

Indice

| | |
|--|------------|
| 3.0 Plan Operacional | 1 |
| Evaluación de la Situación y Factores | 1 |
| <i>Estructura de la Organización</i> | 1 |
| <i>Seguridad Aeroportuaria</i> | 2 |
| <i>Mantenimiento</i> | 2 |
| <i>Instalaciones Aeroportuarias</i> | 3 |
| 3.A Servicios Operativos | 7 |
| 3.A.1 Descripción de Servicios | 8 |
| a. <i>Servicios aeronáuticos de operación (Cartel III.A.1)</i> | 8 |
| b. <i>Servicios a ser prestados en las terminales de pasajeros (Cartel, III.A.4)</i> | 22 |
| c. <i>Servicios de la Terminal de Carga [Cartel, III.C.]</i> | 43 |
| d. <i>Servicios del Lado Terrestre [Cartel, III.D.]</i> | 50 |
| d.2. <i>Servicios del Lado Terrestre Actualmente Ofrecidos por Terceros (Concesiones) [Cartel, III.D.4.]</i> | 61 |
| e. Servicios Generales | 62 |
| e. 1. <i>Servicios Administrativos [Cartel, III.E.1]</i> | 62 |
| e.2. <i>Servicios Relacionados con la Seguridad Aérea</i> | 73 |
| e.3. <i>Servicios de Mantenimiento y Limpieza [Cartel, III.E.3]</i> | 75 |
| e.4. <i>Adquisición, Suministro y Mantenimiento de Equipo [Cartel, III.E.4]</i> | 78 |
| e.5. <i>Servicios de Seguridad Aeroportuaria Complementaria [Cartel, III.E.5.]</i> | 78 |
| e.6. <i>Servicios de Asesoría y Asistencia Técnica [Cartel, III.E.6]</i> | 79 |
| e.7. <i>Otros servicios [Cartel, III.E.7]</i> | 79 |
| f. <i>Obras de Construcción [Cartel, III.F.]</i> | 80 |
| g. <i>Otras Obligaciones del Gestor</i> | 91 |
| 3.A.2 Plan de Control de Calidad | 102 |
| 1. <i>Metodología para la Evaluación del Desempeño (comparado con los niveles actuales)</i> | 103 |
| 2. <i>Indicadores y Medidas del Desempeño Propuestos para el AIJS</i> | 110 |
| 3. <i>Plan de Recopilación de Información y Preparación de Informes para apoyar la Evaluación de los Servicios</i> | 114 |
| 3.B Servicios de Asistencia Técnica | 117 |

3.0 Plan Operacional

El futuro del AIJS está muy ligado con el éxito continuo de Costa Rica como un destino turístico internacional. Como un centro de conexión de una de sus aerolíneas principales, el AIJS también tiene el potencial de convertirse en un catalizador más significativo para el crecimiento económico de la región y de Costa Rica. Para que el AIJS alcance todo su potencial, es necesario implementar prácticas comerciales rentables, mejorar las iniciativas de los servicios al cliente y brindar un ambiente seguro y garantizado para el público viajero.

Las siguientes secciones ofrecen la información requerida por el Cartel de Licitación y delimitan los métodos y los sistemas del Consorcio AGI en cuanto a la operación, mantenimiento y desarrollo del AIJS. La Propuesta del Consorcio AGI se basa en una revisión detallada de las operaciones actuales, la estructura organizativa, seguridad aeroportuaria, mantenimiento, instalaciones aeroportuarias, el Campo Aéreo y el Lado Terrestre del AIJS.

Esta sección presenta el Plan Operacional del Consorcio AGI, incluidos los objetivos globales para la operación y administración del AIJS.

El Plan Operacional consiste de dos secciones principales.

- 3A: Servicios Operativos. Esta sección presenta una discusión detallada y minuciosa del Plan Operacional del Grupo AGI y el Plan de Control de Calidad.
- 3B: Servicios de Asistencia Técnica. Describe la forma en que el Grupo AGI y los miembros del Consorcio AGI suministrarán los servicios técnicos adicionales, descritos en la Sección III.E.6 del Cartel de Licitación.

Evaluación de la Situación y Factores

En los últimos dos años, el Consorcio AGI ha realizado una revisión minuciosa de las operaciones actuales y del desarrollo potencial del AIJS. Los expertos del Consorcio AGI en áreas claves, tales como operaciones, seguridad, y desarrollo comercial han llevado a cabo análisis a fondo de las operaciones actuales, fortalezas y áreas que deben mejorarse en el AIJS. Con base en esta valoración, se han desarrollado planes y programas específicos para captar todo el potencial del AIJS, tanto como una empresa comercial y como contribuyente con la economía regional. Los aspectos claves de las operaciones actuales del AIJS se resumen a continuación.

Estructura de la Organización

La estructura de la organización existente comprende al personal “in-situ” en el Aeropuerto, el personal de las oficinas centrales de la DGAC y personal que proveen otras entidades gubernamentales. Los servicios brindados por las oficinas centrales de la DGAC u otras entidades gubernamentales incluyen finanzas, recursos humanos, ingeniería, planificación y mantenimiento. A la fecha, no hay una única persona a quien

se le haya asignado la responsabilidad íntegra de lograr el éxito en el manejo, operación y desarrollo de la empresa del AIJS. Al contar con múltiples líneas de autoridad, la implementación de la misión de la administración del AIJS se compromete mucho y se hace difusa a causa de la continua obligación de involucrar a diversas autoridades “con poder de aprobación” – muchas de las cuales están fuera del AIJS.

El hecho de no tener un Gerente General del AIJS dedicado y que posea autoridad ejecutiva, impide que se pueda lograr todo el potencial y éxito del Aeropuerto. La estructura organizativa no satisface las necesidades de una sola entidad integrada aeroportuaria, lo que ha creado mucha ineficiencia y burocracia y no provee los recursos dedicados y la concentración necesaria para implementar de manera eficiente las metas y objetivos de la administración del AIJS.

Seguridad Aeroportuaria

El Grupo AGI ha determinado que la restauración de toda la seguridad en el AIJS será prioridad de su administración del AIJS después del traspaso.

La seguridad aeroportuaria es de primordial importancia en el éxito global de la empresa aeroportuaria y de la seguridad de las operaciones aeroportuarias. La seguridad aeroportuaria involucra un plan bien coordinado con todas las agencias de seguridad del AIJS, el control efectivo del acceso a las instalaciones aeroportuarias y personal profesional dedicado a la seguridad.

La seguridad en, la actualidad, la suministran varias agencias policíacas y de seguridad que carecen de un enfoque coordinado, una misión y un liderazgo central. Como resultado, el personal de seguridad actual:

- No proveen un nivel adecuado de seguridad.
- No funciona con programas consistentes con las salidas y llegadas de las aerolíneas, por lo que los servicios de seguridad son inexistentes en el momento que se necesitan.
- Son inefectivos al suministrar seguridad aeroportuaria que sea consistente con las normas internacionales aplicables. Además, hay deficiencias materiales en las medidas de seguridad física.

Mantenimiento

El mantenimiento de los activos del AIJS requiere de un Departamento de Mantenimiento in-situ dedicado a esto, que se concentre en la implementación de programas de mantenimiento diseñados para asegurar los niveles de servicio y confianza más altos en los activos del AIJS al menor costo. En la estructura organizacional existente líneas de autoridad y al carecerse de un personal de mantenimiento “in-situ” dedicado, hacen el mantenimiento de las instalaciones del AIJS inconsistente e inefectivo.

El personal de mantenimiento existente no está programado para trabajar durante las horas operativas, con excepción de los electricistas del Campo Aéreo. Además, las responsabilidades de mantenimiento para el AIJS no están claramente definidas en el

caso del personal de mantenimiento. Las instalaciones de mantenimiento son antiguas y desorganizadas y carece el equipo requerido para realizar las labores de mantenimiento en el AIJS.

La falta en el AIJS de trituradoras que manejen los desechos de los servicios sanitarios de las aeronaves causa la introducción de aguas de desecho extrañas en un sistema, de por sí, inadecuado. La contaminación del sistema sanitario de cloacas se debe, aparentemente, a la sobrecarga de las instalaciones de tratamiento y el sistema de alcantarillas para aguas residuales. Esto ha resultado en la liberación de las aguas no tratadas en las vías de agua.

Como una puerta internacional, el AIJS también enfrenta riesgos agrícolas y de salud. Al no contar el AIJS con un sitio dedicado a un incinerador para quemar y desechar la basura de los vuelos internacionales, se crean riesgos innecesarios e injustificados.

Instalaciones Aeroportuarias

Edificio de la Terminal

El Consorcio AGI cree que el éxito continuo de Costa Rica como destino turístico internacional requiere de un énfasis especial en la estética, servicios e instalaciones disponibles en el AIJS. Al ser la puerta internacional más importante de Costa Rica, el AIJS debería brindar a los pasajeros instalaciones y servicios contemporáneos de primera clase, y debería reflejar lo mejor de la comunidad y de la región a la que presta servicio. En este respecto, la condición actual de la Terminal se puede resumir de la siguiente manera:

Instalaciones en Concesiones Existentes.

Las instalaciones en concesión existentes en el AIJS parecen ser “institucionales” no presentan la combinación de la mercadería en forma que sea capaz de maximizar el rendimiento de las ventas, tienen una mala presentación y ubicación. Tanto la alimentación como las bebidas y la tienda libre de impuestos carecen de atractivo y variedad, lo que resulta en un desempeño financiero deslucido en comparación con los promedios de la industria, en aeropuertos con una ubicación similar. Los pasajeros internacionales de hoy en día requieren de instalaciones inteligentes y contemporáneas que brinden servicios, selecciones y valores que se observan en centros de venta al por menor, que no están ubicados en aeropuertos.

Servicios en Concesión y Oportunidades.

El Grupo AGI cree que existen oportunidades para otorgar nuevas concesiones en la Terminal, incluidos cajeros automáticos, casas de cambio de divisas, **después** de la inspección de seguridad. La experiencia ha demostrado que los pasajeros son menos propensos a gastar dinero en tiendas minoristas en el aeropuerto, si han cambiado a la moneda local antes de la inspección de seguridad.

Servicio al Cliente.

Tanto los pasajeros salientes como entrantes en el AIJS se enfrentan con una señalización y los sistemas con información sobre vuelos (FIDS) deficientes. En

especial, no se ofrecen sistemas de información de equipaje (BIDS) ni toman un puesto de información en varios idiomas, lo que crea una mala “primera experiencia” para los pasajeros internacionales entrantes.

Los pasajeros salientes se enfrentan con personas no autorizadas que venden timbres del impuesto de salida, situación que causa congestión y ansiedad y crea una mala impresión del AIJS. Estas personas con frecuencia cobran a los pasajeros una suma superior al monto real del impuesto de salida. , Asimismo la falta de cajeros automáticos y la el pago del impuesto de salida con tarjeta de crédito el pago del impuesto de salida ocasiona dificultades innecesarias para los pasajeros salientes.

Instalaciones del Complejo de la Terminal.

La división de operaciones en la Terminal (Terminal Internacional, Terminal Remota y Terminal Doméstica) ofrece una bajo nivel en el servicio al pasajero, el cual es inadecuado para un país que tiene un comercio internacional y un sector de turismo en crecimiento. Además, los edificios separados de la Terminal requieren que se dupliquen los servicios por parte del operador del AIJS como por parte de la aerolínea.

Las instalaciones de la Terminal actual no incluyen salas de espera para pasajeros de primera clase, clase ejecutiva o viajeros frecuentes. Asimismo, las instalaciones para los pasajeros en tránsito no son adecuadas, ni y tampoco hay salas seguras para los deportados. La falta de un aire acondicionado en funcionamiento en las salas de espera y los vestíbulos, junto con la cuídente total de mantenimiento crean una impresión inconsistente con instalaciones de primera clase al nivel internacional.

