISTRACIÓN DEL GESTOR DE LA EXPLOTACIÓN COMERCIAL EN EL CTRM..... | 64 |
| 4. FUNCIONES DEL GESTOR COMO AUXILIAR DE LA FUNCIÓN PÚBLICA ADUANERA ... | 66 |
| 5. REGLAMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS EN EL CTRM: | 66 |
| i) <i>Asignación de Facilidades de Carga:</i> | 66 |
| ii) <i>Oficinas de apoyo a las actividades de carga:</i> | 67 |
| 7.D. COMPONENTE DE SERVICIOS OBLIGATORIOS EN EL LADO TERRESTRE | 68 |
| 1. EN GENERAL..... | 68 |
| 2. SERVICIOS ESPECÍFICOS..... | 68 |
| 3. REGLAMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS EN EL LADO TERRESTRE: | 79 |
| 7.E. COMPONENTE DE SERVICIOS GENERALES..... | 79 |
| 7.E.1. EN GENERAL | 79 |
| 7.E.2. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS..... | 80 |
| 7.E.3. SERVICIOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD AÉREA | 93 |
| 7.E.4. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA..... | 96 |
| 7.E.5. ADQUISICIÓN, SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO..... | 102 |
| 7.E.6. SEGURIDAD AEROPORTUARIA COMPLEMENTARIA | 102 |
| 7.E.7. SERVICIOS DE ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA A LA DGAC | 110 |
| 7.E.8. SERVICIOS COMERCIALES | 116 |
| 1. <i>En General:</i> | 116 |
| 2. <i>Servicios Específicos:</i> | 117 |
| 7.E.9. MERCADEO Y PROMOCIÓN DEL AIJS..... | 126 |
| 7.E.10. SERVICIOS MISCELÁNEOS..... | 127 |
| 7.E.11. OTRAS OBLIGACIONES DEL GESTOR..... | 127 |
| 1. <i>Obligaciones Ambientales</i> | 127 |
| 2. <i>Presentación de informes</i> | 128 |
| 3. <i>Administración de Contratos de Servicios Existentes</i> | 128 |
| 4. <i>Componente de Acuerdos de Contratación Post-Facto</i> | 128 |
| 5. <i>Componente sobre el Desarrollo Futuro del Aeropuerto</i> | 128 |
| 8. OBLIGACIONES Y DISPOSICIONES GENERALES DEL GESTOR: | 129 |
| 1. OBLIGACIONES DEL GESTOR:..... | 129 |
| 2. DISPOSICIONES GENERALES..... | 129 |
| 9. ANEXOS A ESTE APÉNDICE..... | 132 |

Apéndice A

Servicios de Operación y Mantenimiento

1. GENERALIDADES

Este Apéndice es parte de la relación contractual entre las Partes creada por el Contrato de Gestión Interesada, cuyos términos se incorporan implícitamente a este Apéndice y constituyen parte del mismo. En caso de que surja alguna discrepancia o inconsistencia entre las disposiciones del Contrato de Gestión y aquellas contenidas aquí, que no puedan ser interpretadas por las reglas de la lógica y sentido común, las disposiciones de este Apéndice tendrán precedencia únicamente en lo relativo a los aspectos técnicos de la prestación de los servicios de operación y mantenimiento y su respectiva fiscalización.

Tal y como se estipula en el Artículo IV del Contrato, los Servicios que el Gestor prestará al CETAC incluyen los servicios, funciones y responsabilidades descritas en este Apéndice A, así como también aquellos servicios, funciones y responsabilidades adicionales que el Gestor se ha comprometido a desempeñar según se describe en la totalidad del Contrato de Gestión, sus Apéndices, el Cartel y la Oferta Adjudicada, incluyendo cualquier mejora a la misma, y, en cuanto sea aplicable, de conformidad con los planes desarrollados de acuerdo con este Apéndice. El Gestor proveerá los Servicios de Operación y Mantenimiento de acuerdo con los Estándares de Cumplimiento estipulados en el Apéndice B y con otros términos de este Contrato. El Gestor ejecutará los Servicios de manera continua, veinticuatro horas al día, siete días a la semana, los trescientos sesenta y cinco días del año durante la Vigencia.

Las operaciones y condiciones comerciales del Aeropuerto se caracterizan por cambios frecuentes que afectan directamente la prestación de los servicios del Aeropuerto. El Gestor proveerá los Servicios de O&M descritos en este Apéndice A de forma tal que se adapten, durante la Vigencia, a los cambios en tecnología y a las necesidades comerciales del Aeropuerto, y según necesiten ser complementados e intensificados con el fin de dar efecto al propósito de este Contrato de Gestión. Es la intención de las Partes que los Servicios de O&M descritos en este Apéndice A, constituyan el alcance de las obligaciones del Gestor en la Fecha de Vigencia, pero no que representen necesariamente una descripción exhaustiva con respecto a dichas obligaciones durante el plazo de Contrato. Este Anexo no impide que se presten servicios adicionales de Operación y Mantenimiento, de conformidad con la sección 4.4. de este Contrato.

Los términos capitalizados no definidos en este Apéndice A tendrán el significado que se les otorga en el Contrato de Gestión.

2. DETALLES Y PROCEDIMIENTOS DE LA IMPLEMENTACION

2.1 Manuales y Reglamentos

Las Partes acuerdan que los detalles y procedimientos de la implementación de los Servicios de O&M serán inicialmente aquellos estipulados en el Plan General de Gestión, el Plan Operacional, el Plan Administrativo, el Plan de Seguridad y Cumplimiento con Normas Internacionales, el Plan de Mantenimiento, y el Plan Comercial y de Promoción del AIJS incluidos en la Oferta del Gestor y los cuales serán incorporados en el Manual de Operaciones del Aeropuerto, en adelante el “MPO,” que será el instrumento de política de administración y operación aeroportuaria, que deberá detallar todas las políticas, procedimientos, rutinas, Estándares de Cumplimiento, pruebas, mapas, gráficos, inventarios y otra documentación necesaria para que el Gestor desempeñe los Servicios de O&M, tal y como se dispone en el Contrato.

El Gestor desarrollará, completará y someterá al CETAC el MPO en una fecha que será definida por acuerdo mutuo entre el CETAC y el Gestor, pero la misma no será posterior al año siguiente al refrendo de este Contrato. En un plazo no superior a los 30 días de la recepción del MPO o de una de sus partes o secciones, el CETAC, por medio del Órgano Fiscalizador, notificará al Gestor de sus observaciones a dicho documento y dentro de los próximos 15 días naturales, el Gestor deberá hacer entrega del nuevo borrador del MPO para la aprobación de éste, el que tendrá un plazo de 10 días hábiles para su revisión. El MPO cumplirá con todas las normativas de la OACI y la FAA que sean aplicables, e incorporará los estándares de cumplimiento necesarios para garantizar el apego a la calidad de los servicios prestados de conformidad con la IATA, el Plan de Calidad, la oferta y mejoras prácticas internacionales.

El MPO describirá, en detalle, las reglas, reglamentos, políticas y procedimientos para todos los temas indicados en el Anexo A.1 a este Apéndice. Cada sección deberá describir las responsabilidades para poner en práctica y actualizar el documento. El MPO deberá proveer guías claras para todos los empleados, contratistas, usuarios 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.

Después de coordinar con las entidades gubernamentales apropiadas, el Manual de Operaciones Aeroportuarias aprobado se distribuirá entre las aerolíneas, proveedores de servicios y otros arrendatarios. El Manual de Operaciones Aeroportuarias para el AIJS será un documento detallado y se usará en forma amplia en la capacitación de los empleados. Se invitarán también a los arrendatarios y a quienes ostenten permisos y certificados de explotación en el AIJS para que se familiaricen con su contenido y lo usen en la capacitación de sus empleados en cuanto a los procedimientos operativos correctos.

La preparación del MPO requerirá de la coordinación con los representantes gubernamentales de la DGAC y el CETAC, Seguridad, Aduanas y Migración, Seguridad Pública, e instituciones ambientales, entre otros. Los arrendatarios y quienes ostenten permisos y certificados de explotación, así como otros usuarios del AIJS tendrán la oportunidad de realizar sugerencias para el manual, en donde sea apropiado, debiendo el Gestor preparar los mecanismos adecuados para poner en conocimiento el proyecto de MPO y para canalizar las sugerencias.

El Manual de Operaciones del Aeropuerto deberá ser consistente con las normas de la FAA y la OACI. 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. El índice de las secciones relevantes del MPO, así como el índice de un manual de certificación aeroportuaria aprobado por la FAA, deberá ser consistente con el Apéndice 3-1 del Plan Operacional de la oferta adjudicada. Una vez aprobado por el CETAC, 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 necesario.

2.1.1. Modificaciones y Actualizaciones del MPO:

El Gestor modificará, actualizará y expandirá el MPO cuando sea prudente hacerlo, pero no menos de una vez al año, con el fin de adecuarlo a los cambios que se produzcan en el comercio, las operaciones del Aeropuerto, los avances en tecnología y técnicas de mantenimiento, y cualesquiera otros avances en las operaciones y mantenimiento de aeropuertos que mejoren la protección, seguridad, calidad y eficiencia de los Servicios de O&M prestados por el Gestor. El Gestor entregará al CETAC diez copias completas y fieles de cada versión actualizada del MPO dentro de los diez días hábiles siguientes a cualquier modificación, actualización o extensión del mismo. Dichas modificaciones y actualizaciones del MPO deberán ser aprobadas por el CETAC.

2.1.2. Manual de Certificación Aeroportuaria:

De conformidad con la Sección 5 de la oferta adjudicada, el Gestor desarrollará y actualizará el Manual de Certificación Aeroportuaria. Para tal fin, el Gestor se compromete a acatar las normas y regulaciones adoptadas por la FAA, de conformidad con el Anexo A.1. a este Apéndice.

2.1.3. Otros Manuales:

En adición al MPO, el Gestor mantendrá manuales actualizados que detallen las políticas y actividades respecto a las siguientes temas. El formato y detalle de dichos planes serán acordados entre el Gestor y el Órgano Fiscalizador durante el periodo de Transición:

- 1) Servicios Comerciales / Plan Comercial
- 2) Manual de Mantenimiento
- 3) Programa Anual de Asistencia Técnica a la DGAC
- 4) Programa para la Reducción de Costos
- 5) Plan General de Gestión
- 6) MIS y sistemas informáticos
- 7) Capacitación y Entrenamiento del Personal
- 8) Distribución de Áreas

2.1.4. Plan de Distribución de Áreas

Cada año, como parte del Plan Anual y de los procedimientos para los ajustes tarifarios, el Gestor deberá presentar para la aprobación del CETAC el Plan de Distribución Funcional y Espacial para las diversas áreas del AIJS que contemple la ubicación física de todos los servicios en el AIJS, incluyendo los locales o áreas comerciales, en el cual se indicará la ocupación efectiva y contractual de las áreas físicas del AIJS. Dicho Plan debe identificar los tipos de servicios acordes a las distintas áreas señalados, así como el arrendatario específico para cada local y lugar y la tarifas efectivas para su uso.

Las propuestas y recomendaciones serán hechas por escrito al CETAC y deberán basarse en estudios sobre las necesidades identificadas en el aeropuerto, el alcance de los servicios prestados y el impacto económico de los ingresos proyectados de dichas actividades.

El Gestor presentará al Órgano Fiscalizador, para su aprobación, el plan de distribución de áreas, informando de los usuarios que operan en el aeropuerto, el cual se lo remitirá, con los antecedentes correspondientes al CETAC. Este tendrá un plazo de 15 días para formular observaciones o para aceptar el Plan. Si no se pronuncia dentro de este plazo, se entenderá por aprobado el Plan. En caso de formular observaciones, el Gestor tendrá un plazo de 15 días para realizar los cambios correspondientes.

El CETAC una vez recibido el Plan de Distribución de Áreas y la información correspondiente, tendrá un plazo de 15 días para consultar a los usuarios del Aeropuerto sobre el Plan propuesto, los cuales tendrán un plazo de 10 días para comunicar al CETAC sus observaciones al mecanismo. Si no se manifiestan dentro de este plazo, se entenderá que no hay observaciones al Plan propuesto.

El Plan de Distribución de Áreas podrá ser modificado mediante solicitud del Gestor dirigida al CETAC, cuando las áreas se modifican por ampliaciones de la infraestructura del AIJS, aplicándose el mismo procedimiento de consulta descrito en esta sección.

Durante el periodo de Transición, el Gestor deberá presentar para la aprobación del CETAC el Plan de Distribución de Áreas en los mismos plazos y forma señalados en esta sección. El incumplimiento de esta obligación autoriza al CETAC para no dar el orden de inicio, de conformidad con la cláusula 1.1 del Apéndice G. El Plan aprobado deberá ser incorporado en el MPO.

El Plan de Distribución de Áreas también deberá especificar las áreas propuestas o asignadas a actividades y servicios comerciales en las terminales de pasajeros y carga, así como en el lado terrestre. El nivel de detalle del plan de distribución de áreas comerciales deberá identificar el tipo de servicio para cada local comercial, así como el arrendatario y los términos, condiciones y plazos de la utilización de la área correspondiente. Sin perjuicio a las disposiciones establecidas en esta sección, en la aprobación del Plan de Distribución de Áreas, el CETAC se compromete a respetar, de acuerdo con lo dispuesto en el Cartel y en el presente contrato, los términos y condiciones correspondientes a los subcontratos comerciales dentro de las áreas mínimas designadas a los servicios comerciales establecidas en el cartel de licitación. Una vez aprobado el Plan de Distribución de Áreas para los servicios comerciales, el Gestor incorporará dicho plan en su plan comercial.

El CETAC se reserva el derecho de establecer modificaciones, regulaciones, condiciones o modalidades a los mecanismos para la distribución de áreas físicas cuando la prestación y/o explotación de dichos servicios o áreas entorpezcan la funcionalidad u operabilidad del AIJS o cuando el Gestor incurra en discriminaciones o ejerza conductas que puedan afectar el acceso en igualdad de condiciones de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones y servicios del Aeropuerto y, en general, cualquier otro asunto que tenga por efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, sin perjuicio de las sanciones que procedan. El CETAC podrá oponerse a la recomendación del Gestor mediante acto motivado y sustentando en razones de seguridad y protección de las actividades del Aeropuerto.

El Órgano Fiscalizador fiscalizará que la ubicación de los servicios no produzca cambios sustanciales o entorpezca los flujos de circulación de pasajeros y público en el AIJS, que no perjudique los estándares de funcionalidad del AIJS y cumpla con el plan de distribución de áreas.

2.2. Plan de Transición y Programación

El Gestor hará sus mejores esfuerzos para asumir sus responsabilidades bajo este Contrato de una manera razonada, llana y ordenada de conformidad con el Plan de

Transición sometido por el Gestor como parte de la Oferta, y el Apéndice G a este Contrato.

3. RESPONSABILIDADES GENERALES

3.1. En General

El Gestor proporcionará todo el personal y proveerá al mismo todos los sueldos, salarios y prestaciones que sean necesarios y conformes con el ordenamiento jurídico costarricense, y adquirirá materiales, servicios de agua, gas, electricidad, alcantarillado, comunicaciones, etc. y todos los demás servicios necesarios o requeridos para respaldar la operación y el mantenimiento del área de Gestión.

El Gestor proporcionará y mantendrá en buen estado de funcionamiento las estructuras, vehículos, equipos, y los sistemas mecánicos, eléctricos, de ventilación, de aire acondicionado, de instrumentación y de comunicación y cómputo del Aeropuerto que se requieran para asegurar la eficiencia y confiabilidad a largo plazo de las operaciones del Aeropuerto y la protección de la inversión de capital en el mismo. El Gestor mantendrá registros e informes detallados del trabajo de mantenimiento realizado y pondrá a disposición del Órgano Fiscalizador y el CETAC dichos informes. El Gestor velará para que la DGAC tenga acceso a la información con el fin de proporcionar información respecto al desempeño de este Contrato. El Gestor utilizará sus mejores esfuerzos para mantener sus sistemas de registros y reportes actualizados en todo momento.

3.2. Certificación al CETAC

El Gestor será generalmente responsable del desempeño de los Servicios de O&M de acuerdo con los Estándares de Cumplimiento estipulados en el Contrato de Gestión, incluyendo los establecidos en el Apéndice B, y certificará por escrito al CETAC, dentro de los treinta días después de finalizado cada año fiscal, que ha satisfecho y continuará satisfaciendo dichos Estándares de Cumplimiento.

3.3. Evaluación del Desempeño

Con el fin de evaluar el desempeño de las operaciones del Aeropuerto, incluyendo el desempeño del Gestor, los contratistas, los servicios prestados por Entidades Gubernamentales, las aerolíneas y otros aspectos operativos del Aeropuerto, el Gestor realizará una encuesta de percepción de usuarios por lo menos una vez cada año fiscal, en adelante la “Encuesta de Percepción,” durante la Vigencia. La Encuesta de Percepción se dividirá en las áreas de servicios aeronáuticos del Aeropuerto y las áreas de servicios no-aeronáuticos del Aeropuerto, y comprenderá como mínimo las Categorías de Servicios estipuladas en el Apéndice B. El CETAC, por medio del Órgano Fiscalizador, revisará y aprobará el diseño de las encuestas y supervisará la recolección de datos de parte del Gestor. El Gestor suministrará todos los datos y resultados de la evaluación del

desempeño al CETAC para permitirle al CETAC que evalúe el desempeño del Gestor, así como el de los contratistas del Aeropuerto, las aerolíneas y los servicios prestados por las Entidades Gubernamentales. Así mismo, el Gestor usará la información para evaluar el desempeño de los contratistas, aerolíneas y Entidades Gubernamentales en el Aeropuerto y entregará al CETAC un informe que identifique las deficiencias en la calidad de servicios prestados por los mismos y las medidas concretas a ser implementadas en años subsiguientes para mejorar la calidad del servicio y la percepción de los usuarios del Aeropuerto.

Independientemente de los requerimientos del párrafo anterior, el CETAC tendrá derecho, bajo su propio costo, a conducir sus propias evaluaciones de desempeño, con el fin de establecer la calidad del servicio que está siendo suministrado por el Gestor. Dichas evaluaciones no interferirán con el desempeño de los Servicios por parte del Gestor y podrán realizarse al mismo tiempo que se realiza la Encuesta de Percepción del Gestor.

El Gestor también preparará un informe anual sobre la capacidad del Aeropuerto, en adelante el “Informe de Capacidad,” que utilizará para planear la forma de atender adecuadamente la demanda proyectada para el período de doce meses subsiguiente. El Informe de Capacidad analizará la capacidad del Aeropuerto, tanto en las áreas aeronáuticas como no-aeronáuticas. El CETAC revisará y aprobará el formato del Informe de Capacidad, el cual será entregado al CETAC por el Gestor, por lo menos una vez cada año fiscal como parte del proceso anual de presupuesto y recomendación de modificación de tarifas descrito en el Cartel.

3.4. Transporte y Desecho de Sustancias

El Gestor transportará, manejará y se deshará a su costo de todos los productos químicos, combustibles, desperdicios y residuos de cualquier índole generados en las Instalaciones, todo de acuerdo con los Requisitos Legales y las normativas de la FAA o la OACI que sean aplicables y siguiendo los procedimientos consistentes con las normas del ISO 14000.

4. OBLIGACIÓN GENERAL DEL GESTOR

El Gestor está obligado a prestar los servicios requeridos para la administración, financiamiento, operación, manejo, mantenimiento, rehabilitación, construcción, así como servicios generales del AIJS en el campo aéreo, terminales de pasajeros y carga y el lado terrestre.

Los servicios a ser prestados por el Gestor incluyen la administración, ejecución y supervisión de las actividades y funciones básicas del aeropuerto, necesarias para garantizar la eficiencia y seguridad de las operaciones aeroportuarias. Entre las

prestaciones objeto de este contrato se incluye también el diseño, confección de planos, financiamiento y construcción de las obras, remodelaciones y ampliaciones requeridas según el Plan Maestro del AIJS para la adecuada prestación de los servicios y la adquisición del equipo, instrumentos y demás recursos materiales y humanos que sean necesarios para que la efectiva ejecución del contrato y cumplimiento de sus objetivos.

En su gestión, el Gestor deberá suplir como mínimo los servicios incluidos en el cartel y los presentados en su oferta, los cuales forman parte de las obligaciones contractuales del Gestor.

Todos los servicios se prestarán de manera tal que el AIJS opere normalmente durante los 365 días del año, las 24 horas del día. En la prestación de los servicios y la explotación de todas las áreas involucradas en la Gestión, el Gestor deberá, como mínimo, cumplir con todas las normas internacionales aplicables al AIJS, así como con los principios generales de eficiencia, continuidad, igualdad y no discriminación en la prestación de los servicios. El Gestor está obligado a prestar todos los servicios objeto del presente contrato con el mejor nivel de cumplimiento posible de las normas establecidas por la OACI y/o la FAA, comunicando de antemano cualquier incumplimiento con dichas normas a la DGAC/CETAC. Cuando existan dudas respecto a cuáles normas rigen, la DGAC/CETAC definirán cuales serán las normas a seguir.

El Gestor se obliga a la prestación del servicio básico para el buen funcionamiento del Aeropuerto y sus instalaciones. Se entienden por servicios básicos todos los servicios que son necesarios para el buen funcionamiento, operación y administración de un aeropuerto internacional, salvo los servicios expresamente excluidos en este Contrato. En términos generales, el Gestor deberá proveer todos los servicios necesarios para desarrollar, administrar y operar el Aeropuerto, salvo los servicios excluidos expresamente en el cartel de licitación. Queda entendido que este contrato no permite darle al Gestor el ejercicio de actos de autoridad y facultades de imperio, sino que se requiere la colaboración y coordinación de dichos actos con el Gestor, de conformidad con la legislación costarricense aplicable y la normativa establecida por el Convenio de Chicago.

El CETAC/DGAC se reserva el derecho a establecer modificaciones, regulaciones, condiciones o modalidades a cualquiera de los servicios o de las áreas cuando la prestación y/o explotación de dichos servicios o áreas entorpezcan la funcionalidad o nivel de servicios del Aeropuerto o cuando el Gestor incurra en discriminaciones o ejerza conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones y servicios del Aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, sin perjuicio de las sanciones que procedan.

En términos generales, los servicios al ser prestados por el Gestor se detallan por área operativa, incluyendo servicios a ser prestados en el campo aéreo, servicios de las

terminales, servicios del lado terrestre y servicios generales. No obstante lo anterior, las partes acuerdan sujetarse a las descripciones y categorías de servicios establecidas por la OACI y otros órganos reguladores del sector, cuando sea necesario.

5. EL ÓRGANO FISCALIZADOR

El Gestor y el CETAC reconocen su obligación de procurar que los intereses de la Administración sean debidamente protegidos. Con el propósito de cumplir con dicha obligación en el presente Apéndice se establecen las formas de verificación y control de las actuaciones del Gestor y sus subcontratistas. Asimismo, las Partes reconocen que para poder cumplir con los calendarios y procedimientos establecidos por este Contrato, el Gestor necesita contar con la colaboración de la Administración para evitar atrasos injustificados en las aprobaciones, verificaciones o controles que se deban llevar a cabo. En razón de lo anterior, las Partes han aceptado la necesidad de que el Órgano Fiscalizador descrito en el Contrato de Gestión Interesada cumpla plenamente con su función de fiscalización de los Servicios de Operación y Mantenimiento.

El Órgano Fiscalizador se encargará de llevar a cabo aquellas funciones, controles y verificaciones que el CETAC/DGAC le asigne expresamente. El Órgano Fiscalizador procurará llevar a cabo sus funciones de forma tal que no impida o retrase irrazonablemente la prestación de los Servicios de Operación y Mantenimiento del Gestor. Asimismo, en caso de que se requiera una aprobación o visto bueno del Órgano Fiscalizador, este hará sus mejores esfuerzos para que dicha autorización se otorgue de forma expedita y ajustada al calendario para la prestación de los servicios presentado por el Gestor y aprobado por el CETAC.

Para la fiscalización de los servicios, el CETAC contará con el personal técnico especializado, el cual formará parte del Órgano Fiscalizador, con comprobada y suficiente experiencia en las operaciones y mantenimiento de aeropuertos internacionales, y de los aspectos financieros, administrativos y de calidad de servicios.

El Gestor informará al CETAC de cualquier atraso injustificado atribuible al Órgano Fiscalizador que perjudique o atrase indebidamente la prestación de los Servicios, en cuyo caso el CETAC tomará las medidas correctivas correspondientes.

5.1. Disposiciones Generales sobre Control y Fiscalización

El control y fiscalización de los servicios de operación y mantenimiento será una responsabilidad ineludible del Gestor, independientemente de que contrate o subcontrate con terceros estas funciones. El CETAC, por intermedio del Órgano Fiscalizador, fiscalizará los servicios de operación, mantenimiento, equipos y el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al Contrato, sin perjuicio de las atribuciones de los organismos competentes y el Gestor estará obligado a prestar toda la colaboración

que requiera para estos efectos y a tenerlo continuamente informado de todo hecho relevante a la prestación de los servicios objeto a este Contrato.

5.1.1. Cooperación con el Órgano Fiscalizador

El Gestor coordinará las actividades relacionadas con los Servicios de Operación y Mantenimiento con el Órgano Fiscalizador nombrado por el CETAC y deberá en todo momento cooperar ampliamente y de buena fe con dicho Órgano Fiscalizador en la ejecución de sus labores. El Órgano Fiscalizador será asesorado por el Inspector Técnico de Operaciones en los aspectos relativos a los aspectos técnicos y de coordinación asociados a la operación y puesta en servicio de las obras. En general, el Órgano Fiscalizador tendrá las atribuciones y derechos que el CETAC le encomiende necesarios para hacer cumplir cabal, eficaz y oportunamente su función fiscalizadora. El Gestor garantiza que el Órgano Fiscalizador tendrá libre acceso a la información relacionada con el desempeño del Gestor que sea necesario para su labor de fiscalización y control de cumplimiento de las obligaciones emanadas de este Contrato de Gestión Interesada.

5.1.2. Formato de la Documentación

El Gestor deberá administrar, bajo su responsabilidad y en sus oficinas, toda la documentación necesaria que permita una buena gestión de los servicios de operación y mantenimiento y su correspondiente supervisión administrativa o técnica. Esta será debidamente certificada, rotulada, ordenada, encuadernada, archivada y protegida, utilizando para ello materiales, procedimientos y tecnología moderna, permitiendo obtener en todo momento, la información en forma rápida y confiable. Para tales efectos, el Gestor deberá establecer un plan de automatización para proveer acceso electrónico al Órgano Fiscalizador a documentos pertinentes.

6. RESPONSABILIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN

6.1. Información

Por medio del Órgano Fiscalizador, la Administración proveerá al Gestor de cualquier información requerida de la Administración para los servicios de operación y mantenimiento. La Administración también proveerá, si el Gestor la solicita, la información existente sobre el AIJS. Los documentos serán facilitados al Gestor únicamente para su información y la Administración no garantizará su exactitud o integridad.

6.2. Nombramiento del Órgano Fiscalizador

El CETAC será responsable de nombrar un Órgano Fiscalizador que actuará en nombre de la Administración para efectos indicados expresamente en los Documentos Contractuales.

6.2.1. Atribuciones del Órgano Fiscalizador en los Servicios de OyM

Corresponde al Órgano Fiscalizador verificar el cumplimiento del objeto del Contrato de Gestión Interesada, incluyendo pero no limitándose a lo siguiente:

- a) Transmitir instrucciones al Gestor y recibir notificaciones e información de parte del Gestor.
- b) Asistir a la Administración en la definición de políticas y decisiones con respecto a los servicios objeto de este contrato.
- c) Aprobar y rechazar procedimientos operativos que la DGAC le autorice al efecto.
- d) Fiscalizar el cumplimiento de las especificaciones y normas técnicas sobre los servicios.
- e) Fiscalizar el cumplimiento del plan de trabajo y los indicadores de calidad de los servicios de operación y mantenimiento.
- f) Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre el mantenimiento de obras.
- g) Recomendar la aprobación o desaprobación de Servicios Adicionales de OyM, como se definen en la cláusula 4.4 del Contrato.
- h) Recomendar la aprobación o desaprobación de los planes que deberán preparar el Gestor, incluyendo los indicados en este apéndice.
- i) Revisar los Subcontratos, de conformidad con el contrato.
- j) Entregar al CETAC o a la DGAC los reportes que se soliciten.
- k) Proponer la aplicación de multas establecidas en el Contrato de Gestión Interesada.
- l) Participar en reuniones de coordinación, planificación y trabajo con el Gestor.
- m) Fiscalizar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros.
- n) Fiscalizar el cumplimiento del cobro de las tarifas
- o) Revisar la información estadística entregada por el Gestor
- p) Participar en las sesiones periódicas del Comité de Facilitación del AIJS, así como en el Comité de Operadores del AIJS.
- q) En general, tendrá todas las atribuciones y derechos necesarios para hacer cumplir cabal, eficaz y oportunamente el Contrato de Gestión.

6.2.2. Sistema de Comunicación entre el Órgano Fiscalizador y el Gestor

Por acuerdo mutuo, el Gestor y el Órgano Fiscalizador determinarán el sistema de comunicaciones que utilizarán durante el plazo de vigencia de este contrato.

6.2.3. Comunicaciones entre el Gestor y el CETAC

Toda comunicación y relación entre el Gestor y el CETAC se canalizará a través del Gerente General, en el caso del primero y del Órgano Fiscalizador, en el segundo caso, sin perjuicio de las instancias de apelación. En todas y cada una de las eventualidades en que el Gestor deba bajo este Contrato dar cualquier tipo de notificación al CETAC o a la DGAC, el Gestor proveerá la misma notificación al Órgano Fiscalizador.

6.3. Aprobaciones

El CETAC deberá en su momento emitir, o hacer que el Órgano Fiscalizador emita, todas las aprobaciones, que requiera el Gestor dentro de los plazos establecidos en el Contrato de Gestión Interesada, y que sean de carácter temporal o definitivo, que el CETAC o la DGAC estén autorizados o requeridos para emitir relacionadas con cualquier aspecto de los servicios de operación y mantenimiento. La emisión de tales aprobaciones no liberará al Gestor de sus obligaciones de conformidad con los términos del Contrato de Gestión Interesada y este Apéndice.

6.4. Comunicaciones con los Subcontratistas del Gestor

La Administración y el Órgano Fiscalizador se comunicarán con los Subcontratistas de Gestor solamente a través del Gestor, salvo en caso de terminación del Contrato.

7. SERVICIOS OBLIGATORIOS

7.A. Componente de Servicios Obligatorios en el Campo Aéreo

1. En General

El Componente de Servicios a ser Prestados en el Campo Aéreo incluye la mayoría de las actividades en el aeródromo y la supervisión de los servicios de las aeronaves. El Gestor asumirá responsabilidad de todos los Servicios de O&M en el Componente de Servicios a ser Prestados en el Campo Aéreo, los que incluyen, pero no se limitan a, los siguientes servicios:

- ⇒ Operación y mantenimiento del aeródromo
- ⇒ Mantenimiento de las instalaciones del Aeropuerto, aparte de los de las terminales
- ⇒ Las operaciones de rampa estipuladas en el Manual de Operaciones de la OACI
- ⇒ Señalamiento e iluminación del aeródromo, incluyendo luces de pista, calle de rodaje, conectores y plataformas
- ⇒ Mantenimiento y reparación de equipos y vehículos
- ⇒ Apoyo a los sistemas intermodales de carga
- ⇒ Planificación e ingeniería para el aeródromo
- ⇒ Supervisión y control de concesiones que operan terceros -- combustibles, manejo de rampa, etc.
- ⇒ Seguridad en lo concerniente al campo aéreo.

2. Servicios Específicos

A partir de la Fecha de Vigencia de este Contrato, las responsabilidades específicas del Gestor para las áreas de operaciones del aeródromo incluyen la prestación de aquellos servicios anotados en el Anexo 14 al Tratado de Aviación Civil Internacional -- Aeródromos y sus manuales correspondientes, en adelante el "Anexo 14 de la OACI," los reglamentos federales de los Estados Unidos de América contenidos en el FAR 139 y el 14 C.F.R. 139, sus referencias y las circulares pertinentes de la FAA de la Serie 150, así como los manuales de Política General y de Seguridad Aeroportuaria de la ACI. Además, las responsabilidades específicas del Gestor para las áreas de operaciones del aeródromo incluyen, pero no se limitan a, las siguientes:

1. **Garantizar que las áreas de operación de las aeronaves funcionen en condiciones operativas seguras y eficientes. Asimismo, el Gestor propondrá al CETAC la adopción de políticas, planes, normas y procedimientos que permitan, faciliten y mejoren dichas condiciones.**

Una vez aprobadas, el Gestor asegurará que dichas políticas, planes, normas y procedimientos se ejecuten debidamente. Igualmente garantizará la debida ejecución de las normas establecidas por la OACI y/o la FAA en conexión con los programas de certificación del AIJS, así como la de todos los reglamentos y regulaciones aplicables.

La seguridad del Campo Aéreo se asegurará por medio de un programa de inspecciones aeroportuarias rigurosas y de un programa comprensivo de mantenimiento preventivo. Como mínimo se realizarán tres inspecciones del Campo Aéreo al día, al inicio de cada turno de trabajo. Cualquier discrepancia que se encuentre durante la inspección se informará en el Registro de Informes Diarios. Las órdenes de trabajos de mantenimiento se prepararán con base en lo que se encuentre en las inspecciones y se enviarán a la Dependencia de Mantenimiento de las Instalaciones y de los Terrenos para que se programen acciones de inmediato. Cualquier discrepancia que cause un alto riesgo para la navegación aérea se coordinará con los Servicios de Tráfico Aéreo de acuerdo con los procedimientos establecidos y se reparará de inmediato.

El Gestor preparará políticas y procedimientos para asegurar que todos los permisionarios y arrendatarios del AIJS operen de manera segura y eficiente en o alrededor del Campo Aéreo. Estas políticas y procedimientos se incluirán en:

- El Manual de Operaciones Aeroportuarias.
- El Plan de Emergencias Aeroportuarias (en coordinación con las directrices de la DGAC y la CATEA).
- El Plan de Mantenimiento Preventivo.
- Nuevos Reglamentos y Regulaciones Aeroportuarias.

Estos se prepararán de acuerdo con las normas de la FAA Parte 139 y la OACI Anexo 14 y se coordinarán con la DGAC.

2. De conformidad con el punto anterior, el Gestor se asegurará que todas las áreas de operación de las aeronaves funcionen en condiciones seguras y eficientes, y para este fin elaborará propuestas, políticas, planes, normas y procedimientos para someterlos a la aprobación del CETAC. Una vez aprobadas por el CETAC, el Gestor se asegurará de que todas dichas propuestas, planes, normas y procedimientos sean ejecutados y tomará los pasos necesarios para garantizar que el Aeropuerto cumpla, como mínimo, con todas las normas y regulaciones aplicables de la OACI y/o la FAA en conexión con los programas de certificación del Aeropuerto, así como las de todos los Requisitos Legales pertinentes. Las tareas específicas que el Gestor ejecutará para garantizar las condiciones de seguridad y eficiencia incluyen, pero no están limitadas a las siguientes:

- i. **Actualizar los procedimientos existentes y desarrollar nuevos procedimientos y normas para asegurar las condiciones eficientes y seguras en las áreas de operaciones aéreas (AOA).** Para este fin, además de las tres inspecciones diarias del campo aéreo, el Gestor preparará informes diarios y asegurará que las discrepancias informadas se les dé seguimiento hasta que sean resueltas. Los Especialistas en Operaciones del Gestor también supervisarán e inspeccionarán las operaciones del manejo terrestre de las aeronaves (tales como suministro de combustible, suministro de alimentos, carga del equipaje, servicios sanitarios, servicio de agua potable y generadores eléctricos auxiliares) para que estén de acuerdo con los Reglamentos y Regulaciones Aeroportuarias. Las posiciones de estacionamiento remoto de las aeronaves serán asignadas por el Gestor y se usará el Sistema de Manejo de Puertas computadorizado, , una vez que sea aprobado por el CETAC. Todos los Especialistas en Operaciones recibirán capacitación para supervisar las áreas de movimiento de las aeronaves por si se presentan condiciones inseguras, tales como objetos extraños (FOD), equipo estacionado de manera inadecuada, escombros de construcciones o alguna actividad no autorizada. Todo el personal de operaciones recibirá capacitación para vigilar e informar de violaciones a la seguridad.

- ii. **Revisar operaciones y diseñar planos de construcción para trabajos en las áreas de operaciones aéreas con el fin de alcanzar el mayor grado posible de cumplimiento con los reglamentos y regulaciones de la FAA / OACI.** Todos los planes operativos de los arrendatarios y todos los planes de construcción en el AIJS deberán ser revisados por el Gestor. Una lista de control de revisiones de construcciones asegurará que se tomen en cuenta todos los aspectos críticos de seguridad, vigilancia y operaciones. La lista de control de revisiones e inspecciones requerirá que se haga una revisión sobre el cumplimiento de las directrices de la FAA y de la OACI, así como de los procedimientos especiales para construcciones en el Campo Aéreo o cerca de éste. Los arrendatarios también deberán entregar un Plan Operacional en el que delineen, entre otras cosas, el uso propuesto de las áreas restringidas y de uso común en el AIJS por parte del arrendatario; la entrega de bienes y suministros, parqueo para los empleados y planes para asegurar el cumplimiento con la seguridad del perímetro del Campo Aéreo.

El Gestor desarrollará Reglamentos y Regulaciones estandarizadas que aseguren las operaciones seguras de las aeronaves y protección

ambiental durante la construcción y desarrollo del Campo Aéreo. La operación aérea del aeropuerto tendrá prioridad sobre cualquier actividad de construcción. Los planes operativos de los arrendatarios, planes de construcción, escalonamiento de la construcción y la movilización de equipo y materiales en el Campo Aéreo serán revisados y aprobados por el Gerente de Operaciones y Mantenimiento del AIJS antes del inicio de la construcción. Estos reglamentos cumplirán con las directrices de la FAA y de la OACI, en cuanto a planes operativos durante la construcción. Además, el Gerente de Planificación, Ingeniería y Construcción del Gestor deberá demostrar el cumplimiento con los códigos de construcción locales y los permisos y compatibilidad con el medio ambiente. El Gestor suministrará, por escrito, recomendaciones para la aprobación para el CETAC luego de su revisión de los planes.

- iii. **Supervisar los contratos de construcción en el campo aéreo adjudicados por la Administración Pública con anterioridad a la entrada en vigencia de este Contrato de Gestión Interesada.** El garantizar que haya operaciones seguras durante los proyectos de construcción del Campo Aéreo requiere de una planificación y comunicación temprana con los contratistas sobre el cumplimiento total con los Reglamentos y Regulaciones aeroportuarias específicas que se tratan del Campo Aéreo. Las directrices de la FAA y la OACI se usarán en la formulación de políticas y procedimientos para los contratistas que lleven a cabo construcciones en el campo aéreo. Se sostendrán reuniones semanales con los contratistas, incluyendo a los que hayan contratado con la Administrador con anterioridad a la entrada en vigencia de este Contrato, para asegurar que haya una atención consistente a las normas.
- iv. **Proveer y supervisar todos los requisitos del mantenimiento del campo aéreo incluyendo pistas, calle de rodaje, drenajes, zonas verdes, puentes de abordaje, rampas, sistemas de distribución de equipaje, según una programación basada en normas internacionales.** A tal efecto, el Gestor deberá establecer un plan de trabajo anual en el que se describan todas las tareas, prioridades, recursos y responsabilidades. Este plan anual se incorporará en el proceso del presupuesto anual. El Sistema Computarizado de Administración del Mantenimiento descrito en la Sección 6.0: Plan de Mantenimiento de la oferta adjudicada se usará para asignar prioridades y para programar el mantenimiento rutinario e imprevisto.

El mantenimiento menor del pavimento se realizará en forma interna. Los trabajos de pavimentación mayores se subcontratarán y se realizarán

bajo la supervisión del Gestor y se coordinarán con el Control de Tráfico Aéreo, el Gerente de Planificación, Ingeniería y Construcción y las aerolíneas. Inicialmente, se realizará ensayos no destructivos del pavimento con el fin de determinar las condiciones actuales del pavimento y la expectativa de vida de la superficie de la pista de aterrizaje y de las calles de rodaje. Las superficies y los bordes del pavimento se inspeccionarán todos los días y se evaluarán de acuerdo con las normas de la FAA y de la OACI. Las áreas de pavimento dañadas de la pista de aterrizaje y de las calles de rodaje requerirán una reparación inmediata. El mantenimiento del pavimento de la rampa o plataforma también se realizará de manera preventiva y activa para minimizar cualquier efecto sobre la operación del aeropuerto. En forma regular, el Gestor deberá eliminar los escombros que afectan la superficie del campo aéreo, lo que se hará por medio del barrido, colocación de parches y el sellado de las áreas de rampas o plataforma, al igual que la demarcación y señalización del pavimento.

Es obligatorio para el Gestor el proveer un drenaje efectivo del Campo Aéreo para garantizar la máxima disponibilidad de las pistas de aterrizaje y de las calles de rodaje durante la época de lluvias. Es un requisito obligatorio de mantenimiento preventivo la limpieza de los hules de las pistas, los canales, alcantarillas y otros sistemas de drenaje; esta labor se deberá realizar continuamente y principalmente antes de la época de lluvia. Las áreas con césped y maleza del Campo Aéreo deben cortarse con regularidad para controlar la población de aves, asegurar la visibilidad de la señalización del Campo Aéreo y la iluminación de los bordes, así como para mantener un césped saludable, con lo que se reducen las áreas de superficie sin revestimiento que ocasionen desechos y escombros.

- v. **Proveer y supervisar todos los servicios preventivos y correctivos de mantenimiento de las instalaciones del campo aéreo y su infraestructura, incluyendo servicios de limpieza, mantenimiento de los terrenos del lado aéreo, recolección y eliminación de basura, en particular FOD (Foreign Object Damage), desechos sólidos, etc.** El programa de inspección diaria del Gestor, en conjunto con su programa de mantenimiento preventivo, deberá garantizar que las instalaciones del Campo Aéreo operen al máximo de su capacidad y en la manera más segura posible. El personal de operaciones del Gestor supervisará las actividades del Campo Aéreo, realizará inspecciones diarias, llevará a cabo revisiones de limpieza y emitirá órdenes de trabajo.

Los esfuerzos del Gestor para controlar los escombros y el daño por FOD estarán complementados con un equipo de seguridad de la rampa

conformado por el aeropuerto, aerolíneas y compañías de servicio terrestre. Las reuniones mensuales del equipo de seguridad de la rampa se concentrarán en el mejoramiento de la eficiencia operativa de la rampa, el mantener un estricto control del FOD y en educar a los empleados y contratistas sobre la necesidad de eliminar los escombros que puedan dañar los motores de las aeronaves

vi. **Supervisar a los concesionarios, permisionarios y contratistas que presten servicios en las áreas aeronáuticas, con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas y regulaciones de la FAA y/o OACI.**

El control del acceso a las Áreas de Operación Aérea es esencial para la seguridad aeronáutica. Aún cuando el perímetro y los puntos de revisión de acceso a las Áreas de Operación Aérea cuentan con personal de las entidades gubernamentales de policía y seguridad, el Gestor tendrá una participación efectiva en el control del acceso a las Áreas de Operación Aérea y en mantener la seguridad del Campo Aéreo, por medio de los siguientes compromisos:

- Requerir y realizar una capacitación obligatoria en la seguridad de las Áreas de Operación Aérea y Área de Desplegar de Identificación de Seguridad para todo el personal que necesita tener acceso a la rampa siguiendo los lineamientos establecidos en la Regulación de Aviación Federal FAR 107 – Seguridad de Aeropuertos.
- Realizar revisiones de los antecedentes de cada persona antes de emitir los gafetes.
- Implementar un sistema de gafetes de identificación computarizados que coordine las tarjetas de control de acceso con todos los empleados del AIJS, arrendatarios y usuarios, que se actualice todos los días para eliminar del sistema a los empleados no autorizados y, por lo tanto, negar el acceso al dejar su empleo en el AIJS. Los gafetes de identificación tendrán códigos de color para brindar acceso a los empleados sólo a las áreas que necesitan ingresar.
- Evaluar e implementar un sistema de control de acceso computarizado, en el cual se use el nuevo sistema de gafetes de identificación para permitir o denegar el acceso a las áreas seguras, para la nueva Terminal
- Emitir gafetes de identificación temporales para los empleados de los contratistas de construcciones y otras personas que requieran y justifiquen la necesidad de tener acceso a las Áreas de Operación Aérea por un tiempo limitado.
- Garantizar que se designe a una persona de las compañías constructoras como responsable de los asuntos de seguridad. La persona designada deberá asegurar que todos sus empleados cumplan con las normas de seguridad, incluyendo, capacitación y cumplimiento

con las prácticas operativas seguras, tales como mostrar los gafetes de identificación en forma adecuada, así como entrar y salir de las Áreas de Operación Aérea, usando las puertas y portones adecuados. Se emitirán gafetes temporales para los empleados de los contratistas.

- Requerir que todos los permisos, contratos, acuerdos de operación y contratos de construcción contengan los requerimientos específicos para mantener las altas normas de seguridad en aeropuertos, entre ellas, las penas específicas por violaciones de los Reglamentos y Regulaciones del Aeropuerto.
- Establecer relaciones de trabajo efectivas con las agencias de policía y seguridad del Ministerio de Seguridad Pública, Ministerio de Relaciones Exteriores, Aduanas, Migración y otras agencias que compartan la responsabilidad de la seguridad del AIJS. La meta del Gestor será velar para que todas las compañías y sus empleados que trabajen en el Área de operación Aérea colaboren para mantener las altas normas de seguridad del AIJS.

Todo lo anterior se detalla en la Sección 5.0 del Plan de Seguridad y Cumplimiento con Normas Internacionales de la Oferta Adjudicada.

- vii. **Hacer recomendaciones al CETAC y a la DGAC en relación con las actividades desarrolladas por los concesionarios, permisionarios, contratistas y proveedores de otros servicios del campo aéreo con el propósito de mejorar la calidad y eficiencia de los servicios prestados por éstos.** El Gestor capacitará a todo su personal para reconocer las prácticas inseguras y recomendar las mejoras para todos los usuarios del Campo Aéreo. Cualquier práctica insegura se detendrá de inmediato y se informará a la Gerencia General del AIJS, con copias al CETAC y a la DGAC. Las reuniones mensuales de los contratistas permitirán a los concesionarios, permisionarios, contratistas y proveedores de servicios terrestres la oportunidad de brindar aportes y retroalimentarse en asuntos, preocupaciones y recomendaciones relacionadas con las operaciones. Las reuniones también proporcionarán un foro de resolución conjunta de problemas operativos y un robustecimiento continuado de los procedimientos y políticas operacionales y de seguridad.
- viii. **Hacer recomendaciones en relación con la prestación de nuevos servicios para la aviación. Una vez obtenida la aprobación del CETAC, el Gestor prestará dichos servicios directamente o por medio de un tercero.** El Gestor se compromete a hacer recomendaciones al CETAC para asegurar que las operaciones sean más seguras y eficientes de conformidad con los ejemplos indicados en su Oferta.

- ix. **Llevar a cabo inspecciones regulares de las áreas de operación aéreas (AOA) para asegurar el cumplimiento de las normas y procedimientos aplicables.** El Gestor realizará, como mínimo, tres inspecciones diarias del Campo Aéreo, y que en cada inspección se realicen informes de excepción escritos. Las tres inspecciones diarias permitirán al personal del Gestor comprender las demandas operativas del AIJS y colaborar en la capacitación de todos los especialistas en operación. Esta política se revisará de manera periódica para determinar el costo/beneficio de llevar a cabo inspecciones que excedan las recomendaciones de la OACI, Anexo 14 y la FAR Parte 139 de la FAA.

Como parte de las inspecciones diarias, el personal de operaciones también observará y documentará el cumplimiento de los Reglamentos y Regulaciones de los aeropuertos (que serán totalmente compatibles con las normas de la FAA y la OACI). El incumplimiento podrá corregirse en el sitio o podrá informarse a los oficiales de seguridad o de ejecución de la ley para que tomen medidas adicionales de aplicación de la ley. Además, el personal de seguridad aeroportuaria realizará patrullajes progresivos en el Área de Desplegar de Identificación de Seguridad y el Área de Operación Aérea y en el perímetro del AIJS para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de seguridad. Estos patrullajes estarán documentados en los registros de operaciones diarias y de seguridad.

A aquellos empleados que cometan violaciones materiales de los Reglamentos y Regulaciones del AIJS que ocasionen un alto riesgo para la seguridad del AIJS se les podrá requerir que entreguen sus gafetes del AIJS y que abandonen las Áreas de Operación Aérea (o el área segura de la Terminal).

Se presentan mayor detalle de seguridad aeroportuaria en la Sección 5: Plan de Seguridad y Cumplimiento con Normas de la oferta adjudicada.

- x. **Asegurar que el aeródromo sea operacional en las condiciones climatológicas que lo permitan y lidiar adecuadamente con otros asuntos relacionados con las condiciones climáticas, tal y como lo especifican las normas de la FAA y o la OACI.** Durante las fuertes lluvias, el Gestor inspeccionará la pista de aterrizaje para verificar que no haya presencia de agua estancada y hule en las zonas de contacto que sea potencialmente peligroso en invierno para el aterrizaje de aeronaves. Para ello se usará el *Manual de Servicios Aeroportuarios – Condiciones de la Superficie de Pavimento* de la OACI como la Circular de Asesoría 150/5380-6, Lineamientos y Procedimientos de Mantenimiento de

Pavimentos de Aeropuertos (Guidelines and Procedures for Maintenance of Airport Pavements), como estándares mínimos. El Gestor también estudiará la necesidad de adquirir equipo de medición de la fricción de la pista de aterrizaje para determinar si la acción de frenado de las aeronaves es adecuada.

El Departamento de Operaciones y Mantenimiento deberá tener una estrecha coordinación con la ATS, para los climas en condiciones de alto riesgo, asimismo, para la preparación de “NOTAMs”, en las que se advertirá de cualquier condición insegura que resulte del fenómeno climático, la mala condición de la superficie de pavimento se registrará e informará (al igual que cualquier otro alto riesgo potencial, tales como las actividades de construcción, cierres en las calles de rodaje, riesgos de aves o en la operabilidad de los equipos de ayuda para la navegación aérea). El Gestor también trabajará con el ATS, DGAC y CETAC para garantizar que se pongan en práctica los equipos de ayuda a la navegación aérea necesarias y sean implementados los procedimientos de aproximación y de despegue.

- xi. **Controlar la operación de todas las aeronaves y los vehículos en las rampas de las terminales.** El Gestor deberá preparar para la aprobación de la DGAC/CETAC los Reglamentos y Regulaciones que cubran, entre otras cosas, el movimiento de aeronaves y equipo en la rampa o plataformas de las terminales. Una vez aprobados, a todos los usuarios de la rampa se les distribuirán los Reglamentos y Regulaciones y se les darán instrucciones a los Especialistas en Operaciones aeroportuarias para que las pongan en vigencia. Las violaciones a los Reglamentos y Regulaciones aeroportuarias se tratarán a nivel del empleado por parte de los Especialistas en Operaciones y a nivel del patrono, por parte del Gerente General del AIJS. Asimismo, y como un segmento crucial del control de la rampa, es el mantenimiento de sistema de señalización y demarcación del pavimento. Estos dispositivos deberán formar parte de la lista de control de revisiones de inspección diaria del campo aéreo. El personal de mantenimiento del Gestor pintará, de manera rutinaria, la señalización y las áreas de seguridad para las posiciones de estacionamiento de aeronaves para garantizar un área adecuada para la maniobra de aeronaves alrededor de dichas posiciones al delinear de manera clara las áreas de estacionamiento del equipo de servicio terrestre y de los vehículos de apoyo. En el área para la circulación de vehículos de apoyo en la zona de maniobras para el estacionamiento de aeronaves, las marcaciones estarán pintadas para designar las áreas para el tráfico de dichos vehículos.
- xi. **Asignación las puertas de contacto o posiciones remotas para las aeronaves.** El Gestor usará un Sistema de Manejo de Puertas

computarizado para programar de manera efectiva las puertas de la Terminal y las posiciones de estacionamiento remoto de las aeronaves. Un plan de asignación de puertas, con la designación de las prioridades para la asignación de las mismas, deberá ser entregada al CETAC y la DGAC para su revisión, aprobación e incorporación en el Sistema de Manejo de las Puertas. Las excepciones de las operaciones normales derivadas de vuelos retrasados, climas extremos e interrupciones causadas por construcción o mantenimiento, se manejarán en forma rutinaria por los especialistas en operaciones capacitados del Gestor, asistidos por el Sistema de Manejo de Puertas que proporciona opciones consistentes con las prioridades establecidas. Los buses de la rampa deberán ser coordinados para que brinden servicio a las posiciones remotas de estacionamiento de aeronaves.

3. **Mantener enlaces locales y una coordinación adecuada sobre asuntos operativos con la FAA y la OACI, las aerolíneas, el Comité de Operadores y cualquier otro personal afectado y con otros interesados con relación a las áreas en las que operan las aeronaves.** El Gestor se compromete a coordinar en forma rutinaria las operaciones del aeropuerto con los representantes de la FAA y de la OACI y mantener excelentes relaciones laborales con los comités de contacto de la IATA. A nivel nacional, las reuniones mensuales con las aerolíneas se realizarán con los gerentes locales de las aerolíneas, proveedores de servicios terrestres, agencias de seguridad y policía del Gobierno y otras entidades gubernamentales para discutir asuntos de interés común, resolución de conflictos e implementación de procedimientos mejorados. La agenda para las reuniones con las aerolíneas mensuales incluirá la discusión de:

- Incidentes de seguridad para comprender sus causas y evitar que vuelvan a ocurrir.
- La construcción del Campo Aéreo que puedan afectar las operaciones de las aeronaves.
- Emisión de NOTAMs.
- Operación de los programas.
- Resolución de conflictos operativos del Aeropuerto.
- Cambios en los Reglamentos y Regulaciones que funcionan en el AIJS.
- Otros asuntos de interés general para la comunidad aeroportuaria.

También se sostendrán reuniones y comunicaciones regulares con las compañías individuales para resolver asuntos operativos, según sean necesarios.

4. **Participar con la DGAC en el desarrollo de procedimientos referentes al control del ruido producido por las aeronaves. Las violaciones en el**

nivel de ruido serán reportadas por el Gestor a las aerolíneas y a cualquier otra entidad, de acuerdo con los procedimientos aprobados por la DGAC. Igualmente, tramitará y remitirá, de conformidad con los procedimientos aprobados, las quejas tanto escritas como verbales recibidas con respecto al impacto del ruido. El Gestor desarrollará en coordinación con la DGAC políticas de prevención del ruido, que incluyen procedimientos revisados de salida de aeronaves, así como la concientización de los pilotos para reducir el ruido percibido en los alrededores del aeropuerto. Asimismo, el Gestor proveerá una señalización y demarcación que sean fácilmente visibles para los pilotos que están rodando las aeronaves por el lado aéreo hasta las posiciones de despegue con el fin de indicar con claridad las lecturas de despegue recomendadas y de procedimientos aeronáuticos que aseguren el cumplimiento de las medidas de mitigación para la reducción del ruido. También, el Gestor podrá suministrar las recomendaciones de reducción del ruido (p.e. del estilo “Jeppeson”) a todas las tripulaciones de aeronaves “jets” como un recordatorio sobre los procedimientos de mitigación del ruido. Luego de llevar a cabo discusiones con las aerolíneas y los operadores de aeronaves y ATS, el Gestor recomendará al CETAC y a la DGAC la implementación de las prácticas óptimas empleadas en otros aeropuertos para la reducción de ruido al AIJS.

5. **Recomendar, financiar y ejecutar proyectos de inversión en infraestructura que tiendan a mejorar los servicios operativos a las aeronaves.** El Gestor analizará y recomendará al CETAC los ítems como postes de reflectores, marcaciones de pintura reflectora, salidas de alta velocidad de la pista de despegue y aterrizaje de aeronaves, PAPI’s, mejorados y dispositivos para el control de animales y aves, los cuales serán financiados y ejecutados por el Gestor. Asimismo, el Gestor realizará una coordinación con los comités técnicos de la FAA e IATA con el fin de analizar otras opciones.
6. **Mantener sistemas de información y coordinación óptimos en relación con la llegada y salida de vuelos, así como con el despacho de salas móviles o equipo de autobús para transportar a los pasajeros entre las terminales y las posiciones remotas.**
 - i. A tal fin, el Gestor se obliga mantener, proveer y operar los sistemas FIDS y BIDS en el AIJS. El sistema FIDS será integrado con los datos del sistema CUTE, así como con otros sistemas operativos del AIJS con el fin de contar con la actualización automática de datos en tiempo real. El Gestor coordinará con las aerolíneas para el desarrollo de procedimientos para la actualización o modificación de información sobre los vuelos. El Gestor procurará que los datos exactos de llegadas

y salidas también estarán disponibles para las compañías de servicios terrestres, servicios de inspección gubernamental y proveedores de transporte terrestre con el fin de permitir la programación y escalonamiento del personal y del equipo en forma efectiva.

- ii. El Sistema computarizado de Manejo de Puertas también deberá manejar la programación de los buses de la rampa y las asignaciones de estacionamiento remoto, a causa de retrasos causados por el clima, mecánica o de otro tipo.
7. **Preparar un Manual de Procedimientos Operativos para el AIJS, dando particular énfasis a los procedimientos relacionados con la operación estandarizada para el área de la plataforma. Los Procedimientos Estándar de Operación (SOP) incorporados en el MPO deben estar en concordancia con los manuales emitidos por la administración, debidamente aprobados por el CETAC y servirán como base para garantizar la seguridad aeronáutica, operaciones y seguridad, estableciendo los estándares mediante los cuales se van a medir las actividades de los puestos de embarque del aeropuerto. La preparación, aprobación y ejecución de dicho Manual deberá conformarse a lo indicado en este Apéndice y el Anexo A.1.**

La preparación del Manual de Operaciones del Aeropuerto requerirá de la coordinación con los representantes gubernamentales de la DGAC y el CETAC, Seguridad, Aduanas y Migración, Seguridad Pública, e instituciones ambientales. Los arrendatarios del AIJS tendrán la oportunidad de realizar sugerencias para el manual, en donde sea apropiado.

El Manual de Operaciones del Aeropuerto deberá ser consistente con las normas de la FAA y la OACI. Las secciones principales relacionados con las áreas de operación de aeronaves incluirán, como mínimo, las 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 formato del Manual de Operaciones Aeroportuarias deberá basarse en las mejores prácticas en la industria aeroportuaria. Sin embargo, su contenido se adaptará con cuidado para que cumpla con los requerimientos, instalaciones y necesidades operativas del AIJS. Deberá asegurarse que los temas principales del MPO se enfoquen de manera consistente con las directrices de la FAA y la OACI. El índice de las secciones relevantes del manual de operaciones aeroportuarias, así como el índice del manual de certificación aeroportuaria presentada por la FAA, se detalla en el Anexo A.1. a este Apéndice. Cada copia del Manual de Operaciones Aeroportuarias se numerará y distribuirá formalmente a los operadores del AIJS. Los cambios o modificaciones se harán cuando sea necesario, previa aprobación del CETAC, 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 necesario.

8. **Proveer servicios de seguridad en apoyo a los servicios de la fuerza pública según la Sección III.E.5 - Seguridad Complementaria, del cartel de licitación y del Plan de Seguridad de la oferta adjudicada.** Los especialistas en operaciones del Gestor se capacitarán en múltiples áreas en procedimientos médicos de emergencia, como primeros auxilios. Asimismo, se dará capacitación básica en técnicas básicas de policía con el fin de que puedan ayudar a los oficiales encargados de ejecutar la ley, en caso de ser necesario. Una parte integral de la capacitación en operaciones será la familiarización con los requerimientos del Anexo 14, Anexo 17 y manuales relacionados de la OACI, así como de los FAR Partes 107 y 139 y otros documentos relevantes de la FAA. Se mantendrán los registros de capacitación de los empleados y garantizará al CETAC y a la DGAC que los especialistas en operaciones estarán bien capacitados para cumplir con todos los requerimientos incluidos en el Manual de Operaciones Aeroportuarias.

9. **Recoger, disponer y tratar los desechos, basura, sustancias tóxicas y químicas, en el entendido de que toda basura de carácter orgánico de los aviones deberá ser incinerada o tratada de conformidad con lo que disponga el CETAC.** La basura orgánica y los desechos de los servicios sanitarios de los vuelos internacionales que presenten un riesgo potencial para la salud deben manejarse en cumplimiento con las especificaciones del CETAC. El Gestor se compromete administrar el AIJS bajo las regulaciones requeridas en cuanto a la salud ambiental y el medio ambiente. El Gestor garantizará que toda la basura de los vuelos internacionales entrantes se deseche de manera adecuada por parte de la compañía que brinda servicio a la empresa. Los desechos de los servicios

sanitarios se procesarán en una trituradora nueva que se construirá como parte del proyecto de ampliación de la Terminal antes de introducirlos en el nuevo sistema de tratamiento de aguas residuales del AIJS. Los desechos industriales del mantenimiento de las aeronaves o de otras causas estarán sujetos a ser desechados de acuerdo con las leyes nacionales. Los desechos no autorizados, como la descarga de desechos tóxicos en alcantarillas sanitarias o pluviales o zanjas de drenaje recibirán un castigo severo por parte de la administración del AIJS y se informará a las entidades gubernamentales correspondientes. Se llevarán a cabo inspecciones ambientales periódicas de las instalaciones de los arrendatarios para garantizar que estos tengan en funcionamiento los procedimientos de desecho apropiados. Asimismo, el Gestor se compromete a desarrollar en coordinación con las entidades gubernamentales correspondientes un plan de prevención de contaminación por aguas pluviales. Los esquinadores, sifones de grasa y separadores de grasa se especificarán en futuros sistemas de recolección de drenado y alcantarillas y en las construcciones de arrendatarios en las cuales sean aplicables.

10. **Recoger, disponer y tratar las aguas residuales y las aguas negras.** La operación de la planta de tratamiento de aguas residuales se contratará a un proveedor de servicios local. El Gestor tomará medidas para asegurar que el flujo de aguas pluviales, combustible, aceite y otros contaminantes no entren en el sistema local. El Gestor trabajará con la DGAC y el CETAC, arrendatarios aeroportuarios y otras agencias locales adecuadas para mejorar la separación de los contaminantes de la corriente de las aguas pluviales al usar separadores, esquinadores y lagunas de contención, según sea necesario

11. **Mantener tecnológicamente actualizado el equipo de comunicaciones internas necesario para las operaciones del campo aéreo.** El Gestor se compromete a proveer y mantener un sistema de comunicaciones internas confiables. La radio comunicación requiere de un equipo estándar con una confianza probada. También el Gestor suministrará al personal clave del AIJS localizadores personales, teléfonos y teléfonos celulares para garantizar una buen sistema de comunicación. El mantenimiento de los radios, teléfonos celulares y localizadores se subcontratará a una compañía local de servicio. Asimismo, el Gestor deberá tener discusiones con las agencias de policía y seguridad del Gobierno y con el Equipo de Rescate y Extinción de Incendios durante la Transición para establecer los procedimientos de comunicación que aseguren la capacidad de comunicación a todo lo ancho del AIJS. **El Gestor no podrá instalar o permitir la utilización de sistemas de comunicaciones que interfieran**

con los sistemas de comunicación que se utilicen en la aeronavegación del Aeropuerto o en el ATC.

12. **Establecer un sistema para garantizar un control adecuado en relación con el acceso a las áreas restringidas del aeropuerto (carnés de identificación de funcionarios, otorgamiento y control de permisos especiales, etc.).** El Gestor deberá coordinar con la entidades públicas, aerolíneas, operadores y la DGAC con el fin de lograr un control efectivo del acceso a las Áreas de Operación Aérea. El Gestor se compromete a proveer e implementar un Sistema de Acceso de Seguridad estándar. Este sistema computarizado integrará la identificación con fotografía de los empleados, información del patrono y nivel de autorización para todos los empleados que requieran tener acceso a las Áreas de Operación Aérea. A los empleados se les deberá fotografiar, y se les tomará la huella digital, introduciendo su información personal e historial de empleo en una base de datos computarizada. Al personal que ha dejado de laborar en el AIJS se le pedirá un “proceso de salida”, en el cual se anota en la computadora, el cese del empleado y se desactiva el gafete.

También se implementará un sistema de control clave para todos los puntos de entrada y salida que brinden servicio a las áreas seguras del AOA y otras áreas críticas del Aeropuerto. El sistema de control clave será de una gran importancia conforme se termina la Fase I de la ampliación de la Terminal.

Los vehículos presentan una amenaza para la seguridad de las aeronaves, se suman a la congestión de la rampa y pueden usarse con propósitos criminales. Se establecerá un sistema de permisos para vehículos, de manera tal que se:

- Limite las áreas de vehículos en las Áreas de Operación Aérea sólo a las compañías autorizadas.
- Requiera de un seguro adecuado.
- Suministre personal de seguridad con una comprensión clara de cuáles vehículos (cuando estén acompañados por un chofer que posea una identificación válida del AIJS) pueden tener acceso al Áreas de Operación Aérea.
- Implemente un sistema de identificación de vehículos para los vehículos autorizados.
- Requiera que los vehículos tengan los equipos de comunicación y señalización apropiados para operar en las áreas del AOA.

Los permisos se fijarán en forma permanente a los vehículos y no serán transferibles

13. **Sistema de Atención de Derrames de Combustibles, Grasas, Aguas Duras y Otros Fluidos Tóxicos Contaminantes.** El Gestor tendrá la responsabilidad para proveer y mantener un sistema para la atención de derrames y deberá contar con un equipo de contención adecuado para la atención de derrames en el AIJS. Asimismo, el Gestor contará con una unidad móvil para el desplazamiento a plataformas remotas y otras facilidades del AOA. En caso de derrames, los procedimientos para la investigación de las eventualidades y el cobro del material utilizado y los daños producidos a las carpetas asfálticas y otros deberán estar establecidos en el MPO, de conformidad con la normativa vigente establecida por la OACI y la FAA. El sistema de atención de derrames provisto por el Gestor deberá contar con el equipo especializado y las técnicas precisas, los cuales deberán ser debidamente aprobado por el CETAC. Los equipos deberán permitir una recolección de contaminantes en la forma más expedita y precisa posible y el Gestor contará con materiales disponibles para la atención de derrames en una cantidad igual a por lo menos 1.5 veces la cantidad requerida para atender el evento más grande que podría ocurrirse en las áreas del AIJS. Los equipos, procedimientos y cantidades de materiales serán evaluados por el CETAC por medio del Órgano Fiscalizador y serán incorporados en el MPO. Asimismo, el Gestor se compromete a coordinar sus responsabilidades con otros usuarios del AIJS, incluyendo, sin límite, los suministradores de combustible, la Terminal de Combustible, los operadores de los tanques de almacenamiento de combustible, las aerolíneas y el cuerpo de bomberos del INS. En el caso de derrames, el Gestor tendrá que comunicar de inmediato el evento a la Torre de Control del Aeropuerto. De acuerdo a las normas nacionales e internacionales, el ARFF es la responsable del control y directrices relacionados a la atención de los accidentes e incidentes que ocurren en el AIJS, y por ende, el Gestor compromete sujetarse a dichas disposiciones.

14. **Otros Servicios al Ser Prestados en el Campo Aéreo:**

- a) El Gestor se compromete a supervisar y coordinar la prestación de todos los servicios prestados por terceros y asignar las áreas necesarias, según lo establecido en su respectivo contrato de concesión o según lo solicitado por los concesionarios, sujeto a la disponibilidad de espacio.
- b) El Gestor se compromete acatar las normativas y reglamentos de AVSEC/FAL y coordinar con los usuarios y entidades autorizadas para este fin.

3. Reglamentación de los Servicios al Ser Prestados en el Campo Aéreo:

En la prestación de los servicios del campo aéreo el Gestor se compromete a las siguientes disposiciones:

i) Sistema de Embarque / Desembarque:

El Gestor deberá obligatoriamente mantener operativo, los siguientes sistemas de embarque/ desembarque: vehículos terrestres para el embarque y desembarque de pasajeros para dar servicio a los vuelos nacionales y a los internacionales que se estacionen en posiciones sin puente de embarque (posiciones remotas) en cantidad acorde con el tráfico de pasajeros, lo que será calificado por el Órgano Fiscalizador, y puentes de embarque en una cantidad disponible según el Plan Maestro, debidamente aprobado por el CETAC.

Antes de septiembre de cada año, el Gestor presentará al Órgano Fiscalizador, para su aprobación, el mecanismo de asignación de los sistemas de embarque / desembarque informando de las compañías aéreas que operan en el aeropuerto. El Gestor, en coordinación con la DGAC, tendrá la obligación de realizar consultas a los usuarios del aeropuerto con el fin de dejar constando sus opiniones y recomendaciones al respecto. El mecanismo de asignación de los sistemas de embarque / desembarque se remitirá, con los antecedentes correspondientes al CETAC. Este tendrá un plazo de 30 días para formular observaciones o para aprobar el mecanismo. Si no se pronuncia en este plazo, se entenderá aprobado el mecanismo. En caso de formular observaciones, el Gestor tendrá un plazo de 15 días para realizar los cambios correspondientes.

Durante la Transición, el Gestor deberá presentar el borrador del mecanismo de asignación del sistema de embarque y desembarque en los mismos plazos y formas señalados anteriormente. El incumplimiento de esta obligación autoriza al CETAC a no dar la orden de inicio de las operaciones al Gestor.

El Gestor deberá prestar el servicio de vehículos terrestres para el embarque y desembarque de pasajeros, debiendo cumplir con lo establecido en el Anexo E.2 Bases Técnicas de Equipamiento.

ii) Áreas para Servicios en Rampa

El Gestor deberá proporcionar y mantener las áreas destinadas para los servicios de asistencia en tierra a la aeronave, al equipaje y la carga que los prestadores de servicios realizan en plataforma y los servicios de asistencia a los pasajeros en la terminal. El Gestor tendrá como obligación administrar contratos para la prestación de servicios en plataforma, no pudiendo éste ser prestador directo de dichos servicios.

iii) Supervisión y Control de Actividades en las AOA

En el desempeño de las actividades y servicios del Gestor relacionadas con las AOA, el Gestor se compromete a coordinar con los Inspectores Aeroportuarios y Aeronáuticos designados por la DGAC, incluyendo, entre otros, los Inspectores Aeronáuticos, Inspectores de Operaciones Terrestres y Inspectores de Seguridad y de Facilitación, así como con el Órgano Fiscalizador para garantizar que cada parte podrá cumplir cabalmente con sus funciones. Para estos efectos, las funciones del Gestor Interesado serán aquellas descritas en este Apéndice y de asesorar a la Dirección General de Aviación Civil en materia aeroportuaria y aeronáutica. Los inspectores aeroportuarios y aeronáuticos designados por la DGAC tendrán la obligación de la observancia, aplicación y sanción, de conformidad con la Ley General de Aviación Civil y de todas las Reglas Aeronáuticas Costarricenses, incluyendo, sin límite, a los Reglamentos y normas estipuladas por la Dirección General de Aviación Civil. En general, el Gestor será el encargado de la administración de actividades aeronáuticas, incluyendo la asignación de espacios para las operaciones en la rampa, y deberá mantener observancia de los estándares de seguridad aeroportuaria y aeronáutica. No obstante lo anterior, las labores coercitivas se mantendrán en el ámbito de la Dirección General de Aviación Civil, por medio de los Inspectores Aeroportuarios o Aeronáuticos, cuyas responsabilidades incluyen, entre otras, la aplicación de sanciones en el caso de infracciones.

La distribución de derechos y responsabilidades relacionadas con las actividades de las AOA se presentan en el Anexo A.2. a este Apéndice.

El Órgano Fiscalizador supervisará el cumplimiento del Gestor en sus servicios prestados en el campo aéreo, de acuerdo con los términos de este Contrato, así como en el control de calidad de los servicios prestados por el Gestor. Asimismo, el Órgano Fiscalizador servirá como intermediario en la interacción entre el Gestor Interesado y la Dirección General de Aviación Civil en el establecimiento y aplicación de normas aeroportuarias y aeronáuticas de competencia propia del Gestor. En caso de conflictos entre las competencias correspondientes al Gestor y los Inspectores Aeroportuarios o Aeronáuticos, el Órgano Fiscalizador determinará los límites de competencia de ambos funcionarios, presentando a la DGAC / CETAC sus recomendaciones para su consideración. Asimismo, el Órgano Fiscalizador presentará reportes a la DGAC / CETAC cuando en su consideración, uno o ambos de estos funcionarios podrían estar fallando en la ejecución de sus labores.

iv) Transferencia de Responsabilidades

Al Gestor le será traspasada la obligación de administrar los contratos, concesiones y permisos existentes otorgadas por el CETAC a los prestadores de los servicios en los AOA. El Gestor deberá respetar las condiciones contractuales de dichas concesiones, sin

perjuicio a la obligación de revisar y recomendar mejoras en dichos contratos al CETAC. A la vez, el Gestor estará obligado a monitorear y supervisar el cumplimiento de los poseedores de concesiones, contratos y permisos con la normativa internacional y local, y con las condiciones contractuales vigentes, y deberá notificar de inmediato al CETAC de cualquier incumplimiento. El CETAC deberá iniciar los procedimientos de confirmación de dicho incumplimiento en un plazo de 15 días y en el caso de confirmar el incumplimiento señalado, iniciar los procedimientos de remedio o rescisión de los derechos otorgados, de conformidad con la LGAC y el contrato o permiso correspondiente.

v) Otras Disposiciones

El Gestor deberá gestionar los cobros a todo prestador de servicio en plataforma. Las tarifas vigentes serán las tarifas debidamente publicadas por el poder ejecutivo y/o ARESEP. El Gestor no tendrá derecho de realizar cobros adicionales que los debidamente aprobados.

Se prohíbe el ingreso a plataforma a toda empresa prestadora de servicios de plataforma que no posea contrato, concesión o permiso legalmente válido otorgado por el CETAC.

Deberá exigir garantías a los prestadores de servicios en plataforma para cubrir eventuales daños ocasionados a la infraestructura y equipos. Este no podrá exigir montos diferentes de garantías para un mismo tipo de servicio a los prestadores de servicios.

vi) Servicios aeronáuticos en general:

Durante el período de Gestión, el Gestor podrá solicitar la explotación de otros servicios aeronáuticos. Para ello deberá notificar al Órgano Fiscalizador y el CETAC la incorporación de cada nuevo Servicio Aeronáutico con al menos 90 días de anticipación a la fecha de inicio de explotación propuesta, describiendo el servicio, categoría y superficie a utilizar. El Órgano Fiscalizador remitirá los antecedentes al CETAC, el cual dentro de los 60 días deberá responder al Gestor. El CETAC se reserva el derecho a autorizar o rechazar la explotación de cada nuevo Servicio Aeronáutico propuesto por el Gestor, previo informe de la DGAC, pudiendo establecer condiciones, regulaciones o modalidades, según el caso. La DGAC tendrá un plazo de 30 días para remitir dicho informe desde que haya sido requerido por el CETAC y en la elaboración de dicho informe, la DGAC tendrá la obligación de realizar consultas a los usuarios del aeropuerto y al Comité de Operadores con el fin de dejar constado sus opiniones y recomendaciones al respecto.

El CETAC podrá autorizar la implantación de dicho servicio, reservándolo para terceros, expresamente excluyendo el Gestor de dicha prestación si se considera dicho servicio de

carácter distinto al objeto de este contrato o de carácter monopolístico. En dicho caso, se procederá con la contratación a terceros de dicho servicio, siguiendo los procedimientos establecidos en el Anexo 1 del Cartel de Licitación.

7.B. Componente de Servicios Obligatorios en las Terminales de Pasajeros

1. En General

El Componente de Servicios en las Terminales de Pasajeros incluye todos los servicios dentro de los edificios de las terminales de pasajeros y otros relacionados con los servicios a los pasajeros. En general, el Gestor será responsable de evaluar los servicios públicos que se ofrecen en el Aeropuerto y las terminales, llevar a cabo mejoras en estos servicios, recomendar programas para mejorar las relaciones con el público y con las comunidades aledañas, y fomentar un alto nivel de competencia del personal. El Componente de Servicios de las Terminales de Pasajeros incluye, pero no se limita a, los siguientes servicios:

- ⇒ Mantenimiento y limpieza de las terminales y zonas circundantes
- ⇒ Supervisión y asesoría en relación con la explotación comercial del Aeropuerto
- ⇒ Señalización en las terminales
- ⇒ Adquisición y mantenimiento de equipos y mobiliarios
- ⇒ Seguridad y vigilancia en las terminales
- ⇒ Planificación, diseño e ingeniería de las construcciones, ampliaciones y modificaciones arquitectónicas, estructurales, mecánicas y otras relacionadas
- ⇒ Financiamiento y desarrollo de la infraestructura de las terminales.
- ⇒ Administración de los locales y espacios comerciales

2. Servicios Específicos

Salvo lo dicho en el Contrato, las responsabilidades específicas del Gestor en las terminales incluyen, pero no se limitan a las recomendadas en el Anexo 9 al Tratado de Aviación Civil Internacional -- Facilitación y sus manuales correspondientes, en adelante el “Anexo 9 de la OACI,” en el Manual de Política Operativa de la ACI, en el Manual de los aspectos económicos de aeropuertos de la OACI; el Airport Development Reference Manual, 8th edición de la IATA, Montreal, Canadá, el Circular de Asesoría FAA AC 150/5360-13 Planificación y Diseño de Instalaciones de Terminales (Planning and Design Guidelines for Airport Terminal Facilities) y el Circular de Asesoría FAA AC 150/5360-9 – Planificación y Diseño de Instalaciones de Terminales en Aeropuertos Pequeños (Planning And Design Of Airport Terminal Facilities At Non-Hub Locations) y en conformidad con las normas para las operaciones de la terminal del Grupo AGI (que

deberán exceder las normas de la OACI y la ACI). Estos estándares se incorporarán en el Manual de Operaciones Aeroportuarias. El Gestor se compromete en todo momento a cumplir y superar estas recomendaciones en el AIJS, tal y como se indica en su oferta. Asimismo, el Gestor garantizará que todos los pasajeros- internacionales, nacionales y en transbordo - reciben el mismo alto estándar de comodidad, limpieza y conveniencia.