Campo Aéreo

El Consorcio AGI propone tres iniciativas para las operaciones en el Campo Aéreo, las cuales considera son críticas para el éxito continuado y futuro del servicio de las aerolíneas en el Aeropuerto. Estas iniciativas son:

- Seguridad,
- Mantenimiento preventivo y otro tipo de mantenimiento en las calles de rodaje, pistas de despegue y aterrizaje de aeronaves y las zonas de maniobras para el estacionamiento de aviones
- Uso eficiente del sistema del campo aéreo.

Un aspecto clave para mantener una seguridad efectiva es controlar el acceso al Campo Aéreo con la colocación de vallas en el perímetro y un sistema de patrullajes, así como gafetes de identificación para el personal con acceso autorizado al Campo Aéreo.

Como operador del AIJS, el Consorcio AGI suministrará seguridad y confianza en las calles de rodaje, pistas de despegue y aterrizaje de aeronaves y en las áreas de maniobras para el estacionamiento de aeronaves, así como un uso efectivo de la puerta y operaciones de los buses para asegurarse que el Campo Aéreo y, en particular las operaciones de las aerolíneas, sean eficientes durante los períodos de máxima demanda. Durante su revisión, el Consorcio AGI identificó los siguientes aspectos:

- Parte del pavimento del Campo Aéreo se está deteriorando y podría afectar la capacidad de éste durante los períodos de máxima demanda
- La longitud de los andenes de la calle de rodaje no cumple con las normas
- Las asignaciones actuales de las puertas de abordaje no son efectivas y el servicio de buses hacia las zonas remotas de maniobras para el estacionamiento de aeronaves no es confiable
- La falta de un control adecuado del tráfico de vehículos en la Terminal y las rampas de carga afectan el movimiento de las aeronaves desde las puertas de las aerolíneas y hacia la terminal. Juntos, estos podrían resultar en retrasos para las aeronaves, pérdidas de tarifas aeronáuticas y pasajeros agobiados. El Grupo AGI tiene el compromiso de hacer las inversiones de capital, según sean necesarias para asegurar que el AIJS se mantenga de acuerdo con las normas más altas.

Lado Terrestre

La administración efectiva de las instalaciones de parqueos y caminos de acceso del Lado Terrestre pueden ser un factor clave en la reducción de los requerimientos futuros de infraestructura, el mejoramiento del servicio al cliente y la minimización de la congestión y de la contaminación ambiental.

Servicios de Transporte Terrestre

El AIJS carece de una sola área de fila para taxis coordinada por un encargado de Transporte Terrestre que dé asistencia a los pasajeros que buscan estos servicios. Los pasajeros que usen servicios de Transporte Terrestre –tales como taxis– son abordados con insistencia por parte de los operadores de taxis. Los choferes de taxis se aproximan y abordan pasajeros de manera agresiva para ofrecer este servicio, normalmente, regulado y administrado en otros aeropuertos comparables. El crear un área de filas y una mejor administración de las operaciones de los taxis dará como resultado una reducción en la congestión en la acera al igual que en un mejor servicio al cliente.

Otros servicios en el área del Lado Terrestre se necesitan manejar y operar de manera efectiva. Los vendedores de alimentos no autorizados y los vendedores de timbres de impuestos de salidas abordan a los pasajeros lo que les crea una experiencia incómoda y desagradable. Además, los servicios de maleteros no están identificados en forma clara y son difíciles de encontrar en el AIJS. No parecen existir los estándares de servicio, uniformes que identifiquen de manera clara a las personas autorizadas para brindar los servicios de maleteros en el AIJS, ni tarifas de los precios de estos servicios.

Impuesto de salida en el AIJS

Según lo discutido previamente en el contexto de las instalaciones del edificio de la Terminal, el Consorcio AGI reconoce que existen problemas con el cobro de los impuestos de salida en el AIJS y desarrollará estrategias que: faciliten el cobro y aumenten el tamaño de las áreas de filas para el cobro, mitiguen el cobro indebido de impuestos de salida, y trabajará con el CETAC en el establecimiento de una política a

largo plazo de recaudación. Estas estrategias darán apoyo a las recomendaciones de facilitación de la OACI – Anexo 9.

Para albergar el flujo pico de los pasajeros y con el fin de aliviar la congestión en los puestos de cajeros para el pago del impuesto de salida existente, el Consorcio AGI recomendará al CETAC que se abra un puesto adicional. Durante el periodo de transición, el Consorcio AGI trabajará con la agencia recaudadora del Gobierno para establecer un puesto adicional de cajero, que estará ubicado de manera conveniente para la mayoría de las puertas de salida en la nueva Terminal.

El Consorcio AGI designará áreas claramente definidas cerca de los mostradores de registro que puedan ser usadas por los recaudadores de impuesto ambulantes del Gobierno. Además, se instalarán señales para identificar con claridad esas áreas de ventas. El Consorcio AGI coordinará con el Gobierno las políticas en las que se requerirá que todos los agentes de recaudación estén uniformados o porten un distintivo que se observe con facilidad.

Con el fin de mitigar la recaudación no autorizada de impuestos de salida, el Consorcio AGI definirá políticas de operación del Aeropuerto en las cuales se prohíba las ventas ambulantes de los impuestos de salida en la vía pública. Los procedimientos estándares de la operación de la Terminal incluirán la inspección de las aceras y de las calles de acceso al Aeropuerto por parte de personal del Departamento de Operaciones y Mantenimiento. Cualquier venta de impuestos de salida no autorizada será informada de inmediato a la policía del Aeropuerto para que se aplique la ley.

Como una estrategia a largo plazo, el Consorcio AGI dará asistencia al CETAC en el desarrollo de regulaciones que recomendará la estandarización del impuesto de salida en un solo valor y que permita a las aerolíneas cobrar el impuesto durante los registros. Esto simplificaría, en mucho, los procedimientos de cobro y aumentará la conveniencia del pasajero, con lo que se cumplirá las recomendaciones de la OACI – Anexo 9.

Carga Aérea

La operación de las instalaciones de carga tiene factores similares a los factores involucrados en la Terminal y en el Campo Aéreo. La seguridad parece ser menos que adecuada en la rampa de carga y en las instalaciones de la Terminal. Además, parece que hay una falta de seguridad para la carga entrante antes de la inspección de seguridad. El Consorcio pondrá una prioridad en mitigar estos factores.

Además, las instalaciones de carga y los costos del procesamiento de la carga entrante y de la carga saliente afectan de manera negativa la rentabilidad potencial de las operaciones de carga aérea en el AIJS. Por ejemplo, hay escasez de almacenamiento temporal bajo techo para la carga entrante al AIJS. Esto hace que la carga deba permanecer al descubierto en los rayos del sol o la lluvia. Además, las tasas de la Terminal de Carga y los costos del transporte por camiones desestimulan el uso de la carga aérea, lo que hace que el AIJS sea menos competitivo.

3.A Servicios Operativos

El Consorcio AGI traerá al AIJS un enfoque operativo, procesos y sistemas que optimizarán unas operaciones aeroportuarias, eficientes y seguras. El Plan Operativo del Consorcio será consecuente con los estándares de la OACI y la IATA para aeropuertos internacionales y, más allá de ello, se concentrará en la incorporación de las mejores innovaciones y soluciones, lo que permitirá el establecimiento de nuevos estándares de eficiencia y un mejor rendimiento.

Los enfoques del Consorcio AGI están basados en la experiencia amplia, demostrada y actual que tienen sus empresas asociadas en el desarrollo y ejecución con éxito de estrategias operativas y sistemas administrativos aeroportuarios en todo el mundo, bajo contratos muy similares al que propone el Gobierno para el AIJS. El Consorcio adaptará sus “mejores prácticas” y sistemas, que ha desarrollado a lo largo de casi 70 años de experiencia, a las necesidades y objetivos concretos pertinentes al AIJS. El Plan Operativo del Consorcio AGI también comprenderá medios para asegurar la adopción de medidas consistentes para supervisar que se cumpla con los estándares y para identificar nuevos campos susceptibles de mejoramiento.

Muchos de los competidores del Grupo AGI consideran los contratos de gestión de aeropuertos como secundarios a sus negocios centrales de operación de aeropuertos que sean totalmente de su propiedad. Por el contrario, el Grupo AGI ha construido un registro de éxitos primordialmente al agregar valor a los aeropuertos propiedad de entidades gubernamentales.

Esta sección presenta una descripción de cada servicio que se ofrecerá en cumplimiento con los términos del Capítulo III - Bases Técnicas – Alcance de los Servicios en el Cartel de Licitación. Elementos claves del Alcance de Servicios como indicado en el Cartel de Licitación se repitan abajo en letra **negrita itálica**, seguido de una discusión del enfoque del Consorcio AGI para brindar ese servicio con base en su experiencia y filosofía operativa. Este enfoque dará al CETAC y a la DGAC una comprensión detallada de la manera en que el Consorcio AGI puede agregar un valor importante a la operación y administración del AIJS.

El Consorcio AGI está preparado para ofrecer todos los servicios contenidos en la Sección III del Cartel de Licitación, sin excepción alguna.

3.A.1 Descripción de Servicios

a. Servicios aeronáuticos de operación (Cartel III.A.1)

(Servicios aeronáuticos de operación a ser prestados por el Gestar)

1. Garantizar que las áreas de operación de las aeronaves funcionen en condiciones operativas seguras y eficientes. Asimismo, 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 aeroportuaria es de una importancia extrema. El Consorcio AGI garantiza que el AIJS operará de acuerdo con las normas de seguridad y eficiencia más altas e invita al Gobierno a examinar su sobresaliente registro de seguridad, vigilancia, y cumplimiento con las certificaciones y estándares de la OACI y la FAA.

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 acción inmediato. Cualquier discrepancia que cause un alto riesgo para la navegación aérea se reparará de inmediato y se coordinará con los Servicios de Tráfico Aéreo.

Durante la fase de Transición, el Consorcio AGI preparará políticas y procedimientos para asegurar que todos los patronos y arrendatarios del AIJS operen de manera segura y eficiente en o alrededor del Campo Aéreo. Estas políticas y procedimientos se incluirán en:

- Un nuevo Manual de Operaciones Aeroportuarias.
- Un nuevo Plan de Emergencias Aeroportuarias.
- Un nuevo 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 durante la transición hacia la gestión del Consorcio

AGI. (Ver párrafo 7a continuación, y la Sección 6.0: Plan de Mantenimiento para obtener información adicional).

2. Garantizar las condiciones de seguridad y eficiencia:

2.a Actualizar los procedimientos existentes y desarrollar nuevos procedimientos y normas para asegurar condiciones seguras y eficientes en las Areas de Operaciones Aéreas.

Además de las tres inspecciones diarias del campo aéreo, el Consorcio AGI preparará informes diarios y se asegurará que a las discrepancias informadas se les dé seguimiento hasta que sean resueltas. Los Especialistas en Operaciones 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 Departamento de Operaciones y Mantenimiento y se usará el Sistema de Manejo de Puertas computadorizado y patentado por el Grupo AGI. 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, 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.

2.b Revisar operaciones y diseñar planos de construcción para trabajos en las áreas de operación de aeronaves con el fin de alcanzar el mayor grado posible de cumplimiento con los Reglamentos y Regulaciones de la FAA y la OACI.

Todos los planes operativos de los arrendatarios y todos los planes de construcción en el AIJS serán revisados por un equipo de revisión del Consorcio AGI, el cual incluirá representantes del Departamento de Operaciones y Mantenimiento. 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 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 Consorcio AGI desarrollará Reglamentos y Regulaciones estandarizadas que aseguren las operaciones seguras de las aeronaves y protección ambiental durante la construcción y desarrollo del Campo Aéreo. 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 OACI y de la FAA, en cuanto a planes operativos durante la construcción. Además, el Gerente de Planificación, Ingeniería y

Construcción deberá demostrar el cumplimiento con los códigos de construcción locales y los permisos y compatibilidad con el medio ambiente. El Consorcio AGI suministrará, por escrito, recomendaciones de aprobación para el CETAC luego de su revisión de los planes.