Adicionalmente, el Gestor prestará los siguientes servicios:

1. **En concordancia con los procedimientos operacionales estándares establecidos en el MPO y con lo dispuesto en el Anexo 9 de la OACI, el Gestor asegurará el cumplimiento de las normas aplicables en relación con los siguientes servicios:**
 - i. **Servicios brindados a pasajeros y carga.** El Gestor deberá alentar a las autoridades de aerolíneas, Migración y Aduanas para que cumplan con las normas de facilitación que se describen en el Anexo 9 de la OACI.
 - ii. **Flujo de pasajeros y carga por las terminales (incluyendo inspección y control de servicios prestados por otras dependencias públicas).** El Gestor se deberá asegurar de lo siguiente:
 - a) Estén disponibles las instalaciones adecuadas.
 - b) Las instalaciones se asignen y se usen por completo cuando sea necesario.
 - c) Las aerolíneas y las agencias de inspección estén totalmente informadas y coordinadas para eliminar entorpecimiento en el procesamiento eficiente de los pasajeros.

El sistema de seguimiento de carga computarizado se adaptará para que dé un seguimiento exacto de los envíos dentro del CTRM. El Gestor deberá ser consciente de la importancia de coordinar con las entidades gubernamentales que tiene la responsabilidad principal de la inspección de carga. Por ejemplo, las inspecciones gubernamentales y los servicios de control necesitan estar informados de los cambios en los horarios de arribo de las aeronaves, de manera que puedan coordinar el personal, los recesos para alimentación y las responsabilidades de supervisión. El mantenimiento de las áreas de inspección también deberá ser coordinado para asegurar que pueda lograrse el mantenimiento necesario sin interrumpir el procesamiento de los pasajeros.

El Gestor sostendrá reuniones mensuales con las instituciones de inspección para asegurar un alto nivel de coordinación entre el personal del AIJS y todas las instituciones.

- iii. **Tipos y niveles de servicios al cliente.** El Gestor garantizará brindar un alto nivel del servicio, de conformidad con su plan de calidad y la oferta adjudicada. En el AIJS, el Gestor proveerá representantes del servicio al cliente que sean bilingües y deberá ubicarlos en posiciones estratégicas dentro de la Terminal. Estos empleados estarán uniformados para que sean más visibles, tendrán conocimiento sobre las operaciones de la Terminal. Además, los representantes de servicio al cliente estarán disponibles para dar apoyo a las actividades en los salones VIP y diplomático y en cualquier futura sala de espera para los pasajeros en tránsito.
- iv. Señalamiento, facilidades y comodidades para el uso y descanso de pasajeros tales como teléfonos, escaleras automáticas, elevadores, aire acondicionado, servicios sanitarios, servicios médicos, sistemas de altavoz y de información al público, etc.

Señalamiento. El flujo expedito de pasajeros se obtiene con la ayuda de señales internacionales fácilmente identificables. El Gestor evaluará el señalamiento actual de la Terminal y se comparará con las normas internacionales. El Gestor será responsable para cualquier modificación o mejoramiento al señalamiento, lo cual deberá conformarse a la normativa internacional y deberá estandarizarlas para facilitar su comprensión por parte de la gran cantidad de pasajeros internacionales. El señalamiento comercial para las concesiones se diferenciará en forma clara de la información del Aeropuerto y de la señalización guía. También se deberá considerar las normas sugeridas en el Documento 9636 de la OACI, *Señales Internacionales para Orientación del Público en los Aeropuertos y las Terminales Marítimas*.

Asientos. La colocación de los asientos en forma adecuada incluirá la facilidad de acceso a los sistemas telefónicos y las líneas de datos para los usuarios de computadoras. La colocación de los asientos de manera adecuada incluirá la cantidad suficiente de plazas en las salas de espera, con un diseño funcional para la comodidad de los pasajeros. Los asientos se acomodarán de manera que permitan un movimiento cómodo de los pasajeros y su equipaje.

Teléfonos. Los teléfonos públicos deben incluir la capacidad de usar monedas, tarjetas telefónicas pre-pagadas y tarjetas de crédito, estos últimos si están disponibles por la prestadora del servicio. También, deben incluir puertos de datos para conexiones de computadoras personales y ser compatibles para voz y datos. Por medio de estudios de los clientes, la observación del uso actual y, hasta donde estén disponible, los datos de ingresos para cada teléfono que demuestre el uso y la demanda, se

determinará la exactitud de la cantidad y calidad de los teléfonos públicos en la Terminal. Si hay una brecha entre las expectativas del cliente y los sistemas disponibles, el Gestor realizará las mejoras. El Gestor también podrá procurar la introducción de teléfonos con líneas directas para los principales transportistas internacionales a larga distancia.

Altavoces. Un efectivo servicio al cliente requiere de sistemas de altavoces que ofrezcan una cobertura clara y completa en las Terminales de Pasajeros. Se monitorearán los niveles de sonido y se harán mejoras en los sistemas de altavoces, según sean necesarios. El uso de altavoces por zonas deberá ser efectivo en la reducción de los niveles de ruido y para minimizar las interrupciones en el servicio de altavoces. Una capacitación adecuada también deberá minimizar el tiempo que estén al aire y ofrecer un ambiente más profesional.

Música. El Gestor asegurará que la música de fondo ayude a brindar una atmósfera placentera, en especial en las áreas de espera y las públicas de la Terminal.

Información sobre Vuelos. Las pantallas con información sobre vuelos (FIDS) son una parte vital de los sistemas de información para los pasajeros. Por lo tanto, el Gestor deberá instalar monitores de información de la calidad y en la cantidad suficiente para cubrir las necesidades del AIJS, de conformidad con la normativa internacional. Un nuevo sistema de información de equipaje (BIDS) en el área de llegadas anunciará a los pasajeros cuáles son los dispositivos de reclamo de equipaje que se han asignado a sus vuelos.

El Gestor también deberán suministrar televisores que muestren programas de noticias por medio del servicio de cable y que se pasen en las áreas de espera, salas para pasajeros en tránsito, salones VIP y el salón diplomático.

Servicios Médicos. Los especialistas en operaciones recibirán capacitación para ofrecer primeros auxilios en caso de emergencias médicas. El Gestor coordinará con el Equipo de Rescate y Extinción de Incendios para dar respuesta a las necesidades médicas de la Terminal. Una estación médica con personal compuesto por enfermeras calificadas, prestará servicios en el AIJS. Dicha estación médica tendrá una ubicación céntrica y estará señalada de manera adecuada para aquellos pasajeros que necesiten de atención médica. Todos los empleados del servicio de pasajeros de las aerolíneas, empleados de concesionarios, el mostrador de servicio al público y los empleados del Gestor estarán informados sobre la

ubicación de esta estación. El servicio podrá ser ofrecido por un contratista privado o con base en una concesión.

Pasajeros con Discapacidades. El Gestor trabajará en conjunto con las aerolíneas, el CETAC y la DGAC para:

- Establecer procedimientos para suministrar sillas de ruedas (y almacenarlas cuando no estén en uso).
 - Suministrar al Mostrador de Información con una lista de procedimientos y recursos para brindar asistencia a los pasajeros con discapacidades.
 - Proveer facilidades en los servicios sanitarios para que sean accesibles a personas en sillas de ruedas, los cuales tendrán una señalización clara.
 - Suministrar a los especialistas en operaciones capacitación sobre la manera en que deben tratar y ayudar a los pasajeros con discapacidades.
 - Asegurarse de que los contratistas cuenten con procedimientos para dar asistencia a los clientes.
 - Colocar señalizaciones en sistema Braille en los elevadores, así como en las puertas de los baños.
- v. **Limpeza e higiene en las áreas de la terminal.** El Gestor entiende y acepta que es esencial ofrecer al público una Terminal limpia, que cuente con servicios sanitarios. El Gestor tendrá responsabilidad para la prestación de los servicios de limpieza en una manera eficiente en cuanto a costo y efectividad para garantizar la limpieza de la Terminal en todo momento. El Gestor contratará a una empresa que se especialice en servicios de limpieza, por medio de un proceso competitivo basado en las especificaciones de desempeño y en una evaluación de la satisfacción de los clientes actuales. La supervisión continua del personal del Aeropuerto deberá garantizar el cumplimiento de las normas del contrato.
2. **Inspeccionar y evaluar los servicios de la terminal para asegurar cumplimiento con las normas establecidas, incluyendo la evaluación de los servicios de la terminal que se realicen por contrato, las concesiones y los servicios y emitir recomendaciones sobre los cambios requeridos para brindar un servicio eficiente.** El Gestor deberá inspeccionar y evaluar los servicios de la Terminal un mínimo de tres veces diarias, una vez por cada turno laboral. Los servicios que no reúnan las normas se informarán a la Gerencia General y a los subcontratistas para que tomen de inmediato las acciones requeridas. Asimismo, estudios anuales con los usuarios y pasajeros complementarán las observaciones diarias. A los pasajeros se les solicitará que clasifiquen las diferentes categorías de servicio.

Cada contrato comercial (alimentos y bebidas, mercaderías al por menor, bancos, cambio de divisas, etc.) estará sujeto a una renta y a un contrato de explotación comercial en los cuales se establecerán los requerimientos contractuales que cubran las horas de operación, contratación de personal, fijación de precios, señalización, entregas de proveedores, recogida de basuras y los tipos específicos de mercadería o servicio que ofrecerán. La selección de los contratistas comerciales tomará en cuenta los registros de servicio al cliente que tenga cada compañía.

El Gerente General del Aeropuerto y los gerentes subalternos del Gestor observarán personalmente todos los servicios y funciones de la Terminal y la recorrerán con regularidad y tomarán las medidas correctivas, según sea necesario. Además, la Gerencia Regional del Grupo AGI llevará a cabo revisiones de los servicios de la Terminal y de la eficiencia de los sistemas de evaluación de servicios

3. **Servir de enlace con las instituciones del Gobierno y con los contratistas y usuarios del aeropuerto, con el fin de coordinar sus funciones y responsabilidades. El Gestor deberá atenerse, como mínimo, a las recomendaciones del Anexo 9 de la OACI - Facilitación.** El Anexo 9 proporciona las normas mínimas para el servicio a los pasajeros y la facilitación de carga para todos los gobiernos que sean miembros de la OACI. El Gestor asume la responsabilidad de coordinar y mejorar la comunicación entre los arrendatarios, usuarios y entidades gubernamentales por medio de reuniones mensuales regulares y llamadas personales de seguimiento por parte de la Gerencia General del Aeropuerto. El Gestor asume la responsabilidad de garantizar que las normas se cumplan en forma consistente.
4. **Desarrollar y coordinar planes para atender a visitantes distinguidos que arriban o parten del aeropuerto, a solicitud de las autoridades correspondientes.** El Gestor se compromete a desarrollar en coordinación con las entidades gubernamentales apropiadas, un plan de facilitación general y flexible para personas importantes. El plan establecerá los procedimientos básicos para escoltar a las personas que usen las salas de espera y los salones VIP, según corresponda. El establecimiento de los procedimientos permitirá un trato sin problemas a los dignatarios costarricenses y extranjeros por parte de personal políglota del Gestor, conocedores del Aeropuerto, la ciudad y el país.. Se designará al Gerente de Desarrollo Comercial, Promoción y Comunicaciones como el enlace para la coordinación de la atención de las personalidades destacadas que lleguen al Aeropuerto.
5. **Dar mantenimiento continuo a la planta física de la terminal, incluyendo los siguientes aspectos:**

- i) **Establecer un sistema de control de mantenimiento que incluya la eficiente utilización del personal, materiales y equipo.** De conformidad con el Plan Administrativo y el Plan de Mantenimiento de la oferta adjudicada, el Gestor pondrá en práctica su Sistema de Administración Computarizada de Mantenimiento que ha sido probado. Este sistema servirá como el sistema central para programar e informar sobre todos los trabajos de mantenimiento. El Sistema de Administración Computarizada de Mantenimiento deberá establecer sistemas de revisión del mantenimiento diarias, semanales, mensuales y anuales. Estas revisiones deberán ayudar a programar el personal, los materiales y el equipo. Las órdenes de trabajo se emitirán de acuerdo con su orden de prioridad se planificarán las horas laborales, materiales, fechas de solicitudes, cronogramas y las fechas de finalización. Las órdenes de compra se generarán para el equipo o los materiales que no se mantienen en reserva. El sistema deberá suministrar informes detallados y resúmenes por nivel para ayudar a los Supervisores y a la Gerencia a sacar el máximo provecho de los recursos disponibles. Los detalles sobre este sistema se detallan en la Sección 6.0: Plan de Mantenimiento de la Oferta Adjudicada. El sistema de Mantenimiento deberá permitir el acceso para el intercambio electrónico de datos e información relevante para el Órgano Fiscalizador con los sistemas de éste y de la DGAC.
- ii) **Diseñar e implementar programas del mantenimiento.** Los programas de mantenimiento por medio del Sistema de Administración Computarizada de Mantenimiento deberán incluir, como mínimo, los siguientes:
- Programación de órdenes de trabajo.
 - Informes de programación.
 - Programación de subcontratistas.
 - Informes especializados de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento.
 - Formulación de órdenes de trabajo no programadas.
 - Programas de obras y control de asistencia al trabajo.
 - Órdenes de compra.
 - Informes sobre el estado del inventario.

El Plan de Mantenimiento anual global se preparará antes de ciclo del presupuesto anual y suministrará una base para establecer prioridades de las obras durante el próximo año

- iii) **Mantener registros de costos de mantenimiento, incluyendo la preparación de programas de trabajo, evaluación de reportes operativos, y la revisión de rutinas de mantenimiento y rendimiento del personal.** Los registros de costos de mantenimiento, programación del trabajo, las prioridades, evaluaciones y utilización del personal deberán ser incorporados en el Sistema de Administración Computarizada de

Mantenimiento. Este sistema deberá ser capaz de producir los informes de administración y supervisión que ayudarán al Órgano Fiscalizador a supervisar al Gestor en cuanto a su desempeño en mantenimiento. El rendimiento del personal se evaluará usando el sistema de evaluación del personal, incluido el desempeño anual.

- iv) **Supervisar e inspeccionar las actividades de limpieza de edificios contratadas por el Gestor a terceros y asegurar que se den niveles de limpieza de excelencia.** La supervisión y evaluación de las actividades de limpieza del edificio serán progresivas y serán una parte integral del informe de inspecciones diarias. A los representantes de los subcontratistas se les solicitará que acompañen, periódicamente, al personal del Gestor en sus inspecciones diarias. Los registros del mantenimiento de los servicios sanitarios se mantendrán en cada instalación y serán firmados por los trabajadores que realicen el trabajo de limpieza programado.

El Gestor supervisará los niveles del personal de los subcontratistas de servicios de limpieza por medio de: 1) la inspección física de las áreas de la terminal; 2) inspección de las tarjetas de control de asistencia y un recuento de la asistencia en los cambios de turno y 3) auditoría de los registros de las planillas contractuales.

- v) **Dar mantenimiento estructural, mecánico, y eléctrico a las terminales, sus instalaciones, equipos y sistemas.** Todos los sistemas de las Terminales, incluidos los estructurales, mecánicos y eléctricos, deberán estar integrados en el Sistema de Administración Computarizada de Mantenimiento. Para nuevos edificios terminales, el Gestor deberá recopilar los planos finales “as built”. Estos diseños en CAD serán los registros de base para dar seguimiento al mantenimiento y cambios futuros al edificio y sus sistemas. Estos diseños, que muestran el equipo instalado y los sistemas de los edificios, servirán como el núcleo del Plan de Mantenimiento Preventivo. Los equipos y sistemas que estén en garantía también se identificarán en el plan con el fin de recuperar costos y obtener reparaciones de los fabricantes y proveedores.

Para la comodidad de los pasajeros también se requiere de aire acondicionado adecuado. Para las ampliaciones de los edificios terminales de pasajeros, deberá diseñarse sistemas de control de las instalaciones que tendrán la capacidad de mantener los niveles de comodidad climática y de minimizar los costos eléctricos. El Gestor reconoce que mantenimiento preventivo de los sistemas de aire acondicionado deberá tener una alta prioridad.

- vi) **Diseñar y tener programas de mantenimiento de áreas verdes, así como otras actividades relacionadas con el cuidado y mantenimiento de las propiedades.** El Gestor deberá realizar mejoras significativas en las

áreas verdes y en el mantenimiento de los terrenos. El Gestor se compromete a desarrollar áreas verdes atractivas que cuenten con plantas autóctonas que resalten la apariencia de las Terminales, las calles de acceso y las instalaciones de los parqueos, y que requieran de poco mantenimiento. El Gestor deberá desarrollar un plan para la decoración de áreas verdes, lo cual se entregará al CETAC, por medio del Órgano Fiscalizador, para su revisión y aprobación, en conjunto con la ampliación de la Terminal y las calles de acceso de conformidad con el Plan Maestro vigente.

vii) **Diseñar e implementar mejoras para minimizar los costos de mantenimiento.** El Sistema de Administración Computarizada de Mantenimiento deberá proveer al Gestor de las herramientas necesarias para asegurar las prácticas de mantenimiento eficientes y económicas. Estas prácticas se diseñarán para asegurar que no se sacrifiquen la seguridad y el servicio al cliente.

viii) **Diseñar las especificaciones para la limpieza de los edificios y para el mantenimiento especializado.** El Gestor usará la experiencia del Grupo AGI para desarrollar las especificaciones de limpieza y contratos de mantenimiento que garanticen los más altos estándares para la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones. La casa matriz del Grupo AGI dará soporte a la Gerencia General del AIJS para la contratación de este trabajo.

6. **Mantener actualizado todos los sistemas de notificación de emergencias y de advertencias.** A los sistemas de protección a la vida (fuego, humo y alarmas de seguridad) se les asignará la máxima prioridad en el mantenimiento preventivo. Las pruebas de los sistemas de apoyo a la vida que se programan con regularidad se llevarán a cabo en horas que no sean de máxima demanda. El control del sistema de información y los paneles de alerta se ubicarán en una central de operaciones o en la oficina de control de comunicaciones, las que mantendrán vigilancia las 24 horas, contarán con enlaces telefónicos y por radio hacia la estación del Equipo de Rescate y Extinción de Incendios del Aeropuerto.

7. **Proveer y mantener en buen estado todos los elementos de señalización del AIJS que sean necesarios y que estén relacionados con la operación del aeropuerto.** El Gestor deberá sujetarse, como mínimo, a las normas de la OACI y de la FAA referentes a las señales internacionales para orientación del público en los aeropuertos. Asimismo, el AIJS deberá contar con una señalización de orientación e información para crear un ambiente eficiente y amistoso para el pasajero. El Gestor utilizará el programa de señalización del Grupo AGI, que deberá en todo momento sobrepasar las normas mínimas establecidas por la OACI (Documento 9430) y que incorpora las normas de los diseños gráficos contemporáneos. También se deberá considerar las normas sugeridas en los Documentos 9636, *Señales Internacionales para Orientación del*

Público en los Aeropuertos y las Terminales Marítimas y 9249, Letreros Dinámicos de Información Pública Relacionados con los Vuelos de la OACI.

Asimismo, la señalización puede aumentarse con el uso de medidas de “localización de rutas”, tales como el uso del diseño del edificio, iluminación y mobiliario interno para crear un flujo lógico para los pasajeros. El uso de los símbolos internacionales para las operaciones esenciales del Aeropuerto con base en los signos (servicios sanitarios, aduanas, migración, boletos, restaurantes, tiendas de regalos, etc.) junto con señales gráficas bilingües deberán ayudar a los pasajeros quienes no hablan español o inglés a ubicar las operaciones esenciales. La señalización debe colocarse en áreas donde puedan ser vistas por los pasajeros y dar información de orientación clara e inequívoca.

La señalización deberá ajustarse, como mínimo, a los siguientes principios:

- i) Distinguir claramente entre los servicios propios del aeropuerto (mostradores, oficinas de servicios públicos, baños, etc.) y los servicios comerciales (restaurantes, locales comerciales, etc.).
- ii) Ser visible al público, es decir, deberá colocarse en lugares fáciles de ver que no topen con obstáculos que dificulten una adecuada visibilidad de las mismas ni estar junto a carteles u otras señales que le resten importancia o provoquen confusión.
- iii) Contar con dimensiones adecuadas de manera que puedan ser observadas desde una distancia razonable, utilizándose principalmente símbolos y colores que la hagan comprensible y que estén conformes con el diseño del aeropuerto.
- iv) Adicionalmente, deben señalizarse los servicios especiales para usuarios discapacitados, como ascensores, escaleras, sillas de ruedas, asistencia.

El Gestor desarrollará un programa para asegurarse que toda la señalización de información del Aeropuerto este conforme con las normas internacionales en cuanto a colocación, color y tamaño, uso de letras legibles, iluminación y materiales para asegurar la uniformidad y comprensión fácil por parte del público viajero.

Para las aerolíneas y otros arrendatarios, el Gestor, desarrollará una Guía de Alteración y Construcción para Arrendatarios Comerciales que incluirá las normas y regulaciones para la señalización en los que se cubre el tamaño, color, ubicación e iluminación de las señalizaciones de los arrendatarios y comercios. Los signos sólo se permitirán cuando se considere necesario, de manera que el pasajero no se sienta abrumado por signos que lo puedan distraer de la señalización esencial del Aeropuerto. El Gestor también cumplirá con las necesidades de señalización para el pasajero y mantendrá la apariencia de las

Terminales por medio de estándares de señalización claros y comprensibles. Se prohíben señales escritas a mano o temporales.

Los símbolos internacionales de señalización para los viajeros discapacitados serán una parte estándar del programa de señalización del Aeropuerto. También se proveerán elevadores, teléfonos con ayuda para el escucha, servicios sanitarios y lavamanos especiales para dar ayuda a las personas con discapacidades físicas. El Gestor tendrá un Representante para Servicio al Cliente, debidamente uniformado, quien estará ubicado estratégicamente dentro de la Terminal para dar asistencia e información con respecto a estos servicios especiales. Además, se usarán anuncios bilingües y señalamiento en sistema Braille para clientes con discapacidades visuales.

Asimismo, de conformidad con el artículo 4 de la Ley Reguladora del Fumado, el Gestor deberá designar y señalar las zonas de fumando y no fumado en lugares públicos del AIJS.

8. **Proveer información sobre vuelos y otros aspectos de interés para el público en general, de una manera equitativa, conveniente, clara y continua. Dicho servicio incluirá también la provisión y mantenimiento de las instalaciones, equipo y personal necesario para brindar dicha información de manera tanto auditiva como visual.** Las pantallas para mostrar la información sobre los vuelos y anuncios coordinados en las áreas de espera son los principales dispositivos para anunciar las salidas y llegadas de los vuelos. Los sistemas con información sobre vuelos (FIDS) y sistemas de información de equipaje (BIDS) serán coordinados por el Gestor con las aerolíneas para garantizar la máxima cobertura y eficiencia. Se instalará un nuevo sistema FIDS/BIDS mejorado como parte del proyecto de ampliación de la Terminal. Un FIDS/BIDS mejorado también proveerá información adicional, tal como localización visual del pasajero, informes sobre el tiempo, publicidad y otras actividades de interés para el público viajero, cuando sea permitido por los requerimientos de información. Los sistemas FIDS/BIDS tendrán la capacidad de actualizar en tiempo real y facilitar el control de registros del Aeropuerto.
9. **Proveer servicios de información al público. Con este propósito el Gestor ampliará los servicios de información al público y pondrá a disposición de éste un área de información en un lugar visible dentro del terminal, correctamente señalado y adecuadamente atendido, proporcionando información gratuita que sea de utilidad para los diferentes usuarios de las terminales de pasajeros. Para ello pondrá a disposición uno o varios mostradores u oficinas y personal calificado para la prestación de este servicio, así como servicios de teléfono blanco.**

El Centro de Información del AIJS contará con Representantes de Servicio al Cliente bilingües y políglotas, muy capacitados para comprender todos los aspectos de los servicios aeroportuarios. La llegada del personal al Centro de Información comenzará aproximadamente una hora antes del primer vuelo programado y el personal finalizará sus labores después de la última actividad de las aerolíneas durante el día. La ubicación del Centro de Información se coordinará con el equipo de diseño de la Terminal con el objetivo de que haya visibilidad y facilidad de acceso para el pasajero y las personas que vienen a despedir o recoger a terceros. La ubicación deberá estar del Lado Terrestre para dar servicios a la mayor cantidad de usuarios. En áreas de salida estéril, los teléfonos pueden tener un enlace directo con el Centro de Información.

También se explorará el uso de ciudadanos mayores voluntarios o de estudiantes de instituciones técnicas locales que realizan la práctica como posibles recursos para asignar personal al Centro de Información. El apoyo al Centro de Información se buscará con grupos empresariales del área y con entidades turísticas gubernamentales para contar con panfletos actualizados e información oportuna sobre actividades regionales. Todo el personal del Centro de Información recibirá capacitación y se le dará materiales informativos, incluyendo, entre otros, los siguientes:

- Ubicación de las aerolíneas y agentes de manejo.
- Números de reservación de aerolíneas.
- Direcciones hacia las oficinas del Aeropuerto, Aduanas, Migración, policía y otras oficinas gubernamentales.
- Información sobre los tipos de servicios, sus ubicaciones y horas de operación y números telefónicos de la oficina.
- Formularios para quejas y agradecimientos.
- Horarios actualizados de los vuelos.
- Una lista de arrendatarios del Aeropuerto.
- Información sobre el Transporte Terrestre y parqueo.
- Información sobre impuestos de salida.
- Información sobre visas a otros países.
- Procedimientos de anuncios por sistemas de altavoces.

El Centro de Información del Aeropuerto guiará a los pasajeros hacia el centro de información turística para obtener información en este campo. Los servicios que ofrecerá el Centro de Información estarán directamente relacionados con el AIJS y serán distintos de los que brinda el Instituto Costarricense de Turismo.

- 10. Proveer y mantener en óptimas condiciones operacionales el servicio comercial del sistema CUTE (Common User Terminal Equipment) o uno equivalente, así como cualquier otro equipo o mobiliario necesario para el servicio y la comodidad del usuario del Aeropuerto.** Las especificaciones

técnicas mínimas aceptables para los equipos se definen en el Anexo E.2. “Bases Técnicas de Equipamiento”. El programa de Mantenimiento para los equipos deberá adaptarse al Plan de Mantenimiento del Gestor.

11. **Proveer servicios de protección y seguridad suplementarios al de la seguridad pública.** El personal del Gestor y sus subcontratistas de seguridad recibirán capacitación para que tengan un papel de apoyo como complemento de los proveedores de servicios de seguridad pública. En el caso que los especialistas en operaciones encuentren violaciones a la seguridad o incidentes de seguridad en el curso de sus labores regulares, ellos deberán tener la capacitación adecuada sobre la forma de manejar la situación hasta que responda el personal encargado de ejecutar la ley, de prevención de incendios, de aduanas u otro personal adecuado. La capacitación específica deberá incluir los procedimientos y actuaciones de coordinación con las dependencias públicas facultadas en el caso de eventos como:

- Violaciones a la seguridad del Campo Aéreo.
- Incursiones en la pista de aterrizaje y despegue de los aviones.
- Accidentes y consultas.
- Derrames de combustibles en las áreas de las rampas.
- Robo, vandalismo u otros crímenes.
- Accidentes automovilísticos en las calles de acceso o en los parqueos de automóviles.
- Fallas en los equipos.
- Control de vendedores ambulantes no autorizados, especialmente vendedores de timbres y monedas.
- Otros incidentes comunes que requieran de una respuesta coordinada

12. **Controlar, mediante el otorgamiento de permisos y la identificación correspondiente, el acceso a áreas restringidas del aeropuerto. El Gestor deberá atenerse como mínimo a las normas vigentes de la OACI respecto a la seguridad en los aeropuertos.** El Gestor otorgará los permisos para los automóviles y gafetes de identificación que autorizan el acceso a las Áreas de Operación Aérea. El Sistema de Acceso de Seguridad deberá crear una base de datos de todos los empleados a quienes se les han emitido gafetes. Al terminar el empleado la relación laboral en el Aeropuerto, el sistema tendrá un mecanismo para eliminar a éste de la lista de autorización de ingreso de Áreas de Operación Aérea.

El Plan de Seguridad y Cumplimientos con Normas Internacionales del Gestor deberá cumplir o exceder todo el Anexo 17 de la OACI y las regulaciones y directrices sobre seguridad del FAA establecidos en el FAR Part 107, Seguridad de Aeropuertos. Antes de implementar un sistema computarizado, el Gestor podrá, mientras tanto, continuar suministrando gafetes a todos los empleados

autorizados por la DGAC, incluyendo los empleados de los arrendatarios, y mantendrá registros exactos con los números de los gafetes y sus asignaciones. Se investigarán los antecedentes de los empleados autorizados a tener acceso a las áreas restringidas. El Gestor manejará y registrará todas las transacciones relacionadas con el sistema de gafetes. La Sección 5.0: Plan de Seguridad de la oferta adjudicada ofrece mayor detalle sobre los compromisos del Gestor en relación con la seguridad aeroportuaria

13. **Mantener y operar el Salón Diplomáticos. Con este fin, el Gestor deberá acatarse al Reglamento del Uso del Salón Diplomático y coordinar con el Ministerio de Relaciones Exteriores y otras dependencias públicas.** El Gestor designará y mantendrá un salón diplomático en el AIJS en coordinación con el Gobierno. Como operador del salón diplomático, el Gestor deberá brindar un servicio sin contratiempos y en forma profesional. Para asegurar la mejor calidad del servicio, el Gestor utilizará profesionales debidamente capacitados, con las calificaciones necesarias para prestar los servicios requeridos. El Gestor contará con el apoyo y experiencia del Grupo AGI en la prestación de dichas funciones.
14. **Proveer servicios especiales de atención a pasajeros de primera clase y clase ejecutiva. Con este propósito el Gestor podrá diseñar y ejecutar programas como el de salones VIP, salas de conferencia, salas de trabajo personal con facilidades de cómputo y de emisión / recepción de datos, etc. El Gestor podrá ampliar o disminuir las áreas para la prestación de estos servicios previa aprobación del CETAC.**
15. **Servicio de custodia, sellado y embalaje de equipaje. El Gestor podrá explotar el servicio de custodia, sellado y embalaje de equipajes, en el tanto ello no interfiera con el flujo normal de pasajeros ni afecte la funcionalidad y los estándares del aeropuerto. El Gestor tomará las medidas de seguridad necesarias para estos efectos previa aprobación del CETAC.** El Gestor podrá prestar esta operación por medio de la subcontratación de una empresa dedicada a este servicio. El Gestor deberá vigilar estas operaciones para asegurarse que no interfieren con el flujo de pasajeros u otras operaciones aeroportuarias.
16. **Proveer y dar mantenimiento a las áreas que se requieran para el buen funcionamiento del aeropuerto.** El Gestor vigilará por el cumplimiento de las recomendaciones sobre el tamaño y ubicación de las instalaciones del Manual de Planificación Aeroportuaria de la OACI, la 8° Edición del Airport Development Reference Manual de la IATA y Circular de Asesoría FAA AC 150/5360-13 Planificación y Diseño de Instalaciones de Terminales (Planning and Design Guidelines for Airport Terminal Facilities) y el Manual de las Terminales de la IATA.

A la vez, el Gestor se compromete, sujeto a las limitaciones del espacio de las Terminales, a disponer de salones de descanso para el personal. El salón de descanso deberá mantenerse en condiciones óptimas de limpieza y debe proporcionar casilleros para cada empleado, estación de lavado y servicios sanitarios. El Gestor deberá asegurar que los empleados no usen las áreas públicas del Aeropuerto durante sus descansos en el trabajo.

Además, el Gestor deberá estudiar la factibilidad de ofrecer una cafetería para los empleados o de un comisariato en el que se ofrezcan alimentos y bebidas a precios asequibles para los empleados del AIJS y de los arrendatarios.

17. Otros servicios: Previa aprobación del CETAC, el Gestor podrá habilitar y ofrecer otros servicios en el área de la terminal, siempre que ellos sean compatibles con la actividad aeronáutica y tiendan a mejorar la seguridad, eficiencia o calidad de las operaciones aeroportuarias.

Con el objetivo de convertir al AIJS en un aeropuerto de clase mundial, el Gestor ofrecerá al pasajero una instalación cómoda, eficiente, atractiva y placentera, las cuales no harán sentir a los pasajeros como que los están “procesando” o “controlando.” El Gestor proveerá áreas de espera cómodas, atractivas y tiendas y restaurantes con precios razonables, toda una serie de servicios, señales e información sobre vuelos fáciles de comprender e instalaciones de Aduanas y Migración eficientes. El Gestor asegurará la disponibilidad y calidad de todas estas instalaciones, sin comprometer la capacidad aeronáutica, la seguridad o la eficiencia en las operaciones aeroportuarias. Asimismo, el Gestor compromete a operar el AIJS en tal manera que éste emita una imagen positiva a los visitantes y brinde un sentimiento de gusto y placer asociado a los viajes aéreos.

El Gestor se compromete que la Terminal incluirá servicios que presentan una imagen acerca de la cultura costarricense, entre otras, se considerarán las siguientes:

- Muestras de arte local integradas con las áreas de espera de la Terminal, por ejemplo, el salón de Migración; con el fin de brindar una distracción placentera, mientras se espera la revisión.
- Museo de la aviación en el que se refleje la historia de la aviación en Costa Rica y Centroamérica.
- Decoración de áreas interiores y exteriores en las que se usen plantas nativas del país.
- Tiendas y restaurantes que ofrezcan entretenimiento para los pasajeros en especial cuando se dan retrasos inevitables.
- Bares y restaurantes con temas costarricenses y que ofrezcan platillos locales y los internacionales favoritos.
- Salas de espera para pasajeros de primera clase y clase ejecutiva.

- Banco y cajeros automáticos conectados a los principales sistemas internacionales.
- Casas de cambio de divisas adicionales ubicadas después de las áreas de seguridad.
- Un área de juegos para niños.
- Un Centro de Negocios para los viajeros de negocios, que incluyan teléfonos adecuados con enchufes para computadoras, copiadoras y máquinas de fax.
- En coordinación con IMAS, tiendas libres de impuestos que sean llamativas, atractivas, y competitivas a nivel internacional.
- Información que sea de fácil acceso para los pasajeros, en el Centro de Información y con teléfonos blancos de cortesía que se conecten con el Centro.
- FIDS y BIDS bien ubicados y muy visibles.
- Teléfonos públicos
- Rent-a-cars
- Servicios de Transporte Terrestre convenientes y de fácil acceso, todo de conformidad con la normativa aplicable referente a servicios de taxi, buses, etc.

18. Administración y mantenimiento de las áreas y locales comerciales en las terminales del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, incluyendo los siguientes aspectos:

- i). **Definición de las especificaciones que deberán observarse por los subcontratistas de los servicios comerciales que se exploten en los locales y áreas comerciales en cuanto a los horarios de atención al público, decoración de los locales y áreas comerciales, publicidad, promociones y cualquier otro aspecto que promueva y maximice los ingresos provenientes del área comercial.**

El Plan de Desarrollo de Ingresos no Relacionados con la Aeronáutica (Sección 7.C de la Oferta Adjudicada) define el plan de concesiones comerciales detallado para la Nueva Terminal en el AIJS. El plan define: 1) ubicación interina de las concesiones para servicios de alimentos, ventas al por menor y servicios luego de terminada las Fases I, y 2) un plan para todas las concesiones para servicios de alimentos, ventas al por menor y servicios luego de la rehabilitación del edificio existente de la Terminal.

El Gestor garantiza que cada negocio comercial tendrá un contrato de explotación de servicios comerciales que establecerá:

- La mercadería o servicios específicos, o ambos, que pueden ofrecer.

- Condiciones para la construcción de mejoras internas por parte de los arrendatarios.
- Requerimientos del desempeño, incluidos los requerimientos relacionados con:
 - Horas de operación.
 - Fijación de precios justos y razonables.
 - Inversiones en mobiliario, accesorios y equipo.
 - Altos Estándares de servicio al cliente.
 - Mantenimiento de los espacios interiores en la condición de primera clase.
 - Capacitación de empleados.
 - Prohibiciones contra actividades no permitidas.
 - Publicidad y promoción de las tiendas y servicios del AIJS.

El Gestor implementará en coordinación con los subcontratistas comerciales un programa de mercadeo que elevará el perfil del nuevo programa de concesiones del AIJS, con un enfoque principal en los pasajeros y los viajeros frecuentes. Combinado con las mejoras físicas y en el servicio, el programa de mercadeo:

- Brindará información conjunta en las revistas internas de los vuelos y publicaciones turísticas.
- Ofrecerá promociones especiales de productos o precios, descuentos y cupones que añadan valor a los pasajeros que usen el AIJS.
- Alentará el uso de bolsas de compras especiales y distintivas que anuncien las compras en el AIJS.
- Ofrecerá descuentos especiales para los empleados y los visitantes al AIJS.
- Promoverá el uso de la Terminal Aeroportuaria y las instalaciones de los servicios comerciales en los periodos que no sean de demanda máxima.

- ii) **Realización de los procedimientos necesarios para subcontratar la explotación de los servicios comerciales en las áreas y locales comerciales, de acuerdo con el Plan Comercial preparado por el Gestor y debidamente aprobado por la CETAC, y cuyas rentas, de conformidad con la metodología indicada en el Cartel, serán establecidas por el CETAC y promulgadas por Poder Ejecutivo mediante Decreto Ejecutivo.** El Gestor se compromete a asesorar al CETAC sobre los términos comerciales adecuados y los requerimientos para la contratación de espacios para servicios comerciales en el AIJS. El Gestor propondrá al CETAC que revise, en forma cuidadosa, y adopte el Plan Comercial propuesto en la Sección 7.C:

Desarrollo de Ingresos No Aeronáuticos de la oferta adjudicada. Subsecuentemente, el Gestor presentará anualmente un Plan Comercial que detalle los servicios comerciales, su distribución de áreas y términos contractuales para la aprobación por parte del CETAC. Asimismo, el Gestor se compromete a presentar conforme el avance de las obras, sus planes comerciales y distribuciones de áreas, con el fin de proveer servicios comerciales y maximizar los ingresos comerciales del AIJS. El Gestor asume todos los riesgos asociados con las actividades comerciales del AIJS, incluyendo la responsabilidad para las rentas provenientes de áreas dedicadas a actividades comerciales.

- iii) **Formalización de los contratos para la explotación de servicios comerciales en los locales y áreas comerciales, según el objeto, los plazos, arreglos financieros, y demás especificaciones contractuales presentadas por el Gestor en su Plan Comercial, debidamente aprobado por el CETAC. Estos contratos deben ajustarse a la metodología de rentas establecida en este Contrato y el Cartel.** El Gestor será responsable por la prestación de los servicios comerciales autorizados y deberá contratar formalmente la explotación y prestación de dichos servicios en las instalaciones y áreas comerciales especificadas en el Plan Comercial debidamente aprobado por el CETAC. El Gestor deberá recomendar al CETAC las condiciones específicas de los negocios, procedimientos contractuales y criterios de selección que se utilizarán para cada convenio comercial.

Las principales condiciones de negocios que deben considerarse en cada contrato incluirán:

- la duración o plazo de cada contrato
- las necesidades de inversión
- la estructura de la tarifa básica y porcentual (consistente con la metodología establecida por CETAC y el cartel de licitación)
- los derechos, privilegios y obligaciones
- las obligaciones de mantenimiento
- las medidas específicas de desempeño y los requisitos de desempeño que deben cumplirse, tales como horas de operación, recursos humanos, fijación de precios y otros requisitos que garantizarán una operación exitosa.

El Gestor cumplirá en todo momento los principios de publicidad y las oportunidades comerciales de promoción establecidos por el gobierno para garantizar una competencia abierta, justa e igualdad de oportunidades.

- iv) **Mantenimiento de las áreas comerciales.** El Gestor, por medio de cada operador comercial, mantendrá los interiores de todos los espacios comerciales. Todos los contratos comerciales deberán incluir estándares para el servicio de limpieza y mantenimiento del edificio, así como las directrices sobre el mercadeo y el servicio. Estas directrices serán preparadas por el Gestor con base en su experiencia y prácticas comerciales seguras. El Gestor retendrá responsabilidad para el mantenimiento de los espacios públicos.
- v.) **Control del estricto cumplimiento contractual de los prestatarios y subcontratistas de actividades y servicios comerciales.** El Gestor supervisará, de forma continua, a todos los subcontratistas y prestatarios de actividades comerciales. El personal del Gestor garantizará el cumplimiento con los requerimientos de horario de operaciones, limpieza de las instalaciones, mantenimiento adecuado y eliminación de la basura y los desechos, asegurará que se sigan los procedimientos de entrega adecuados y que los procedimientos de seguridad se cumplan en todo momento.

El personal del Gestor supervisará los aspectos de negocios de los operadores comerciales y evaluará sus ventas globales y el rendimiento de las utilidades, su servicio a los pasajeros, adhesión a las políticas relacionadas con la fijación de precios y servicio al cliente, así como que se cumplan los requerimientos legales y comerciales de los subcontratos. Asimismo, el Gestor velará, en todo momento, por el cumplimiento contractual de sus subcontratistas, de conformidad con las disposiciones establecidas en el Plan de Administración y el Plan Comercial del AIJS, presentadas en la oferta adjudicada.

- vi) **Realización de los procedimientos de desalojo por vencimiento o por incumplimiento contractual a los ocupantes de las áreas comerciales.** El Gestor garantizará el desempeño de todos sus subcontratistas. Los subcontratistas comerciales que no cumplan con sus términos contractuales recibirán una notificación, con un plazo fijado para remediar sus condiciones de incumplimiento. A aquellos que estén bajo aviso y continúen sin cumplir con el desempeño se les dará por terminado el contrato, y se les desalojará de acuerdo con las leyes locales. El desalojo de los subcontratistas o terceros que no cumplen con el desempeño: 1) asegurará la alta calidad de los servicios que presten a los pasajeros; 2) garantizará que continuará el flujo de ingresos hacia el AIJS y el Gobierno y 3) dará oportunidad a otro negocio que sea más responsable para que utilice el local comercial en el AIJS y, por lo tanto, se maximicen los beneficios financieros, económicos y de empleo. El Gestor asume todos los riesgos financieros y administrativos asociados con el procedimiento de desalojo de sus subcontratistas, así como las obligaciones financieras provenientes de las rentas e ingresos correspondientes.

vii) **En el cumplimiento de estas obligaciones el Gestor observará en todo momento los principios generales de publicidad, equidad y promoción de la competencia en igualdad de condiciones.** El Gestor deberá en todo momento seguir prácticas comerciales sanas que maximicen el potencial comercial y aumente al máximo sus ingresos no aeronáuticos. El Gestor contará con un programa comercial creativo y seguro que cubra toda una gama de actividades y servicios; seleccionará a los operadores, que sean los mejores y los más fuertes posibles, para las oportunidades comerciales disponibles y ayudará a los operadores seleccionados en lograr el éxito. Por eso, todos los subcontratistas comerciales recibirán un trato justo y equitativo para garantizar que los pasajeros y clientes estén satisfechos, y que se maximicen los ingresos.

19. Otros Servicios en las Terminales de Pasajeros:

i) Obligaciones del Gestor con respecto al CETAC

El Gestor preparará un Plan Comercial a ser aprobado por el CETAC, referente a todos los servicios que administran los contratistas, los poseedores de certificados de operación o los poseedores de licencias provisionales. El Gestor también preparará, recomendándolo al CETAC, un Plan de Distribución del Área para todas las áreas ocupadas por terceras personas, con la justificación de las asignaciones de espacio conforme a estándares internacionalmente aceptados y a razones aritméticas para la asignación y uso de esos espacios, con base en principios empresariales sensatos. En su calidad de asesor permanente al CETAC, el Gestor también ayudará a preparar las condiciones para la licitación y asignación de los horarios de salidas de las aerolíneas para los convenios de concesiones, los certificados de operación y las licencias provisionales.

ii) Facilitación y Coordinación con otros usuarios

El Gestor deberá reconocer en todo momento las responsabilidades de las distintas autoridades gubernamentales y los usuarios que ofrecen servicios en las Terminales y respetar la importancia que tienen esos servicios para el funcionamiento general del Aeropuerto. El Gestor compromete a facilitar las comunicaciones y coordinación que sean necesarios con diversas agencias gubernamentales, de conformidad con lo descrito en el Plan de Operaciones (Sección 3.0), el Plan de Seguridad de la Propuesta (Sección 5.0) y el Plan de Comunicaciones (Sección 7 y Sección 8) de la oferta. El Gestor, como miembro del Comité de Operadores del AIJS, así en su capacidad como administrador del AIJS, deberá atender a las solicitudes razonables de todos los usuarios para consultas y el traspaso de información. Asimismo, el Gestor respetará en su trato con los usuarios las disposiciones contenidas en los tratados, convenios y reglamentos relacionados con la aviación civil, incluyendo, entre otros, la obligación de realizar consultas previas a las aerolíneas en materia tarifaria.

iii) Contratos Vigentes

El Gestor respetará los derechos de los poseedores de concesiones, certificados de explotación, contratos de servicios y permisos existentes, de acuerdo con el Contrato de Gestión Interesada, para lo cual asignará espacios que habrán de utilizarse en favor de la eficiencia general de las operaciones en la Terminal y la rampa y garantizará altos niveles de servicio a las aerolíneas y a otros usuarios. El Gestor se compromete a cumplir para estos efectos con lo que señala el Anexo I del Cartel de Licitación.

3. Reglamentación de los Servicios a Ser Prestados en las Terminales:

i) Mostradores (Counters) para compañías aéreas:

El Gestor deberá proveer las áreas de mostradores para que las compañías aéreas puedan atender y realizar el chequeo de pasajeros y equipaje, de acuerdo con las necesidades del Aeropuerto y el espacio disponible. La distribución de mostradores deberá ser previamente aprobado por el CETAC, de conformidad los procedimientos establecidos en este Apéndice.

La adopción de procedimientos eficaces para la asignación de uso de mostradores de chequeo de las aerolíneas es un factor determinante de importancia en el servicio al pasajero. Hasta la fecha de conclusión de todas las fases del programa de expansión del edificio de la Terminal, la disponibilidad de mostradores de las aerolíneas estará por debajo de los niveles óptimos. De tal manera, el Gestor se compromete a tomar en cuenta, entre otras cosas, las necesidades individuales de las aerolíneas, los itinerarios diarios y semanales, el tamaño de las aeronaves y los requisitos de admisión en horas pico, las horas de salida programadas, alianzas entre aerolíneas, y otros factores.

El Gestor, de acuerdo con las necesidades del aeropuerto, podrá ampliar o disminuir las áreas para la explotación de estos servicios, siempre que no signifique una disminución de la obra pública contratada y no se menoscabe o perjudique la funcionalidad del edificio terminal y el estándar de operación de este servicio, debiendo informar al CETAC respecto a la ampliación a nuevas áreas, de conformidad con las modificaciones del Plan de Distribución de Áreas.

Antes de septiembre de cada año, el Gestor presentará al Órgano Fiscalizador, para su aprobación, el mecanismo y cálculos de asignación de uso de mostradores, informando de las compañías aéreas que operan en el aeropuerto y el número promedio de operaciones de vuelos que éstas realizan al año, el cual se lo remitirá, con los antecedentes correspondientes al CETAC. Este tendrá un plazo de 15 días para formular observaciones o para aceptar el mecanismo. Si no se manifiesta dentro

de este plazo, se entenderá aprobado el mecanismo. En caso de formular observaciones, el Gestor tendrá un plazo de 15 días para realizar los cambios correspondientes.

El CETAC una vez recibido el mecanismo de asignación y la información correspondiente, tendrá un plazo de 15 días para consultar a los usuarios del sistema sobre el mecanismo, los cuales tendrán un plazo de 10 días para comunicar al CETAC sus observaciones al mecanismo. Si se pronuncia en este plazo, se entenderá que no tiene observaciones al mecanismo.

Los usuarios a consultar por el CETAC deberán representar, en conjunto, al menos el setenta y cinco por ciento de las operaciones de vuelos del aeropuerto, y deben incluir a la Asociación de Aerolíneas (ALA). El Gestor queda facultado para proponer al CETAC el establecimiento de un Comité de aerolíneas con el fin de establecer la reglamentación para la utilización de los mostradores. Dicho comité deberá, como mínimo, contar con la participación de por lo menos el 75% de las aerolíneas que sirven al AIJS.

El Gestor deberá proveer y mantener un sistema CUTE (Common User Terminal Equipment) que permita el uso común de mostradores para varias aerolíneas. El sistema de acceso a la red de telecomunicaciones de aerolíneas (WAN: Wide Area Network), será realizado a través de la concesión existente con la Sociedad Internacional de Telecomunicaciones Aeronáuticas (SITA), salvo que las aerolíneas informen a la DGAC y al Gestor de su decisión de utilizar otros sistemas. El sistema operativo podrá ser cualquier sistema que se integre operativamente con éste. Se utilizará, como mínimo, el sistema CUTE NT, el cual deberá integrarse y ser compatible con otros sistemas básicos del Aeropuerto (i.e. FIDS, BIDS, etc.). Las especificaciones técnicas mínimas de dicho sistema se detallan en el Apéndice E “Bases Técnicas de Equipamiento”.

Lo anterior podrá ser modificado a solicitud del Gestor mediante un oficio dirigido al CETAC, aplicándose el mismo procedimiento de consulta a los usuarios descrito en esta sección.

Durante la Transición, el Gestor deberá presentar para la aprobación del CETAC el mecanismo de asignación de mostradores en los mismos plazos y forma indicados en esta sección. El incumplimiento de esta obligación autoriza al CETAC para no dar la orden de inicio, de conformidad con el apartado 3.1.3 y el apéndice G de este Contrato. El mecanismo deberá ser incorporado en el MPO, el cual podrá ser modificado utilizando, entre otros, criterios tales como los resultados de las encuestas a los usuarios, los estándares existentes en aeropuertos de referencia, e información estadística sobre las actividades operacionales del AIJS.

El CETAC se reserva el derecho a establecer modificaciones, regulaciones, condiciones o modalidades a los mecanismos para la asignación de mostradores cuando el Gestor incurra en discriminaciones o ejerza conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones y servicios del Aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, sin perjuicio de las sanciones que procedan.

ii) Oficinas de apoyo a mostradores para compañías aéreas:

El Gestor deberá proveer las áreas disponibles de oficinas para apoyo de los mostradores, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto. La tarifa máxima mensual por cada m² de oficinas de apoyo a mostradores para compañías aéreas será establecida en las tarifas promulgadas por el CETAC, siguiendo la metodología para la fijación de tarifas establecida en el Apéndice H de este Contrato.

El Gestor deberá presentar en las mismas fechas, plazos y condiciones señaladas en el inciso anterior, el mecanismo de asignación de oficinas de apoyo a mostradores.

En los mismos plazos y forma señalados en el inciso anterior, el Gestor deberá presentar para la aprobación del CETAC el mecanismo de asignación de las oficinas de apoyo a mostradores para compañías aéreas. El incumplimiento de esta obligación autoriza al CETAC para no dar la aprobación de la orden de inicio, de conformidad con el apartado 3.1.3 y el apéndice G de este Contrato.

iii) Cintas Transportadoras de Equipaje

El Gestor deberá proveer y mantener, con carácter obligatorio, las cintas transportadoras de equipaje ubicadas en los edificios terminales de pasajeros, durante todo el período de la Gestión. La asignación de cintas deberá someterse a una metodología objetiva de asignación. Dicha metodología será sujeta a la aprobación del CETAC, siguiendo los procedimientos y disposiciones establecidas en los incisos anteriores.

iv) Áreas para el Bodegaje de Equipaje

El Gestor deberá asignar a las aerolíneas en los edificios terminales de pasajeros, sujeto a la disponibilidad de espacio, las áreas para el bodegaje de equipaje no reclamado o en tránsito. La asignación de estas áreas deberá someterse a una metodología objetiva de asignación. Dicha metodología será sujeta a la aprobación del CETAC, siguiendo los procedimientos y disposiciones establecidas en los incisos anteriores.

7.C. Componente de Servicios Obligatorio en el CTRM

1. En General

El Gestor se asegurará que el CTRM opere como un sistema “thru-put” de tránsito rápido para carga y descarga. Los servicios deberán proveerse las veinticuatro horas del día, siete días a la semana, los trescientos sesenta y cinco días del año. El Gestor implementará un proceso para el recibo formal del expedidor de la carga, de toda la mercancía que ingrese o salga del país por el Aeropuerto. El Gestor será responsable por cualquier daño, pérdida o robo de la mercadería que se encuentre bajo su control. El Gestor se asegurará que la carga no permanezca en la terminal por más de veinticuatro horas y no permitirá la consolidación, desconsolidación, paletizaje o despaletizaje de la misma a no ser que haya sido autorizada por las autoridades aduaneras competentes, o que por razones extraordinarias y calificadas se le requiera al Gestor la desconsolidación o despaletización de mercancía por parte de las autoridades encargadas del control Fitosanitario del Estado, Control de Drogas, Dirección de Inteligencia y Seguridad Nacional y Salud Pública.

Los principios fundamentales aplicables a las operaciones del CTRM son los de eficiencia, seguridad, costos razonables y control de la carga. Las instalaciones serán administradas por el Gestor de acuerdo con estos principios y de conformidad con las normas de la OACI, el Manual de Operaciones para el Manejo de Carga de ACI y los procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos Operacionales de Carga Aérea de la Administración.

El CTRM deberá tener las siguientes áreas delimitadas:

1. Mercancía para Exportación
2. Mercancía para Importación
3. Materiales Peligrosos
4. Carga en Tránsito
5. Almacenaje de Equipaje
6. Área de Control Sanitario y de Aduanas

El Gestor recibirá la información del transportista de la carga, de toda la mercancía que ingrese o salga del país por el AIJS. El Gestor supervisará la custodia y conservación de las mercancías que realicen las Líneas aéreas o quien éstas designen, quienes responderán pecuniariamente ante el Fisco por cualquier daño, pérdida, robo o mal manejo de las mercaderías que se encuentren bajo su control.

Control de la Mercadería por Aduana

De conformidad con la legislación aduanera, el CTRM es considerado zona de operación aduanera. De igual modo, toda la mercancía, vehículos de transporte de carga, unidades que entran y salen del CTRM están sujetos a la jurisdicción, control y fiscalización de las autoridades aduaneras, sin perjuicio de las competencias y controles asignados por ley a otras autoridades.

Las unidades de transporte terrestre (camiones, contenedores, etc.) se sujetarán al Manual de Procedimientos Operacionales de Carga Aérea que se desarrollará por el Gestor como parte del Manual de Procedimientos Operativos. Hasta que dicho Manual de Procedimiento Operacionales de Carga haya sido debidamente aprobado por el CETAC, las unidades de transporte terrestre se sujetarán al Manual de Procedimientos Operacionales de Carga Aérea desarrollado por la DGAC.

Servicios de Manejo de Carga

El Gestor debe asegurarse de que la carga no se quede en el CTRM por más de 24 horas y no permitirá la consolidación, desconsolidación, paletización o despaletización a no ser que haya sido autorizada por las autoridades competentes aduaneras.

Las instalaciones serán operadas de conformidad con la OACI, el Manual de Operaciones para el Manejo de Carga Aérea desarrollado por el Gestor y aprobado por el CETAC, sin detrimento de las directrices técnicas y administrativas que emita la autoridad aduanera conforme a su competencia.

2. Servicios Específicos

Los servicios que el Gestor suministrará con respecto al CTRM incluyen, sin limitación, los siguientes:

- 1. Supervisión y control del proceso de carga y descarga.** Las compañías que suministren los servicios de carga y descarga en aeronaves, así como los movimientos de carga en la rampa (en adelante denominadas como compañías de Manejo de Carga) continuarán prestando el servicio, en estrecha coordinación con el Gestor. El Gestor supervisará todas las operaciones, y asignará el personal y equipo, necesario para supervisar dicha operación. Se tendrá una coordinación cercana con todas las compañías involucradas, para asegurar la calidad del servicio. El Gestor desarrollará todos los procedimientos y reglamentos necesarios para asegurar la operación segura y eficiente del proceso de carga y descarga, de conformidad con las normas y estándares internacionales correspondientes. Dichos reglamentos deberán ser previamente aprobados por el CETAC, y los que afecten actividades de terceros, deberán ser aprobados y

publicados de conformidad con las disposiciones del ordenamiento jurídico costarricense.

2. **Supervisión del bodegaje de carga a corto plazo (menos de veinticuatro horas).** El Gestor deberá hacer provisiones especiales para manejar, en forma expedita, el bodegaje de carga a corto plazo. Ninguna carga se mantendrá durante más de 24 horas. El Gestor acepta como una medida de calidad el tiempo promedio para el movimiento de carga (dentro del CTRM), y que para efectos del primer año, el promedio esperado será de dos horas.
3. **Supervisión y control del manejo de Carga en Tránsito.** El manejo de la carga en tránsito requiere de un sistema de seguimiento computarizado que el Gestor deberá poner en práctica. A las compañías de embarque se les informará de la ubicación exacta de los envíos individuales y la fecha de entrega programada. Dicho sistema será integrado electrónicamente con los sistemas requeridos por las autoridades de Aduanas y otras autoridades competentes, asimismo, estos sistemas tendrán la posibilidad de pasar información electrónicamente a los otros sistemas del Gestor.

La carga en tránsito es aquella carga que permanece en las instalaciones aeroportuarias únicamente mientras es enviada a otro destino, por lo tanto deberá permanecer en el lado aéreo, debidamente diferenciada mediante manifiesto de carga, y sometida a los controles que correspondan.

4. **Mantenimiento de la rampa de carga, incluyendo su señalamiento e iluminación.** El mantenimiento de la rampa de carga incluirá la señalización y la iluminación. El mantenimiento del pavimento es parte del Sistema Computarizado de Administración del Mantenimiento y se mantendrá la integridad del pavimento. La señalización será parte del programa global de señalización que garantiza la visibilidad e instrucciones claras a todos los usuarios del CTRM. La iluminación será de una importancia vital; la inspección de los niveles de iluminación y las interrupciones pueden ocurrir en cualquier momento, para lo que se necesita de una supervisión y reemplazo constantes. El Gestor realizará todas las actualizaciones que sean necesarias para mejorar los niveles de iluminación.
5. **Desarrollo de las instalaciones de carga, esto es, el ajuste adecuado de la infraestructura mediante su ampliación, mejora, remodelación o la construcción de nuevas obras, necesarias para mantener los niveles de servicio.** El Gestor deberá desarrollar las instalaciones de carga para satisfacer la demanda y promover un aumento en actividad. Las ampliaciones y desarrollo de las instalaciones deben efectuarse en función del esquema operativo de tránsito directo autorizado. En el caso de que el desarrollo requiera de la ampliación de las instalaciones existentes o de la planificación, diseño y construcción de

- instalaciones nuevas el Gestor efectuar las inversiones requeridas para cumplir con la demanda de la carga aérea en el AIJS.
6. **Prevención de peligros de incendio.** El Gestor deberá prevenir los peligros de incendio para salvaguardar los bienes y materiales que pasan por el AIJS. El Gestor coordinará y cooperará con las agencias gubernamentales para que las instalaciones del CTRM sean lo más seguras posibles, en las que se incorporen sistemas de prevención y detección de incendios que usen tecnología de punta, y proporcionará entrenamiento al personal, cuando es apropiado, para cumplir las necesidades de las situaciones de emergencia.
 7. **Adquisición y mantenimiento de equipo.** El Gestor deberá comprar y mantener el equipo especial que se requiera para las operaciones de carga, como son plataformas elevadoras, carretillas de rodillos, movedores de paletas, fajas transportadoras, etc y otros que se describen en el Anexo E.2. de este Contrato.
 8. **Seguridad del personal.** El Gestor deberá impartir programas de capacitación en seguridad laboral, los que serán obligatorios para todo el personal que maneje carga. El Director de Operaciones y Seguridad del Gestor dirigirá la capacitación en seguridad. Los funcionarios de seguridad local y de capacitación serán nombrados por el Gestor y serán responsables del mantenimiento de los programas de capacitación y de mantener los registros del personal.
 9. **Seguridad de las instalaciones de carga.** Los programas de seguridad laboral estarán dirigidos hacia la concientización de la seguridad en las instalaciones. En tanto que la protección de bienes y materiales en áreas bajo la administración del Gestor es de extrema importancia, la protección de la instalación demanda una atención constante. La capacitación del personal, que llevará a cabo el Gestor, incorporará el conocimiento de condiciones inseguras y la confección de los informes adecuados sobre éstas, incluyendo entre otros, seguridad contra actos de interferencia ilícita. El programa de seguridad del Gestor cumplirá con las disposiciones y recomendaciones del Anexo 17 de la OACI.
 10. **Supervisión y control sobre el manejo y carga de materiales y mercadería peligrosas.** El manejo y la carga de materiales y mercadería peligrosa requiere de una atención estricta a los detalles y solo los agentes autorizados y capacitados podrán manejar estos materiales. El transporte sin riesgos de mercancías peligrosas será regulado por la DGAC y el Gestor actuará en coordinación con la DGAC en supervisar que el manejo y carga de materiales peligrosos acata a las regulaciones promulgadas por la Administración. El Gestor deberá hacer recomendaciones al CETAC sobre la normativa especial recomendable, lo cual será considerado por la Administración en la promulgación de las regulaciones pertinentes. Para el cumplimiento con los procedimientos especiales, se requerirá de una capacitación minuciosa y documentada antes de que el personal

pueda manejar materiales peligrosos. El Gestor instituirá un programa para la capacitación en el reconocimiento de señales de material peligroso, como mover contenedores físicamente, almacenamiento adecuado de los contenedores y uso de dispositivos para detectar posibles goteras.

11. **Supervisión y control sobre el manejo y protección de carga valiosa.** La carga valiosa requerirá un área especialmente cercada y cerrada con llave. El Gestor operará una sección claramente identificada para manejar la carga valiosa, con un grado de seguridad mayor al que tiene la carga normal.
12. **Supervisión y control sobre el manejo de carga perecedera.** Considerando que en Costa Rica se genera una cantidad considerable de toneladas de carga perecedera como son el pescado, flores y plantas, que se envían, en forma regular desde Costa Rica y requieren de un manejo expedito desde el almacenamiento en frío hasta la aeronave, el Gestor, se compromete, si así le es requerido por los usuarios, a instalar y operar enfriadores en el CTRM. El Gestor deberá además coordinar el movimiento de la carga perecedera, instituyendo los procesos para minimizar el tiempo que la aeronave estará en la zona de estacionamiento de aeronaves, mientras espera que se cargue.
13. **Mantenimiento y limpieza a todas las instalaciones de carga y sus anexos.** Todas las instalaciones de carga formarán parte del Programa global de Mantenimiento Preventivo del Gestor y del Sistema de Administración del Mantenimiento. El Gestor establecerá las normas de limpieza, las cuales deberán ser cumplidas tanto por él mismo, como por sus subcontratistas. El Gestor supervisará habitualmente y de cerca, que efectivamente se dé dicho cumplimiento.
14. **Provisión y mantenimiento del equipo que se requiera para la prestación de los servicios y operaciones de carga, incluyendo como mínimo, lo siguiente:**
 - a) **Equipo de pesaje**
 - b) **Equipo de movilización de ser ello necesario**
 - c) **Equipo de comunicación**
 - d) **Sistema de Cómputo y software compatibles con el Sistema de Información Aduanera.**

El Gestor suministrará y mantendrá todo el equipo necesario para mover la carga en forma expedita. Las balanzas se mantendrán de acuerdo con las normas del Gobierno que garanticen una total exactitud del tonelaje enviado y recibido. Los equipos de pesaje deberán cumplir con las normativas aplicables, correspondientes a la seguridad de vuelo.

Las carretillas elevadoras y el equipo especial de manejo se comprará según sea necesario y se le dará un mantenimiento estricto de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.

El equipo de comunicaciones incluirá radios de dos vías, localizadores, teléfonos celulares y sistemas de altoparlantes. Todo el equipo de comunicaciones se mantendrá en óptimo estado para que tenga el máximo rendimiento.

El Gestor implementará los sistemas y los programas de cómputo relacionados con la carga sean compatibles con el Sistema Informático de las Aduanas costarricenses.

- 15. Desarrollo e implementación de mecanismos de comunicación y coordinación con las dependencias de gobierno, agencias aduanales, usuarios y demás entidades relacionadas con los servicios del CTRM, a fin facilitar y mejorar el funcionamiento del aeropuerto, todo de conformidad con las disposiciones de los anexos pertinentes de la OACI, en particular el Anexo 7 – unidades de medida, Anexo 9 – Facilitación, Anexo 17 – Seguridad y el Anexo 18 – Transporte sin riesgo de mercancías peligrosas por vía aérea, los Procedimientos de Manejo de Carga de la ACI y el Manual de Procedimientos Operacionales de Carga Aérea del CETAC y la DGAC.** El Gestor se comprometerá a, y asegurará que las operaciones de carga en el AIJS continuarán cumpliendo las directrices nacionales e internacionales en cuanto a seguridad. Además, hará recomendaciones para mejorar aún más las comunicaciones y la coordinación entre las compañías de embarque, dependencias de gobierno y el Contratista de Carga Aérea.

Tales recomendaciones deben incluir al menos:

- Reuniones mensuales de todos los interesados.
- Reuniones regulares del Comité de AVSEC/FAL.
- Segregación de la carga para hacer más expedito el manejo.
- Alentar los conocimientos de embarque aéreo computarizados por medio de incentivos al manejo prioritario de carga rastreada electrónicamente.

- 16. Inspección y evaluación regular de los servicios públicos proveídos en el CTRM con el fin de asegurar su concordancia con los estándares aplicables y hacer recomendaciones para mantener o mejorar dichos estándares.** El Gestor implementará un programa en el cual los especialistas en operaciones, totalmente capacitados en regulaciones nacionales e internacionales para operaciones de carga internacional, de acuerdo con los RAC-OPS de la DGAC, la OACI, IATA y el ACI, inspeccionarán y observarán las operaciones y servicios de manejo de carga en forma regular. Las observaciones se registrarán y se

enviarán a la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento. Las observaciones se analizarán y las recomendaciones se enviarán al CETAC / DGAC para su consideración y acción, cuando sea apropiado.

17. **Servicios de seguridad complementarios, con el fin de garantizar la seguridad de la terminal.** Las compañías de embarque deberán percibir una operación de carga intacta y segura. El Gestor deberá aumentar la seguridad con los servicios de guardas contratados. Además, el programa de capacitación del Gestor para quienes manejan carga, incorporará el conocimiento de seguridad.
18. **Planificación, diseño e ingeniería de las mejoras, ampliaciones, remodelaciones y otras construcciones de la terminal.** El Gestor deberá proveer los servicios completos de planificación, diseño e ingeniería para las mejoras, ampliaciones y remodelaciones de las instalaciones de carga aérea. El Gestor deberá suministrar los servicios completos de ingeniería y diseño. Asimismo, deberá incorporar una visión de la demanda de la carga aérea en Costa Rica y proporcionar conceptos de ahorro de costos por medio de los procesos de diseño y planificación.
19. **Financiamiento y desarrollo de los proyectos de infraestructura para la terminal y sus áreas circundantes.** El Gestor financiará el desarrollo de proyectos de infraestructura para satisfacer la demanda de carga, ya sea que se necesiten instalaciones para almacenes de depósito o para el estacionamiento de las aeronaves.
20. **Asesoramiento al CETAC y a la DGAC con el fin de actualizar y mejorar el contenido del manual para los procedimientos operacionales de la terminal de carga aérea.** El Gestor está obligado a realizar las recomendaciones pertinentes para la actualización del Manual para los Procedimientos Operacionales para el Área de Carga (CTRM), el cual estará incluido en el Manual de Operaciones del Aeropuerto (MPO).
21. **Asesoramiento al CETAC y a la DGAC en relación con planes, normas, procedimientos, controles y niveles de calidad para la prestación de los servicios de carga.** El Gestor hará todas las recomendaciones necesarias al CETAC y a la DGAC en relación con los planes, regulaciones, procedimientos, controles y niveles de calidad para los servicios de carga demandados por los clientes.
22. **Provisión de servicios de cámaras frías para carga en tránsito o de exportación, de ser ello requerido.** De ser necesario y requerido por los usuarios del CTRM, el Gestor suministrará cámaras frías para la carga en tránsito, que estarán disponibles en el CTRM, y cobrará por el uso de las mismas una tarifa, la cual será previamente aprobada y reglamentada por el CETAC, se

considerará dicho servicio provisto por Gestor como un servicio comercial. El Gestor recomendará las mejoras adecuadas al CETAC y la DGAC. Además, deberá proveer los servicios de planificación, diseño y financiamiento y construcción para las instalaciones de cámaras frías.

El Gestor deberá mejorar las instalaciones del CTRM y llevar a cabo una evaluación de las instalaciones existentes y de las planeadas, así como de los servicios para determinar los pasos necesarios a seguir en el mejoramiento de la calidad y cantidad de los servicios brindados.

Además, los procedimientos actuales de operaciones se ajustarán estrictamente al desempeño de las labores del Gestor en relación con las operaciones de carga. Igualmente, en casos similares en los cuales el Manual de Procedimientos para el Área de Carga no sea suficiente, el Gestor se regirá con las regulaciones de la OACI y la ACI.

Previa aprobación del CETAC, el Gestor podrá remodelar las instalaciones del CTRM con el fin de mejorar la calidad y la cantidad de los servicios que ahí se presten.

3. Funciones de administración del Gestor de la explotación comercial en el CTRM

El Gestor deberá administrar y mantener las áreas y locales comerciales en el CTRM. Para estos efectos, el Gestor tendrá a su cargo las siguientes actividades:

- 1. Definición de las especificaciones que deberán observarse por los subcontratistas de los locales y áreas comerciales en cuanto a los horarios de atención al público, decoración de los locales y áreas comerciales, publicidad, promociones y cualquier otro aspecto que promueva y maximice los ingresos provenientes del área comercial.** El Gestor deberá preparar y someter para su aprobación, las especificaciones para el uso comercial de los espacios en el CTRM, las cuales proveerán los requerimientos detallados de mantenimiento, operación, servicios públicos, señalización, publicidad y otras condiciones de uso.
- 2. Realización de los procedimientos necesarios para subcontratar las áreas y locales comerciales del CTRM, de acuerdo con el Plan Comercial preparado por el GESTOR y aprobado por la CETAC, y cuyas rentas, de conformidad con la metodología indicada en este Cartel, serán establecidas por el CETAC y promulgadas por Poder Ejecutivo para su establecimiento mediante Decreto Ejecutivo.** El Gestor deberá cumplir con los procedimientos establecidos por el CETAC para el CTRM que sean consistentes con el Plan Comercial debidamente aprobado por el CETAC. El Plan Comercial del Gestor deberá detallar las políticas y procedimientos necesarios para garantizar que en el CTRM sólo arrienden empresas autorizadas. Para alcanzar esta meta, el Gestor desarrollará cuidadosamente las directrices que permitan la selección exclusiva de los mejores proveedores de servicios de flete. Al inicio del proceso de

contratación, el Gestor coordinará con la DGAC para asegurar el acuerdo acerca de los criterios de selección para operadores de carga. Al darse el acuerdo de los requisitos básicos, se desarrollará un proyecto de documento que abarque ese acuerdo. El Gestor emitirá avisos en todo el mundo para los operadores y transportistas de carga presentándoles las oportunidades que se encuentran disponibles en el mercado costarricense de carga aérea. Una vez que se hayan recibido las propuestas, el Gestor analizará las propuestas y recomendará a la DGAC los proveedores de carga aérea más calificados.

- 3. Formalización de los contratos de explotación de servicios y actividades comerciales en los locales y áreas comerciales, según el objeto, los plazos, arreglos financieros, y demás especificaciones contractuales presentadas por el Gestor en el Plan Comercial que deberá ser debidamente aprobado por el CETAC. Estos contratos deben ajustarse a la metodología de rentas establecida en el Cartel de licitación 01-98.**
- 4. Mantenimiento de las áreas comerciales.** El Gestor deberá dar mantenimiento a todas las áreas comerciales del CTRM
- 5. Control del estricto cumplimiento contractual de los subcontratistas.** El Gestor será responsable de que todos los subcontratistas sigan los requerimientos de su contrato en el que se cubra el uso del CTRM.
- 6. Realización de los procedimientos de desalojo por vencimiento o por incumplimiento contractual a los ocupantes de las áreas comerciales.** El Gestor es responsable, y deberá realizar todas las gestiones necesarias para que los subcontratistas que incumplan los requerimientos del contrato de servicios comerciales, se les dé por terminado y se les desaloje de acuerdo con los términos de su contrato y las leyes costarricenses.
- 7. Otros.**
 - i. El Gestor desarrollará un método efectivo para conocer la forma en que deben manejarse los subcontratos, prepararlos, así como otros contratos operativos y manejar en forma justa los Reglamentos y Regulaciones. El Gestor deberá crear un programa que facilite una transición inmediata, fluida y sin dificultad, en el que aporte un conocimiento actual único y minucioso de las prácticas de carga en el AIJS, en Costa Rica y a través de toda Centroamérica.
 - ii. El Gestor deberá administrar eficientemente la instalación de carga desde el primer día de la entrada en Vigencia del Contrato de Gestión.

- iii. En el cumplimiento de estas obligaciones el Gestor observará en todo momento los principios generales de publicidad, equidad y promoción de la competencia en igualdad de condiciones.
- iv. El Organismo Fiscalizador inspeccionará y fiscalizará estas actividades de la terminal y evaluará el cumplimiento de las obligaciones del Gestor en la prestación de los servicios contratados, así como su cumplimiento con los niveles de calidad y de servicio. El Gestor se compromete a sujetarse en todo momento a dicha fiscalización y proveer la facilidades necesarias para el ejercicio de dicha fiscalización.

4. Funciones del Gestor como Auxiliar de la Función Pública Aduanera

El Gestor, si así le es requerido por las Autoridades Aduaneras, asumirá las funciones de “Auxiliar de la Función Pública Aduanera,” para lo cual deberá obtener las autorizaciones correspondientes de la Dirección General de Aduanas. Como tal, el Gestor asumirá responsabilidad total ante el Servicio Nacional de Aduanas por sus actos y los de sus empleados acreditados, asociados y agentes, de conformidad con las disposiciones de la Ley General de Aduanas, Ley N° 7557 y su reglamento. El Informe Anual del Gestor deberá evidenciar la autorización por parte de la Administración General de Aduanas para fungir como auxiliar de la Función Pública Aduanera, si así le hubiese sido requerido, incluyendo evidencia de las garantías, autorizaciones, permisos, etc. requeridos para este propósito. El Gestor deberá tomar las provisiones necesarias para transferir información a la Dirección General de Aduanas, de inmediato y en forma electrónica, sobre todos los bienes que ingresen o salgan del Centro de Tránsito Rápido de Mercadería (CRTM).

Las actividades de control y supervisión que ejerza el Gestor en relación con al CRTM serán ejecutadas y coordinadas de conformidad con los requerimientos de la Dirección General de Aduanas.

5. Reglamentación de los Servicios Obligatorios en el CRTM:

i) Asignación de Facilidades de Carga:

El Gestor deberá proveer y asignar las áreas necesarias para que las compañías aéreas puedan atender y realizar sus actividades de carga, de acuerdo con las necesidades del Aeropuerto. El Gestor, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto, podrá ampliar o disminuir las áreas para la explotación de este servicio, siempre que no menoscabe o perjudique la funcionalidad del CRTM y el estándar de operación de este servicio, debiendo informar al CETAC respecto a la ampliación a nuevas áreas, de conformidad con el Plan de Distribución de Áreas debidamente aprobado por el CETAC.