2.c 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, incluyéndolos obtenidos por la Administrador con anterioridad a la entrada en vigencia de este contrato de gestión interesada, para asegurar que haya una atención consistente a las normas.

2.d. Proveer y supervisar todos los requisitos del mantenimiento del Campo Aéreo incluyendo pistas, calle de rodaje, drenajes, zonas verdes, puentes de abordaje, rampas, y sistemas de distribución de equipaje, según una programación basada en normas internacionales.

La clave para el mantenimiento efectivo del Campo Aéreo es 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 de AGI descrito en la Sección 6.0: Plan de Mantenimiento 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 Grupo AGI y se coordinarán con el Control de Tráfico Aéreo, el Gerente de Planificación, Ingeniería y Construcción y las aerolíneas.

Inicialmente, se 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 medirán de acuerdo con las normas de la FAA y de la OACI. Algunas áreas dañadas de la pista de aterrizaje y de las calles de rodaje requieren que se rellenen de inmediato.

El mantenimiento del pavimento de la rampa también será una función en progreso. En forma regular, se llevará a cabo la eliminación de escombros que dañan la superficie; se hará por medio del barrido, colocación de parches y el sellado de las áreas de rampas, al igual que la marcación y señalización del pavimento.

Con frecuencia las calles de rodaje con frecuencia presentan fallas antes que las pistas de aterrizaje a causa de la presión ejercida en el pavimento por los giros de las aeronaves. Las áreas de las rampas de la Terminal también reciben mucha presión por

el estrecho radio para giros cuando las aeronaves giran de las líneas de rodaje hacia sus posiciones de estacionamiento en la Terminal, así como por los derrames de combustible y aceite en el pavimento.

Es obligatorio 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. Un requerimiento de mantenimiento preventivo será la limpieza de los canales y alcantarillas antes que llegue la época de lluvia. Las áreas con césped 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.

2.e 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 (Foreign Object Damage, FOD, po sus siglas en ingles), desechos sólidos, etc.

El programa de inspección diaria del Consorcio AGI, en conjunto con su programa de mantenimiento preventivo, garantizará que las instalaciones del Campo Aéreo operen al máximo de su capacidad y en la manera más segura. El personal de operaciones supervisará las actividades del Campo Aéreo, realizará inspecciones diarias, llevará a cabo revisiones de limpieza y emitirá órdenes de trabajo.

Los esfuerzos del personal de operaciones del Grupo AGI 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.

2.f 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 la OACI.

La complejidad de las operaciones de la rampa es consecuencia de la gran cantidad de aerolíneas y proveedores de servicios que usan un área limitada de la rampa dentro de las Áreas de Operación Aérea. El continuo control del acceso a las Áreas de Operación Aérea es esencial para la seguridad aeronáutica. Aunque 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 Grupo AGI puede tener una participación efectiva en el control del acceso a las Áreas de Operación Aérea y en mantener la seguridad del Campo Aéreo, al:

- Requerir y realizar una capacitación obligatoria en la seguridad de las Áreas de Operación Aérea y Area de Desplegar de Identificación de Seguridad para todo el personal que necesita tener acceso a la rampa.

- Realizar (requerir) 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. Por ejemplo, empleados que sólo necesitan tener acceso a las Áreas de Operaciones Aéreas portarán gafetes rojos; empleados que necesiten acceso al Área de Desplegar de Identificación de Seguridad tendrán gafetes azules; empleados que requieran acceso a áreas seguras de la Terminal portarán gafetes verdes y empleados que solo trabajen en las áreas de los arrendatarios fuera de la Terminal Internacional, usarán gafetes blancos.
- 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, arriendos, 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 Gobierno, Ministerio de Relaciones Exteriores, Aduanas, Migración y otras agencias que compartan la responsabilidad de la seguridad del AIJS. La meta del Consorcio AGI será velar 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.

[Ver Sección 5.0: Plan de Seguridad y Cumplimiento con Normas Internacionales]

2. g 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 personal del Consorcio AGI estará capacitado 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. Por ejemplo, una recomendación del Grupo AGI para reconfigurar la colocación y el parqueo del equipo de manejo terrestre de las aeronaves en varios aeropuertos operados por el Grupo AGI resultó tanto en mejor seguridad como en el ahorro de tiempo y, aumentó la eficiencia de los proveedores de servicios en la rampa.

Las reuniones mensuales de los arrendatarios 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.

El Consorcio AGI cree que el operador del AIJS debe tener una participación activa para asegurar que todas las compañías que operen en el AIJS suministren servicios de alta calidad. Por medio de la supervisión de las operaciones del Aeropuerto y de las reuniones mensuales entre las aerolíneas y los arrendatarios, el Consorcio AGI estará muy bien informado y capaz para asesorar al CETAC y a la DGAC sobre políticas que mejorarán la calidad, eficiencia y rango de servicios ofrecidos en el AIJS.

2.h 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 Consorcio AGI está reconocido por su estrecha relación con sus clientes y se enorgullece de hacer que las operaciones sean más seguras y eficientes. La fortaleza del Grupo AGI recae en su amplia red de operaciones aeroportuarias, donde experimenta una amplia gama de retos de la aviación compartiendo estas experiencias con todos sus gerentes. Por ejemplo en el Aeropuerto Burbank-Glendale-Pasadena se hizo la demostración de un nuevo absorbente de derrames de combustible que se recomendó a los operadores de combustible en el Aeropuerto. Este producto es más eficiente en la limpieza de derrames, y es seguro para el ambiente en el momento de desecharlo, con lo cual ahorra miles de dólares anualmente en costos de mitigación ambiental. Otros servicios innovadores incluyen la eliminación de caucho en la pista de aterrizaje al usar personal interno de mantenimiento, obteniendo ahorros cercanos a los 2,5 millones de colones (US\$10 000) anuales en el Aeropuerto Burbank-Glendale-Pasadena.

2.i Llevar a cabo inspecciones regulares de las Áreas de Operación Aérea para asegurar el cumplimiento de las normas y procedimientos aplicables.

Según se mencionó arriba, el Consorcio AGI cree que un programa de inspección detallado suministrado por especialistas en operaciones proactivos y bien capacitados es el punto de inicio para las operaciones seguras en el Campo Aéreo. Las normas internacionales requieren un mínimo de dos inspecciones diarias para un aeropuerto con la complejidad del AIJS. El Consorcio AGI propone, en un inicio, 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 Consorcio AGI 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.

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 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.

Los empleados que se descubran con violaciones materiales de los Reglamentos y Regulaciones del AIJS y que creen un alto riesgo para la seguridad del AIJS se les puede requerir que entreguen sus gafetes del AIJS y que abandonen el Área de Operación Aérea (o el área segura de la Terminal). El distintivo sería devuelto y al empleado se le permitiría regresar al Área de Operación Aérea después de haber sido notificado por su empresa que se ha llevado a cabo un asesoramiento, acción disciplinaria y capacitación o alguna de esas acciones.

Se presentan asuntos de seguridad aeroportuaria mas en Sección 5: Plan de Seguridad y Cumplimiento con Normas.

2.j 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, los especialistas de operaciones inspeccionarán la pista de aterrizaje para verificar la presencia de agua estancada. Para ello usarán el *Manual de Servicios Aeroportuarios – Condiciones de la Superficie de Pavimento* de la OACI, como un estándar mínimo. El Consorcio AGI también explorará la adquisición de equipo de medición de la fricción de la pista de aterrizaje para determinar si la acción de frenado de las aeronaves es adecuada.

Para los climas en condiciones de alto riesgo, el Departamento de Operaciones y Mantenimiento tendrá una coordinación cercana con la ATS y NOTAMs, en la que se advertirá de cualquier condición insegura que resulte del fenómeno climático, la mala calidad de los frenos 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 asistencia navegacional inoperativa). El Consorcio AGI también trabajará con el ATS, DGAC y CETAC para garantizar que se pongan en práctica las asistencias de navegación necesarias y sean implementados los procedimientos de aproximación y de salida.

2.k Controlar la operación de todas las aeronaves y los vehículos en la rampa de la Terminal.

El Consorcio AGI preparará para ser aprobados por la DGCA y CETAC los Reglamentos y Regulaciones que cubran, entre otras cosas, el movimiento de aeronaves y equipo en la rampa activa de la Terminal. 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 al nivel del empleado por parte de los Especialistas en Operaciones y a nivel del patrono, por parte del Gerente General del AIJS.

Un segmento crucial del control de la rampa es el mantenimiento de guías de señalización y marcación del pavimento. Estos dispositivos forman parte de la lista de control de revisiones de inspección diaria. En otros aeropuertos manejados por el Grupo AGI, el personal de mantenimiento pinta, de manera rutinaria, las guías de señalización y las áreas de seguridad de las posiciones de estacionamiento de las aeronaves para garantizar una maniobra adecuada de éstas alrededor de las posiciones de la puerta al delinear de manera clara las áreas de estacionamiento del equipo de servicio terrestre y de los vehículos. En la calle de la zona de maniobras para el estacionamiento de aeronaves, las marcaciones estarán pintadas para designar las líneas que guían los vehículos.

2.1 Asignar las puertas de contacto o posiciones remotas para las aeronaves.

El Consorcio 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, se entregará al CETAC y la DGAC para su revisión, aprobación e incorporación en el Sistema de Manejo de las Puertas.

El Grupo AGI tiene experiencia en la programación de puertas de terminales de uso común en aeropuertos internacionales importantes, tales como la Terminal Internacional, Aeropuerto Internacional Atlanta Hartsfield (24 puertas) con más de 3,3 millones de pasajeros anuales y la Terminal Trillium de Toronto (24 puertas), que maneja las salidas y llegadas domésticas e internacionales para más de 8 millones de pasajeros.

Las complejidades de la asignación de puertas son el resultado de los vuelos retrasados, climas extremos e interrupciones causadas por construcción o mantenimiento. Estas excepciones de las operaciones normales se manejarán en forma rutinaria por los especialistas en operaciones capacitados del Grupo AGI, asistidos por el Sistema de Manejo de Puertas que proporciona opciones consistentes con las prioridades establecidas. Los buses de la rampa estarán 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.

En todo su sistema, el Grupo AGI coordina en forma rutinaria las operaciones del aeropuerto con los representantes de la FAA y de la OACI y mantiene excelentes relaciones laborales con los comités de contacto de la IATA. Las relaciones del Grupo AGI con la IATA en varias regiones mundiales resaltan la efectividad del Grupo AGI en el trato con los transportistas de IATA en asuntos relacionados con la operación de aeropuertos.

En forma similar, la subsidiaria de suministro de combustible a las aerolíneas y de manejo terrestre del Grupo AGI también ha permitido a la compañía desarrollar relaciones efectivas a largo plazo con muchas de las aerolíneas internacionales.

Al nivel local, las reuniones mensuales de las aerolíneas se realizarán con los gerentes de estación de las aerolíneas, proveedores de servicios terrestres, agencias de seguridad y policía del Gobierno y otras entidades gubernamentales para discutir asuntos de interés mutuo, resolución de conflictos e implementación de procedimientos mejorados. La agenda para las reuniones de aerolíneas mensuales incluirán 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 en el desarrollo de procedimientos referentes al control del ruido producido por las aeronaves. Las violaciones en el nivel de ruido serán comunicadas por el Gestor a las aerolíneas y a cualquier otra entidad, de acuerdo con los procedimientos aprobados. Igualmente, tramitará y remitirá, de conformidad con los procedimientos aprobados, las quejas tanto escritas como verbales recibidas con respecto al impacto del ruido.