Antes de setiembre de cada año, el Gestor presentará al Órgano Fiscalizador, para su aprobación, el mecanismo y cálculos de asignación de áreas, informando de las compañías aéreas y permisionarios que operan en el aeropuerto, el cual se lo remitirá, con los antecedentes correspondientes al CETAC. Este tendrá un plazo de 15 días para formular observaciones o para aceptar el mecanismo. Si no se pronuncia en este plazo, se entenderá por aprobado el mecanismo. En caso de formular observaciones, el Gestor tendrá un plazo de 15 días para realizar los cambios correspondientes.

El CETAC una vez recibido el mecanismo de asignación y la información correspondiente, tendrá un plazo de 15 días para consultar a los usuarios del sistema sobre el mecanismo, los cuales tendrán un plazo de 10 días para comunicar al CETAC sus observaciones al mecanismo. Si nada dicen en este plazo, se entenderá sin observaciones el mecanismo.

Durante la Transición, el Gestor deberá presentar para la aprobación del CETAC el mecanismo de asignación de áreas en la forma señalada en este artículo. El incumplimiento de esta obligación autoriza al CETAC para no dar la orden de inicio, de conformidad con el 3.1.3. y apéndice G del Contrato. El mecanismo deberá ser incorporado en el MPO, el cual podrá ser modificado utilizando, entre otros, criterios tales como los resultados de las encuestas a los usuarios, los estándares existentes en aeropuertos de referencia, e información estadística sobre las actividades operacionales del AIJS.

El CETAC se reserva el derecho de establecer modificaciones, regulaciones, condiciones o modalidades a los mecanismos para la asignación de áreas y facilidades cuando el Gestor incurra en discriminaciones o ejerza conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones y servicios del Aeropuerto y, en general, o cuando cualquier otro criterio del Gestor que tenga por efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, sin perjuicio de las sanciones que procedan.

ii) Oficinas de apoyo a las actividades de carga:

El Gestor deber proveer las áreas disponibles de oficinas para el apoyo de las actividades de carga, de acuerdo a las necesidades de los usuarios y posibilidades de espacio del Aeropuerto. El Gestor deberá presentar en las mismas fechas, plazos y condiciones señaladas en el inciso anterior, el mecanismo de asignación de oficinas de apoyo.

En los mismos plazos y forma señalados en el inciso anterior, el Gestor deberá presentar para la aprobación del CETAC el mecanismo de asignación de las oficinas de carga. El incumplimiento de esta obligación autoriza al CETAC para no dar la aprobación a la orden de inicio, de conformidad con el 3.1.3. y apéndice G del Contrato.

7.D. Componente de Servicios Obligatorios en el Lado Terrestre

1. En General

Los Servicios de O&M del Lado Terrestre incluyen los servicios a proveerse en aquellas áreas ubicadas fuera de los edificios terminales y el campo aéreo, pero dentro del Aeropuerto. Los servicios del Lado Terrestre incluirán, entre otras, las funciones de administración que son importantes para el pasajero y los operadores del Transporte Terrestre, entre ellos el manejo de la acera, calles de acceso, parqueos, servicios y compañías de Transporte Terrestre y de alquiler.

2. Servicios Específicos

En el Lado Terrestre, el Gestor proveerá los servicios anotados en el Anexo 14 de la OACI y en el Manual de Políticas Generales de la ACI, con la excepción de los Servicios Retenidos o Excluidos de este Contrato. Además, el Gestor proveerá los servicios siguientes:

1. **Administración y mantenimiento de estacionamientos públicos (de corto y largo plazo) para vehículos en general, incluyendo parquímetros. Este servicio se proveerá en las cantidades y condiciones que amerite el volumen de tráfico del AIJS. El Gestor deberá respetar todas las normas y reglamentos vigentes para parqueos públicos.** El Gestor entiende que los parqueos deberán ser una fuente importante de los ingresos no aeronáuticos y por tanto, se compromete a una operación y administración eficiente de los parqueos del AIJS. A tal fin, el Gestor asume las siguientes responsabilidades para efectuar mejoras en las instalaciones, utilidades y los servicios de los parqueos del AIJS:

- Asumir el control operativo del garaje y de los lotes de parqueo en el AIJS.
- Aumentar los niveles del servicio que se ofrecen en la actualidad al proveer un grupo bien capacitado de encargados garaje y lotes y cajeros uniformados.
- Mejorar el nivel de seguridad en el garaje y los lotes al proveer guardias de seguridad bien entrenados, uniformados y equipados y conectados con un sistema de comunicaciones. También se asegurará que las vallas de seguridad e iluminación en los parqueos sean suficiente para garantizar la seguridad de los vehículos y usuarios. Asimismo, se instalará un sistema de alarma, con un botón para presionar, integrado directamente al centro

de comando de la policía aeroportuaria para brindar una respuesta inmediata.

- Desarrollar las especificaciones para instalar el equipo de control automático del ingreso, de barreras y de dispensadores de boletos.
- Preparar un Manual de Operaciones del Parqueo en el que se delineen los procedimientos de control de ingreso al parqueo, contratación de personal, procedimientos para el manejo del efectivo, preparación de informes e informes de Auditoría. Se utilizará la instalación de cestas para depositar dinero en los puestos de los cajeros, así como recolección de efectivo con escolta.
- Implementar mejoras en la capacidad de la instalación, niveles de servicio y operaciones del parqueo.

El Gestor se compromete a implementar mayores procedimientos de control de los ingresos por medio de la instalación, en último caso, de un sistema de control de ingresos automatizados. Inicialmente, las cajas registradoras electrónicas reemplazarán el sistema actual en papel para efectuar un mayor control de las transacciones del parqueo y manejo del efectivo. Se suministrará la información vital relacionada con los niveles de actividad, cantidad de boletos vendidos, duración promedio de la estadía y los ingresos del parqueo a corto y a largo plazo. Se implementará un análisis anual de la información del parqueo para determinar el momento oportuno para las ampliaciones adicionales en el lote de parqueo, así como la estructura tarifaria adecuada para el parqueo.

Las cuadrillas internas de mantenimiento del parqueo estarán a cargo del mantenimiento de las instalaciones del parqueo, que incluye las franjas de señalización, el mantenimiento del sistema de control de los ingresos, mantenimiento de las máquinas dispensadoras de boletos y barreras para control de ingreso vehicular, mantenimiento de la iluminación y las vallas y señalización.

También se compromete el Gestor a analizar la ejecución de otras oportunidades para mejorar y ampliar los servicios y los ingresos, tales como, el parqueo con servicio de acomodadores de vehículos, lavado de vehículos, lavado de parabrisas, cambios de aceite y reparaciones de vehículos. La Empresa Matriz del Líder apoyará al Gestor en el desarrollo e implantación de los sistemas y procedimientos relacionados con la administración y operación de parqueos en el AIJS.

Asimismo, para tener un control más riguroso y un mejor servicio, el Gestor proveerá un parqueo separado para los empleados y de un vehículo para traslados.

El plan de operación y administración de los parqueos se detalla en la Sección 7.C del Plan Comercial de la oferta adjudicada.

- 2. Asignación de áreas para la prestación del servicio de transporte público (buses, minibuses y taxis), las cuales estarán claramente señalizadas y delimitadas. Previa aprobación del CETAC, el Gestor podrá ampliar o disminuir las áreas provistas para la prestación de estos servicios, en el tanto no se desmejore la calidad de éstos.**

El Gestor deberá llevar a cabo una efectiva administración del Lado Terrestre para asegurar que la capacidad de la acera y de las calles se asignen de manera lógica, segura y eficiente. Los servicios de Transporte Terrestre deberán brindar a los pasajeros una serie de servicios que sean sencillos de ubicar y de fácil acceso. Asimismo, el Gestor velará para que el transporte terrestre mantenga una imagen positiva del AIJS para los pasajeros y no entorpezca el flujo de pasajero y vehículos en el lado terrestre.

El Gestor deberá reglamentar y controlar las áreas destinadas a los buses y taxis del AIJS de conformidad con la normativa aplicable a este servicio, y establecer una fila ordenada para la llegada y salida de pasajeros utilizando taxis, previa aprobación del CETAC. De esta manera, el Gestor deberá asegurar que: 1) el espacio de la acera se utiliza de la forma más eficiente y segura posible, 2) no existen confusiones sobre el lugar donde se ofrece el servicio de transporte público, y 3) el abordaje de los taxis se realiza en una manera ordenada y eficiente. El Gestor debe señalar claramente las áreas de operación para los taxis y buses, así como los procedimientos de operación adentro de las propiedades del AIJS, de acuerdo con la normativa aplicable. Los puntos para el abordaje de buses y taxis deberán estar claramente identificados. Los minibuses cortesía de los hoteles y compañías de alquiler de vehículos, también deberán tener asignadas áreas específicas en el espacio de la acera para la carga y descarga de pasajeros, y deberá contar con señalizaciones apropiadas para guiar a los pasajeros.

Con el fin de maximizar la seguridad del pasajero, el Gestor asegurará que todos los proveedores de transporte público: 1) se registren ante el AIJS y, 2) acuerden cumplir con las Reglas y Regulaciones del Aeropuerto y con las regulaciones internas del Lado Terrestre, con las instrucciones de la policía o del personal de Operaciones del Aeropuerto. El Manual de Operaciones Aeroportuarias deberá incluir un Plan de Operaciones del Lado Terrestre que identifique áreas para los taxis, buses, minibuses de cortesía que van a recoger y dejar pasajeros y zonas de parqueo. Asimismo, el Manual de Operación deberá incluir los procedimientos para manejar el uso de las calles y aceras por parte de todos los proveedores de transporte público terrestre. Con el fin de garantizar el cumplimiento con el reglamento y procedimientos acordados, el CETAC, por medio del Gestor, otorgará un permiso de uso del Aeropuerto a los proveedores de Transporte Terrestre, el cual, a su vez, será emitido por la Gerencia General del AIJS luego de la aprobación del CETAC.

El Gestor adoptará e implantará todas las medidas necesarias para mejorar los servicios de transporte terrestre, de conformidad con las mejores prácticas internacionales. El Gestor deberá llevar a cabo las comunicaciones, capacitaciones y acciones de cumplimiento necesarias con el fin de implementar el Plan Operacional del Lado Terrestre.

3. **Hacer recomendaciones al MOPT con respecto a los servicios de transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto con el fin de mejorar la prestación de estos servicios.** El Gestor recomendará al CETAC los requerimientos básicos de seguridad y operaciones para las compañías de transportes que presten servicios al AIJS basadas en el suministro de vehículos que sean seguros, limpios y atractivos y que creen una imagen positiva para todos los visitantes de Costa Rica. Los vehículos que presten servicio público deberán estar claramente marcados, contar con identificación del propietario y, en el interior, el nombre del conductor. En cuanto a los servicios programados, la ruta o destino o ambos deberán estar claramente identificados. Los artículos de seguridad, como focos delanteros, llantas y frenos se deberán inspeccionar con regularidad por parte de las autoridades apropiadas. Para ayudar al pasajero entrante a encontrar el servicio que necesita, el Centro de Información en la Terminal principal ofrecerá información detallada sobre los servicios de Transporte Terrestre incluyendo, panfletos en varios idiomas sobre los servicios y los costos. El CETAC a su vez coordinará con el MOPT para efectos de poder aplicar las políticas anteriores, que de aplicarse, deberán ser controladas por el Gestor y por las autoridades públicas competentes.
4. **Proveer servicios de transporte dentro de las instalaciones del Aeropuerto.** El Grupo AGI apoyará al Gestor en determinar e implementar el sistema más eficaz para transporte dentro de las instalaciones de AIJS. La cantidad y tipo de unidades programadas se basarán en la demanda de sus pasajeros.
5. **Proveer y mantener un adecuado sistema de vías de acceso.** El Gestor proveerá y mantendrá un sistema adecuado de calles de acceso dentro de los límites del AIJS y trabajará junto con las autoridades locales en la planificación de la nueva calle de acceso al AIJS. El Gestor también asegurará que las señalizaciones y las marcaciones en el pavimento se mantendrán con el fin de maximizar la capacidad y la seguridad de la red vial del AIJS.
6. **Diseñar y mantener las zonas verdes, su decoración e iluminación.** El Gestor se compromete a contar con un diseño paisajístico atractivo para el AIJS, que dará a los pasajeros un “sentido de lugar” y una impresión positiva

sobre Costa Rica. La planificación del diseño paisajístico se logrará como parte del programa de ampliación de la Terminal y será dirigida por el equipo de diseño de la Terminal. Los sistemas de iluminación, irrigación y drenado se incorporarán en el diseño paisajístico. El mantenimiento de dichas áreas se subcontratará a una compañía local con experiencia en horticultura y mantenimiento de zonas verdes.

7. **Diseñar y mantener las áreas de llegada y salida de los pasajeros.** Las áreas de llegada y salida de pasajeros del Lado Terrestre deberán proveer:

- Un área con la profundidad adecuada para abordaje y salida de pasajeros.
- Entradas y salidas adecuadas de la Terminal.
- Áreas de la acera bajo techo de manera que el paso de los pasajeros y vehículos pueda continuar durante la época de lluvia.
- Iluminación para la operación nocturna.
- Señalización direccional para el Transporte Terrestre, buses, taxis y compañías de alquiler de autos.

El Gestor, en coordinación con las autoridades competentes, tomará las acciones necesarias para asegurar que los pasajeros que arriben y salgan del AIJS no estén sujetos a vendedores ilegales, especialmente los vendedores no autorizados de timbres y monedas. Las actividades innecesarias e ilícitas hacen lentos los movimientos de los pasajeros, debilitan la seguridad y causan que el pasajero se sienta incómodo. A los conductores de limosinas y taxis que esperan a pasajeros que acaban de arribar se les solicitará, con apego a lo que disponga el ordenamiento jurídico, a tener tarifa previamente establecida.

8. **Relacionarse y coordinar con los proveedores de los servicios del lado terrestre.** La comunicación y coordinación con los proveedores de servicios del lado terrestre es vital para fomentar las operaciones eficientes y un alto nivel de servicio al pasajero. Se realizarán reuniones habituales con los proveedores de servicios de Transporte Terrestre –compañías de autobuses, compañías de alquiler de vehículos, taxis, operadores de los vehículos de cortesía de los hoteles– para discutir temas sobre seguridad, asuntos operativos y administrativos. La comunicación eficaz es de importancia vital durante los proyectos de construcción del Aeropuerto y cuando sea necesario reasignar áreas de parqueo y manejo de pasajeros. Cada tipo de proveedor de servicio (autorizado y no autorizado) recibirá un trato justo y equitativo, con la aplicación consistente de los Reglamentos y Regulaciones del Aeropuerto.

9. **Hacer recomendaciones para mejorar la eficiencia, protección y seguridad en la prestación de los servicios del lado terrestre y diseñar y ejecutar mecanismos de supervisión de los mismos.** El Gestor deberá presentar al CETAC los reglamentos y regulaciones para las operaciones seguras y

eficientes del lado terrestre. El Gestor asegurará que las actividades del lado terrestre son estrechamente administrados para impedir que las personas se parqueen en la acera de la Terminal, y descarguen en los carriles donde hay tránsito, recojan o dejan personas en las áreas no autorizadas. Se asignarán a los especialistas en operaciones del Gestor las obligaciones del lado terrestre y se les requerirá que observen e informen sobre las actividades. El personal del Gestor, que deben contar con amplio conocimiento del Transporte Terrestre, parques públicos y actividades en la acera de la Terminal, desarrollarán planes para mejorar los servicios en el Lado Terrestre. El Gestor deberá como mínimo, realizar las siguientes mejoras:

- a) Instalar señales de "Alto" en las áreas de paso peatonal para que los vehículos se detengan.
- b) Construcción de reductores de velocidad, para aumentar la seguridad del peatón.
- c) Un sistema para despachar los taxis que mejore la eficiencia, solicitándole a los taxis que hacen uso del Aeropuerto que se registren con CETAC y formen filas en las áreas asignadas en el AIJS.
- d) Colocar separadores de vías o carriles para iluminación nocturna.

10. Conformar una unidad de control de tránsito para las vías de acceso del AIJS, incluyendo los servicios de remolque. La división de Operaciones del Lado Terrestre fungirá como unidad de control de tránsito para las calles y aceras en el Aeropuerto, incluyendo la supervisión de la actividad vehicular y peatonal a lo largo de todo el Aeropuerto. Se asignará un especialista durante las horas de las operaciones programadas de las aerolíneas, siete días a la semana, para controlar las calles, aceras y las áreas de parqueo. El servicio de remolque se contratará con una compañía remolcadora de vehículos confiable y autorizada que tenga la capacidad de proporcionar servicio para recargar la batería y reparación de llantas desinfladas, así como que remolque los automóviles y camiones que están estacionados o abandonados en contravención de las leyes. Los cobros de las compañías remolcadoras estarán limitados por los términos de su contrato con el Gestor. Se establecerá una coordinación y comunicación estrecha con la Policía de Tránsito para garantizar que el tráfico fluya sin problema en todo el AIJS.

11. Desarrollar y financiar la infraestructura requerida en el lado terrestre. El Plan de Desarrollo e Infraestructura de Construcción (Tomo VI de la oferta) detalla el compromiso del Gestor para desarrollar y financiar la infraestructura requerida para el Lado Terrestre, de conformidad con el Plan Maestro del Aeropuerto. El Plan también incluye el mejoramiento de los carriles de vehículos comerciales, del acceso mejorado para el parqueo de corto plazo y la circulación general mejorada. El Gestor se obliga a cumplir con dicho plan.

12. Proveer servicios de seguridad complementarios a los de las fuerzas policiales. El Gestor compromete a mejorar la seguridad en el Lado Terrestre. Esto incluye, como mínimo, lo siguiente:

- Vigilancia por medio de un sistema de circuito cerrado de televisión en los puntos críticos de circulación en la calle y en las zonas de carga y descarga, en la acera y en ambos niveles del parqueo principal.
- Aumentar la presencia de la seguridad en las áreas de parqueo por medio de un contrato de seguridad.
- Eliminar el acceso a toda el área aeroportuaria de personas no autorizadas que venden timbres de impuestos de salida, alimentos y billetes de lotería.

Asimismo, el Gestor se compromete a establecer buenas relaciones de trabajo entre el personal de Operación, la Policía de Tránsito, la Policía del Gobierno/agencias de seguridad y otros que están a cargo del cumplimiento de la ley en las áreas del Lado Terrestre.

13. Administrar y mantener las áreas y locales comerciales en el lado terrestre del AIJS. Para estos efectos el Gestor tendrá a su cargo las siguientes actividades:

- Definición de las especificaciones que deberán observarse por los subcontratistas de actividades y servicios comerciales en los locales y áreas comerciales en cuanto a los horarios de atención al público, decoración de los locales y áreas comerciales, publicidad, promociones y cualquier otro aspecto que promueva y maximice los ingresos provenientes del área comercial.** El enfoque del Gestor para manejar las actividades comerciales del Aeropuerto deberá basarse en las mejores prácticas de la industria aeroportuaria. Este enfoque deberá incluir, entre otros:
 - Selección de subcontratistas que han demostrado su habilidad para brindar servicios, productos y mercancía de primera clase, lo cual resultará atractivo para los pasajeros del AIJS.
 - Preparación de contratos comprensivos con el subcontratista que establezcan, en términos claros, los derechos, privilegios y obligaciones como subcontratistas comerciales.
 - Garantizar que los subcontratistas comerciales cumplan con los contratos de subcontratación comercial.
 - Ayudar a todos los subcontratistas comerciales para que tengan éxito, brindándoles información sobre las actividades y cambios de horario de las aerolíneas, ofreciéndoles críticas constructivas diseñadas para mejorar el

desempeño comercial global y dándoles recomendaciones sobre las prácticas de mercadeo que han demostrado tener éxito en el ambiente comercial del Aeropuerto.

Los subcontratistas comerciales estarán sujetos a las siguientes prácticas comerciales recomendadas:

Horas de Operación. El Gestor solicitará a la mayoría de los contratistas comerciales que permanezcan abiertos para dar servicio a todos los vuelos salientes. Las horas de operación las fijará el Gestor, con base en los horarios de salida de las aerolíneas. Los subcontratistas comerciales estarán obligados a mantener la operación durante los siete días de la semana y a contar con el personal suficiente disponible para satisfacer las necesidades de los clientes, diaria y semanalmente, durante las actividades de la temporada alta.

Diseño de Interiores. El diseño de las tiendas e instalaciones de servicio de alimentos, incluyendo entradas, señalización, presentación interior, vitrinas, adornos, iluminación y acabados de los interiores serán de vital importancia para los operadores comerciales. El Gestor trabajará con cada operador para garantizar un diseño que sea complementario al diseño arquitectónico de la Terminal y que cumpla con el criterio funcional de accesibilidad, funcionalidad, visibilidad y calidad.

Publicidad. Los programas comerciales del AIJS serán un factor para atraer a los pasajeros que hacen conexión y para desarrollar al AIJS como un centro de aviación en América Central. Será importante crear la imagen de que el AIJS ofrece valor y selección competitivas en relación con otros aeropuertos competidores.

El Gestor promoverá las tiendas y servicios en el Aeropuerto por medio del uso de bolsas y envoltorios estandarizados para las compras, publicidad y promoción de ofertas de mercancías para reforzar el mensaje de precio/valor, monitoreando las actividades en aeropuertos competidores.

Conforme se seleccionan a los subcontratistas comerciales que se instalará en el AIJS, el Gestor establecerá una Asociación de Prestatarios de Servicios Comerciales y un fondo conjunto de mercadeo que se usará para dar publicidad y promover los programas comerciales del AIJS. La publicidad interna en la Terminal de tiendas, alimentos y ofertas especiales de mercadería se usará para reforzar el programa comercial con los pasajeros entrantes y salientes. Se hará conciencia en los pasajeros entrantes sobre el valor y selección disponible en el AIJS para crear una actitud favorable del

pasajero para comprar cuando vuelva al Aeropuerto o en su vuelo de regreso.

- ii. **Realización de los procedimientos necesarios para subcontratar la explotación de actividades y servicios comerciales en las áreas y locales comerciales del lado terrestre, de acuerdo con el Plan Comercial preparado por el Gestor y aprobado por el CETAC, y cuyas rentas, de conformidad con la metodología indicada en el Apéndice H, serán establecidas por el CETAC y promulgadas por el Poder Ejecutivo para su establecimiento mediante Decreto Ejecutivo.** El Gestor se compromete a asesorar al CETAC sobre los términos comerciales adecuados y los requerimientos para la contratación de espacios dedicados a servicios comerciales en el AIJS. Durante la Transición, el Gestor propondrá al CETAC que revise, en forma cuidadosa, y adopte el Plan Comercial propuesto en la Sección 7.C: Desarrollo de Ingresos No Aeronáuticos de la oferta adjudicada. Subsecuentemente, el Gestor presentará anualmente un Plan Comercial que detalle los servicios comerciales, su distribución de áreas y términos contractuales para la aprobación por parte del CETAC. Asimismo, el Gestor se compromete presentar conforme el avance de las obras, sus planes comerciales y distribuciones de áreas, con el fin de proveer servicios comerciales y maximizar los ingresos comerciales del AIJS. El Gestor asume todos los riesgos asociados con las actividades comerciales del AIJS, incluyendo la responsabilidad para las rentas provenientes de áreas dedicadas a actividades comerciales
- iii. **Formalización de los contratos de explotación de servicios y actividades comerciales en los locales y áreas comerciales, según el objeto, los plazos, arreglos financieros, y demás especificaciones contractuales presentadas por el Gestor en el Plan Comercial que deberá ser debidamente aprobado por el CETAC.** Estos contratos deben ajustarse a la metodología de rentas establecida en el Apéndice H. El Plan Comercial del Gestor (Sección 7.0 de la oferta) describe el programa comercial para el AIJS, incluyendo una descripción de los tipos de tiendas y servicios que se ofrecerán. El Gestor convertirá el Plan Comercial en contratos para las áreas y locales comerciales consistentes con las metas del Plan Comercial. El Plan Comercial deberá ser consistente con la metodología de rentas y alquileres establecida en este Contrato.
- iv. **Mantenimiento de las áreas comerciales.** El Gestor requerirá a cada subcontratista comercial que mantenga los locales comerciales en condiciones impecables y de primera clase en todo momento al usar su propio personal o subcontratando con compañías locales. Cada mes, el personal del Gestor

inspeccionará cada espacio comercial para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de los contratos comerciales.

- v. **Control del estricto cumplimiento contractual de los subcontratistas.** El Gestor garantizará el cumplimiento estricto por parte de los subcontratistas. Asimismo, por medio de una selección cuidadosa de los subcontratistas, el Gestor asegurará que el AIJS cuente con prestatarios comerciales que maximicen el servicio al cliente. El Gestor deberá realizar inspecciones regulares de los locales, así como reuniones con los prestatarios de servicios para discutir el desempeño y una retroalimentación. El proceso de selección deberá hacer un fuerte énfasis en seleccionar operadores comerciales locales e internacionales reconocidos que puedan demostrar por medio de su operación actual que tienen la capacidad para cumplir con las normas del Gestor y la visión descrita en el Plan Comercial.
 - vi. **Realización de los procedimientos de desalojo por vencimiento o por incumplimiento contractual a los ocupantes de las áreas comerciales.** El desalojo de los subcontratistas por incumplimiento será un aspecto necesario en la administración aeroportuaria. Los subcontratistas comerciales que incumplan recibirán una notificación y consejo para resolver los problemas. Las personas físicas o jurídicas que continúen con el incumplimiento de los requerimientos del Subcontrato, o que incumplan al nivel comercial, serán desalojados y sus locales alquilados a otras compañías con mejor capacidad de desempeño. El Gestor asegurará que no existan espacios vacíos en las áreas comerciales del lado terrestre del Aeropuerto. Por lo tanto, los subcontratos comerciales incluirán términos diseñados para minimizar el tiempo requerido para un desalojo y así garantizar que el Gestor pueda mantener todas las áreas comerciales productivas y ocupadas en brindar servicio a nuestros clientes.
 - vii. **En el cumplimiento de estas obligaciones el GESTOR observará en todo momento los principios generales de publicidad, equidad y promoción de la competencia en igualdad de condiciones.** Los subcontratistas comerciales recibirán un trato justo y equitativo, consistente con los términos de su acuerdo de subcontratación. Cada subcontratista comercial tendrá una oportunidad justa y equitativa para tener éxito y estará sujeto a términos y condiciones razonables. El Gestor contará con el apoyo del Grupo AGI en el manejo de prestatarios de servicios comerciales, garantizando el desempeño contractual y fomentando el éxito comercial que beneficia a los subcontratistas, al Aeropuerto y a los pasajeros.
14. **El CETAC inspeccionará y fiscalizará estas actividades del lado terrestre y evaluará el cumplimiento de las obligaciones del GESTOR en la prestación de los servicios contratados, así como su cumplimiento con los niveles de calidad del servicio.** Además, el Gestor deberá diseñar planes, programaciones,

procedimientos y controles y deberá definir las normas relacionados con todos estos servicios. El personal comercial del Gestor, bajo la dirección del Gerente de Finanzas, Recursos Humanos y Servicios Administrativos, será el responsable de la supervisión general de los contratos comerciales, con la ayuda del personal de operaciones. La supervisión de los subcontratistas comerciales consistirá, por lo general, en lo siguiente:

- **Supervisión del desempeño.** Se controlarán las ventas, tendencias de éstas, ventas por pasajero y por metro cuadrado para evaluar el desempeño de los arrendatarios y las tendencias en el desempeño. Se requerirá a los subcontratistas comerciales que presenten estadísticas de operación con los pagos mensuales de las rentas, incluyendo las bases para el cálculo de las rentas con porcentaje variable.
- **Auditoría.** El auditor interno del Gestor efectuará en forma periódica auditorías, algunas veces en forma sorpresiva, para garantizar que todas las actividades de ventas estén registradas y presentadas en la forma apropiada. Asimismo, los prestatarios de servicios comerciales deberán presentar estados anuales certificados del comportamiento de las ventas y pagos de derechos variables. El equipo instalado en los puntos de venta, tales como computadoras y cajas registradoras deberán cumplir con las normas del Gestor para informes comerciales y garantizar que todas las ventas se registren y se emitan los informes.
- **Supervisión de las Operaciones.** El personal auditará en forma periódica el momento de apertura y cierre para garantizar que los productos y servicios se brindan de conformidad con los subcontratos y políticas del Gestor.
- **Supervisión del Mantenimiento.** El personal comercial efectuará inspecciones periódicas con la retroalimentación escrita que se dará a los arrendatarios comerciales. Las inspecciones de seguimiento garantizarán el cumplimiento.
- **Determinación de los Precios.** Cada contrato comercial contará con cláusulas que estipulen una determinación de precios justos y razonables comparables con los de negocios locales que ofrecen servicios de primera clase. El personal del Aeropuerto controlará en forma periódica los precios para garantizar que se cumplan con los objetivos de los subcontratos.

15. Servicios del Lado Terrestre Ofrecidos por Terceros. El Gestor deberá coordinar con los prestatarios de servicios del lado terrestre, de conformidad con los siguientes principios:

- Trato justo para cada clase de usuario.
- Tarifas y cargos razonables para el uso del AIJS y sus instalaciones, consistentes con las normas industriales.
- Contratos o permisos, según sea apropiado, para cada usuario donde se estipulen los términos y condiciones bajo los cuales debe operar.

- Un compromiso de la compañía para brindar estándares de primera clase en el servicio al cliente.
- El Gestor también hará recomendaciones al CETAC y a la DGAC en relación con los servicios adicionales para el Lado Terrestre que mejorarían los servicios que se ofrecen al público y proporcionarían un ingreso adicional para el AIJS.

Mientras que los contratos actuales se mantengan vigentes, el Gestor respetará las condiciones bajo las cuales estos fueron establecidos. Una vez que estos terminen o se den por terminados por la Administración, siguiendo al efecto los procedimientos legales, el Gestor será el responsable de contratar estos servicios de conformidad con el Plan Comercial y el Plan de Distribución de áreas aprobado por el CETAC.

3. Reglamentación de los Servicios Obligatorios en el Lado Terrestre:

i) Áreas y Derechos para los Servicios de Transporte Público y Mostradores de Rent-a-Car:

El Gestor no podrá asignar a una misma persona natural o jurídica el área total disponible para cualquier servicio de transporte público o de alquileres de carros, a menos que no existan más interesados, lo que deberá ser calificado por el Órgano Fiscalizador. Si operativamente fuere posible y conveniente, en caso de existir más de un interesado, la asignación de áreas deberá realizarse por medio de un mecanismo de asignación de estas áreas, lo cual deberá ser aprobado por el CETAC por medio del Órgano Fiscalizador, el cual velará por que no se establezcan discriminaciones o se ejerzan conductas que pudieran afectar el acceso igualitario a cualquier usuario a las instalaciones y áreas y en general, cualquier otra decisión que tenga por efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, pudiendo objetar al mecanismo propuesto.

7.E. Componente de Servicios Generales

7.E.1. En General

Se entenderán por servicios generales todos aquellos servicios que prestará el Gestor independientemente del campo de actividad y áreas que los requiera y que pueden ser prestados simultáneamente en varios o todos los campos de actividad descritos anteriormente en este Apéndice. Estos servicios, que son fundamentales para el buen funcionamiento del Aeropuerto, incluyen entre otros:

- ⇒ Servicios administrativos
- ⇒ Mantenimiento y limpieza
- ⇒ Compra y renovación de equipo
- ⇒ Seguridad aeroportuaria
- ⇒ Asistencia técnica al CETAC y a la DGAC
- ⇒ Servicios Comerciales
- ⇒ Misceláneos

7.E.2. Servicios Administrativos

Los servicios administrativos que serán prestados por el Gestor son aquellos contemplados en el Manual General de Procedimientos del ACI. En general, el Gestor se obliga en la administración y operación del AIJS acatar las siguientes disposiciones:

- i. Mantener funcionando el AIJS en un buen, eficiente y seguro estado de operación y condición de uso, así como a realizar las operaciones del mismo con base al y en cumplimiento con la normativa nacional e internacional aplicable y a las prácticas de seguridad aeroportuarias y aéreas vigentes a nivel nacional e internacional.
- ii. Proveer todos los servicios necesarios para desarrollar, administrar y operar el Aeropuerto, salvo los servicios que por ley solo puedan ser prestados por la Administración o reservados a terceros.
- iii. Desarrollar y presentar para la consideración del CETAC reglamentaciones adecuadas y necesarias para el desarrollo, administración y operación del Aeropuerto, al tiempo que cumple con los reglamentos, normas y prácticas recomendadas, así como sus estándares.
- iv. Designar y mantener en todo momento un Gerente General, el personal clave y los ejecutivos que estime conveniente, todos los cuales deberán residir en la República de Costa Rica. Dichos gerentes y ejecutivos estarán adecuadamente calificados y deberán contar con las capacidades y experiencias aeroportuarias necesarias para realizar sus funciones con alta seguridad y eficiencia, de conformidad con lo estipulado en la Oferta, el Cartel y este Contrato, específicamente en su cláusula 4.16 y en el Apéndice F.
- v. Establecer y realizar programas anuales de capacitación y entrenamiento administrativo y operativo para todos sus empleados.
- vi. Permitir el uso del Aeropuerto a terceros, mediante un trato comercial no discriminatorio, los cuales deberán cumplir con las medidas de seguridad

pertinentes y las regulaciones operativas del Aeropuerto, dentro de la buena práctica de la actividad.

- vii. Respetar los principios de libre competencia, libre competencia económica y trato no discriminatorio en la celebración de contratos.
- viii. Comunicar inmediatamente al CETAC, a través del Órgano Fiscalizador, de cualquier circunstancia que pueda incidir negativamente sobre las actividades, operaciones y negocios del Aeropuerto, tales como: perturbación, amenazas, usurpación o daño causado por terceros, caso fortuito, fuerza mayor o cualesquiera otros.
- ix. Permitir el acceso a todos los funcionarios del Estado que deban ingresar al Aeropuerto en cumplimiento de sus funciones, previa coordinación con la DGAC y sujeto al procedimiento descrito en el plan de seguridad complementaria del Gestor.
- x. Permitir el acceso a todas las personas debidamente autorizadas por el CETAC para prestación de servicios aeronáuticos y aeroportuarios.

Adicionalmente, el Gestor deberá proveer, como mínimo, los siguientes servicios:

1. **Contratar a su nombre y costo, y supervisar al personal necesario para todos los servicios administrativos y operativos requeridos y que serán prestados por el Gestor. Asimismo, supervisará y coordinará la labor de otros proveedores de servicios.** El Gestor contratará a todo el personal que sea necesario para llevar a cabo sus obligaciones para administrar y desarrollar el AIJS con eficiencia. El personal del Aeropuerto también tendrá a su cargo la administración y supervisión de los subcontratos y proveedores de servicios. El personal, la contratación y la estructura de la organización del Aeropuerto se detalla en el Plan Administrativo de la Oferta (la Sección 4.0 de la Oferta).
2. **El Gestor proveerá y supervisará todas las funciones de contabilidad del aeropuerto, incluyendo cuentas por cobrar, cuentas por pagar, registros contables y estados financieros, de conformidad con las prácticas y procedimientos de contabilidad generalmente aceptados internacionalmente y brindar los informes requeridos por el CETAC y la DGAC.** El sistema de contabilidad presentado por el Gestor en su oferta dará apoyo a los diferentes informes administrativos y estados financieros y proveerá al CETAC y DGAC de informes completos de todas las actividades financieras del Aeropuerto. El sistema de contabilidad deberá ser instalado en una nueva red de computadoras y será supervisada por el Gerente de Finanzas, Recursos Humanos y Servicios Administrativos del Gestor, quien será el responsable de todas las actividades

administrativas y contables. Los detalles del sistema de contabilidad del Gestor – SCALA- se presentan en la Sección 4.C de la Oferta.

3. Recomendar políticas y programas diseñados para mejorar las relaciones con la comunidad y con el público. Las obligaciones del Gestor incluyen:

i. Revisar y recomendar programas para mejorar las relaciones con la comunidad y con el público. El Gestor tomará responsabilidad para las actividades de Relaciones Públicas y del personal, e implementará una serie de programas bajo la dirección del Gerente de Desarrollo Comercial, Promoción y Comunicaciones, incluyendo:

- Coordinación de medios publicitarios y comunicados de prensa.
- Información pública.
- Relaciones con la comunidad.
- Comunicación interna, tales como boletines informativos.
- Un programa de visitas guiadas al Aeropuerto, de una hora, para explicar cómo trabaja, los tipos de trabajos que crea y cómo contribuye a la economía general. Las giras se ofrecerán para grupos de adultos y escolares.
- Investigación y respuesta a las quejas del cliente.

Detalles de estos programas y los compromisos correspondientes se encuentran en la Sección 7.0: Plan Comercial de la Oferta adjudicada.

ii. Participar en el desarrollo de literatura y material escrito promocional en apoyo de las actividades diseñadas para mejorar las relaciones con la comunidad y con el público. El Gestor preparará varias muestras de literatura y material escrito de promoción, diseñado para satisfacer necesidades de información general para el AIJS. Estos incluirán:

- Un panfleto de información general, describiendo al Aeropuerto, las aerolíneas y otros arrendatarios que lo usan, la actividad que generan y sus planes de crecimiento futuro.
- Un informe anual, combinando los estados financieros con estadísticas de actividades para proporcionar a los accionistas interesados una perspectiva a largo plazo de la salud y viabilidad de la instalación.
- Panfletos para niños o libros para pintar, mostrándoles el Aeropuerto y explicándoles con términos sencillos de lo que se trata.
- Panfletos informativos para los pasajeros, mostrando la ubicación de las aerolíneas, tiendas, servicios y parqueo, y brindándoles números de teléfonos de las aerolíneas, del Aeropuerto y de varias agencias de Gobierno.
- Un Estudio de Impacto Económico del Aeropuerto.

Este tipo de publicaciones son esenciales para un programa efectivo de relaciones públicas del Aeropuerto, y ayudaran a brindar información y edificar una relación positiva con la comunidad. Los funcionarios de información pública del Aeropuerto estarán incentivados para asumir la tarea de hablar con la comunidad, y de aparecer en espectáculos de radio y televisión y ayudaran a los medios publicitarios y de comunicación a cubrir las historias relacionadas con el Aeropuerto.

- iii. **Programar y dirigir las visitas a las instalaciones del aeropuerto.** Los Representantes de Servicio al Cliente serán responsables de programar y conducir las giras por el Aeropuerto. Se incluirán áreas que están más allá de la Terminal con el fin de presentar las múltiples facetas de la aviación, incluyendo la aviación general, carga y servicios de emergencia. También se establecerán procedimientos para escoltar vehículos, garantizar la seguridad de los visitantes, y conservar la integridad de la seguridad del Aeropuerto.
- iv. **Tramitar y remitir las quejas recibidas en relación con la prestación de los servicios al público y diseñar y ejecutar respuestas apropiadas para resolverlas.** Las quejas de los usuarios del Aeropuerto proporcionan sugerencias, críticas y retroalimentación de gran significado en relación con los problemas en la prestación de servicios. Tarjetas para comentarios de los clientes se colocarán en puntos estratégicos dentro de la Terminal. Cada tarjeta con la dirección del remitente recibirá una contestación que acusa recibo de la queja y el comentario o la explicación. Con el tiempo, un patrón de quejas puede indicar una tendencia o problemas serios que requerirán atención por parte de la Gerencia General del Aeropuerto. Esta política implica:

- Dar respuesta a todas las quejas, por escrito y en el lapso de siete días.
- Las quejas que involucran a las aerolíneas u otros arrendatarios se remitirán a la persona responsable en la compañía, con una solicitud de copia de la respuesta para que le sea remitida al Gerente General del Aeropuerto.
- Copia de todas las respuestas para el Gerente General del Aeropuerto, para que esté al tanto y tome acción interna, de ser necesario.
- Registrar y tabular todas las quejas en forma mensual y anual para identificar las áreas de los problemas.
- Enviar copias de las quejas o comentarios al Órgano Fiscalizador.

También se llevarán a cabo encuestas anuales para obtener la percepción del público acerca del desempeño del Aeropuerto, lo que ayudará a determinar fallas en el servicio así como las áreas donde se requiere mejorar. Se compartirán los resultados con las agencias apropiadas, permisionarios y contratistas, junto con las sugerencias de mejoras que se recomiendan. La

encuesta anual también permitirá establecer una comparación de las tendencias generales en la satisfacción del cliente durante períodos más prolongados

- v. **Tramitar y atender a solicitudes de información de rutina.** Las solicitudes de información del Gobierno (MOPT, CETAC, DGAC, otras agencias) se clasificarán, separando las de rutina de las especiales. El Gestor tomará medidas para que las solicitudes sean manejadas por el personal más capacitado de la administración del Aeropuerto, para que brinde la información trabajando directamente con la parte solicitante. Esto proporcionará comunicaciones efectivas día a día y permitirá dar respuestas oportunas. Las solicitudes especiales serán manejadas por el Gerente General del Aeropuerto (que tiene la responsabilidad global de mantener buenas relaciones de trabajo con el Gobierno) quien coordinará la respuesta con las personas apropiadas. La Oficina del Gerente General del Aeropuerto registrará y dará seguimiento a todas las solicitudes de información para garantizar respuestas oportunas y exactas.
4. **Finanzas y contabilidad, incluyendo la facturación a todos los usuarios del aeropuerto (i.e. las aerolíneas y los concesionarios, los subcontratistas de servicios comerciales en las áreas y locales comerciales, tanto de la terminal como del lado terrestre) y la recolección de todas las tasas, tarifas y derechos generados en el aeropuerto.** Como se describe más ampliamente en la Sección 4.C del Plan Administrativo de la Oferta, el Gestor utilizará el sistema de contabilidad computarizado de AGI, que incorpora apoyo a las cuentas por cobrar y la facturación y cobro de los ingresos. El sistema deberá apoyar la facturación y el cobro de las actividades de aviación, permisos de uso de espacios, cobro de utilidades y otros cargos y proporciona el detalle de los cobros y cuentas por cobrar vencidas. El Gestor deberá documentar los términos y condiciones bajo los cuales varias compañías utilizan espacios o de otra forma usan el Aeropuerto. La base para cada cuota, tarifa y cargo del permisionario, se registrarán en el sistema contable de ingresos. Los detalles del sistema de informes financieros del SCALA se describen en la Sección 4.C, Sistemas Contables, Registro e Informes de la Oferta.
 5. **Diseño de un sistema para el control de todas las instalaciones y áreas del aeropuerto que permita la actualización y cobro de las tasas, tarifas y derechos generados en el aeropuerto.** Los sistemas de control deberán integrarse con el sistema SCALA. Dicho sistema SCALA se presenta en mayor detalle en Sección 4.C de la oferta adjudicada. El sistema computarizado SCALA deberá manejar los fuertes requerimientos de contabilidad de ingresos del AIJS. Este sistema deberá ser instalado en el AIJS por parte del Gestor, quien deberá entrenar y capacitar el personal en su uso. El sistema deberá tener la capacidad

de permitir a la DGAC el acceso electrónico de datos e información para verificar la información necesaria referente a cuentas, pasajeros, etc. El sistema de contabilidad deberá ser capaz de proporcionar informes detallados y un nivel de resúmenes satisfactorios para las necesidades de supervisión de la DGAC y CETAC. El sistema también emitirá informes de control en la oficina corporativa de AGI.

6. **Servicios de información.** La tecnología de la información proporcionará los medios para mejorar la comunicación interna y el servicio al cliente al mejorar los ingresos y la eficiencia de las operaciones. Según se detalla en la Sección 4.D de la oferta, los servicios de información del Gestor se basarán en:

- Una Red de Área Local, que utilice el Sistema Operativo Windows NT de Microsoft.
- Un sistema de red de seguridad, que utilice un sistema de red para identificación y contraseña.
- Impresoras en red, sistema de archivos y servicios para economía.
- Programa de cómputo estandarizado, que utilice el conjunto de aplicaciones Microsoft Office 97 o sus posteriores generaciones.
- Un sistema de correo electrónico interno y basado en Internet para facilitar la comunicación con el CETAC, la DGAC, aerolíneas, clientes, arrendatarios y la oficina central de AGI y recursos instalados en el Aeropuerto.
- El sistema contable SCALA, un paquete de contabilidad probado para PC, el cual reemplazará el sistema manual actual del AIJS.

El sistema tecnológico del Gestor deberá proporcionar la conexión entre los sitios tanto locales como remotos, dentro de la propiedad del AIJS y fuera de éste. El AIJS tendrá un enlace de comunicación con las otras oficinas y agencias, públicas y privadas, que facilitará el sistema de administración de la DGAC. Los sistemas asegurarán una estabilidad operativa ininterrumpida.

Reseña. El Gestor implementará y mantendrá la Tecnología e Informática en el AIJS con el fin de mejorar la comunicación interna, el servicio al cliente, eficiencias operativas y la generación de ingresos. El Gestor asumirá el compromiso de mejorar la Tecnología e Informática actual en el AIJS a normas que se equiparan con las de los aeropuertos internacionales de clase mundial. El sistema de información electrónica deberá estar accesible las 24 horas del día.

La Infraestructura Tecnológica que el Gestor implementará en AIJS deberá acatar, como mínimo, lo definido en la sección 4.C y 4.D de la Oferta. El Gestor se compromete a la integración de dichos sistemas con la DGAC y otras dependencias, de conformidad con su oferta.

La capacitación del personal se coordinará usando el apoyo de la oficina central de AGI y del Gestor. Los sistemas de información serán instalados de acuerdo con el cronograma propuesto en la Oferta. Mayor información sobre los sistemas se encuentran en la Sección 4 del Plan Administrativo.

7. **Relaciones Públicas. Particularmente interesa el diseño y ejecución de estrategias de divulgación de los resultados del contrato de gestión interesada y del impacto que el mejoramiento de los servicios aeroportuarios tiene para la comunidad y el país.** El Gestor desarrollará e implementará una serie completa de estrategias probadas de relaciones públicas. Entre otras, el Gestor llevará a cabo las siguientes estrategias de relaciones públicas:
- Servicios en línea incluyendo una página Web del AIJS en la Red Mundial de Internet.
 - Una Oficina para Conferencistas para que efectúen presentaciones en clubes cívicos y grupos de la comunidad.
 - Paquetes de información.
 - Publicidad en radio y televisión.
 - Programas de giras en el Aeropuerto.
 - Hojas de información/faxes/correo electrónico para los agentes de viajes.
 - Boletines informativos del aeropuerto.
 - Folletos del aeropuerto.
 - Asociación con las escuelas.
 - Asociación con negocios locales.
 - Una maqueta de la ampliación de la Terminal que se colocará en la entrada de la Terminal.
 - Plan de Comunicaciones para Usuarios del AIJS, tal y como se detalle en la Sección 8.0: Plan de Transición de la oferta adjudicada.
8. **Mercadeo. Diseño y ejecución de planes de promoción del uso del AIJS dirigidos a líneas aéreas de pasajeros y carga y orientados a generar nuevos usuarios y operaciones que contribuyan en un uso más intensivo de las instalaciones y en el mejoramiento de los ingresos en general.** El Gestor se compromete al desarrollo y implementación de un plan extenso de mercadeo para "vender" en forma apropiada los servicios del AIJS a los nuevos operadores comerciales y para convencer a los operadores para que aumenten los servicios. El plan de mercadeo será la primera responsabilidad del Gerente de Desarrollo Comercial, Promoción y Comunicaciones, con el apoyo de la red de mercadeo mundial de AGI y sus relaciones establecidas con las aerolíneas.

Entre los elementos claves del Plan de Mercadeo se incluyen:

- Identificación de las oportunidades estratégicas del negocio en el AIJS respaldada por un análisis de las fortalezas, debilidades y oportunidades del AIJS.

- La visión que el Gestor tiene del Aeropuerto enfocando el papel importante que desempeña el AIJS en el desarrollo económico de Costa Rica.
- Desarrollo de iniciativas específicas dirigidas a las aerolíneas de pasajeros, aerolíneas de carga y otros clientes claves y estratégicos, tales como fabricantes y operadores de turismo.

La visión del Gestor para el AIJS es aprovechar los recursos humanos y naturales de Costa Rica con el fin de hacer del AIJS y San José un centro de aviación para América Central, basándose en el volumen ya significativo de pasajeros y carga del Aeropuerto y apalancar el crecimiento en las áreas de turismo, manufactura de alta tecnología y sectores agrícolas. Para implementar esta visión se requiere:

- Una modernización sustancial de las instalaciones del AIJS para pasajeros, carga y la terminal.
- Un compromiso de todos los intereses del Gobierno, negocios y el turismo para mejorar el servicio al cliente.
- Ampliación continua de los servicios para nuevos pasajeros y servicio de carga, incluyendo los pasajeros y carga por transferir.
- Posicionar al AIJS para que crezca, proporcionando un servicio superior y de costo efectivo hacia los mercados actuales y nuevos.
- Hacer del AIJS el Aeropuerto de mayor calidad para toda Centro América. Esto requerirá que el AIJS proporcione un servicio superior en comparación con todos los demás aeropuertos de la región.

Los compromisos específicos del Gestor con relación al Plan de Mercadeo para el AIJS se describen con mayor detalle en la Sección 7 de la oferta adjudicada.

En cuanto al compromiso monetario a su programa de mercadeo y publicidad del AIJS, el Gestor indica en la página 7-68 de su oferta que se estima que el costo anual necesario para implementar su Plan de Mercadeo y Promoción será de US\$125.000 anuales en dólares americanos de 1998, incluyendo partidas para viajes y gastos relacionados. Los costos de mercadeo y promoción serán de por lo menos **\$132.615** en el año fiscal 2000 y que aumentarán de ahí en adelante al índice inflacionario. Esto no incluye los costos del personal (sueldos, salarios, beneficios sociales), ya que su programa será administrado y ejecutado “*en situ*” por la División de Desarrollo Comercial, Promociones y Comunicaciones.

9. **Proveeduría de equipos, mobiliario y materiales.** El Gestor deberá proveer y mantener todo el equipamiento necesario para el funcionamiento del Aeropuerto. El Gestor seguirá los procedimientos de compra diseñados por el Grupo AGI para garantizar que se comprará el mejor producto al más bajo costo. Los procesos formales de licitación se harán para equipo y otros bienes de capital; se usarán órdenes de compra permanentes para las compras de rutina y se asignará a los

Gerentes la responsabilidad de las compras que se hagan en sus departamentos respectivos, dentro de ciertos límites. El Grupo AGI apoyará al Gestor por medio de su biblioteca sobre las especificaciones técnicas de ofertas de la mayoría de tipos de mobiliario y equipo para el aeropuerto. El Grupo AGI proporcionará ayuda técnica adicional, cuando se requiera. El Gestor asegurará la participación amplia de muchos oferentes para que liciten con el fin de obtener la mejor combinación de calidad, precio y servicio. Además, el Gestor contará con las ventajas del Grupo AGI y sus múltiples ubicaciones, con el fin de lograr los precios y términos más favorables. Se recurrirá a oferentes locales en la medida que sea práctico. Las compras serán responsabilidad de un especialista en proveeduría bajo la supervisión del Gerente de Finanzas, Recursos Humanos y Servicios Administrativos.

10. Asesoría para la reubicación de los prestadores de servicios del aeropuerto.

El Gestor brindará la experiencia del Grupo AGI con respecto al desarrollo del Aeropuerto y su impacto sobre los proveedores de servicio. El Grupo AGI prestará asistencia en los asuntos relacionados con la transición de la construcción y ofrecerá el respaldo de su experiencia en la colocación apropiada de servicios y concesiones para aumentar al máximo los ingresos. Asimismo, durante la construcción, el Grupo AGI ofrecerá asesoría y recomendaciones con respecto a la seguridad del pasajero y eficiencia de su procesamiento, así como conceptos para la ubicación de las concesiones que maximizarán el servicio al cliente y la viabilidad.

11. Servicios técnicos.

i. **Preparación y mantenimiento de planos requeridos para el desarrollo y operación del Aeropuerto.** El Gestor ejecutará un contrato de diseño, adquisición de materiales y equipos y construcción de obras para la implementación de las inversiones de capital de conformidad con las disposiciones del Plan Maestro (Alternativa D-3). El Gestor estipulará en el contrato de Ingeniería, y Construcción que todos los planos de trabajo, así como los diseños según se construya la obra (“Planos definitivos”) sean preparados o se transfieran a un formato CAD, diseño computarizado (“computer-aided design”), que sea compatible con el sistema del AIJS. Los planos definitivos se actualizarán cuando sea necesario en el futuro, con el fin de incorporar los cambios hechos durante la vida de las instalaciones y que sirvan como planos base para los documentos contractuales.

ii. **Preparación de planos y cálculos a ser incluidos en los documentos contractuales, incluyendo medidas del área ocupada y planos del espacio y del piso.** Los documentos del contrato requieren descripciones precisas del espacio asignado, las cuales pueden prepararse usando los diseños de CAD del proyecto de la Terminal. Asimismo, el sistema CAD proporciona una base de

datos completa de todas las áreas arrendadas por el arrendatario, para fines de administración de la propiedad; y calcula las medidas y desarrolla la distribución de planta de manera precisa, con un margen de error de menos de un 0.05%. El Gestor se obliga a cumplir con este sistema y una vez establecido, los documentos del contrato basados en el CAD serán útiles para:

- Determinar las responsabilidades de mantenimiento del espacio.
- Identificar la ubicación de equipos, sistemas o el trazado de las instalaciones.
- Verificación de la contabilidad de ingresos, facturas y comprobantes.
- Determinar la fecha de vencimiento de los contratos.

El Gestor proporcionará los planos para los contratos. Después de la conclusión de todas las fases del proyecto, se prepararán internamente documentos de los contratos o se contratará a una empresa local de ingeniería con experiencia en el AIJS. Dichos planos serán utilizados en la presentación del Plan de Distribución de Áreas.

12. Evaluación y revisión de los aspectos funcionales y aeronáuticos de las solicitudes de modificación presentadas por los usuarios. La Gerencia General del Aeropuerto, designará un comité para la revisión de las solicitudes de modificaciones y mejoras de los arrendatarios. El comité contará con representantes de Finanzas, Recursos Humanos y Servicios Administrativos; de los departamentos de Operaciones, Mantenimiento y Planificación, Ingeniería y Construcción. El comité tomará en cuenta, como mínimo, lo siguiente:

- Impacto potencial en la actividad y capacidad aeronáutica.
- Compatibilidad con las Pautas de Diseño de los subcontratistas u ocupantes del Aeropuerto publicadas.
- Sistemas de servicios públicos y conexiones y capacidad de la infraestructura.
- Compatibilidad con el Plan Maestro del Aeropuerto u otros planes aprobados de desarrollo del Aeropuerto.
- Impactos en la seguridad del Aeropuerto particularmente en la seguridad del perímetro y acceso a las áreas de Operación Aérea.
- Responsabilidades del mantenimiento y facilidad del mantenimiento requerido.
- Estética de la terminal.
- Medidas para parqueo de empleados, para entregas, acceso y disposición de basura.
- Consistencia con la aplicación de las medidas del respectivo contrato.
- Otros asuntos importantes.

Las Pautas de Diseño de los Subcontratistas u Ocupantes del Aeropuerto proporcionarán a los contratistas, a sus arquitectos e ingenieros la comprensión de lo que el AIJS requiere. Este documento, una vez aprobado, velará por el desarrollo ordenado a largo plazo del AIJS. El Grupo AGI estará disponible para ofrecer comentarios de las revisiones técnicas adicionales con base en las normas internacionales para el desarrollo del aeropuerto.

13. **Preparación de reportes periódicos, según sea requerido, sobre estadísticas de las actividades del aeropuerto, sus resultados y tendencias.** El personal del Gestor preparará y distribuirá, en forma rutinaria, informes de las actividades del aeropuerto, estableciendo una comparación año con año y mes a mes de los resultados operativos, para los siguientes casos:

- Pasajeros abordados/desembarcados, por aerolínea y tipo de mercado.
- Tonelaje de carga, por aerolínea y tipo de mercado.
- Actividad de las aeronaves de aerolíneas (tipo, peso y operación).
- Total de operaciones con aeronaves en el Aeropuerto.
- Actividad en el parqueo de automóviles y transporte terrestre comercial.

El sistema de informes del Gestor usará una base de datos estadística común que puede emitir informes especiales, según se requiera. Los informes de las actividades también se usarán con el propósito de contabilizar los ingresos. En la preparación de las proyecciones futuras de la actividad aeronáutica, es importante contar con una base de datos estadísticos confiables para hacer sugerencias relativas a los esfuerzos de planificación futura.

14. **Asesoría a la CETAC/DGAC en relación con las programaciones presupuestarias para las inversiones anuales y de largo plazo.** El Gestor hará consultas al CETAC y a la DGAC en relación con los asuntos relativos al presupuesto anual e inversiones de capital. Cada año, el Gestor preparará y presentará un informe de ingresos y gastos estimados para las operaciones del Aeropuerto y proyectos de capital para el año siguiente

15. **Asesoría a la CETAC/DGAC en la actualización de la zonificación de las áreas vecinas, de conformidad con las disposiciones de la Ley de Planificación Urbana y crear una base de datos con fines de control y seguimiento de la zonificación y las construcciones autorizadas a fin de evitar el desarrollo de nuevas obstrucciones en las aproximaciones de la pista principal.** El Gestor deberá mantenerse completamente familiarizado con la zonificación urbana de las áreas aledañas al Aeropuerto. Los principios se estipulan en las Regulaciones de la FAA, Parte 77 y el Anexo 14 de la OACI. El Gestor preparará un boceto de la zonificación del área alrededor del Aeropuerto para que el CETAC y la DGAC lo revisen y consideren. Además, el Gestor deberá estar preparado para revisar los proyectos de construcción fuera del

Aeropuerto con el fin de determinar si existe algún problema para solucionar obstáculos potenciales en contravención de las normas de la Parte 77 y Anexo 14 o ambos. El Departamento de Operaciones y Seguridad informará a la DGAC acerca de cualquier obstrucción en la navegación aérea y dará las recomendaciones para solucionar la contravención. El Gestor contará con asesores legales en San José que estén familiarizados con los requerimientos de la Ley de Planificación Urbana y Zonificación Costarricense.

16. **Realización, administración, cobro y control de los subcontratos de las áreas y locales comerciales.** Los cobros a subcontratistas se efectuarán mensualmente, habiéndose establecido montos mínimos de alquiler pagaderos el primero de cada mes y cuotas de derechos variables (porcentaje de ventas) pagaderas el veinte del mes siguiente. Se tendrá especial cuidado para asegurar que los cobros se efectúen a tiempo de modo que los subcontratistas no se atrasen en sus pagos. El Gestor será exclusivamente responsable ante el CETAC por las rentas y cobros de sus subcontratistas. Mayor información con respecto a los procedimientos para la administración y control de subcontratos, se detalla en el Plan Administrativo (Sección 4) y en el Plan Comercial (Sección 7) de la oferta adjudicada.
17. **Asesoría al CETAC sobre la necesidad, calidad, y cantidad de los servicios, concesiones, certificados de explotación o permisos que existen en el Aeropuerto.** Como parte de su administración continua del AIJS, el Gestor proporcionará a la CETAC recomendaciones sobre las actividades comerciales en el Aeropuerto. Cada servicio comercial deberá prestarse conforme a los términos del convenio, la licencia, el permiso, el contrato o cualquier otra forma escrita de convenio que establezca claramente los derechos y privilegios otorgados, así como las condiciones aplicables a la entidad comercial privada. Los servicios de asesoría del Gestor estarán basados en las prácticas sólidas de negocios, racionalidad, equidad y prácticas probadas de administración comercial de aeropuertos, tal como se usan en los aeropuertos del Grupo AGI y otros aeropuertos de categoría mundial.
18. **Elaboración de estudios, redacción de carteles, evaluación de ofertas y recomendaciones específicas para el otorgamiento de los permisos, certificados de explotación y concesiones que se den, así como para la explotación de los servicios determinados en la LGAC. El procedimiento que utilizará el CETAC para el otorgamiento de estos permisos y concesiones está definido en el Anexo No.1 del Cartel.** El Gestor deberá actuar como asesor permanente de la CETAC en cuanto a actividades comerciales en el Aeropuerto. El Gestor deberá:
 - Recomendar servicios no aeronáuticos nuevos, mejorados o aumentados que elevarán la calidad del servicio y maximizarán los ingresos no aeronáuticos

- Recomendar términos comerciales y condiciones para los servicios recomendados
- Preparar documentos para carteles de licitación y ofertas y dirigir las peticiones para la ejecución de sus recomendaciones
- Supervisar los nuevos servicios para asegurar su conformidad con las autorizaciones otorgadas por el CETAC y las recomendaciones presentadas por AGI.

El Gestor no recomendará acciones comerciales que puedan de alguna manera poner en peligro la seguridad funcional o estratégica del Aeropuerto o la integridad de las operaciones aeronáuticas.

19. Prestar los servicios comerciales por si mismo o por medio de subcontratistas, en las terminales y lado terrestre del AIJS. Así mismo, el Gestor es directamente responsable ante la Administración por la continuidad, calidad y prestación ininterrumpida de estos servicios. El Gestor asegurará que todos los servicios comerciales se presten de acuerdo con las decisiones y aprobaciones del CETAC. El Gestor hará su mejor esfuerzo asegurará que todos los servicios comerciales aprobados se presten de manera continua y que se tomen acciones inmediatas para asegurar que la oferta de servicios es ininterrumpida. Si un subcontratista comercial incumple en cuanto a sus responsabilidades, el Gestor tomará acción contra el subcontratista para corregir la falta y, de no corregirse, tomará acción para asegurar que el servicio sea prestado por otros hasta que se encuentre un subcontratista en calidad de reemplazo permanente.

20. Capacitación del Personal - Compromiso para la Capacitación y Desarrollo a Largo Plazo del Personal

El Gestor instituirá políticas de capacitación y programas internos específicos adaptados para satisfacer las necesidades futuras del Aeropuerto. La capacitación se concentrará en mejorar las destrezas técnicas, mejorar la salud y seguridad de los empleados, reducir costos, aumentar la eficiencia y maximizar la satisfacción de los usuarios. La capacitación orientada hacia las labores se dirigirá a las necesidades y tecnologías cambiantes, así como al desarrollo de los empleados. El Gestor asumirá el compromiso de desarrollar una fuerza laboral que esté lista para poner en práctica los nuevos avances en los sistemas informáticos, las tecnologías relacionadas con la aviación y con el mantenimiento de la infraestructura. Los empleados operativos del Aeropuerto contarán con amplias oportunidades de capacitación en el trabajo y con un enfoque en múltiples áreas. El Gestor desarrollará programas locales y contará con el apoyo del Grupo AGI en la capacitación y entrenamiento continuo de sus empleados.

Entre los compromisos para identificar, diseñar, implementar y mantener un programa de capacitación y desarrollo detallado, se incluyen los siguientes:

- Revisar y evaluar continuamente las relaciones laborales de los empleados en el AIJS, y realizar capacitaciones en relaciones humanas con los supervisores y empleados.
- Realizar valoraciones de necesidades de capacitación y desarrollar programas internos, utilizando el personal administrativo existente y los materiales proporcionados por otras operaciones de AGI. Esta actividad incluye la capacitación técnica, destrezas básicas de supervisión, desarrollo administrativo avanzado, mejoramiento continuo y el uso de las instituciones educativas de la comunidad en las operaciones del AIJS.
- Desarrollar y poner en práctica un plan de sucesión para mejorar el desempeño de las personas en puestos gerenciales y brindar capacitación especializada que los prepare para oportunidades de promoción en el futuro.
- Cuando sea posible, proporcionar oportunidades de capacitación en múltiples áreas para los empleados que tengan funciones o experiencia similares con el fin de prepararlos para las plazas vacantes en el futuro.

21. Igualdad de Oportunidades para Empleados

El Gestor brindará igualdad de oportunidades en todos los aspectos relacionados con el reclutamiento, contratación, capacitación y promoción de candidatos en todos los niveles de trabajo. El Gestor administrará todas las políticas y programas de personal, sin distinción de raza, color, país de origen, ascendencia, edad, sexo, religión, preferencia y orientación sexual, ciudadanía, condición médica y estado civil. El Gestor asegurará que todas las políticas de igualdad de oportunidades y procedimientos en funcionamiento estén integrados dentro del plan de negocios.

22. Plan Administrativo:

El Gestor se compromete a proveer sus servicios y equipos administrativos de conformidad con la sección 4: Plan Administrativo del AIJS de la oferta adjudicada.

7.E.3. Servicios Relacionados con la Seguridad Aérea

De conformidad con la Sección 5 “Plan de Seguridad y Cumplimiento con Normas Internacionales” de la oferta adjudicada, el Gestor prestará los siguientes servicios, entre otros, relacionados con la seguridad aérea:

1. **Asesoría a la CETAC/DGAC con el propósito de mantener o mejorar el cumplimiento con las Normas Internacionales y Prácticas Recomendadas - Aeródromos en el Anexo 14 a la OACI. Adicionalmente, colaborará en la**

- preparación y mantenimiento del Manual de Diseño del Aeródromo y el Manual de Planificación para el Aeropuerto, de conformidad con lo indicado en el Anexo 14.** La operación aeroportuaria deberá acatarse a un cumplimiento total de los criterios del Anexo 14 de la OACI. El Gestor, también, usará los criterios de planificación y diseño de la FAA, según sea apropiado. El Grupo AGI ofrecerá al Gestor una red al nivel mundial de especialistas con experiencia en operaciones que el CETAC/DGAC pueden consultar en asuntos relativos a la seguridad, vigilancia y operación en el AIJS. Además, el Gestor desarrollará los documentos de operación, tales como los Manuales de Operación Aeroportuaria, Estándares de Diseño Aeroportuario y el Manual de Planificación para el AIJS y estará disponible para consultas. Los criterios para el Manual de Operaciones se especifican en el Documento 9137 de la OACI. Los criterios para las Normas de Diseño Aeroportuario se estipulan en el Documento 9157 de la OACI. Los criterios para el Manual de Planificación para el Aeropuerto se definen en el Documento 9184 de la OACI. El Gestor brindará su experiencia en operación y planificación al CETAC y DGAC para garantizar que Costa Rica siga las mejores prácticas que garanticen una operación segura y vigilada en el AIJS.
2. **Apoyo al CETAC/DGAC en el cumplimiento de las regulaciones internacionales aplicables y en el uso de las mejores prácticas sobre seguridad aérea.** La experiencia y recursos técnicos del Gestor estarán disponibles para el CETAC/DGAC en relación con las mejores prácticas de seguridad aérea. En el Anexo 14, Anexo A de la OACI, se proporcionan las pautas para garantizar que las instalaciones aeroportuarias satisfacen las normas de seguridad. Algunos de los temas relacionados incluyen: 1) criterios de distancia para estacionar en la pista de aterrizaje, 2) criterios de pendiente de la pista de aterrizaje, 3) características de fricción en las pistas de aterrizaje húmedas, 4) sistemas de iluminación para acercamiento, 5) áreas de seguridad al final de la pista de aterrizaje y 6) operación de vehículos en el Campo Aéreo. El asesoramiento de la OACI junto con las Circulares de Consultoría de la FAA apropiadas proporcionarán los mayores niveles de seguridad posible para el mantenimiento y operación de las pistas de aterrizaje en el Aeropuerto, áreas de acercamiento y operación de vehículos.
 3. **Diseño de programas para la adquisición y mantenimiento de equipos de emergencia, incluyendo investigación sobre equipo, materiales y métodos nuevos.** El Gestor contará con el apoyo técnico del Grupo AGI sobre las actualizaciones técnicas y asesorías de los fabricantes concernientes al equipo nuevo con el fin de mantenerse actualizados en la nueva tecnología aeroportuaria. Entre otros, el Gestor estudiará la necesidad de comprar un equipo de mano para prevención de incendios llamado “Skin Penetrator Agent Applicator Tool”. Este equipo recién desarrollado brinda a los bomberos un dispositivo para entrar a una aeronave en llamas a través de la cubierta de la aeronave en operaciones de rescate de pasajeros y tripulación. Este y otros dispositivos innovadores para

combatir incendios y equipo de emergencia serán inspeccionados, especificados y solicitados por medio de licitación, según sea solicitado por el CETAC/DGAC.

4. **Diseño de procedimientos para el manejo de situaciones de emergencia.** El Gestor deberá asegurar que los procedimientos para situaciones de emergencia permita una respuesta efectiva ante desastres y emergencias. El Gestor preparará en coordinación con la CATEA y la DGAC un programa que tome en consideración las acciones coordinadas de múltiples agencias, incluyendo la policía local, servicios de bomberos, hospitales, ATS y otras autoridades locales de planificación para desastres (tales como la Cruz Roja y la Oficina de Planificación de Emergencias). En muchos casos, estos eventos de emergencia ocurren cerca de algún aeropuerto, lo cual requiere que la planificación efectiva de emergencias sea flexible y renovable.

La planificación de la respuesta ante emergencias incluirá:

- Un plan de respuesta inmediato, preparado en cooperación con todas las agencias pertinentes.
- Reuniones de coordinación para garantizar el total entendimiento de las responsabilidades de mando y control.
- Ejercicios de mesa, incluyendo un simulacro de respuestas de mando ante un incidente simulado.
- Simulacros de emergencia en escala real que involucre aeronaves y heridos.

La respuesta efectiva ante una emergencia también requiere:

- Designar un centro de comando con capacidad total de comunicación y procedimientos de respuesta ante emergencias.
- Equipo suficiente de comunicación tales como radios, altavoces y teléfonos celulares.
- Un plan de emergencia aeroportuaria para tener acceso y llevar al área del Aeropuerto los vehículos de emergencia.
- Desarrollar un centro de comando móvil para brindar capacidades de comando, control y comunicaciones en el sitio en caso de incidentes mayores.

El Gestor colaborará con las autoridades costarricenses en el desarrollo, aprobación y ejecución de dichos procedimientos, incluyendo el entrenamiento y capacitación, según sea requerido.

5. **Asesoría a la CETAC/DGAC en la promulgación de reglamentos aplicables a las operaciones aeronáuticas del AIJS.** El Gestor se compromete a dar asesoría en la promulgación de los reglamentos necesarios, incluyendo, como mínimo, en materia relacionada con el Anexo 14 y el Anexo 17 de la OACI.

Además, de ser aplicable, el Gestor asesorará el CETAC/DGAC en las normas de la FAA para brindar el mayor nivel posible de seguridad aeroportuaria y eficiencia operativa.

6. **Capacitación.** El Gestor llevará a cabo su programa de capacitación en materia de seguridad aeronáutica, de conformidad con su Plan de Seguridad presentado en la sección 5 de su oferta.
7. **Obligaciones Adicionales.** El Gestor compromete realizar su plan de seguridad presentado en la Sección 5 de su oferta.

7.E.4. Servicios de Mantenimiento y Limpieza

El Gestor prestará todos los servicios de mantenimiento del Aeropuerto, incluyendo mantenimiento mayor y menor. El Gestor presentará a la Administración, para su aprobación, un plan anual de mantenimiento que establezca la política de mantenimiento y conservación a ejecutarse junto con su justificación técnica, así como un cronograma de las operaciones de mantenimiento y una descripción en detalle de las cantidades de materiales y mano de obra que se contratará. El plan de mantenimiento debe ser consistente con el plan de control de calidad y el mantenimiento preventivo deberá cumplir con las normas vigentes de ISO 9000 o TQM, o la medida estándar equivalente que se establezca.

Se entenderá por mantenimiento menor el mantenimiento de carácter rutinario que asegura el buen funcionamiento y estado y la buena apariencia de los diferentes elementos que constituyen las instalaciones del Aeropuerto. Dentro de este concepto, se incluyen las remodelaciones menores siempre y cuando no afecten la seguridad o las condiciones estructurales de las Instalaciones.

Por mantenimiento mayor se entienden las reparaciones de las condiciones originales de una estructura. Dentro de este concepto, se incluyen remodelaciones mayores que afecten la seguridad o las condiciones estructurales de las Instalaciones.

El Gestor llevará a cabo los servicios de mantenimiento y limpieza de conformidad con su Plan de Mantenimiento presentado en la Sección 6 de la oferta adjudicada, incluyendo, sin limite, los dos elementos claves en el Plan de Mantenimiento del Gestor. El primero es la instalación del Sistema Computarizado de Administración de Mantenimiento. El segundo elemento es una inspección diaria efectuada por especialistas de operaciones capacitados. La filosofía de mantenimiento deberá establecer medidas de mantenimiento preventivo que realizará el personal de Mantenimiento y en forma rutinaria el personal de Operaciones lo inspeccionará y revisará. La meta del programa de mantenimiento deberá

ser reducir el costo del mantenimiento no planeado para ser menos de un 10% del presupuesto total de mantenimiento.

Los servicios de mantenimiento y limpieza que proveerá el Gestor incluyen, sin limitación, los siguientes:

i. Edificios de las Terminales.

Este rubro se refiere básicamente al mantenimiento y conservación preventiva y correctiva de los edificios de las terminales. Además de los elementos claves de un Sistema Computarizado de Administración del Mantenimiento y de un programa de inspección, la función del mantenimiento de la Terminal deberá utilizar los planos definitivos en CAD. La combinación de los tres elementos deriva en un programa de mantenimiento de costo efectivo y eficiente que preserve la vida útil de los activos del Aeropuerto y proporciona a los usuarios una instalación estéticamente agradable y cómoda. El Gestor ejecutará o dirigirá todas las funciones de mantenimiento. La siguiente lista de funciones representa la mayoría de las tareas de mantenimiento. Las tareas adicionales serán emitidas en las órdenes de trabajo del sistema computadorizado de administración del mantenimiento, según se indicó anteriormente. Las tareas de mantenimiento primarias involucrarán:

- Techos.
- Pintura del interior y exterior del edificio.
- Revestimientos interiores y exteriores de las paredes y divisiones.
- Revestimiento de pisos, tanto interiores como exteriores.
- Cielo rasos y lámparas.
- Loza sanitaria, grifería, conexiones y otros accesorios.
- Vidrios, puertas, ventanas, pisos y alfombras.
- Instalaciones de electricidad.
- Sistema de alcantarillas y sistema de agua potable.
- Cerrajería, cerraduras, batientes, recibidores de puertas, chapas, bisagras y otros elementos importantes para el buen funcionamiento de las puertas y ventanas.
- Substitución y reparación del equipo de sistema eléctrico y otros dispositivos.
- Equipo mecánico como: equipos de aire acondicionado, secadores de mano, extractores de aire, puertas automáticas, ascensores o montacargas, escaleras mecánicas, sistemas de bombeo de agua potable, decoraciones, obras de arte, mobiliario, teléfonos, sistema de altavoces, bandas transportadoras de equipaje y otros equipos que suministrará el Gestor, etc.
- Otros servicios de naturaleza similar.

El Gestor deberá realizar el mantenimiento correctivo de forma inmediata o dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho cuando ello no afecte la prestación de los servicios. En el caso de que dicha labor requiera de un plazo mayor para su solución, deberá solicitar al CETAC la autorización para que dicho plazo sea extendido.

Además, el Gestor proveerá permanentemente los servicios de aseo y limpieza del edificio, entendiéndose por éstos la limpieza permanente de todas las áreas en los edificios de las terminales, tales como accesos, áreas comunes, salas de embarque y desembarque, baños públicos, etc..

ii. Vías de acceso y estacionamientos

El Gestor desarrollará un programa de limpieza y reparaciones para todas las vías de acceso dentro del Aeropuerto y áreas de parqueo de automóviles. El Gestor prestará el servicio de mantenimiento y limpieza de las vías de acceso y estacionamientos con la frecuencia, calidad e intensidad que se requiera dependiendo del estado de los pavimentos.

El mantenimiento de las vías de circulación incluye los bacheos --simple y de reposición de carpeta-- y relleno de ondulaciones y sello, en el caso de pavimento asfáltico y el relleno de juntas y grietas y el bacheo --simple y con reposición de lozas, en el caso de pavimento de hormigón. El mantenimiento mayor incluye cualquier obra necesaria para recuperar la utilización adecuada o para restituir las condiciones originales de las vías, incluyendo su reposición o repavimentación.

El mantenimiento menor incluye la limpieza, reposición de material y readecuación de superficie de bermas, márgenes o espaldones, rehabilitación de cunetas, rehabilitación de obras de drenaje, pintura de señalización, limpieza y reposición de señales y demarcación de pavimentos.

La reparación general de baches, pintura de señalización de calles, control de maleza y eliminación de basura y escombros se efectuarán de acuerdo con un programa maestro. La evaluación de las condiciones del pavimento dictará el mantenimiento principal necesario para restaurar la vida útil del pavimento. Un informe sobre el pavimento se preparará con las obras de pavimentación, las cuales se realizarán de acuerdo con las prioridades establecidas para el trabajo.