El ruido es con frecuencia un motivo de preocupación en todos los aeropuertos comerciales. Las técnicas de manejo efectivo del ruido pueden ayudar a reducir el ruido de las aeronaves y minimizar las preocupaciones del público. Por ejemplo, en el Aeropuerto Burbank-Glendale-Pasadena, donde ha estado operando el Grupo AGI durante más de 60 años, fue el primer aeropuerto de los Estados Unidos que requirió que todas las aeronaves fuera de la Fase III de la FAA. El Grupo AGI también inició un desarrollado sistema de supervisión del ruido que proporciona lecturas exactas de los ruidos de las aeronaves en las zonas aledañas del aeropuerto. En Aeropuerto Internacional Stewart, el Grupo AGI inició una línea de emergencia (telefónica) para

que los residentes llamaran y todas las quejas se respondieron por escrito. En algunos casos, se hicieron llamadas personales a los propietarios de casas que experimentaron ruidos de aeronaves en la casa. Es importante responder a todas las quejas para mantener buenas relaciones con el público y asegurarse de que el público comprenda lo que hace el AIJS para reducir el ruido.

El Grupo AGI ha tenido resultados efectivos en el control del ruido por medio de esfuerzos voluntarios y de un enfoque positivo en el que “todos ganan” entre el Aeropuerto y las aerolíneas. Las políticas de prevención del ruido, que incluyen procedimientos revisados de salida de aeronaves así como la concienciación de los pilotos, pueden ayudar, en forma significativa, para reducir el ruido percibido al nivel terrestre. Una señalización fácilmente visible para los pilotos que están rodando las aeronaves por la pista hasta las posiciones de despegue indican con claridad las lecturas de despegue recomendadas y las configuraciones de la energía que minimizan el impacto del ruido también son efectivas para asegurar el cumplimiento con los procedimientos de reducción de ruido. También pueden suministrarse 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 Consorcio AGI recomendará al CETAC y a la DGAC prácticas óptimas de experiencia en otros aeropuertos para adaptar los procedimientos de reducción de ruido, del AIJS.

5. Recomendar, financiar y ejecutar proyectos de inversión en infraestructura que tiendan a mejorar los servicios operativos a las aeronaves.

Debe considerarse cualquier inversión que pueda mejorar la seguridad operativa de las aeronaves. Por ejemplo, el Grupo AGI recomienda que el proyecto de la colocación del pavimento de la pista de aterrizaje se termine tan pronto como sea posible para mejorar la acción de frenado de las aeronaves. Además, se recomendará la instalación de signos a distancia para proseguir. El personal técnico del Grupo AGI analizará ítemes como postes de reflectores, marcaciones de pintura reflectora, salidas de alta velocidad de la pista de despegue y aterrizaje de aeronaves, VASI, mejorado y dispositivos para el control de animales y aves y los recomendará al CETAC y a la DGAC para las consideraciones presupuestarias donde lo consideren adecuado. La coordinación con los comités técnicos de la FAA e IATA también pueden brindar ayuda. Las mejoras en el Campo Aéreo que deben construirse como parte del plan de ampliación del AIJS tendrán efectos significativos e importantes en cuando a capacidad y seguridad.

6. Mantener sistemas de información y coordinación óptimos en relación con el arribo y salida de vuelos, así como con el despacho de salas móviles o equipo de autobús para transportar a los pasajeros entre la Terminal y las posiciones remotas.

El Grupo AGI entiende que se ha otorgado una subvención para la actualización o instalación de sistemas de información de vuelos a los pasajeros, (FIDS), en la Fase I del proyecto de ampliación de la Terminal.

El control global del FIDS será responsabilidad del AIJS con las aerolíneas individuales, las que deben llamar al Departamento de Operaciones y Mantenimiento del Aeropuerto para actualizar la información que se mostrará en los vuelos. 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.

El Sistema de Manejo de Puertas, con base en computadoras y patentado por el Grupo AGI, también maneja 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.

Una parte integral del transporte móvil es mantener al pasajero informado de la ubicación y la hora de abordaje y el proveer un pre-escalonamiento efectivo de los pasajeros antes de cargar. De hecho, la salida del bus de la rampa es equivalente a la salida de un vuelo, en el sentido de que todos los pasajeros deben estar en las áreas de las puertas en el momento de la salida del bus o los buses. Los conductores de los buses de la rampa serán capacitados para brindar un servicio cortés a los viajeros y para realizar los anuncios de información a los pasajeros entrantes y salientes. Por ejemplo, a los pasajeros entrantes se les dará la bienvenida a Costa Rica y se les informará que primero deben realizar los procedimientos de Migración, luego reclamar su equipaje y luego pasar por Aduanas. También se dará la ubicación de la información de vuelos de conexión, información turística y sobre el Transporte Terrestre. En cuanto a los pasajeros salientes, se les dará las gracias por usar el AIJS y, a los turistas, se les agradecerá su visita a Costa Rica.

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 de Aeropuertos 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 las normas mediante los cuales se van a medir las actividades de los puestos de embarque del aeropuerto.

Después de coordinar con las entidades gubernamentales apropiadas, el Manual de Operaciones Aeroportuarias aprobado se distribuye 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 invitará también a los arrendatarios del 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 Manual de Operaciones 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 será consistente con las normas de la FAA y la OACI. Las secciones principales incluirán

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 estandarizado formato del Manual de Operaciones Aeroportuarias típico del Grupo AGI se basa 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. La estandarización asegura 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 de un manual de operaciones aeroportuarias preparado por el Grupo AGI, así como el índice de un manual de certificación aeroportuarias aprovechada por la FAA se suministra en Apéndice 3-1 al final de esta Sección. Cada copia del Manual de Operaciones Aeroportuarias se numerará y distribuirá formalmente. Los cambios o modificaciones se harán cuando sea necesario y se enviarán a los oficiales o personas a quienes se les ha asignado la responsabilidad del Manual. Los cambios al Manual de operaciones aeroportuarias se discutirán en las reuniones mensuales de los usuarios del AIJS, según sea adecuado.

8. Proveer servicios de seguridad en apoyo a los servicios de la fuerza pública según la Sección III.E.5 - Seguridad Complementaria.

Los especialistas en operaciones 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 es la familiarización con los requerimientos del Anexo 14, Anexo 17 y manuales relacionados del OACI. 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 y los desechos de los servicios sanitarios que presenten un riesgo potencial para la salud deben manejarse en cumplimiento con las especificaciones del CETAC.

Como administrador de aeropuertos en los Estados Unidos, Canadá, Bolivia y Australia, el Grupo AGI está acostumbrado a operar bajo algunas de las regulaciones más rigurosas en cuanto a la salud ambiental y el medio ambiente.

El Consorcio AGI 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 locales. El desecho no autorizado, como descarga de desechos tóxicos en alcantarillas sanitarias o pluviales o zanjas de drenado recibirán un tratamiento severo por parte de la administración del AIJS y se informará a las entidades gubernamentales adecuadas. 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.

Un plan de prevención de contaminación por aguas pluviales se desarrollará en coordinación con las entidades gubernamentales adecuadas.

Los esquimadores, 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 nueva planta de tratamiento de aguas residuales se contratará a un proveedor de servicios local.

Se tomarán medidas para asegurar que la corriente de aguas pluviales, combustible, aceite y otros contaminantes no entren en el sistema cloacal. El Consorcio AGI 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, esquimadores y lagunas de contención, según sea necesario.

11. Mantener tecnológicamente actualizado el equipo de comunicaciones internas necesario para las operaciones del Campo Aéreo.

La comunicación confiable es vital para la gestión de un aeropuerto internacional complejo. La radio comunicación requiere de un equipo estándar con una confianza probada, tal como el Motorola modelo 500A, la radio seleccionada en casi todas las ubicaciones del Grupo AGI. También se suministrará al personal del AIJS localizadores personales, teléfonos y teléfonos celulares para garantizar una buena comunicación. El mantenimiento de los radios, teléfonos celulares y localizadores se subcontratará a una compañía local de servicio.

Se tendrán discusiones con las agencias de policía y seguridad del Gobierno y con el Equipo de Rescate y Extinción de Incendios durante el período de transición para establecer los procedimientos de comunicación que aseguren la capacidad de comunicación a todo lo ancho del AIJS.

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.).

En la actualidad, el control de acceso a las Áreas de Operación Aérea es una responsabilidad combinada entre:

- Las agencias de policía y seguridad del Gobierno, para los puntos de control más importantes y arrendatarios del perímetro del AIJS, en donde los límites del Lado Aéreo y del Lado Terrestre cruza las áreas arrendadas.
- Las aerolíneas que operan en la Terminal Internacional.
- El operador de la Terminal de Carga.
- El AIJS que emite los gafetes de identificación y coordina con la FAA y otras autoridades.

Todas estas entidades deben trabajar en conjunto para lograr un control efectivo del acceso a las Áreas de Operación Aérea. El Consorcio AGI tendrá una participación activa al trabajar con cada una de estas entidades al punto de que se le permita hacerlo legalmente.

El control del acceso es un componente importante de la seguridad del Áreas de Operación Aérea. El Sistema de Acceso de Seguridad estándar será considerado para implementarse tan pronto como sea práctico. Este sistema computarizado integra 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 fotografía, y se les toma 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 un especialista en operaciones anota en la computadora, el cese del empleado y se desactiva el gafete; se le prohíbe en el futuro el acceso a las áreas protegidas.

También se implementará un sistema de control clave para todos los puntos de entrada y salida que brinden servicio a las áreas seguras. 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.

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

b. Servicios a ser prestados en las terminales de pasajeros (Cartel, III.A.4)

b.1 Servicios de operación y mantenimiento de las terminales a ser prestados por el Gestor (Cartel, III.B.1)

El Consorcio AGI está muy bien cualificado para suministrar todos los servicios identificados en el Cartel, incluidos:

- Mantenimiento y limpieza de las terminales y zonas circundantes.
- Evaluación de oportunidades comerciales y de ventas al por menor e implementación de estrategias de desarrollo comercial.
- Señalización en las Terminales.
- Adquisición y mantenimiento de equipos y mobiliario.
- Proporcionar seguridad y vigilancia apropiada dentro de las Terminales.
- Planificación, diseño e ingeniería de la infraestructura, ampliaciones y otras mejoras.
- Financiamiento, construcción y desarrollo de las instalaciones de las Terminales y otras mejoras.

Bajo la gestión del Consorcio AGI, las instalaciones del AIJS, se operarán y los servicios se brindarán de acuerdo con:

- OACI Anexo 9
- Manual de Políticas Operativas de ACI
- Las normas para las operaciones de la terminal del Grupo AGI (que exceden las normas de la OACI y la ACI).

Estos estándares se incorporarán en un nuevo Manual de Operaciones Aeroportuarias.

Las normas internacionales mencionados arriba ofrecen una guía clara para ayudar a los pasajeros y a la carga por medio de los aeropuertos internacionales. Cada día, el Grupo AGI cumple y supera estas recomendaciones en todos sus aeropuertos.

Por ejemplo, la Terminal 3 de Toronto continuamente se clasifica como una de las principales terminales internacionales de pasajeros en los estudios con pasajeros independientes. El Grupo AGI fue un miembro clave del equipo que planificó, diseñó y

desarrolló la terminal de 112.000 metros cuadrados (1.1 millones de pies cuadrados) que, en la actualidad, maneja más de ocho millones de pasajeros anuales. La Terminal 3 es una instalación compleja que ofrece instalaciones de salida estériles para los servicios de Aduanas y Migración de los Estados Unidos y Canadá, también instalaciones de llegada separadas para el arribo de pasajeros domésticos e internacionales. Todos los pasajeros - domésticos, internacionales y en transbordo - reciben el mismo alto estándar de comodidad, limpieza y conveniencia.

1. Garantizar el cumplimiento de las normas de calidad y de prestación de servicios

1.a. Servicios brindados a pasajeros y carga.

El Consorcio AGI alentará 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.

1.b Flujo de pasajeros y carga por las Terminales (incluyendo inspección y control de servicios prestados por otras dependencias públicas).

Los flujos de pasajeros en las terminales con frecuencia están sujetos a retrasos:

- En la acera de arribo a causa del espacio limitado en la acera o por falta de procedimientos para su manejo.
- En el mostrador de registro de la aerolínea a causa de la falta de espacio, distribución desigual de los mostradores para que satisfagan sus necesidades en los momentos de máxima actividad.
- En seguridad, a causa de la falta de personal, falta de equipo o espacio o malfuncionamiento del equipo de rayos X y de detección de metales.
- En Migración, a causa de la falta espacio, personal, automatización o programación ineficiente.

Como Gestor del AIJS, el Consorcio AGI tendrá una participación proactiva para asegurar que:

1. Estén disponibles las instalaciones adecuadas.
2. Las instalaciones se asignen y se usen por completo cuando sea necesario.
3. Las aerolíneas y las agencias de inspección estén totalmente informadas y coordinadas para eliminar los cuellos de botella en el procesamiento eficiente de los pasajeros.

El sistema de seguimiento de carga computarizado de Cormar se adaptará para que dé un seguimiento exacto de los envíos dentro de la Terminal de Carga.

El Consorcio AGI es consciente de 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 Consorcio AGI sostendrá reuniones mensuales con las instituciones de inspección para asegurar un alto nivel de coordinación entre el personal del AIJS y todas las instituciones. La experiencia ha demostrado que es importante tener una comunicación regular y que ésta puede llevar a un servicio más eficiente para los pasajeros y a mejores condiciones laborales para los trabajadores del AIJS.

1.c Tipos y niveles de servicios al cliente.

Los criterios de servicio establecidos por el Grupo AGI en sus aeropuertos internacionales brindan a los clientes un alto nivel del servicio, como se describe con mayor detalle en la Sección III.B.1.1.d, más adelante. En el AIJS, el Consorcio AGI proveerá representantes del servicio al cliente bilingües y 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 y se escogerán dadas sus actitudes positivas y amistosas. 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.

1.d 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. Como parte del proyecto de ampliación de la Terminal, se evaluará el señalamiento actual de la Terminal y se comparará con las normas internacionales. El Consorcio AGI planea dar recomendaciones de señalamiento analizadas con mucho cuidado, con el fin de 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.

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, hoy en día, deben incluir la capacidad de usar monedas, tarjetas telefónicas pre-pagadas y tarjetas de crédito. También, deben incluir puertos de datos para conexiones de computadoras personales y ser compatibles para voz y datos. Por medio de estudios con los clientes, la observación del uso actual y, hasta donde esté 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 Consorcio AGI recomendará mejoras. El Consorcio AGI

también explorará 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 toda la Terminal. Se monitorearán los niveles de sonido y se harán mejoras en los sistemas de altavoces, según sean necesarios. El uso de altavoces por zonas será efectivo en la reducción de los niveles de ruido y para minimizar las interrupciones en el servicio de altavoces. Una capacitación adecuada también minimizará el tiempo que estén al aire y ofrecer un ambiente más profesional.

Música. La música de fondo puede ayudar a brindar una atmósfera placentera, en especial en las áreas de espera y las públicas de la Terminal. La música de fondo placentera y que no obstruya, también puede tener un efecto calmante en los pasajeros apurados y tensos, al hacer que su experiencia en el aeropuerto sea menos tensa y más amistosa.

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, la cantidad y ubicación de las pantallas de información para los pasajeros se analizará con cuidado y se recomendarán mejoras en el sistema al CETAC y la DGAC. Un nuevo sistema de información de equipaje (BIDS) en el nuevo salón de arribo anunciará a los pasajeros cuáles son los dispositivos de reclamo de equipaje que se han asignado a sus vuelos.

El Consorcio AGI también explorará la factibilidad de 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. Estos programas se ofrecerán en los dos idiomas principales de los pasajeros del AIJS—español e inglés. Como una opción, las estaciones locales de televisión o las cadenas principales de televisión por cable, quizás, podrán patrocinar televisores que brinden a los pasajeros una diversión placentera, en especial, si están retrasados por condiciones climatológicas por otras causas.

Servicios Médicos. Los especialistas en operaciones recibirán capacitación para ofrecer primeros auxilios en caso de emergencias médicas- El Consorcio AGI coordinará con el Equipo de Rescate y Extinción de Incendios para dar respuesta a las necesidades médicas de la Terminal. Una estación médica cuyo personal esté compuesto por enfermeras calificadas, continuará en servicio en el AIJS; 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 Consorcio AGI 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. Los pasajeros con discapacidades presentan una serie de desafíos operativos. El Consorcio AGI 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 concesionarios minoristas cuenten con procedimientos para dar asistencia a los clientes.
- Colocar señalizaciones en sistema Braille en los elevadores

1.e Limpieza e higiene en las áreas de la Terminal

Es esencial ofrecer al público una Terminal que sea limpia y que cuente con servicios sanitarios. Con base en su experiencia, el Grupo AGI sabe que la subcontratación de servicios de limpieza es el método más eficiente en cuanto a costo y efectividad para garantizar la limpieza de la Terminal durante el día. Se contratará una empresa local 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 garantizará 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 aquellos 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.

Los especialistas en operaciones inspeccionarán y evaluarán los servicios de la Terminal un mínimo de tres veces diarias, una vez en cada turno. 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.

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 concesión (alimentos y bebidas, mercaderías al por menor, bancos, cambio de divisas, etc.) estará sujeta a un arriendo y a acuerdos de concesión en los cuales se establezcan 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 concesionarios tomará en cuenta los registros de servicio al cliente que tenga cada compañía.

El Gerente General del Aeropuerto y sus Gerentes subalternos del Consorcio 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 concesionarios 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. Información referente a las dependencias públicas que funcionan y prestan servicios en el Aeropuerto puede ser consultada en la sala de datos.

El Anexo 9 proporciona el mínimo de las normas de los pasajeros y la facilitación de carga para todos los gobiernos que sean miembros de la OACI.

En cada aeropuerto que opera, el Grupo AGI 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. Los problemas no se pueden resolver y las mejoras en los servicios no se pueden iniciar a menos que la Gerencia General del Aeropuerto asuma la responsabilidad de garantizar que las normas se cumplen en forma consistente. Esta práctica se aplicarán en AIJS.

4. Desarrollar y coordinar planes para, a solicitud de las autoridades correspondientes, atender a visitantes distinguidos que arriban o parten del Aeropuerto.

Un plan de facilitación general y flexible para personas importantes se desarrollará en coordinación con las entidades gubernamentales apropiadas. El plan establecerá los procedimientos básicos para escoltar a estas personas que usen las salas de espera y los salones VIP, según corresponda. El establecimiento de los procedimientos permitirá un trato sin problemas de los dignatarios costarricenses y extranjeros por parte de personal políglota del Consorcio, concedores del Aeropuerto, la ciudad y el país, a solicitud de las entidades gubernamentales apropiadas. Se designará al Gerente de Desarrollo Comercial, Promoción y Comunicaciones como el punto de contacto para la coordinación con las personalidades destacados que lleguen al Aeropuerto.

5. Dar mantenimiento continuo a la planta física de la Terminal, incluyendo los siguientes aspectos.

5.a Establecer un sistema de control de mantenimiento que incluya la eficiente utilización del personal, materiales y equipo.

Según se discutió en las Secciones 4.D y 6.0 de esta Oferta, el Consorcio AGI pondrá en práctica su Sistema de Administración Computarizada de Mantenimiento que ya ha sido probado. Este sistema, que está en uso en otros aeropuertos del Grupo AGI, servirá como el sistema central para programar e informar sobre todos los trabajos de mantenimiento.

El Sistema de Administración Computarizada de Mantenimiento del Grupo AGI establece sistemas de revisión del mantenimiento diarias, semanales, mensuales y anuales. Estas revisiones ayudan a programar el personal, los materiales y el equipo. Las órdenes de trabajo se emitirán, y se priorizarán, y planificando 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 mantiene en reserva. El sistema suministra 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 serán suministrados en la Sección 6.0: Plan de Mantenimiento.

5.b Diseñar e implementar programas de mantenimiento.

Los programas de mantenimiento diseñados y puestos en práctica por el Grupo AGI por medio de su Sistema de Administración Computarizada de Mantenimiento incluyen:

- 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.

Se presentan el plan de mantenimiento propuesto del Consorcio incluyendo asuntos arriba, en Sección 6.0: Plan de Mantenimiento de esta Oferta.

Un 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.

5.c Mantener registros de costos de mantenimiento, incluyendo la preparación de programas de trabajo, evaluación de informes 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 están incorporados en el Sistema de Administración Computarizada de Mantenimiento. Este sistema es capaz de producir los informes de administración y supervisión que ayudarán a la DGAC a supervisar al Consorcio AGI en cuanto a su desempeño en mantenimiento. Será útil para la Gerencia General del Aeropuerto en la supervisión del desempeño del mantenimiento. El rendimiento del personal se evaluará usando el sistema de evaluación del personal, incluido el desempeño anual y asesoramiento.

5.d 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 contratistas se les solicitará que acompañen, periódicamente, al

personal de operaciones del Consorcio AGI 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 Consorcio AGI supervisará los niveles de personal del contratista de servicios de limpieza a 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.

5.e 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.

Todos los sistemas de la Terminal, incluidos los estructurales, mecánicos y eléctricos, están integrados en el Sistema de Administración Computarizada de Mantenimiento del Grupo AGI. Para el nuevo edificio de la Terminal, es importante recopilar los planos finales de cómo se construyó la Terminal en los que se reflejen la obra construida final y cualquier desviación necesaria del diseño original. Estos diseños en CAD serán los registros de base para dar seguimiento al mantenimiento y cambios futuros al edificio y sus sistemas. Algunas “pliegos” de estos diseños, que muestran el equipo instalado y los sistemas del edificio, servirán como el núcleo del Plan de Mantenimiento Preventivo. Los equipos y sistemas que estén en garantía durante los primeros años también se identificarán en el plan con el fin de recuperar costos y obtener reparaciones de los fabricantes y proveedores.

La comodidad de los pasajeros también requiere de aire acondicionado adecuado. La actualización de los sistemas de aire acondicionado en la Terminal mejorará en mucho el bienestar de los pasajeros. Para la ampliación de la Terminal se están diseñando sistemas de control de las instalaciones que tendrán la capacidad de mantener los niveles de comodidad y de minimizar los costos eléctricos. A causa del impacto en el servicio al cliente, la eficiencia de los empleados y las ventas minoristas, el mantenimiento preventivo del nuevo sistema de aire acondicionado tendrá una alta prioridad.

La contratación de personal de mantenimiento se discute en la Sección 4.A: Plan Administrativo – Recursos Humanos y Estructura Organizacional.

5.f Diseñar y tener programas de mantenimiento de áreas verdes, así como otras actividades relacionadas con el cuidado y mantenimiento de las propiedades.

El Consorcio AGI tiene planeado realizar mejoras significativas en las áreas verdes y el mantenimiento de los terrenos. Áreas verdes atractivas que cuenten con plantas autóctonas y que requieran de poco mantenimiento resaltarán la apariencia de la Terminal, las calles de acceso y las instalaciones de los parqueos. Los visitantes de Costa Rica deberían tener una primera impresión positiva del país y que, a la vez, exceda sus expectativas. Se desarrollará un plan para la decoración de áreas verdes y se entregará a la DGAC para su revisión y aprobación, en conjunto con la ampliación de la Terminal y las calles de acceso.

5.g Diseñar e implementar mejoras para minimizar los costos de mantenimiento.

En todos los aeropuertos manejados por el Grupo AGI una meta primordial del Grupo AGI es maximizar la calidad del mantenimiento en tanto se minimizan los costos de este rubro. El Sistema de Administración Computarizada de Mantenimiento del Grupo AGI provee a la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento con 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.