El programa de mantenimiento deberá garantizar que se mantenga el máximo nivel en el servicio al cliente y la seguridad pública.

iii. Campo Aéreo

El mantenimiento del campo aéreo deberá cumplir, como mínimo, con las normas establecidas en el Manual de Servicios de Aeropuertos Parte 9 -- Métodos de Mantenimiento de Aeropuertos del Anexo 14 de la OACI. Las actividades del Gestor en el mantenimiento del campo aéreo incluirán, entre otras, las siguientes:

- Mantenimiento de pavimentos (sellados, impermeabilizaciones, y juntas).
- Mantenimiento de drenajes, alcantarillas y sistemas de evacuación de aguas de lluvia y combustibles.
- Mantenimiento de la iluminación de la plataforma (torres).
- Mantenimiento de señales, luces de borde de pista y calles de rodaje y faros.
- Mantenimiento de la pintura de señalización del pavimento.
- Mantenimiento de las luces de acercamiento y faros giratorios.
- Mantenimiento de la fricción adecuada de la pista (remoción de hule)

El Gestor deberá proveer y supervisar todos los servicios preventivos y correctivos de mantenimiento de las instalaciones del campo aéreo incluyendo los servicios de limpieza, mantenimiento de los terrenos y obras del AIJS, recolección y eliminación de basura, desechos sólidos, supervisión de las pistas para asegurarse que no exista materiales FOD en las áreas de AOA, etc. Todas las actividades de mantenimiento deberán estar enfocadas a partir de un proceso de mejoramiento continuo, buscando mejores métodos para realizar cada tarea. El personal del Gestor deberá estar capacitado para detectar las condiciones de inseguridad, tales como el FOD y la acumulación de hule en las áreas de contrato y frenado.

iv) Personal de mantenimiento

El personal para ejecutar el plan de conservación y mantenimiento deberá ser el necesario e idóneo para mantener un servicio profesional, eficiente, seguro y oportuno de todas las obras, equipos e instalaciones a mantener. Deberá disponer de personal de reemplazo para cubrir ausencias, permisos y vacaciones. Todo el personal estará capacitado en la prevención de riesgos y será competente en el desarrollo de sus funciones técnicas. Deberá mostrar un trato amable y respetuoso con los pasajeros y funcionarios del área de la terminal. Todo el personal en servicio deberá usar un vestuario adecuado que lo distinga y utilizar elementos de seguridad apropiados en el desempeño de sus funciones.

El Gestor garantizará que todo el personal de mantenimiento esté totalmente capacitado para desempeñar las tareas y trabajos que se les asignan. Además, cada empleado recibirá capacitación en medidas de prevención del riesgo y capacitación en prácticas de seguridad. Cada empleado estará uniformado adecuadamente para lograr una apariencia profesional y recibirá instrucción sobre las actitudes que debe tener al relacionarse con un cliente, y el equipo de seguridad se dará según se requiera. La contratación del personal de mantenimiento se detalla en la Sección 4: Plan Administrativo.

v) Informe de Daños y su Reparación -

Todo daño ocurrido a las instalaciones con ocasión de las obras de construcción o de la operación del AIJS deberá ser reparado por el Gestor, corriendo con estos gastos por su cuenta. Será su obligación mantener una permanente vigilancia de todas las obras,

equipos e instalaciones comprendidas en el contrato. De ocurrir este tipo de daños en las instalaciones del AIJS, el Gestor informará de los hechos inmediatamente, por escrito, al CETAC y a la DGAC. Constatados los daños, el Gestor propondrá un programa de reparación de las instalaciones al CETAC para su aprobación.

vi) Plan de Mantenimiento Propuesto:

El Gestor se compromete a efectuar su Plan de Mantenimiento propuesto en la sección 6 de su oferta de manera tal que logre las siguientes metas:

- Maximizar la vida útil del activo y minimizar los costos de mantenimiento por medio del análisis del mantenimiento de las pautas de mantenimiento y el ajuste de la programación.
- Maximizar la cobertura de garantía de mantenimiento para la mayor parte posible del inventario de mantenimiento por medio del desarrollo de un programa amplio de inspección y atención programada para asegurar el cumplimiento con los términos de la garantía.
- Minimizar la frecuencia de fallas y en el caso de la necesidad de mantenimiento correctivo, establecer procedimientos para reportar fallas oportunamente, diagnosticar la acción correctiva de mantenimiento y asignar recursos para la reparación de equipo a la brevedad.
- Asistir en la toma de decisiones sobre la vida del equipo y su reparación/reemplazo por medio del análisis de costos de mantenimiento en relación con el ciclo de vida. Esto se realiza también por la consideración de alternativas de mantenimiento durante la evaluación del diseño y operación de la Terminal, los accesorios y tratamientos interiores y el diseño paisajístico.

Para lograr estas metas, el Gestor se compromete a desarrollar un Plan de Mantenimiento crítico que cubra todas las áreas del aeropuerto, ajustándolo a las normas más altas de control de calidad. Los programas de mantenimiento incluirán, como mínimo, las siguientes áreas:

- Edificios de la Terminal
- Lado Terrestre
- Campo Aéreo
- Sistemas Eléctricos
- Vehículos y Equipos
- Personal de Mantenimiento

Los programas de mantenimiento serán ejecutados como mínimo de conformidad con lo estipulado en el Plan de Mantenimiento propuesto, incluyendo, entre otros, los tiempos de respuesta y acciones preventivas y correctivas.

Asimismo, el Gestor se compromete a la instalación e integración electrónica con la DGAC de un sistema computarizado de Administración de Mantenimiento. El Programa del Sistema Computarizado de Administración de Mantenimiento deberá coordinar todas las funciones de mantenimiento, incluyendo información presupuestaria, equipos, gastos en mano de obra y materiales por centro de costos y la condición del inventario por piezas y materiales. El Programa de Mantenimiento deberá estar vinculado con la Contabilidad del Aeropuerto por medio de una ventana de referencia del libro mayor general que permitirá incorporar en el informe mensual los costos de mantenimiento por centro de costos.

El Sistema Computarizado de Administración de Mantenimiento deberá compartir la información con la del Órgano Fiscalizador. Además, deberán generarse fácilmente informes especiales utilizando dicho sistema. El Gestor se compromete realizar conversaciones durante la Transición con la DGAC sobre las capacidades de su Sistema Computarizado de Administración de Mantenimiento y hacer cualquier cambio para satisfacer las necesidades del Gobierno en relación con el Programa de Mantenimiento del AIJS.

El Sistema Computarizado de Administración de Mantenimiento se implementará y vinculará con la DGAC dentro de los primeros seis meses a partir de la Vigencia del Contrato. Desde este momento, el sistema deberá permitir la DGAC acceso a los informes que se requieran.

Asimismo, el Gestor se compromete a implantar su sistema de Calidad Total para el Mantenimiento, incluyendo los programas propuestos de capacitación, inspecciones, auditorías y administración de calidad. Dicho programa será implantado según el cronograma establecido en la oferta.

vii) Informes de Mantenimiento:

El Gestor deberá proporcionar informes regulares a la Administración sobre el mantenimiento menor y mayor, de conformidad con la sección III.G.II.c) “Información de Mantenimiento y Construcción” del Cartel, incluyendo sin límite:

- a) Informe mensual sobre el cumplimiento del programa de Mantenimiento, que incluirá el mantenimiento preventivo y correctivo. Este reporte debe incluir las cantidades de obras ejecutadas y costos unitarios incurridos. También se deben detallar las situaciones de emergencias diarias, indicando las causas y la hora.
- b) Seguimiento semestral del estado de los pavimentos en todas las zonas de circulación vehicular y en las pistas del aeropuerto.

7.E.5. Adquisición, Suministro y Mantenimiento de Equipo

El Gestor se compromete a cumplir plenamente todos los requisitos, procedimientos y obligaciones relacionadas con la adquisición, importación, suministro y mantenimiento de equipo, materiales y otros productos, tal y como se especifica en la Sección III.E.4. del cartel de licitación, en el Apéndice E.2 “Bases Técnicas de Equipamiento” al Contrato y en las secciones 3 y 6 de la oferta adjudicada.

Además, el Gestor acepta su obligación de completar un inventario físico de todas las instalaciones, accesorios, equipo, suministros y material del AIJS a los 60 días que se inicien las operaciones, y 90 días antes de que expire el Contrato de Gestión. Durante la vigencia del Contrato, el Gestor brindará informes frecuentes de todo el equipo nuevo, reemplazado, adquirido o instalado de conformidad con el Contrato.

7.E.6. Seguridad Aeroportuaria Complementaria

El Gestor prestará servicios de vigilancia aeroportuaria como complemento al de la fuerza pública, con el fin de mantener la seguridad del Aeropuerto. El Gestor proporcionará apoyo suplementario a las agencias encargadas del cumplimiento de la ley, cuya finalidad es velar por la seguridad del Aeropuerto. El Gestor utilizará su personal de Operaciones como fuerza suplementaria para apoyar la vigilancia y seguridad del Aeropuerto. Los especialistas en operaciones estarán totalmente capacitados para seguir el Manual de Operaciones del Aeropuerto y el Manual de Seguridad del Aeropuerto. La Sección 5: El Plan de Seguridad detalla el enfoque y compromisos del Gestor relativos a los servicios de seguridad y establecimiento de relaciones de trabajo con las agencias encargadas del cumplimiento de la ley. Los servicios a prestar en este rubro incluyen sin limitación los siguientes:

1. Administración, coordinación y supervisión de la vigilancia aeroportuaria y agentes de seguridad.
2. Desarrollo, ejecución y seguimiento de un programa de seguridad aeroportuaria.
3. Asignación y equipamiento de áreas de seguridad y control de accesos.
4. Equipamiento de la Vigilancia Aeroportuaria, con el fin de mantener un nivel adecuado de seguridad.
5. La contratación del personal de seguridad y la prestación de servicios de apoyo a la fuerza pública para garantizar la seguridad y vigilancia en el AIJS, de acuerdo con el Anexo 14 de la OACI y sus manuales asociados y el Anexo 17 – Protección de la Aviación Civil Internacional contra los Actos de Interferencia Ilícita. La fuerza de vigilancia aeroportuaria vigilará y coordinará con la fuerza pública, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, en la prestación de servicios de seguridad y vigilancia en el campo aéreo, en las terminales de pasajeros y de carga, incluyendo el control de accesos a las instalaciones, y en el lado terrestre, incluyendo el control de tránsito de vehículos y accesos adentro del

área del AIJS, así como de otros actos o negocios ilícitos o no autorizados que se realicen en estas áreas.

6. Hacer recomendaciones a las autoridades gubernamentales para mejorar la eficiencia y coordinación de la seguridad aeroportuaria.

El Plan de Seguridad y Vigilancia Aeroportuaria cubrirá todos los aspectos de la seguridad aeroportuaria y aeronáutica, en estricto cumplimiento con las normas nacionales e internacionales incluyendo el Anexo 14 de la OACI y manuales relacionados, y el Anexo 17 - Protección de la Aviación Civil Internacional Contra Interferencias Ilícitas. Asimismo, el Plan deberá demostrar en todo momento cumplimiento con lo siguiente:

1. Seguridad Aeronáutica y Seguridad Aeroportuaria: Garantizar la seguridad aeronáutica y la seguridad aeroportuaria de conformidad con las normas internacionalmente aceptables de OACI, IATA y FAA.
2. No Discriminación en el Acceso al Aeropuerto: Asegurar la equidad, la racionalidad y la no discriminación respecto al acceso, términos y condiciones del uso del aeropuerto, tarifas y resolución de disputas.
3. Cumplimiento de las Leyes y Regulaciones: Cumplimiento con toda la normativa, regulaciones y demás requisitos, lineamientos y procedimientos referentes a la operación y seguridad del AIJS, así como a la protección del medio ambiente.
4. Seguros: Un plan para garantizar que todos los requisitos relevantes respecto a seguros son cumplidos de conformidad con las normas internacionalmente aceptables a OACI, IATA y FAA.

El Plan de Seguridad y Vigilancia Aeroportuaria del Gestor establecerá y mantendrá los estándares de seguridad y vigilancia aeroportuaria que exigen las agencias reguladoras, tales como OACI, IATA o FAA. De conformidad con la oferta, el programa de seguridad del Gestor acatará a los siguientes principios básicos:

- La implementación de prácticas consistentes de seguridad, desde la concienciación de los empleados hasta los gafetes de seguridad y verificación de antecedentes.
- Inversiones en programas de seguridad de última generación con el fin de mantenerse al nivel de la nueva tecnología.
- Capacitación y educación continua para todo el personal del AIJS (empleados, arrendatarios, proveedores y otros) en relación con los últimos procedimientos de seguridad.
- Cumplir o superar todos los requerimientos reguladores para evitar y eliminar todas las carencias en el ámbito de la seguridad.

El plan de seguridad y vigilancia del Gestor acatará lo presentado en la Sección 5 “Plan de Seguridad y Cumplimiento de las Normas Internacionales” de la Oferta, incluyendo,

sin límite, a las inversiones en equipos y obras, programas de capacitación, auditorías de cumplimiento, etc. A la vez, el Gestor se compromete a elaborar, en un plazo máximo de dos meses, un Manual del Programa de Seguridad y Vigilancia Aeroportuaria, amplio, que detallará el alcance completo de los procedimientos y medidas de seguridad del Aeropuerto, en cooperación con las agencias involucradas. Como mínimo, los procedimientos incluirán:

- Las descripciones del Área de Operaciones Aéreas, cada área en el Aeropuerto o adyacente al mismo que afecta la seguridad del Área de Operaciones Aéreas y las áreas exclusivas para compañías de transportes
- Los procedimientos de control de acceso al Área de Operaciones Aéreas y al Área de Identificación de Seguridad
- Procedimientos alternos de seguridad para condiciones de emergencia o situaciones inusuales
- Programas de capacitación de apoyo al cumplimiento de la ley y programas de mantenimiento de registros
- Medidas para contrarrestar actos terroristas
- Impedimento al narcotráfico.
- Procedimientos en caso de desastres o emergencias.

El documento, como mínimo, incorporará los elementos indicados en el Documento 5-3 “Security Manual Outline” de la Oferta. Asimismo, en coordinación con la DGAC, el Gestor coordinará con las aerolíneas y otros arrendatarios para desarrollar, revisar y actualizar sus propios programas de seguridad o ambos en un plazo de dos meses.

Paralelo a la implementación de la organización de seguridad y las iniciativas de la administración de recursos, el Gestor implementará un rango de inversiones e iniciativas específicas diseñadas para proporcionar dispositivos de seguridad físicos y efectivos para el Aeropuerto. Estos incluirán los siguientes:

1. Ubicaciones de Seguridad

Las medidas, procedimientos, dispositivos y sistemas de seguridad estarán integrados dentro del diseño de seguridad para obtener el uso más efectivo y económico de los guardas de seguridad, efectivos policiales y recursos económicos disponibles. Las cantidades y ubicaciones específicas se afinarán a medida que avance el diseño de la Terminal. El equipo de seguridad que se proporcionará, cumplirá o superará los requerimientos de Seguridad Aeroportuaria Internacional.

Se controlarán los puntos de acceso en la valla de seguridad para permitir el paso del personal, vehículos y equipo autorizados. Se instalará una caseta de seguridad en el portón que se usa con más regularidad. La caseta de seguridad estará diseñada de modo que permita al guarda tener la máxima visibilidad para desempeñar sus funciones. El área alrededor de los portones contará con iluminación para mayor visibilidad en horas de la noche. Habrá comunicación entre la caseta del guardia y el Centro de Operaciones de

Seguridad. Se proporcionará una alarma silenciosa y teléfono para uso del Guardia de Seguridad para solicitar asistencia. En el punto de acceso para vehículos, también se controlará el paso de peatones de conformidad con los requerimientos de seguridad.

Para todos los portales o puertas en las líneas de seguridad primaria y secundaria se proporcionará un Sistema de Seguridad aprobado para permitir el paso exclusivamente a las personas autorizadas.

2. Supervisión y Control del Acceso a las Áreas Restringidas

La ubicación final y tipos de cámaras de circuito cerrado de televisión, monitores, lectores de tarjetas clave, así como sus usos prioritarios, primarios y secundarios, estarán sujetos a revisión, discusión, negociación y aprobación por parte de la DGAC. Todas las áreas que la DGAC designe que requieren monitores de circuito cerrado de televisión para fines de seguridad (por ejemplo, instalaciones para control de pasajeros y otros portales en la línea primaria de seguridad), contarán con dicho equipo. El número y los lugares reales de instalación pueden variar a medida que progresa la planificación coordinada y se termine el Plan de Seguridad.

3. Sistemas de Seguridad para el Perímetro

Se efectuará una inversión inmediata en la implementación de un Sistema de Seguridad Efectiva para el perímetro. Como mínimo, éste incluirá la instalación de alambre de púas o navajas en todas las partes de la valla de seguridad del perímetro junto con señales de seguridad y alerta en total conformidad con los requerimientos de la FAA e IATA, la cual se instalará al mes de realizada la transferencia. Durante el primer año de Vigencia, se creará una pista completa en el perímetro para permitir el patrullaje vehicular regular a lo largo de todo el perímetro interior. También, durante el primer año, se instalará iluminación eléctrica en todas las puertas de acceso al Aeropuerto, en las áreas que requieren más seguridad y en torno a las áreas donde están estacionadas las aeronaves. En el programa de capital el Gestor deberá incluir una partida para garantizar que estas inversiones de alta prioridad reciban los fondos como parte del cometido inmediato posterior a la transferencia.

4. Sistemas para el Control del Acceso

El mantenimiento efectivo del perímetro y otras áreas de seguridad depende en forma sustancial de la implementación de un sistema efectivo para el control del acceso. El Gestor revisará y actualizará los sistemas de control de acceso, según se requiera, garantizando el cumplimiento total de los estándares de seguridad aplicables. Durante el primer año de operación, se instalará un amplio Sistema de Control del Acceso.

La finalidad del Sistema de Control del Acceso será la de permitir que únicamente las personas autorizadas crucen las barreras de seguridad en los puntos designados para controlar el acceso. El Gestor utilizará una combinación de “seguridad electrónica sin llave”, incluyendo sistemas de administración de seguridad totalmente basados en *software* integrado, para proporcionar el control del acceso, monitoreo de alarmas e

informes personalizados junto con un monitoreo de los portales en los puntos claves de riesgo que requieren seguridad tecnológicamente avanzados. El software y la arquitectura del sistema distribuido permitirán capacidades de multiusuarios y multitareas, las cuales impiden, detectan, detienen e identifican a los intrusos no autorizados que tratan de entrar en las áreas restringidas.

El Sistema de Control del Acceso será una combinación de cerraduras, mecanismos de acceso para puertas eléctricas, dispositivos de control de puerta y cámaras de seguridad, las cuales se usan para controlar y observar el acceso en las áreas restringidas. Esta instalación la hará el Gestor con base en las evaluaciones de amenazas y riesgos potenciales, requerimientos legales actuales y futuros y en las necesidades de operación del Aeropuerto.

Las áreas de mayor riesgo estarán protegidas con sistemas adicionales de alarma silenciosa, que supla el Sistema de Control del Acceso en ubicaciones estratégicas. Estos sistemas de alarma se activarán con detectores infrarrojos de movimiento, sensores de movimiento en las puertas o interruptores de alarma de pánico que detecten ingresos ilegales o emergencias.

La actividad en los puntos de verificación de la seguridad y otras ubicaciones será controlada en forma continua por medio de un Sistema de Circuito Cerrado de Televisión, el cual registra en forma automática las actividades. Este sistema incluye cámaras de color, controles panorámicos/inclinación/“zoom” con bastidor para cámara ambiental, junto con el equipo de conexión automática, monitor de control y registro de actividad de la alarma. La vigilancia por medio de monitores permitirá al personal de seguridad identificar en forma rápida las situaciones inusuales o ilegales y brindará una herramienta de investigación para facilitar la detención de infractores. Las políticas del Gestor incluirán la capacidad de compartir el Sistema de Circuito Cerrado de Televisión del Aeropuerto con otros arrendatarios del AIJS.

5. Medidas Secundarias de Seguridad

El Gestor efectuará la implementación de Medidas Secundarias de Seguridad. Las Medidas Primarias de Seguridad (incluyendo las inversiones relativas al control de acceso, tales como los sistemas de seguridad del perímetro y el Sistema de Control del Acceso) buscarán evitar que el intruso traspase el cordón de seguridad primario del AIJS. Las Medidas Secundarias de Seguridad complementarán a las Medidas Primarias de Seguridad para garantizar que los intrusos que logren ingresar, se enfrenten a un segundo nivel de detección y respuesta.

6. Sistema de Gafetes de Seguridad

Como elemento clave del programa de Medidas Secundarias de Seguridad, será la implantación de un sistema de gafetes de identificación bien administrado y que permita al Sistema garantizar que el personal y vehículos con autorización del Área de Operaciones Aéreas podrán ser inmediatamente diferenciados en forma visual de aquellos

sin autorización. El Gestor implementará un sistema de identificación completa e implementará el Sistema dentro del primer mes de vigencia del Contrato. El Sistema incluirá, como mínimo: 1) numeración en serie y registro de los gafetes, 2) verificación de antecedentes previo a la emisión del gafete de acceso al Área de Seguridad Crítica, 3) tecnología contra el fraude de gafetes y 4) acción en el cumplimiento de la ley y seguimiento en todos los casos de pérdida de gafetes.

7. Vigilancia y Patrullaje de Seguridad

El segundo elemento esencial del Programa de Medidas Secundarias de Seguridad será un régimen completo de vigilancia y patrullajes. La aplicación del control del acceso y la identificación y respuesta ante incidentes de acceso no autorizado requiere la implementación inmediata de un Programa Efectivo de Vigilancia y Patrullaje del área de seguridad. El Gestor invertirá en los sistemas de monitoreo con Circuito Cerrado de Televisión para las áreas de mayor riesgo dentro del primer año e implementará rondas de patrullas de respuesta rápida para todas las demás áreas de seguridad dentro del primer mes, a partir de la transferencia.

8. Seguridad en el Área de la Terminal

Durante el primer mes de Vigencia, el Gestor implementará iniciativas específicas para fortalecer la seguridad en el área de la Terminal, incluyendo, sin límite a las siguientes:

- Colocación de vigilantes uniformados en las entradas al edificio de la Terminal para impedir el acceso de vagabundos, vendedores ambulantes y otro tipo de personas no autorizadas.
- Mayor seguridad en el área de registro de pasajeros, control de seguridad y otros puntos de conglomeración para evitar crímenes menores.
- Incremento en el uso de la vigilancia remota en las áreas claves de la Terminal.
- Presencia de vigilantes uniformados en las áreas de parqueo público.
- Provisión de áreas de seguridad para almacenamiento para equipaje en tránsito o de almacenamiento temporal.

9. Seguridad del lado terrestre

El programa de seguridad del lado terrestre del Gestor incluirá, como mínimo, lo siguiente:

- Identificación temprana de amenazas antes de entrar al área de seguridad primaria.
- Brindar un área de contención para aplicar medidas que contrarresten las amenazas.

El programa de seguridad del lado terrestre tendrá el propósito de identificar y restringir el acceso a áreas de seguridad críticas a una variedad de amenazas incluyendo terroristas y criminales, hechos indeseables y molestos y otros eventos que amenacen la seguridad. Los principales elementos del programa del lado terrestre incluyen:

- Patrullas que vigilen todas las vías de acceso al aeropuerto para garantizar el cumplimiento de reglas, regulaciones y otras medidas reglamentarias implementadas por unidades móviles con una capacidad de respuesta rápida
- Patrullas para vigilar actividades en las aceras, reforzadas por fuerzas de seguridad en períodos de máxima actividad
- Vigilancia de actividades en puntos de acceso clave del aeropuerto
- Señales disuasivas para definir el entorno de seguridad y los requisitos de cumplimiento de regulaciones

El programa de seguridad del lado terrestre será manejado en coordinación estrecha con el programa de seguridad del lado aéreo. Las fuerzas de seguridad del lado terrestre estarán sujetas a estructuras comunes de mando y control, procedimientos y protocolos para garantizar la integración eficaz con todo el plan de seguridad del Aeropuerto.

Las fuerzas de seguridad se utilizarán en particular para controlar el tráfico en todas las vías de acceso y para aplicar las regulaciones de estacionamiento en las aceras. La implementación eficaz de la vigilancia de las aceras y el tráfico mejorará la capacidad de las calles y la seguridad sustancialmente, y garantizará la seguridad de los usuarios del lado terrestre.

Un programa continuo de patrullas de funcionarios de seguridad en todas las áreas del lado terrestre evitará la transgresión al mismo tiempo que brinda una capacidad de respuesta rápida para garantizar que los incidentes sean controlados y refrenados inmediatamente.

10. Administración de Cerraduras y Llaves

Para todos los puntos de acceso controlados del área de seguridad crítica, se implementará un sistema de administración de cerraduras y llaves. El Gestor hará un inventario de todas las unidades de cerraduras y llaves de mayor relevancia durante el primer mes de Vigencia y una lista completa de todas las llaves y conciliará la totalidad de las llaves con los registros de llaves emitidos. En caso de diferencias, se reemplazarán las cerraduras afectadas. Todas las llaves estarán sujetas a un nuevo programa de numeración en serie y se implementará un registro computarizado de la emisión de llaves.

11. Programas Antiterroristas

De conformidad con una detallada evaluación antiterrorista, que se concluirá en forma conjunta con las entidades públicas involucradas, el Gestor se compromete a tener en funcionamiento un programa antiterrorista totalmente integrado durante los primeros tres meses de operación.

12. Programa Anti-narcóticos

De conformidad con una detallada evaluación anti-narcotráfico que se concluirá en forma conjunta con las entidades públicas involucradas, el Gestor se comprometerá a tener en

funcionamiento un Programa totalmente integrado dentro de los primeros tres meses de operación.

El Gestor también se compromete a implantar su programa de “Capacitación, Educación y Motivación para la Seguridad” a los usuarios y empleados del AIJS de conformidad con su oferta. El Programa de Capacitación, Educación y Motivación para la Seguridad incluirá conferencias y seminarios de capacitación para todo el personal de seguridad, así como para los arrendatarios y personal de aerolíneas. El programa incluirá por lo menos siete módulos:

- Orientación Introductoria de Seguridad.
- Conciencia sobre la Seguridad.
- Políticas y Servicios de Emergencia.
- Prevención del Crimen.
- Artículos Abandonados, Amenazas de Bombas y Búsquedas.
- Seguridad Corporativa y Prevención de Pérdidas.
- Capacitación del Personal de Seguridad

Para garantizar el cumplimiento con las metas y estándares de seguridad, el Gestor se compromete a realizar un monitoreo y auditoria de seguridad, de conformidad con el sistema de monitoreo e informes de desempeño propuesto en la oferta. El Gestor efectuará en forma rutinaria programas de medición de los parámetros de desempeño y revisiones solidarias en el AIJS. Como parte de este Programa, el desempeño no sólo se comparará con los estándares locales, sino también con los niveles reales logrados en otros aeropuertos de operados por AGI. Además, se finalizarán revisiones anuales de sondeo, en las cuales las Gerencias de Seguridad de otros aeropuertos operados por AGI visitarán el AIJS y efectuarán una revisión independiente de seguridad.

El Gestor se compromete a implementar todos los programas principales de seguridad de conformidad con el cronograma presentado en el Documento 5-5 de su oferta.

7.E.7. Servicios de Asesoría y Asistencia Técnica a la DGAC

El Gestor prestará a la DGAC trescientas (300) horas de servicios de consultoría y asistencia técnica, hasta un monto máximo anual de US\$ 300.000 dólares (en dólares de 1998), ajustado anualmente por la incidencia de inflación en dólares. Cualquier otro servicio o asesoría adicional que solicite la DGAC que sume más de 300 horas la brindará el Grupo AGI, con las siguientes tarifas (se ajustan anualmente con base en el Índice de Precios del Consumidor de los Estados Unidos de Norte América).

| Concepto | Tarifa |
|-----------------------|------------------|
| Empleados Oficinistas | US\$50 por hora |
| Administrativos | US\$75 por hora |
| Técnicos | US\$100 por hora |
| Profesionales | US\$170 por hora |
| Ejecutivos | US\$300 por hora |

El CETAC presentará al Gestor anualmente su programa de asistencia técnica, indicando el alcance de los servicios solicitados y el cronograma de prestación. El Gestor y la DGAC coordinarán la prestación de dichos servicios de conformidad con el cronograma acordado. El Gestor presentará en su informe anual un resumen de los servicios de asistencia técnica prestados y el presupuesto gastado por dichos servicios. En el caso de disputas, se recorrería a la Comisión Técnica de Conciliación, de conformidad con el Artículo XXIII del Contrato.

Ante solicitud del CETAC, los servicios de consultoría del Gestor incluirán, pero sin limitarse a ellas, las siguientes categorías, de conformidad con la Sección III.E.6 del Cartel de Licitación y la sección 3.B del Plan Operacional de la oferta adjudicada.

- i. **Tendencias y desarrollos de la industria de la aviación y su probable efecto sobre el presente y el futuro de las instalaciones aeronáuticas y sus operaciones.**
- ii. **Capacidad de las instalaciones del AIJS en relación con la demanda.**
- iii. **Técnicas y programas para la disminución y control de ruido y en la evaluación de los programas existentes para determinar su aceptabilidad y factibilidad.** El Grupo AGI hará recomendaciones en relación con las medidas y procedimientos para controlar el ruido en el AIJS y otros aeropuertos nacionales.
- iv. **Formulación de normas aeronáuticas nacionales.**

- v. **Zonificación del área vecina y diseño de bases de datos con fines de control y seguimiento**
- vi. **Capacitación sobre seguridad general y aérea.** El Grupo AGI contará con capacitadores bilingües calificados, dentro de su personal, quienes están calificados para impartir los cursos de capacitación. Los materiales para la capacitación los desarrollará el Gestor en sus oficinas, o los contratará a compañías comerciales para que lo impartan a todos los empleados. Asimismo, se usarán al máximo los materiales de capacitación de American Association of Airport Executives (AAAE), International Association of Airport Experience (IAAE), International Air Transport Association (IATA), y Airport Council International (ACI) (videos, programas para computadoras de pauta individual que permitan al usuario avanzar a su propio ritmo, cintas de audio, etc.). Se harán las asignaciones generales, seguridad industrial y seguridad aérea en el lugar de la organización propuesta. Los planes y manuales de Prevención de Pérdida de la Seguridad Industrial y Seguridad Aérea se desarrollarán específicamente para el AIJS.
- vii. **Establecimiento de prioridades en el desarrollo de obras de infraestructura del AIJS.** Cada año, como parte del proceso de preparación del presupuesto, el Gestor preparará y recomendará al CETAC y a la DGAC la aprobación de un programa de mejoramiento del capital para el Aeropuerto. El Gestor contará con la preparación para ayudar al CETAC y a la DGAC en:
- Identificación de costos y programación de proyectos.
 - Revisión de las fuentes de financiamiento e impacto en los costos e ingresos operativos, incluyendo cualquier impacto sobre los cambios aeronáuticos.
 - Evaluación de los beneficios desde la seguridad, vigilancia y capacidad mejorada.
 - Identificación de los costos o beneficios indirectos que podrían resultar de cada proyecto.
- viii. **Planes y programas de inversión para el AIJS, tanto anuales como de largo plazo.** La filosofía de inversión del Gestor se enfocará en tres áreas claves: 1) brindar infraestructura aeronáutica para apoyar la demanda actual y futura de la aviación, 2) efectuar inversiones en las áreas requeridas para actividades no aeronáuticas siguiendo una revisión cuidadosa de la viabilidad económica y financiera del proyecto y, 3) proporcionar las instalaciones necesarias para garantizar que se logra el mayor nivel posible de servicio al cliente.

El Gestor contará con un comité integrado por las administraciones claves del Aeropuerto y otros miembros del personal con un enfoque hacia a) la coordinación de las inversiones actuales y a corto plazo de la infraestructura del Aeropuerto, b) identificación de las nuevas inversiones que puedan requerirse para apoyar los proyectos en progreso y c). establecimiento de prioridades de los recursos de capital para garantizar que se satisfagan las necesidades futuras relacionadas y no relacionadas con la aeronáutica. Entre los miembros de este comité se encontrarán:

- **Gerente General del Aeropuerto**, el propósito del cual es garantizar que las metas y objetivos generales del Aeropuerto están debidamente planeadas y satisfechas.
- **Gerente de Finanzas, Recursos Humanos y Servicios Administrativos** cuya función medular será garantizar que se han identificado, planeado y previsto todas las necesidades y fuentes actuales y futuras de capital a corto y largo plazo.
- **Gerente de Planificación, Ingeniería y Construcción** cuya responsabilidad será la de manejar los proyectos y presupuestos, de manera que se logre la construcción de la mejor infraestructura al menor costo posible y ayudar en el establecimiento de prioridades de las necesidades futuras de capital con respecto a la aeronáutica y otros requerimientos de infraestructura.
- **Gerente de Desarrollo Comercial, Promoción y Comunicaciones** será el responsable de identificar oportunidades futuras de desarrollo no relacionado con la aeronáutica y ayudar en la definición del papel que tendrá el Aeropuerto en estas oportunidades.

El desarrollo inicial de un plan financiero brindará asistencia al Comité en la toma de decisiones incorporando el Programa de Mejoramiento de Capital del Aeropuerto. El plan financiero proporcionará proyecciones anuales y a largo plazo de los ingresos, gastos y flujo de caja para el Aeropuerto y, según sea apropiado, reflejará la implementación del programa de mejoramiento de capital. Después del desarrollo inicial del plan financiero, el Gestor revisará y actualizará el plan con base en las recomendaciones del comité para garantizar que se satisfacen las necesidades futuras de inversión del Aeropuerto.

- ix. **Actualización del Plan Maestro vigente del AIJS, para lo cual se seguirá el procedimiento descrito en el Anexo 2 del Cartel.** Como asesor permanente del CETAC y la DGAC, el Gestor deberá estar preparado para actualizar el Plan Maestro del AIJS actualmente en vigencia. El Gestor estará preparado para realizar la Actualización del Plan Maestro, con base en predicciones actualizadas de la demanda de pasajeros y de la actividad aeronáutica, y el análisis de la capacidad existente y la proyectada, así como de los estados de costos y beneficios de diversas opciones alternativas de desarrollo que se

identificarán para aumentar la capacidad, de manera que pueda satisfacer la demanda prevista. La Actualización del Plan Maestro tendrá en cuenta, como se solicita, las consecuencias financieras de las alternativas con respecto a los distintos escenarios hipotéticos de desarrollo. El Gestor emprenderá un análisis financiero de los costos de capital y operativos y estimará los ingresos que provendrán de las alternativas de desarrollo propuestas. El Gestor respalda plenamente el concepto de maximización de los ingresos aeronáuticos y no aeronáuticos, como clave para financiar futuras mejoras en cuanto a capacidad.

Una vez que el CETAC haya aprobado las recomendaciones para la futura Actualización del Plan Maestro, el Gestor preparará los planos y diseños conceptuales preliminares de los proyectos aprobados por el CETAC y los presentará de nuevo al CETAC para su aprobación. Tras la aprobación de los planos conceptuales preliminares, el Gestor preparará los planos y diseños finales. Cuando el CETAC haya aprobado los diseños finales el Gestor implementará tales planes y diseños finales, en consonancia con los procedimientos de planificación, normativos, de precios y financieros establecidos en el Cartel de Licitación.

- x. **Desarrollo de un código uniforme de normas de operaciones del AIJS que mejoren las condiciones de cumplimiento con las normas de la FAA/OACI.** Se desarrollarán extensas Normas y Regulaciones Aeroportuarias y se presentarán ante la DGAC/CETAC para aprobación de acuerdo con los procedimientos legales vigentes al momento y se publicarán y distribuirán. El folleto de Normas y Regulaciones Aeroportuarias abarcará todos los niveles operativos para los arrendatarios y será una guía para las agencias a cargo del cumplimiento de la ley. Las normas de la FAA y la OACI regulan el desarrollo de las normas y regulaciones incluyendo los requerimientos aeronáuticos, los cuales van desde almacenamiento de aeronaves y mantenimiento de aeronaves hasta procedimientos operativos que incluyen los procedimientos de rodaje y despegue de aeronaves. Otros capítulos del folleto de Normas y Regulaciones versarán sobre la operación vehicular, el almacenamiento de materiales, la disposición de desechos y la conducta personal.
- xi. **Distribución funcional y espacial para las diversas áreas del Aeropuerto.** La distribución adecuada funcional y espacial de las áreas del Aeropuerto será el resultado de una planificación cuidadosa y otras directrices que se sigan por parte de los diseñadores, ingenieros y especialistas comerciales del Aeropuerto en el desarrollo e implementación de los proyectos aeronáuticos y no relacionados con la aeronáutica. La prioridad al respecto será la satisfacción y superación de aquellas normas que son a) reconocidas por la FAA y la industria de las aerolíneas en relación con el edificio de la Terminal

y los proyectos del Campo Aéreo, b) normas de "instalaciones de primera clase" con respecto al servicio al cliente, y c) prácticas ampliamente aceptadas de desarrollo comercial.

- xii. **Desarrollo de anteproyectos, planos y especificaciones y la revisión de aquellos presentados por terceros, para la realización de remodelaciones, incluyendo la coordinación con diseñadores, usuarios, y dependencias públicas que aseguren que los diseños reflejan apropiadamente las necesidades funcionales del AIJS.** El Gestor garantizará que todas las inversiones y proyectos de remodelación de las instalaciones se coordinen y planeen en forma apropiada para que conserven una apariencia consistente en todos los locales arrendados del Aeropuerto para sus clientes– el público viajero.
- xiii. **Diseño y ejecución de mecanismos de control durante el proceso de las remodelaciones con el fin de mantener su compatibilidad con el plan maestro y con los requisitos aeronáuticos. Conducir investigaciones en el área de nuevas técnicas, equipo y estructuras relacionadas con la eficacia y la efectividad, en función de los costos de las operaciones del Aeropuerto.** Los Planos y Especificaciones del Desarrollo del Diseño de todas las mejoras de los arrendatarios y otras remodelaciones serán revisados por el personal de ingeniería que designe o contrate el Órgano Fiscalizador, para que cumplan con el plan de desarrollo global y las directrices para las mejoras de los arrendatarios que preparará el Gestor en coordinación con el arquitecto y diseñadores originales del proyecto de la terminal. Durante la ejecución de la obra, el personal del Órgano Fiscalizador inspeccionará el trabajo y su programa de control de calidad, según se progrese con el fin de garantizar que se sigan los planos y las especificaciones aprobadas. Se alentará al personal del Aeropuerto para que revise las publicaciones de operaciones aeroportuarias y que asista a los seminarios con el objetivo de que estén al tanto de los desarrollos más modernos para minimizar el costo operativo del Aeropuerto.
- xiv. **Investigaciones sobre nuevas técnicas, equipo y estructuras relacionadas con la seguridad y protección.** El personal del Gestor deberá ser motivado para mantenerse actualizado en las tendencias tecnológicas, sobre todo en las áreas de seguridad.
- xv. **Investigaciones y actualización sobre nuevas normas y regulaciones internacionales referentes a seguridad y protección aeroportuaria.**
- xvi. **Planificación de proyectos no presupuestados.**

- xvii. **Diseño y ejecución de mecanismos para asegurar que los proyectos presupuestados se inicien y completen de acuerdo con lo programado.**
- xviii. **Asesoría permanente al CETAC en relación con las áreas objeto del contrato.** El Gestor proporcionará servicios de consultoría para el CETAC en relación con las áreas que se mencionan en el contrato, y en otras áreas relacionadas con el Aeropuerto.
- xix. **Asesoría al CETAC en relación con las operaciones y administración del Aeropuerto Daniel Oduber, Tobías Bolaños y Limón.**
- xx. **Mercadeo y proyección de tráfico para el Aeropuerto Daniel Oduber en Liberia**
- xxi. **Entrenamiento en temas aeroportuarios, tales como seguridad y protección, planificación aeroportuaria, desarrollo de centros de costo y contabilidad, etc.** El Gestor contará con programas de capacitación para seguridad aeroportuaria, vigilancia, mantenimiento, planificación y desarrollo, contabilidad de costos y administración del personal, los cuales ya se han desarrollado y están disponibles. El Gestor también contará con capacidad para desarrollar y presentar programas adicionales de capacitación para aduanas para la DGAC y el CETAC y otras dependencias públicas relacionadas, en muchos otros temas sobre administración aeroportuaria, negocios, mantenimiento y operación. Estos programas y materiales pueden impartirse tanto en inglés como en español.
- xxii. **Desarrollo de aeropuertos locales que permitan mejorar el tráfico y los servicios a los pasajeros del AIJS, incluyendo, entre otros, lo siguiente:**
- Análisis del espacio aéreo.
 - Recomendación del uso del espacio aéreo, prioridades, enfoques y procedimientos.
 - Terminales para la atención de los usuarios.