En tanto se va adquiriendo experiencia práctica, el equipo y las herramientas necesarias para mejorar la entrega del servicio se comprarán de acuerdo con el presupuesto anual.

5.h Diseñar las especificaciones para la limpieza de los edificios y para el mantenimiento especializado.

La experiencia en manejo de aeropuertos de aproximadamente 60 años, ha resultado en una amplia recopilación de especificaciones para los servicios de limpieza y mantenimiento en las instalaciones de la terminal alrededor del mundo. El Consorcio AGI usará esta experiencia para desarrollar 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.

Para estar acorde con la filosofía del Consorcio AGI de que la seguridad de los pasajeros reviste de una importancia extrema, 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 referentes a las señales internacionales para orientación del público en los aeropuertos.

Es importante contar con una señalización de orientación e información para crear un ambiente eficiente y amistoso para el pasajero. El programa de señalización del Grupo AGI sobrepasará las normas mínimas establecidas por la OACI (Documento 9430) e incorporará las normas de los diseños gráficos contemporáneos.

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 ayudará 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.

7.a Distinguir claramente entre los servicios propios del Aeropuerto (mostradores, oficinas de servicios públicos, baños, etc.) y los servicios comerciales (restaurantes, locales comerciales, etc.).

7.b 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.

7.c 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.

(7.a – 7.c) Los programas modernos de señalización suministran distinciones claras entre los signos que ofrecen a los pasajeros direcciones y otra información esencial y la señalización comercial usada por los concesionarios del Aeropuerto (tales como bancos, restaurantes, compañías de alquiler de autos, y etc.). Dado que los pasajeros con frecuencia se sienten abrumados por las señales, la señalización para AIJS se diseñará para distinguir claramente entre la señalización esencial para aeropuertos y pasajeros y las señalizaciones que son puramente comerciales.

El Consorcio 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 Consorcio AGI y su Contratista de obra, Bechtel/Edica, desarrollarán 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 Consorcio AGI también cree que es necesaria: 1) una reducción en la cantidad de señalización, 2) tener estándares de señalización claros y comprensibles y 3) una prohibición de señales escritas a mano o temporales es necesaria, para garantizar que se cumplan las necesidades de señalización para el pasajero y que se mantenga la apariencia de la nueva Terminal.

7.d Adicionalmente, deben señalizarse los servicios especiales para usuarios discapacitados, como ascensores, escaleras, sillas de ruedas, asistencia.

Los símbolos internacionales en cuanto a señalización para los viajeros discapacitados será 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 Consorcio AGI 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.

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 los arribos de los vuelos. Los sistemas con información sobre vuelos (FIDS) y sistemas de información de equipaje (BIDS) serán coordinados por la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento del Aeropuerto 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 puede proveer 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.

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 de la Terminal, correctamente señalado y adecuadamente atendido, proporcionando información gratuita que sea de utilidad para los diferentes usuarios de la Terminal 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 radiolocalización.

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. El arribo 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 saludarle o recogerle. 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.

Los servicios ofrecidos por los representantes de Servicio al Cliente, según se describió anteriormente, resaltarán en forma significativa los servicios informativos y agregarán un toque personal importante a los pasajeros que necesitan ayuda.

También se explotará 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 recursos materiales, entre ellos:

- 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 concesión, sus ubicaciones y horas de operación y números telefónicos de la oficina.
- Formularios para quejas y agradecimientos.
- Horarios de los vuelos actuales.
- 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 voceo 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 ofrece el Centro de Información estarían directamente relacionados con el AIJS y estarán separados 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.

El Grupo AGI mantendrá y apoyará al sistema CUTE cuando esté instalado. El Grupo AGI está además preparado para analizar diversos equipos que pueden estar disponibles y recomendar ante el CETAC y la DGAC su instalación.

El equipo tal como los centros de información turística para guía personal se repararán y mantendrán actualizadas en coordinación con el Instituto Costarricense de Turismo. El mobiliario se inspeccionará como parte de las inspecciones regulares de la Terminal. Cualquier asiento que no pueda usarse o que esté dañado se reemplazará o reparará en forma oportuna, se almacenará fuera de la Terminal para una reparación posterior o se recuperarán las piezas aprovechables.

11. Proveer servicios de protección y seguridad suplementarios al de la seguridad pública.

Como se mencionó antes, los especialistas en operaciones y los guardias de seguridad contratados recibirán capacitación para que tengan un papel de apoyo como complemento de los proveedores de servicios de seguridad pública. A causa de que es muy probable 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 se brindaría en la manera de coordinar con otras agencias asuntos, tales 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.
- 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.

Según se mencionó arriba en el párrafo 3.A.1.a.12 que el Consorcio AGI requerirá de permisos para los automóviles y gafetes de identificación que autorizarán el acceso a las Áreas de Operación Aérea. El Sistema de Acceso de Seguridad crea 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 propuesto del Consorcio AGI cumple o excede todo el Anexo 17 de la OACI y las regulaciones y directrices sobre seguridad del FAA. Antes de implementar un sistema de cómputo, el Consorcio AGI continuará suministrando gafetes a todos los empleados autorizados, incluidos 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 personal de operaciones manejará y registrará todas las transacciones relacionadas con el sistema de gafetes.

La Sección 5.0: Plan de Seguridad ofrece comentarios adicionales sobre el enfoque el Consorcio AGI en el mejoramiento de la seguridad aeroportuaria.

13. 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, de acuerdo con los procedimientos señalados en Anexo 1 de este cartel.

Como operador del salón diplomático, el Consorcio AGI representará a las personas de Costa Rica y debe brindar un servicio sin contratiempos y en forma profesional.

Para asegurar la mejor calidad del servicio, el Grupo AGI propone el uso de los Representantes del Servicio al Cliente, quienes serán especialmente seleccionados y serán personas amable y profesionales que ofrecerán los servicios VIP solicitados. El Grupo AGI tiene experiencia en brindar servicios especiales para los visitantes diplomáticos y otras personas importantes.

En Atlanta, al notificarse del arribo de diplomáticos y personas importantes, el Grupo AGI de inmediato comienza a coordinar con Aduanas y Migración, aerolíneas, seguridad aeroportuaria, Control del Tráfico Aéreo, oficiales de la ciudad y el servicio de limosinas para hacer una declaración de aduanas previa en el caso de visitantes internacionales especiales. Por ejemplo, durante los Juegos Olímpicos de Verano de 1996, al Presidente del Comité Olímpico Internacional se le hizo la declaración de aduanas y migración con anticipación, se le recogió el equipaje personal y se hicieron los arreglos para que hubiera una escolta directa hasta un vehículo que lo esperaba en la rampa, para llevarlo fuera del Aeropuerto. Si los visitantes especiales requieren de una sala de reuniones en el Aeropuerto, el Grupo AGI arregla con anticipación todos los detalles, incluidos el uso de la sala de espera para los pasajeros en tránsito o de la sala de conferencias, alimentos y bebidas, ayudas visuales y servicios de interpretación y secretariales.

En la Terminal 3 de Toronto, el Grupo AGI ofrece coordinación para tales actividades como la bienvenida a casa del equipo de los Bluejays de Toronto, los campeones mundiales, que requirió de una amplia coordinación en aspectos como el control de las masas y seguridad. El Director de Seguridad del Grupo AGI fue el coordinador central de este acontecimiento con alta visibilidad especial que sucedió sin contratiempo alguno.

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, de acuerdo con los procedimientos señalados en Anexo 1 de este cartel.

El edificio de la Nueva Terminal proveerá espacio suficiente para un centro de negocios con mesas de trabajo y puertos de datos para viajeros de negocios.

En el caso de mercados como San José, las aerolíneas con frecuencia no pueden asumir los gastos generales de un salón de espera para las clases primera y ejecutiva, y que se usará sólo una o dos veces al día. El Consorcio AGI cree que un salón de

espera de uso común para las aerolíneas y que sea operado por el AIJS dará un mejor servicio a estos viajeros y reviste importancia al apoyar los esfuerzos para el desarrollo de los negocios. Por ejemplo, los viajeros de negocios que estén analizando la ubicación de una planta, tomarían en cuenta la conveniencia del servicio aéreo y del Aeropuerto en el momento de tomar la decisión. Si Costa Rica busca convertirse en el centro para Centroamérica (y competir con Panamá por la preeminencia de la región) debe realizar un mejor trabajo en el área de servicio al viajero de negocios.

El Consorcio AGI desarrollará y operará el salón de espera al usar el espacio disponible en la Nueva Terminal (el Nivel del “Mezanine”, pasada la seguridad) y cobrará una cuota por cada aerolínea que permita a sus pasajeros utilizar el salón de espera. Las aerolíneas obtendrían los beneficios de un nivel de servicio mejorado y efectivo en cuanto a costo, para sus pasajeros más importantes. El AIJS se beneficiaría con la rentabilidad adicional. A causa de que el salón de espera podría ser usado por cualquier aerolínea, este salón se utilizaría durante todo el día.

Las aerolíneas que forman parte del Grupo TACA podrán tener un volumen de pasajeros suficiente para poder apoyar el desarrollo de un salón de espera de la compañía en conjunto con la introducción de su nuevo producto de servicio de la clase ejecutiva. El Grupo AGI trabajará con LACSA y el Grupo TACA así como con las otras aerolíneas para aumentar los niveles de servicios globales a través de la provisión de los salones de espera para las clases primera y ejecutiva. La gran utilización de un salón de uso común con base en tarifas generará una rentabilidad neta para el Aeropuerto.

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 las normas del Aeropuerto. El Gestor tomará las medidas de seguridad necesarias para estos efectos previa aprobación del CETAC.

Los servicios de custodia, sellado y embalado de equipaje es un servicio que con gusto se ofrece a pasajeros con equipaje caro o que tengan preocupaciones sobre la seguridad de su equipaje. El Consorcio recomendará que esta operación se subcontrate a una empresa local por medio de una concesión. El Consorcio vigilará 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 Manual de Planificación Aeroportuaria de la OACI y el Manual de las Terminales de la IATA ofrecen recomendaciones sobre el tamaño y ubicación de las instalaciones. Estos estándares ya están incorporados en el diseño de la Fase I.

Un tipo de espacio que con frecuencia se pasa por alto son los salones de descanso para el personal. El Consorcio AGI recomendará y pondrá en práctica (sujeto a las limitaciones del espacio de la Terminal) un programa de salón de descanso limpio que proporcione casilleros para cada empleado, estación de lavado y servicios sanitarios. El Grupo AGI ha descubierto que al ofrecer un área de descanso limpia y atractiva los

empleados, a cambio, son más productivos y se inclinan menos hacia el uso de las áreas públicas del Aeropuerto durante sus descansos en el trabajo.

Además, el Consorcio AGI estudiará 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.

Las terminales aeroportuarias sobresalientes, en la actualidad, ofrecen al pasajero una instalación cómoda, eficiente, atractiva y placentera, las cuales no hacen sentir a los pasajeros como que los están “procesando” o “controlando.” El pasajero refinado de hoy en día (los viajeros de negocios y turistas internacionales, en especial) buscan encontrar 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. Los aeropuertos sobresalientes de la actualidad ofrecen todas estas facilidades sin comprometer la capacidad aeronáutica, la seguridad o la eficiencia en las operaciones aeroportuarias.

Estos aeropuertos también crean un sentido de comunidad y nacionalismo, crean una imagen positiva a los visitantes y dan un sentimiento de gran gusto y placer asociado a los viajes aéreos. El Consorcio AGI preve tal imagen y entorno para AIJS.