Las partes aceptan que no podrán entenderse por servicios de asistencia técnica a la DGAC las actividades o servicios descritos en otras secciones de este Contrato. El objetivo principal de estos servicios es el de asesorar a la Dirección General de Aviación Civil y sus funcionarios en la materia anteriormente descrita, de conformidad con la I.E.5 del Cartel. Si el Gestor no cuenta con el personal o expertise requerido para la prestación de los servicios de asistencia técnica o entrenamiento solicitado por la DGAC, el Gestor procurará programas o expertos especiales para la prestación de los servicios de asistencia técnica solicitados por la DGAC.

7.E.8. Servicios Comerciales

1. En General:

Los locales y áreas comerciales serán explotados de manera directa o indirecta por el Gestor, quien además de ser el responsable de prestar los servicios y realizar las subcontrataciones correspondientes, supervisará y coordinará la prestación de estos servicios, y asignará las áreas necesarias según lo establecido en los contratos correspondientes. Mientras que los contratos existentes a la fecha de Entrada en Vigencia de este Contrato se mantengan vigentes, el Gestor respetará las condiciones bajo las cuales estos fueron establecidos. Una vez que estos terminen o se den por terminados por la Administración, siguiendo al efecto los procedimientos legales, el Gestor será el responsable de prestar directamente o por medio de subcontratación estos servicios de conformidad con el Plan Comercial y el Plan de Distribución de áreas aprobado por el CETAC.

EL Gestor tendrá el derecho y obligación de prestar directamente, o por medio de terceros, los servicios comerciales aprobados por el CETAC en las áreas objeto a este contrato, de conformidad con su plan de Distribución de Áreas que contemple la ubicación de todos los servicios en el AIJS, incluyendo los locales o áreas comerciales. El Plan de Distribución de Áreas deberá ser previamente aprobado por el CETAC. El Gestor será exclusivamente responsable ante la Administración para las áreas comerciales, entendiendo esto como responsable para los niveles de servicio y rentas y el “valor del negocio” o pago mínimo garantizado correspondientes.

Todos los servicios que se presten o exploten en la áreas comerciales deberán ser negocios lícitos de comercio que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbre o el orden público y estar de acuerdo con el Plan Comercial y Plan de Distribución de Áreas debidamente aprobados por el CETAC. En la prestación de todos los servicios comerciales, el Gestor deberá cumplir con todas las normas legales y reglamentarias vigentes para la prestación de estos servicios, incluyendo patentes municipales, permisos u otros de esta naturaleza que sean requeridos por el ordenamiento jurídico costarricense.

Los servicios comerciales deberán funcionar los 365 días del año en horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos ordinarios y/o extraordinarios, tanto nacionales como internacionales, lo cual deberá ser calificado por el CETAC y establecido en el Manual de Operación y el Plan Comercial.

Será responsabilidad y obligación del Gestor exigir a los respectivos subcontratistas de actividades comerciales, seguros que cubran totalmente eventuales daños a las instalaciones afectas al servicio que presta cada subcontratista. La subcontratación de servicios comerciales acatará los principios de subcontratación establecidos en la sección 4.A.5 del Plan de Administración de la oferta adjudicada.

Las tarifas mínimas para los locales y áreas comerciales serán cobradas a los comerciantes contratados para ejecutar dichas actividades en las instalaciones del AIJS, ya sea que las realice directamente el GESTOR, o por medio de subcontratistas, de acuerdo con los rubros y metodología tarifaria fijada por el CETAC y debidamente promulgada mediante Decreto Ejecutivo. El Gestor será exclusivamente responsable ante el CETAC para el depósito de dichas rentas. Adicionalmente, todas las actividades comerciales deberán asignar un porcentaje de los ingresos brutos provenientes de la explotación de servicios comerciales en el AIJS, o un pago mínimo mensual garantizado. El porcentaje se establecerá en los respectivos contratos de explotación de las áreas y locales comerciales y serán transferidos a la bolsa de ingresos que serán compartidos por el CETAC y el Gestor. Como mínimo, el Gestor deberá fijar el porcentaje de conformidad con los porcentajes y pagos mínimos establecidas en su oferta, sin perjuicio a la posibilidad de formalizar contratos en condiciones económicas más favorables para el CETAC. El Gestor podrá establecer otras tarifas y cobros relacionados con los servicios comerciales con el fin de maximizar los ingresos comerciales del AIJS, previa autorización del CETAC.

2. Servicios Específicos:

Administración y mantenimiento de las áreas y locales comerciales en las terminales del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, incluyendo los siguientes aspectos:

- i). **Definición de las especificaciones que deberán observarse por los subcontratistas de actividades comerciales en los locales y áreas comerciales en cuanto a los horarios de atención al público, decoración de los locales y áreas comerciales, publicidad, promociones y cualquier otro aspecto que promueva y maximice los ingresos provenientes del área comercial.**

El Plan de Desarrollo de Ingresos no Relacionados con la Aeronáutica del Consorcio AGI (Sección 7.C de la Oferta Adjudicada) define el plan de contratación de actividades comerciales detallado para la Nueva Terminal en el AIJS. El plan define: 1) ubicación interna de las contrataciones para servicios de alimentos, ventas al por menor y servicios luego de terminada la Fase I, y 2) un plan para todas las contrataciones para servicios de alimentos, ventas al por menor y servicios luego de la rehabilitación del edificio existente de la Terminal.

El Gestor garantiza que cada negocio comercial tendrá un contrato de explotación de servicios comerciales que establecerá:

- La mercadería o servicios específicos, o ambos, que pueden ofrecer.
- Condiciones para la construcción de mejoras internas por parte de los contratistas comerciales.

- Requerimientos del desempeño, incluidos los requerimientos relacionados con:
 - Horas de operación.
 - Fijación de precios justos y razonables.
 - Inversiones en mobiliario, accesorios y equipo.
 - Estándares de servicio al cliente.
 - Mantenimiento de los espacios interiores en la condición de primera clase.
 - Capacitación de empleados.
 - Prohibiciones contra actividades no permitidas.
 - Publicidad y promoción de las tiendas y servicios del AIJS.

El Gestor implementará en coordinación con los contratistas comerciales un programa de mercadeo que elevará el perfil del nuevo programa de contrataciones comerciales del AIJS, con un enfoque principal en los pasajeros y los viajeros frecuentes. Combinado con las mejoras físicas y en el servicio, el programa de mercadeo:

- Brindará información conjunta en las revistas internas de los vuelos y publicaciones turísticas.
- Ofrecerá promociones especiales de productos o precios, descuentos y cupones que añadan valor a los pasajeros que usen el AIJS.
- Alentará el uso de bolsas de compras especiales y distintivas que anuncien las compras en el AIJS.
- Ofrecerá descuentos especiales para los empleados y los visitantes al AIJS.
- Promoverá el uso de la Terminal Aeroportuaria y las instalaciones de las actividades comerciales en los periodos que no sean de demanda máxima.

- ii) **Realización de los procedimientos necesarios para subcontratar la explotación de servicios comerciales en las áreas y locales comerciales, de acuerdo con el Plan Comercial preparado por el Gestor y debidamente aprobado por la CETAC, y cuyas tarifas, de conformidad con la metodología indicada en este Cartel, serán establecidas por el CETAC y promulgadas por Poder Ejecutivo mediante Decreto Ejecutivo.** El Gestor presentará anualmente un Plan Comercial que detalle los servicios comerciales, su distribución de áreas y términos contractuales para la aprobación por parte del CETAC. Asimismo, el Gestor se compromete a presentar conforme al avance de las obras, sus planes comerciales y distribuciones de áreas, con el fin de proveer servicios comerciales y maximizar los ingresos comerciales del AIJS. El Gestor asume todos los

riesgos asociados con las actividades comerciales del AIJS, incluyendo la responsabilidad por las tarifas provenientes de áreas dedicadas a actividades comerciales.

- iii) **Formalización de los contratos de explotación de servicios comerciales en los locales y áreas comerciales, según el objeto, los plazos, arreglos financieros, y demás especificaciones contractuales presentadas por el Gestor en su Plan Comercial debidamente aprobado por el CETAC. Estos contratos deben ajustarse a la metodología de tarifas establecida en el cartel de licitación.** El Gestor será responsable para la prestación de los servicios comerciales autorizados y deberá contratar formalmente la explotación de servicios comerciales y operación de las instalaciones y áreas comerciales especificadas en el Plan Comercial debidamente aprobado por el CETAC. El Gestor deberá recomendar al CETAC las condiciones específicas de los negocios, procedimientos contractuales y criterios de selección que se utilizarán para cada contrato comercial.

Las principales condiciones de negocios que deben considerarse en cada contrato incluirán:

- La duración o plazo de cada contrato
- Las necesidades de inversión
- La estructura de cobro básico y porcentual (consistente con la metodología establecida por CETAC y en cartel de licitación)
- Los derechos, privilegios y obligaciones
- Las obligaciones de mantenimiento
- Las medidas específicas de desempeño y los requisitos de desempeño que deben cumplirse, tales como horas de operación, recursos humanos, fijación de precios y otros requisitos que garantizarán una operación exitosa.

El Gestor llevará un registro accesible al Órgano Fiscalizador en todo momento de todos los contratos que llegue a formalizar para la explotación de servicios comerciales en las áreas comerciales, y entregará una copia certificada de los mismos para ser custodiada por la DGAC.

El Gestor cumplirá en todo momento con los principios de publicidad y las oportunidades comerciales de promoción establecidos por el gobierno para garantizar una competencia abierta, justicia e igualdad de oportunidades.

- iv) **Mantenimiento de las áreas comerciales.** El Gestor, por medio de cada operador comercial, mantendrá los interiores de todos los espacios comerciales. Todos los contratos comerciales deberán incluir estándares para el servicio de limpieza y mantenimiento del edificio, así como las directrices

sobre el mercadeo y el servicio. Estas directrices serán preparadas por el Grupo AGI con base en su experiencia y prácticas comerciales seguras. El Gestor retendrá responsabilidad para el mantenimiento de los espacios públicos.

- v.) **Control del estricto cumplimiento contractual de los prestatarios y subcontratistas de actividades comerciales.** El Gestor supervisará, de forma continua, a todos los subcontratistas y prestatarios de actividades comerciales. El personal del Gestor garantizará el cumplimiento con los requerimientos de horario de operaciones, limpieza de las instalaciones, mantenimiento adecuado y eliminación de la basura y los desechos, asegurará que se sigan los procedimientos de entrega adecuados y que los procedimientos de seguridad se cumplan en todo momento.

El personal del Gestor supervisará los aspectos de negocios de los operadores comerciales y evaluará sus ventas globales y el rendimiento de las utilidades, su servicio a los pasajeros, adhesión a las políticas relacionadas con la fijación de precios y servicio al cliente, así como que se cumplan los requerimientos legales y comerciales de los respectivos contratos de explotación comercial. Asimismo, el Gestor velará, en todo momento, por el cumplimiento contractual de sus subcontratistas, de conformidad con las disposiciones establecidas en el Plan de Administración y el Plan Comercial del AIJS, presentadas en la oferta adjudicada.

- vi) **Realización de los procedimientos de terminación por vencimiento o por incumplimiento contractual a los ocupantes de las áreas comerciales.** El Gestor garantizará el desempeño de todos sus subcontratistas. Los subcontratistas comerciales que no cumplan con sus términos contractuales recibirán una notificación, con un plazo fijado para remediar sus condiciones de incumplimiento. A aquellos que estén bajo aviso y continúen sin cumplir con el desempeño se les dará por terminado el contrato, y se les desalojará de acuerdo con las leyes locales. El desalojo de los contratistas que no cumplen con el desempeño: 1) asegurará la alta calidad de los servicios que presten a los pasajeros; 2) garantizará que continuará el flujo de ingresos hacia el AIJS y el Gobierno y 3) dará oportunidad a otro negocio que sea más responsable para que tome posesión del local comercial en el AIJS y, por lo tanto, se maximicen los beneficios financieros, económicos y de empleo. El Gestor asume todos los riesgos financieros y administrativos asociados con el procedimiento de desalojo de sus subcontratistas, así como las obligaciones financieras provenientes de las tarifas e ingresos correspondientes.

- vii) **En el cumplimiento de estas obligaciones el Gestor observará en todo momento los principios generales de publicidad, equidad y promoción de la competencia en igualdad de condiciones.** El Gestor deberán en todo

momento seguir prácticas comerciales sanas que maximice el potencial comercial y aumente al máximo sus ingresos no relacionados con la aeronáutica. El Gestor contará con un programa comercial creativo y seguro que cubra toda una gama de actividades y servicios y que permita seleccionar a los operadores, que sean los mejores y los más fuertes posibles, para las oportunidades comerciales disponibles y ayudar a los operadores seleccionados en su consecución del éxito. Por eso, todos los subcontratistas comerciales recibirán un trato justo y equitativo para garantizar que los pasajeros y clientes estén satisfechos, y que se maximicen los ingresos.

Los servicios comerciales específicos son aquellos que prestará el Gestor según se establece a continuación:

A. Servicios de Comida y Bebida:

El Gestor deberá explotar el servicio de alimentación y bebida, habilitando para ello, áreas para restaurantes, cafeterías, bares y/u otros similares. El Gestor podrá prestar dicho servicio tanto en las áreas aprobadas de las Terminales como en otras áreas del AIJS. El Gestor deberá explotar este servicio, como mínimo, dentro de las terminales de pasajeros, de acuerdo a los estándares establecidos en el Manual de Operaciones del Aeropuerto (MPO) aprobado por el CETAC, entre los cuales se deben señalar los siguientes:

- Horario mínimo de atención
- Capacidad mínima de personas sentadas
- Cumplir con todas las normas legales y reglamentarias vigentes para la prestación de este servicio.

El horario mínimo de servicios de comida y bebida deberá cubrir, como mínimo, la llegada y salida de pasajeros, así como las necesidades de los empleados del AIJS.

B. Áreas para Servicios de Comunicaciones:

El Gestor deberá explotar áreas para el servicio de comunicaciones para el público en general, en la cantidad que se requiere para atender el volumen de pasajeros que transita por el aeropuerto, tanto en las terminales de pasajeros como en las áreas del lado terrestre, lo cual será calificado por el Órgano Fiscalizador y aprobado en el plan de distribución de áreas. El Gestor deberá proveer al menos áreas para centros de comunicaciones para cada nivel en las terminales de pasajeros.

C. Parqueo de Vehículos

A partir de la Fecha de Vigencia del Contrato, el Gestor asumirá el manejo y control de las operaciones e instalaciones de todos los parqueos del lado terrestre. Una vez que el

Gestor asuma el manejo y control de las instalaciones, el 100% de los ingresos brutos de la explotación de estos servicios serán compartidos de acuerdo con el Porcentaje del Gestor. En todo caso, el Gestor será responsable de la prestación de los servicios de mantenimiento y limpieza de las instalaciones del parqueo.

El Gestor deberá explotar las áreas de estacionamientos públicos para vehículos en general en el AIJS, en cantidad acorde con los volúmenes de tráfico de éste y dentro del área de la Gestión. Dichas áreas serán las establecidas en el Plan Maestro del AIJS. El Gestor, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto, podrá ampliar o disminuir las áreas para la explotación de este servicio siempre que no signifique disminución de la obra pública contratada, debiendo informar al CETAC respecto de la ampliación a nuevas áreas, de acuerdo a lo señalado en los procedimientos para modificaciones al Plan Maestro.

El Gestor deberá respetar el esquema tarifario y los reglamentos aplicados a los estacionamientos públicos y deberá implantar un sistema automatizado de seguridad y de facturación, de conformidad con lo establecido en la 7.C de su oferta.

Para este servicio, el Gestor deberá respetar los estándares establecidos en el Manual de Operación, entre los cuales se deben señalar los siguientes:

- El área mínima de cada estacionamiento para vehículos livianos deberá ser de 2,5 metros por 5 metros.
- Las áreas de estacionamientos deberán estar disponibles las 24 horas del día.
- El área total de estacionamientos deberá considerar un área suficiente para la circulación y maniobras de vehículos, lo que será calificado por el Órgano Fiscalizador.

D. Servicios de Transporte de Equipaje dentro de las Terminales

El Gestor deberá explotar el servicio de transporte de equipaje en el aeropuerto, de manera que los pasajeros puedan transportar su equipaje dentro del área de Gestión, mediante, por ejemplo, carritos portaequipajes o similares, en cantidad y tipo suficientes para las necesidades del Aeropuerto.

El Gestor deberá prestar continua y permanentemente este servicio, disponiendo de los carritos portaequipajes o similares en óptimas condiciones de uso, distribuidos tanto en la sala de desembarque como en los estacionamientos y/o accesos a la terminal (sector de mostradores)

El Gestor podrá cobrar a los usuarios que utilicen este servicio, debiendo de previo establecer las condiciones económicas relacionadas con esta subcontratación o servicio y contar con la aprobación del CETAC.

E. Servicios de Transporte público y sus áreas de estacionamiento:

El Gestor deberá explotar y disponer las áreas de estacionamiento para vehículos de transporte público (buses, minibuses y taxis) claramente señalizadas y debidamente aprobados para la prestación de dichos servicios, y de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto. La explotación del servicio de transporte público deberá ceñirse a las normas del Ministerio de Obras Públicas y Transportes y los reglamentos vigentes.

El Gestor no podrá asignar a una misma persona natural o jurídica el área total disponible, a menos que no existan más interesados, lo que deberá ser calificado por el Órgano Fiscalizador. En caso de existir más de un interesado, la asignación de áreas deberá realizarse por medio de un mecanismo de asignación de estas áreas, lo cual deberá ser aprobado por el CETAC por medio del Órgano Fiscalizador, el cual velará por que no se establezcan discriminaciones o se ejerzan conductas que pudieran afectar el acceso igualitario a cualquier usuario a las instalaciones y áreas y en general, cualquier otro arbitrio que tenga por efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, pudiendo objetar al mecanismo propuesto.

El Gestor, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto, podrá ampliar o disminuir las áreas previstas para la prestación de este servicio, debiendo informar al CETAC respecto a la ampliación a nuevas áreas, de acuerdo con los procedimientos asociados con el Plan de Distribución de Áreas. La aprobación de dichas ampliaciones deberá considerar que la ubicación de los servicios solicitados no produzca cambios sustanciales o entorpezca los flujos de circulación de pasajeros y público en el AIJS y que no altere los estándares de funcionalidad y seguridad del Aeropuerto.

De conformidad con la disponibilidad de áreas, el Gestor proveerá un mostrador por cada tipo de servicio a los operadores de transporte público que operan en el Aeropuerto.

Los servicios de transporte del Aeropuerto deberán incorporar a sus respectivos vehículos con logos de identificación y brindar el servicio en forma continua e ininterrumpida de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto, según lo califique el Órgano Fiscalizador. Al mismo tiempo, las tarifas deberán presentarse a los usuarios en un lugar visible.

No se podrá realizar cobro alguno a aquellos usuarios que sólo utilicen servicios de transporte para movilizarse dentro de las dependencias del Aeropuerto.

F. Áreas para locales comerciales:

El Gestor podrá habilitar y explotar áreas para locales comerciales en el área de la Gestión. Entre los servicios comerciales posibles de explotar dentro de este ítem se encuentran locales comerciales para:

- Venta de bienes de consumo, souvenir y similares
- Arriendo de teléfonos celulares y comunicaciones privadas.
- Servicios privados de hotelería y turismo
- Artículos de bazar, boutique y artesanía.
- Ventas de periódicos y revistas.
- Otros....

G. Áreas para servicios comerciales de ámbito financiero

El Gestor podrá proveer áreas para bancos, casas de cambio, cajeros automáticos y otros servicios financieros, tanto en las terminales como en las áreas de servicios exteriores. Los horarios de estos servicios deben ser consistentes con la programación de vuelos.

H. Áreas para publicidad y propaganda

El Gestor podrá explotar áreas para publicidad o propaganda, tales como: letreros y paleta (interiores y exteriores), letreros monumentales (exteriores), circuito cerrado de televisión, entre otros, pudiendo entregar parte de los muros, terrazas, tejados u otros lugares dentro del área de la Gestión.

La publicidad y la ubicación de sus elementos deberán ser compatibles con el señalamiento operativo y público del Aeropuerto, de forma tal que no obstaculice la visual ni la circulación de los pasajeros, lo que será calificado por el Órgano Fiscalizador.

El Gestor podrá también explotar publicidad y propaganda a través del servicio visual de información de vuelos, para lo cual deberá respetar la siguiente proporción dentro de una hora de publicidad visual: información 75% y publicidad 25%.

I. Servicio de custodia, sellado y embalaje de equipajes

El Gestor podrá explotar el servicio de custodia, sellado y embalaje de equipajes, considerando para ello un área cuya ubicación no interfiera con el flujo de pasajeros y la funcionalidad y estándares del aeropuerto.

Respecto del servicio de custodia, el Gestor deberá tomar las medidas de seguridad necesarias para este efecto, debiendo informar previamente las medidas al Órgano Fiscalizado para su aprobación.

J. Servicios a pasajeros de primera clase y ejecutivos:

El Gestor podrá explotar en la cantidad que amerite, el volumen de los servicios a pasajeros de primera clase y ejecutivos, tales como: salones VIP, salas de conferencia, salas de trabajo personal con facilidades de computación y de emisión / recepción de datos, entre otros.

K. Mostradores para vehículos en arriendo (Rent-a-Car)

El Gestor deberá explotar las áreas para los mostradores de atención a público en las terminales de pasajeros, de acuerdo con las necesidades del Aeropuerto. El Gestor no podrá asignar a una misma persona natural o jurídica el área total disponible, a menos que no existan más interesados, lo que deberá ser calificado por el Órgano Fiscalizador. En caso de existir más de un interesado, la asignación de áreas deberá realizarse por medio de un mecanismo de asignación que deberá ser aprobado por el CETAC por medio del Órgano Fiscalizador, el cual velará porque no se establezcan discriminaciones o se ejerzan conductas que pudieran afectar el acceso igualitario a cualquier prestador del servicio a las instalaciones y áreas y en general, cualquier otra decisión que tenga por efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, pudiendo objetar al mecanismo propuesto.

L. Estacionamientos para custodia de vehículos privados

El Gestor podrá explotar en cantidad acorde con los volúmenes de tráfico del aeropuerto, áreas para custodia de vehículos, debidamente señalizadas y delimitadas, distintas de las áreas para estacionamientos públicos para vehículos en general. El Gestor se compromete a proveer parqueos para los empleados del AIJS, de conformidad con los términos y condiciones de su oferta.

El Gestor, de acuerdo a las necesidades del aeropuerto, podrá ampliar o disminuir las áreas previstas para prestación de este servicio, siempre que no entorpezca los flujos de circulación vehicular y de público o altere los estándares de funcionalidad del Aeropuerto.

M. Oficinas en general

El Gestor podrá explotar áreas para oficinas de uso general, dentro del área del Aeropuerto, de acuerdo a las necesidades del Aeropuerto. Dichas áreas deben ser identificadas en el plan de distribución de áreas, debidamente aprobado por el CETAC.

N. Otros

El Gestor podrá habilitar y/o explotar otras áreas o servicios comerciales en las terminales y el lado terrestre, siempre que ellos sean compatibles con la actividad

aeronáutica, se trate de negocios lícitos de comercio, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público, y estén debidamente aprobados por el CETAC. Los otros servicios comerciales podrían incluir, entre otros, servicios tales como: servicios de hotelería, servicios de combustible a vehículos, servicios a vehículos, etc.

El Gestor no podrá efectuar, sin la aprobación del Órgano Fiscalizado y el CETAC, otras construcciones, instalaciones o mejoras necesarias para la explotación de servicios.

7.E.9. Mercadeo y Promoción del AIJS

El Gestor deberá desarrollar y ejecutar un plan de mercadeo y promoción del AIJS que cubra, entre otros aspectos, la atracción y conservación de líneas aéreas y de todos los otros negocios existentes o potenciales del AIJS.

El Gestor se compromete promover el AIJS a nivel mundial por medio de un programa dirigido a:

- Atraer transportistas en aéreas nuevas.
- Desarrollar alianzas con transportistas aéreos internacionales y aeroportuarios.
- Promover la actividad centralista de pasajeros y carga.
- Desarrollar asociaciones estratégicas.

El Programa de Promoción del AIJS deberá, como mínimo, contemplar el desarrollo de nuevos mercados de pasajeros y carga, promover a Costa Rica como una puerta internacional y centro de operaciones de Centroamérica, así como mercadear los servicios del AIJS al público local e internacional en general.

Para este fin, el Plan de Mercadeo del Aeropuerto deberá incluir, como mínimo, los siguientes programas:

- Programa de Mercadeo del Servicio de Pasajeros.
- Programa de Mercadeo del Servicio de Carga.
- Programa de Mercadeo de Asociados Estratégicos.

El Gestor deberá llevar a cabo una comercialización y promoción de las oportunidades y beneficios de AIJS para atraer nuevos usuarios. Para este fin, el Gestor contará con un División de Desarrollo Comercial, Promociones y Comunicaciones dedicada a la publicidad, promoción y comercialización de AIJS a nuevas líneas aéreas, negocios y a otros intereses en Costa Rica, Centroamérica y a otros destinos internacionales. El Gestor apoyará su programa de Promoción con capacitación y con otros programas.

El Gestor se compromete a suministrar los recursos financieros requeridos para la ejecución de su programa de promoción del AIJS, lo cuales serán como mínimo el equivalente a US\$136.591 en el año 2001. Dicho compromiso monetario a la promoción del AIJS aumentará en el futuro por la incidencia de inflación en dólares. El Gestor presentará al Órgano Fiscalizador anualmente un plan de promoción, identificando los esfuerzos y metas del programa de promoción del AIJS, así como los logros del programa del año anterior.

7.E.10. Servicios Misceláneos

Tiendas Libres de Impuestos

El Gestor colaborará con y asesorará al Instituto Mixto de Ayuda Social, en adelante denominado el “IMAS,” el concesionario exclusivo para explotar las tiendas libres de derechos en el Aeropuerto, para desarrollar un programa para mejorar su inventario de productos, así como aumentar los ingresos generados por el IMAS. El Gestor colaborará además con terceros, si el IMAS contrata a otros sus servicios para administrar y operar las tiendas libres del Aeropuerto. El Gestor deberá iniciar conversaciones con el IMAS, en forma prioritaria, durante la Transición para explorar los requisitos del IMAS, incluyendo todas formas en que el IMAS pueda mejorar, en forma significativa, la mezcla de productos, mercadeo, personal de ventas, y hacer inversiones nuevas y significativas en tiendas por medio de una alianza estratégica en otros aeropuertos.

De conformidad con la Sección 7.C de la oferta, el Gestor buscará mejorar la concesión del almacén libre de impuestos por medio de: a) una selección de mercadeo más enfocada y una identificación más fuerte de la marca, b) cambios en los productos claves para reflejar la nacionalidad del pasajero y sus preferencias, c) mejor manejo del inventario de mercadería, d) incrementar los sistemas de punto de venta para reducir el tiempo de transacción y obtener datos de las ventas (por vuelo, nacionalidad, destino, etc.), e) expansión de las unidades de despliegue móviles para aumentar el espacio de ventas y potenciar el contacto casual del pasajero con la mercadería.

7.E.11. Otras Obligaciones del Gestor

1. Obligaciones Ambientales

El Gestor deberá poner en práctica todas las medidas identificadas en el estudio de impacto ambiental requerido para la construcción de obras e implementar los planes de manejo y monitoreo ambiental que se requieran. El Gestor es el responsable de respetar y cumplir con los reglamentos ambientales en todas las

actividades y servicios objeto de este Contrato. Todas las mediciones identificadas en el análisis de impacto ambiental se pondrán en práctica y se contarán con planos detallados para el manejo y supervisión de la protección del medio ambiente. El Gestor respetará y cumplirá con los reglamentos ambientales costarricenses y se utilizará sus mejores esfuerzos para adoptar el sistema de ISO 14. 000 como el sistema de administración ambiental en el AIJS.

2. Presentación de informes

El Gestor se compromete a proporcionar al CETAC, para efectos de su debida fiscalización, toda la información y informes relevantes a la administración, operación y mantenimiento del AIJS. Para este efecto, el Gestor suministrará todos los informes señalados en la sección III.G. del cartel de licitación, así como los informes e información descritos en este Contrato y la oferta adjudicada. El Gestor procurará facilitar la transmisión de informes e información por medio de la utilización de sus programas computarizados de contabilidad, mantenimiento y operaciones.

3. Administración de Contratos de Servicios Existentes

El Gestor administrará todos los contratos de servicios de Terceros y permisos en vigencia a partir de la Fecha de Vigencia. El Gestor evaluará los servicios y niveles operativos relacionados con los Contratos de Servicios de Terceros y permisos existentes y hará recomendaciones específicas a la DGAC en relación con el ajuste de términos y la renovación de dichos Contratos de Servicios de Terceros y permisos.

4. Componente de Acuerdos de Contratación Post-Facto

El Gestor hará recomendaciones al CETAC sobre servicios, contratos y permisos futuros del Aeropuerto que maximizarán la eficiencia y el beneficio potencial de dichos servicios, contratos y permisos. A pesar de que el CETAC mantiene la autoridad final para la selección y otorgamiento de servicios, contratos y permisos en el Aeropuerto, las recomendaciones del Gestor serán tomadas en consideración según los procedimientos establecidos por ley.

5. Componente sobre el Desarrollo Futuro del Aeropuerto

El Gestor revisará y discutirá regularmente sobre los planes para el desarrollo del Sistema Nacional de Aeropuertos y asistirá al MOPT y a la Administración en la revisión de la política general, planes y elementos de programación para el desarrollo futuro del Sistema Nacional de Aeropuertos.

8. OBLIGACIONES Y DISPOSICIONES GENERALES DEL GESTOR:

1. Obligaciones del Gestor:

1. Destinar las instalaciones, equipo y personal de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos exclusivamente a los fines para los cuales han sido desarrollados.
2. Cumplir con todas las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas relacionadas con el funcionamiento del Aeropuerto
3. Mantener y conservar en adecuadas condiciones el ornato y el aseo.
4. Serán de cuenta exclusiva del Gestor las contribuciones e impuestos fiscales, municipales o de cualquier otra naturaleza que pudiera afectar la prestación y explotación de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos señalados en el cartel de licitación, o los derechos que de ella emanen, incluidos el pago de derechos, multas o sanciones que se le impusieran por cualquier autoridad judicial, administrativa, municipal u otras, y en general cualquiera responsabilidad que tenga como causa o se derive del ejercicio de los derechos que confiere la prestación y explotación de cada servicio.
5. Queda expresamente prohibido al Gestor permitir a subcontratistas realizar una nueva subcontratación o celebrar cualquier tipo de acto o contrato para la prestación y/o explotación de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos por parte de terceros.
6. No establecer discriminaciones o ejercer conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones y servicios de aeropuerto.
7. Atender a los representantes de la IATA / ALA o otros usuarios cuando se lo soliciten.
8. Participar en las sesiones del Comité de Facilitación y Comité de Operadores del AIJS.
9. Servir como asesor permanente al CETAC en materia aeroportuaria.

2. Disposiciones Generales

Sin perjuicio a las Obligaciones Generales en la Prestación de los Servicios presentadas en el Anexo A.3. a este Apéndice, el Gestor deberá prestar y explotar los servicios de operación y mantenimiento de conformidad con las siguientes disposiciones generales:

1. El Gestor podrá prestar y explotar cada servicio no aeronáutico y/o aeronáutico en forma directa o bien por la vía de subcontratación a terceros, sin perjuicio de las restricciones señaladas en este contrato.
2. Cuando el Gestor otorgue la prestación y explotación de un servicio a través de una subcontratación, éste podrá hacerlo a través de un trato directo con el subcontratista o mediante la realización de licitaciones, remates u otro mecanismo. El Gestor deberá remitir copia de los subcontratos al Órgano Fiscalizador, el cual podrá exigir al Gestor suprimir o modificar las cláusulas de los subcontratos que contravengan lo dispuesto en este contrato o que tengan por efecto alterar la distribución de riesgos entre la Sociedad Gestora y el Estado. Esta información tendrá el carácter de confidencial para el CETAC. No obstante, el único responsable ante el CETAC del cumplimiento del contrato de Gestión será el Gestor.
3. Los servicios comerciales tendrán el carácter de exclusivos para el Gestor, y la DGAC y/o el CETAC no podrán explotar ningún servicio en terrenos o instalaciones del aeropuerto que afecten la exclusividad de los mismos, sin perjuicio de razones de interés público.
4. Todos los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos que se presten o exploten en el área de Gestión deberán ser negocios lícitos de comercio, es decir que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público y estar de acuerdo con el Plan de Distribución de Áreas debidamente aprobado por el CETAC.
5. El CETAC, por intermedio del Órgano Fiscal y previo informe de la DGAC, podrá cambiar de ubicación los servicios no aeronáuticos y/o aeronáuticos y conservar, aumentar o disminuir el área ocupada, cuando las necesidades del aeropuerto así lo requieran. La reubicación será convenida con el Gestor.
6. Ni el CETAC ni la DGAC responderán en caso alguno por robos, perjuicios u otros daños que pudiere sufrir el Gestor o terceros dentro de las áreas que comprende la prestación y explotación de los servicios.
7. En el plazo señalado en este Apéndice, el Gestor deberá presentar, para aprobación del Órgano Fiscalizador, un Manual de Procedimiento Operativo donde se definan los mecanismos para medir la calidad y gestión de todos y cada uno de los servicios no aeronáuticos y aeronáuticos (estándares de operación, descripción de los servicios, mecanismos de evaluación y control, derecho y obligaciones, procedimientos, relación con el órgano fiscalizador, entre otros), el que formará parte integrante del Reglamento de Servicio para todos los efectos legales. Los requisitos específicos de esta disposición general se detalla en este apéndice.
8. El Órgano Fiscalizador, fiscalizará que la ubicación de los servicios solicitados no produzca cambios sustanciales o entorpezca los flujos de circulación de pasajero y

público, no altere los estándares de funcionalidad del aeropuerto y cumpla con el plan de distribución de áreas del Aeropuerto, siendo consistente con el propósito de los áreas designado en el Plan Maestro.

9. El Gestor no podrá instalar sistemas electrónicos o de comunicaciones que interfieran con los sistemas que se utilicen en la aeronavegación del Aeropuerto.
10. El CETAC se reserva el derecho a establecer modificaciones, regulaciones, condiciones o modalidades a cualquiera de los servicios o de las áreas señaladas cuando la prestación y/o explotación de dichos servicios o áreas entorpezcan la funcionalidad o nivel de servicios prestados en el Aeropuerto o cuando el Gestor incurra en discriminaciones o ejerzan conductas que pudieran afectar el acceso igualitario de las compañías aéreas o de cualquier otro usuario a las instalaciones y servicios del Aeropuerto y, en general, cualquier otro arbitrio que tenga por efecto eliminar, restringir o entorpecer la libre competencia, sin perjuicio de las sanciones que procedan.
11. Los servicios comerciales deberán funcionar los 365 días del año en horario que permita cubrir la llegada y salida de vuelos ordinarios y/o extraordinarios, tanto nacionales como internacionales, lo cual deberá ser calificado por el Órgano Fiscalizador y establecido en el Manual de Operación.
12. Por razones de interés público, el CETAC podrá autorizar al Gestor suspender temporalmente la prestación de un determinado servicio no aeronáutico comercial obligatorio. Así también, el CETAC podrá exigir al Gestor la prestación de un determinado servicio, en carácter de obligatorio, temporalmente o por el resto del plazo del Contrato de manera que se asegure un adecuado nivel de servicio del Aeropuerto. Si el Gestor no lo realiza con justa causa, el CETAC podrá llamar a licitación para la prestación de este servicio en el Aeropuerto.
13. Las instituciones o servicios públicos que deben desempeñar funciones de administración o de orden y seguridad pública en el aeropuerto quedarán eximidos del pago de cualquier derecho o cobro por concesiones y gastos comunes.
14. Sólo en casos excepcionales, el Gestor podrá solicitar autorización al CETAC para otorgar contratos para la prestación de servicios comerciales dentro del área de Gestión, por períodos superiores al término del contrato de Gestión. En estos casos, el Gestor deberá presentar el borrador del contrato que se firmará y sus antecedentes, y en especial, lo relacionado con las cláusulas de las condiciones económicas y del plazo de la contratación. El CETAC autorizará o no la firma del contrato de forma tal, que cumplido el plazo de la Gestión, el CETAC substituya al Gestor, debiendo otorgar un nuevo contrato sobre dicho servicio conforme a la normativa vigente, respetando, a la firma, sus condiciones económicas y plazo del contrato. El CETAC

tendrá un plazo máximo de 120 días naturales desde la presentación de la solicitud para autorizar o no el otorgamiento de estos contratos.

15. El Gestor deberá respetar todas las normas y métodos recomendados internacionalmente.

9. ANEXOS A ESTE APÉNDICE

A este Apéndice se le tienen por incorporados, para todos los efectos legales del Contrato de Gestión Interesada, los siguientes Anexos, que a continuación se incorporan:

- i.) Anexo A.1.: Disposiciones Generales del MPO
- ii.) Anexo A.2: Asignación de Responsabilidades de la Rampa
- iii.) Anexo A.3: Obligaciones Generales en la Prestación de los Servicios