Al Consorcio AGI le gustaría que la Terminal incluyera distracciones que fueran una fuente de suministros y de imagen acerca de la cultura costarricense, incluidas:

- 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, que incluirá una muestra sobre el primer astronauta costarricense, Franklin Chang.
- Decoración de áreas interiores y exteriores en las que se usen plantas nativas del país.
- Tiendas y restaurantes que ofrezcan diversiones interesantes para los pasajeros (y rentabilidad importante para el AIJS) en especial cuando se dan retrasos inevitables.
- Bares y restaurantes con temas costarricenses (en vez de los sencillos y genéricos que hay en la actualidad) y que ofrezcan platillos locales y los internacionales favoritos.
- Salas de espera para la primera clase y la clase ejecutiva.
- Banco y cajeros automáticos conectados a los principales sistemas internacionales.
- Casas de cambio de divisas adicionales ubicadas después de la seguridad.

- Un área de juegos para niños, en la cual los niños pequeños de los pasajeros puedan gastar un poco de sus energías y ofrecer a la mamá y al papá un merecido descanso.
- Un Centro de Negocios para los viajeros de negocios, que incluyan teléfonos adecuados con enchufes para computadoras, copiadoras y máquinas de fax.
- Tiendas libres de impuestos que sean llamativas, atractivas, y más que competitivas con las que se encuentran en Miami y Panamá.
- 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.
- Servicios de Transporte Terrestre fáciles de acceder.

Estos servicios y otros más son parte integral de la visión del Consorcio AGI para convertir al AIJS en un aeropuerto de clase mundial.

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

18.a 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 Grupo AGI es líder en la administración comercial de aeropuertos; cuenta con una amplia experiencia en la administración y mejoramiento de los programas comerciales.

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

Cada negocio comercial tendrá un acuerdo de arrendamiento 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.
 - 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 Consorcio AGI cree que un programa de mercadeo conjunto entre los arrendatarios sería conveniente para elevar el perfil del nuevo programa de concesiones del AIJS, entre 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 concesiones en los periodos que no sean de demanda máxima.

18.b Realización de los procedimientos necesarios para sub-contratar las áreas y locales comerciales, 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 Cartel, serán establecidas por el CETAC y promulgadas por Poder Ejecutivo mediante Decreto Ejecutivo

El Consorcio AGI está preparado para asesorar al CETAC sobre los términos comerciales adecuados y los requerimientos para la contratación de espacios de concesión en el AIJS. El Consorcio AGI primero propondrá al CETAC que revise, en forma cuidadosa, y adopte el Plan Comercial (Sección 7.C: Desarrollo de Ingresos no Relacionados con la Aeronáutica) que el Consorcio AGI ha desarrollado para las áreas de la Nueva Terminal.

18.c Formalización de los contratos para las instalaciones y áreas comerciales de acuerdo con los puntos, condiciones, acuerdos financieros y otras especificaciones contractuales presentadas por el Licitante en el Plan Comercial. El Plan Comercial debe ser aprobado por CETAC y los contratos deben cumplir la metodología de alquiler presentada en esta solicitud de Licitaciones.

El Consorcio AGI iniciará, después de ser seleccionado como Operador, el proceso de contratar formalmente el arrendamiento y operación de instalaciones y áreas comerciales tal como se especifica en la sección 7.0: Plan Comercial, incluida en esta Propuesta. Después de ser seleccionado como Operador, el Consorcio AGI

recomendará a CETAC las condiciones de negocios específicas, 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 alquiler básica y porcentual (consistente con la metodología establecida por CETAC y en RFP)
- 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 Consorcio AGI cumplirá en todo momento los principios de publicidad y las oportunidades comerciales de promoción establecidos por el gobierno para garantizar una competencia abierta, justicia e igualdad de oportunidades.

18.d Mantenimiento de las áreas comerciales.

El mantenimiento de los interiores de los espacios comerciales será obligación de cada operador comercial. Todos los contratos comerciales incluirán estándares para el servicio de limpieza y mantenimiento del edificio, así como 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 Consorcio AGI retendrá los espacios públicos.

18.e Control del estricto cumplimiento contractual de los subcontratistas.

El Consorcio AGI supervisará, de forma continua, a todos los subcontratistas. El personal del Departamento de Operaciones y Mantenimiento 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 de administración y finanzas del Grupo AGI 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 o arrendamientos.

18.f Realización de los procedimientos de desalojo por vencimiento o por incumplimiento contractual a los ocupantes de las áreas comerciales.

El Consorcio AGI garantizará el desempeño de los subcontratistas que estén bajo sus contratos de arrendamiento. Quienes no cumplan con el desempeño recibirán una notificación. 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 arrendatarios 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.

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 Consorcio AGI seguirán prácticas comerciales sanas que maximice el potencial comercial y aumenta al máximo sus ingresos no relacionados con la aeronáutica. En la actualidad, el modelo comercial exitoso para los aeropuertos es contar con un programa comercial creativo y seguro que cubra toda una gama de distracciones y servicios; 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.

Una descripción completa del Plan del Consorcio AGI para ofrecer concesiones y servicios comerciales muy actualizados se ofrece en la Sección 7.C: Desarrollo de Ingresos no Relacionados con la Aeronáutica.

b.2 - Funciones que Mantendrá el CETAC

Como se describe en el Plan de Ingresos No Aeronáuticos, (Sección 7.C), el Consorcio AGI ha preparado un plan comprensivo para mejorar los servicios e ingresos no aeronáuticos, con base en la experiencia del Grupo AGI en la administración de tales programas en la integridad de su sistema. El Consorcio AGI preparará, tras su escogencia como Operador, un Plan Comercial a ser aprobado por el CETAC, referente a todos los servicios que administran los concesionarios, los poseedores de certificados de operación o los poseedores de licencias provisionales. El Consorcio AGI 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 consultor permanente del CETAC, el Consorcio AGI 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.

b.3 - Servicios de la Terminal que Mantendrán las Agencias Gubernamentales

El Consorcio AGI reconoce las responsabilidades de las distintas autoridades gubernamentales que ofrecen servicios en el edificio de la Terminal y la importancia que tienen esos servicios para el funcionamiento general del Aeropuerto. El Grupo AGI, como operador experto de aeropuertos, ha desarrollado un historial sobresaliente en el trabajo con agencias gubernamentales a través de todo su sistema internacional. El enfoque general para facilitar unas comunicaciones y una coordinación que sean efectivas con diversas agencias gubernamentales se describe en el Plan de Operaciones (Sección 3.0) y en el Plan de Seguridad de la Propuesta (Sección 5.0).

b.4 - Servicios de la Terminal que Actualmente ofrecen terceras personas por medio de Certificados de Operación, Concesiones y Permisos Provisionales

En estos momentos cierto número de compañías y aerolíneas ofrece servicios aeronáuticos conforme a certificados, permisos y concesiones. Estos servicios que prestan terceras personas son esenciales para el funcionamiento de las aerolíneas en el AIJS. El Grupo AGI tiene amplia experiencia alrededor del mundo en la prestación de estos tipos de servicios a las aerolíneas y tiene experiencia especializada en cuanto a cómo pueden coordinarse estos servicios de manera eficiente y justa con todas las compañías del caso. El Consorcio AGI respetará los derechos de los poseedores de concesiones, certificados y permisos existentes, 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 otros usuarios. El Consorcio AGI ha examinado sus responsabilidades y las entiende como se establecen en el Anexo I de Cartel de Licitación.

La adopción de procedimientos eficaces para la asignación a las aerolíneas de mostradores para el expendio de boletos 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 expendio de boletos de las aerolíneas estará por debajo de los niveles óptimos. De tal manera, será importante 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, si una línea aérea está subcontratando las funciones de admisión de pasajeros a otras aerolíneas o a terceras personas proveedoras de servicios aeronáuticos, y otros factores. En algunos casos puede existir la oportunidad de que las aerolíneas compartan un puesto en el mostrador de expendio de boletos adyacente o más de uno, ubicando a las aerolíneas con distintos itinerarios de salida una junto a la otra. El Consorcio AGI preparará una recomendación al CETAC anualmente, sobre la asignación de

mostradores de expendio de boletos, con la justificación para las asignaciones de esos espacios.

c. Servicios de la Terminal de Carga [Cartel, III.C.]

La Terminal de Carga operará como un sistema “de alto rendimiento” de tránsito rápido para la carga. Los servicios se proveerán las 24 horas del día, los 365 días del año. Toda la carga (importaciones y exportaciones) se moverá a través de la Terminal en un máximo de 24 horas.

Todos los bienes que entren y salgan del país se entregarán al Gerente de Operaciones y Mantenimiento para que los cuide y los preserve. El Gerente de Operaciones y Mantenimiento deberá ser responsable, financieramente, de cualquier daño, pérdida o robo de los bienes bajo su cuidado. Los principios fundamentales de la operación deberán ser la eficiencia, seguridad, costos razonables y desempeño global del manejo de la carga. Las necesidades de aduanas, reglamentos y regulaciones tendrán prioridad.

c.1. Servicios en el manejo de la carga.

Cormar, miembro del Consorcio AGI, tiene una amplia experiencia en el manejo de carga internacional. Además, Cormar tiene experiencia en muchas actividades relacionadas con la importación y exportación de carga, tales como agente de aduanas, envío de carga por aire y mar, almacén de depósito fiscal y general, transporte por carretera y distribución.

Esta experiencia combinada será valiosa para ofrecer los servicios de carga aérea en la Terminal de Carga. Los servicios de los cuales el Consorcio será responsable se discuten detalladamente debajo.

1.1 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 cercana con el Contratista de Carga Aérea.

En el caso de las importaciones, el Contratista de Carga Aérea recibirá la carga del lado de la rampa en la Terminal de Carga directamente de las compañías de Manejo de Carga y deberá entregar la carga en el muelle, sin romper las paletizaciones, a los operadores autorizados por Aduanas y las aerolíneas para mover esa carga al almacén de depósito fiscal bajo la jurisdicción de la Aduana Santamaría.

En el caso de las exportaciones, el Contratista de Carga Aérea recibirá la carga, ya paletizada y procesada en aduanas, en el muelle, y deberá entregar la carga del lado de la rampa a las compañías de Manejo de Carga, las cuales tienen la responsabilidad de moverla a través de la rampa y cargarla a los aviones.

El Grupo AGI y CORMAR supervisarán todas las operaciones, al asignar personal y equipo, según sea requerido. Se tendrá una coordinación cercana con todas las compañías involucradas, para asegurar la calidad del servicio.

1.2 Bodegaje de carga a corto plazo (menos de veinticuatro horas).

Se harán provisiones especiales para manejar, en forma expedita, el bodegaje de carga a corto plazo. Ninguna carga se mantendrá durante más de 24 horas.

1.3 Manejo de Carga en Tránsito.

El manejo de la carga en tránsito requiere de un sistema de seguimiento computarizado que el Grupo AGI pondrá en práctica. A las compañías de embarque se les informará de la ubicación exacta de los envíos individuales y la fecha de entrega programada.

1.4 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 de la Terminal de Carga. La iluminación será de una importancia vital; la inspección de los niveles de iluminación y las interrupciones pueden ocurrir en cualquier momento, por lo cual se necesita de una supervisión y reemplazo constantes. La actualización de la iluminación para mejorar los niveles de iluminación se hará conforme sea necesario.

1.5 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.

Las instalaciones de carga serán un contribuidor clave al éxito total de AIJS. El Consorcio AGI está totalmente preparado para desarrollar las instalaciones de carga para satisfacer la demanda y promover un aumento en patronato. 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 Consorcio AGI compromete sus pericias para cumplir con la demanda de la carga aérea en el AIJS.

1.6 Prevención de peligros de incendio.

La seguridad reviste de primordial importancia y el Consorcio dará la prevención de peligros de incendio una prioridad muy alta para salvaguardar los bienes y materiales que pasan por el AIJS. El Consorcio AGI coordinará y cooperará con las agencias gubernamentales para crear las instalaciones de almacenes de depósito fiscal lo más seguras posibles, en las que se incorporen sistemas de prevención y detección de incendios que usen tecnología de punta, y proporcionar entrenamiento al personal, cuando es apropiado, para cumplir las necesidades de las situaciones de emergencia.

1.7 Adquisición y mantenimiento de equipo.

El movimiento seguro y eficiente de la carga requiere de un equipo moderno. El Consorcio AGI con consejo del Consorcio, sus socios, CORMAR y el Grupo AGI están preparados, para comprar y mantener el equipo especial necesario para las operaciones de carga, como plataformas elevadoras, carretillas de rodillos, movedores de paletas, fajas transportadoras, etc.

1.8 Seguridad del personal.

La seguridad es una de las prioridades primordiales del Consorcio AGI. Los programas de capacitación en seguridad laboral serán obligatorios para todo el personal que maneje carga. El Gerente de Seguridad de la casa matriz del Grupo AGI dirigirá la capacitación en seguridad. Los funcionarios de seguridad local y de capacitación serán nombrados y son responsables del mantenimiento de los programas de capacitación y de mantener los registros del personal.

1.9 Seguridad de las instalaciones y carga.

Los programas de seguridad laboral estarán dirigidos hacia la conscientización de la seguridad en las instalaciones. En tanto que la protección de bienes y materiales bajo el cuidado del operador de carga es de extrema importancia, la protección de la instalación demanda una atención constante. La capacitación del personal, que llevará a cabo el Grupo AGI, incorporará el conocimiento de condiciones inseguras y la confección de los informes adecuados sobre éstas.

1.10 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 agentes capacitados se permitirán manejar estos materiales. Se requerirá de una capacitación minuciosa y documentada antes de que el personal pueda manejar materiales peligrosos. El Consorcio 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.

1.11 Manejo y protección de carga valiosa.

La carga valiosa por lo general requerirá un área especialmente cercada y cerrada con llave. El Consorcio AGI operará una sección claramente identificable para manejar la carga valiosa, con un grado de seguridad mayor al que tiene la carga normal.

1.12 Manejo de carga perecedera.

Costa Rica genera una cantidad considerable de toneladas de carga perecedera. Pescado, flores y plantas se envían, en forma regular desde Costa Rica y requieren de un manejo expedito desde el almacenamiento en frío hasta la aeronave. El Consorcio AGI instalará y operará enfriadores en la Terminal de Carga y coordinará 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 sea cargue.

1.13 Mantenimiento y limpieza a todas las instalaciones de carga y sus anexos.

Todas las instalaciones de carga formarán parte del global Programa de Mantenimiento Preventivo del Consorcio y del Sistema de Administración del Mantenimiento. Se establecerán las normas de limpieza y se agregarán por intermedio de los subcontratistas, el trabajo de cuales será habitualmente supervisado e inspeccionado de cerca.

1.14 Provisión y mantenimiento del equipo necesario para la prestación de los servicios y operaciones de carga, incluyendo como mínimo, lo siguiente:

- a) Equipo de pesaje.
- b) Equipo de movilización.
- c) Equipo de comunicación con sistema de alto parlante.
- d) Sistema de Cómputo y software compatibles con el Sistema de Información Aduanera.

El Consorcio AGI suministrará y mantendrá todo el equipo necesario para mover la carga en forma expedita a través del AIJS.

- Las balanzas se mantendrán de acuerdo con las normas del Gobierno que garanticen una total exactitud del tonelaje enviado.
- 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 Consorcio AGI implementará que tanto los sistemas como los programas de cómputo relacionados con la carga sean compatibles con el Sistema Informático de las Aduanas costarricenses.

1.15 Desarrollo e implementación de mecanismos de comunicación y coordinación con las dependencias de Gobierno, agencias aduanales, usuarios y demás entidades relacionadas con los servicios de la Terminal de Carga, a fin de facilitar y mejorar el funcionamiento del Aeropuerto, todo de conformidad con las disposiciones de los anexos pertinentes de la OACI, los Procedimientos de Manejo de Carga de la ACI y el Manual de Procedimientos Operacionales de Carga Aérea del CETAC y la DGAC.

El Consorcio AGI asegurará que las operaciones de carga en el AIJS continuarán cumpliendo las directrices internacionales en cuanto a seguridad. Además, el Consorcio AGI 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 pueden incluir:

- Reuniones mensuales de todos los interesados.
- Segregación de la carga especial para hacer más expedito el manejo.

- Alentar los conocimientos de embarque aéreo computarizados por medio de incentivos al manejo prioritario de carga rastreada electrónicamente.

1.16 Inspección y evaluación regular de los servicios públicos provistos en la Terminal de Carga con el fin de asegurar su concordancia con las normas aplicables y hacer recomendaciones para mantener o mejorar dichos estándares.

El Consorcio implementará un programa en lo cual los especialistas en operaciones, totalmente capacitados en regulaciones internacionales para operaciones de carga internacional, de acuerdo con la OACI y la IATA, inspeccionarán y observarán las operaciones y servicios de manejo de carga en forma regular, pero no programada. 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 y la DGAC para su consideración y acción, cuando sea apropiado.

1.17 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 Consorcio AGI tiene planeado aumentar la seguridad con los servicios de guardas contratados. Además, el programa de capacitación del Grupo AGI para quienes manejan carga, incorporará el conocimiento de seguridad. Al personal de seguridad bajo contrato también se le facultará para que aumente las diversas agencias policiales con responsabilidades en el área de carga aérea.

1.18 Planificación, diseño e ingeniería de las mejoras, ampliaciones, remodelaciones y otras construcciones de la Terminal.

El Consorcio AGI proveerá los servicios completos de planificación, diseño e ingeniería para las mejoras, ampliaciones y remodelaciones de las instalaciones de carga aérea. En forma notable, el Grupo AGI junto con sus socios Bechtel/Edica suministrarán los servicios completos de ingeniería y diseño. CORMAR ofrecerá también una visión de la demanda de la carga aérea en Costa Rica y proporcionará conceptos de ahorro de costos por medio de los procesos de diseño y planificación.

1.19 Financiamiento y desarrollo de los proyectos de infraestructura para la Terminal y sus áreas circundantes.

El Consorcio AGI ofrecerá las soluciones del financiamiento para 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. El Grupo AGI ha usado el financiamiento por medio de bonos para comprar e instalar equipo para la Terminal en el Aeropuerto Internacional de Los Ángeles, Aeropuerto Internacional de San José, California, E.U.A y Aeropuerto Internacional de Guam.

1.20 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.

La experiencia del Grupo AGI con las instalaciones de Carga Internacional en Atlanta y con aeropuertos en Bolivia se aplicará al hacer las recomendaciones al CETAC y la

DGAC para la actualización del Manual para los Procedimientos Operacionales para el Área de Carga.

1.21 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.

La experiencia del Grupo AGI en las instalaciones de Carga Internacional en Atlanta también se aplicará al hacer las recomendaciones al CETAC y la DGAC en relación con los planes, regulaciones, procedimientos, controles y niveles de calidad para los servicios de carga demandados por los clientes. De nuevo, los métodos y las soluciones apropiadas tomados de, en particular, la experiencia del Grupo AGI en Bolivia serán compartidas con el CETAC y la DGAC.

1.22 Provisión de servicios de cámaras frías.

El Consorcio AGI reconoce la necesidad vital de suministrar suficientes cuartos de almacenamiento en frío, que estarán disponibles en la Terminal de Carga. El Consorcio AGI recomendará las mejoras adecuadas al CETAC y la DGAC. Además, el Grupo AGI estará preparado para ofrecer los servicios de planificación, diseño y financiamiento y construcción para las instalaciones de cámaras frías.

El Consorcio AGI comprende que el Gerente de Operaciones y Mantenimiento tiene la oportunidad de mejorar las instalaciones de la terminal de carga y llevará a cabo una evaluación de las instalaciones existentes y planeadas y de los servicios para determinar los pasos necesarios por 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 Gerente de Operaciones y Mantenimiento 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 Consorcio AGI se registrará con las regulaciones de la OACI y la ACI.

C.2. Funciones del Gestor como Auxiliar de la Función Pública Aduanera [Cartel, III.C.3]

El Consorcio AGI fungirá como auxiliar de la Función Pública Aduanera y solicitará de inmediato, luego de la aprobación del contrato, la autorización por parte de la Administración General de Aduanas. Al contar con la autorización para actuar como Oficial Auxiliar de Aduanas, el Consorcio AGI asume la total responsabilidad de sus actos y de los de sus empleados autorizados, asociados y agentes de acuerdo con la Ley General de Aduanas y sus regulaciones. El Consorcio AGI, tomará las provisiones necesarias para transferir información, de inmediato y en forma electrónica, sobre todos los bienes que ingresen o salgan del Centro de Tránsito Rápido de Mercadería (CRTM).

C.3. Funciones de administración del Gestor de la explotación comercial en la Terminal de Carga [Cartel III.C.4.]

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

3.1 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 Grupo AGI y CORMAR prepararán las especificaciones para el uso comercial de los espacios en la Terminal de Carga, los cuales proveerán los requerimientos detallados de mantenimiento, operación, servicios públicos, señalización, publicidad y otras condiciones de uso.

3.2 Realización de los procedimientos necesarios para subcontratar las áreas y locales comerciales de la Terminal de Carga, 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 el Cartel, serán establecidas por el CETAC y promulgadas por Poder Ejecutivo para su establecimiento mediante Decreto Ejecutivo.

El Grupo AGI y CORMAR seguirán los procedimientos establecidos por el CETAC para la Terminal de Carga que sean consistentes con el Plan Comercial a ser preparado por el Consorcio AGI y aprobado por el CETAC.

3.3 Formalización de los contratos de los locales y áreas comerciales, según el objeto, los plazos, arreglos financieros, y demás especificaciones contractuales presentadas por el Oferente 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.

El Grupo AGI y CORMAR seguirán las provisiones del Plan Comercial preparado por el Grupo AGI y aprobado por el CETAC.

3.4 Mantenimiento de las áreas comerciales.

El Grupo AGI y CORMAR mantendrán o harán que se de mantenimiento a todas las áreas comerciales de la Terminal de Carga.

3.5 Control del estricto cumplimiento contractual de los subcontratistas.

El Consorcio requerirá a todos los subcontratistas que sigan los requerimientos de su arrendamiento o contrato en los que se cubra el uso de la terminal de carga.

3.6 Realización de los procedimientos de desalojo por vencimiento o por incumplimiento contractual a los ocupantes de las áreas comerciales.

A los subcontratistas que incumplan los requerimientos del arrendamiento o de cualquier otra forma de contrato de operación se les dará por terminado y se les desalojará de acuerdo con los términos de su contrato y las leyes costarricenses.

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 CETAC 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 niveles y calidad de servicio.

El Grupo AGI tiene experiencia en el manejo de complejos de carga (i.e., instalaciones en los aeropuertos de Atlanta, Rickenbacker, Stewart; Ver sección 1.0) y en la supervisión de arrendatarios y contratistas. El Grupo AGI aportará el Consorcio en desarrollar un método efectivo para conocer la forma en que deben manejarse los arrendatarios, preparar contratos de arrendamientos y otros contratos operativos y manejar en forma justa los Reglamentos y Regulaciones. CORMAR aporta un conocimiento actual único y minucioso de las prácticas de carga en el AIJS, en Costa Rica y a través de toda Centroamérica, y agregará en forma significativa para crear un programa estratégico y responsivo que facilite una transición inmediata y sin dificultad. El Consorcio AGI será un administrador eficiente de la instalación de carga desde el primer día del Contrato de Gestión.

d. Servicios del Lado Terrestre [Cartel, III.D.]

Los servicios del Lado Terrestre incluirán 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. Siguiendo el orden en el Cartel, esta sección discute ambas:

- Operaciones terrestres y servicios de mantenimiento que serán proporcionados por el Operador.
- Servicios terrestres suministrados por terceros.

d.1 Operaciones Terrestres y Servicios de Mantenimiento

1. Administración y mantenimiento de parqueos 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 parqueo en muchos aeropuertos de origen y destino puede ser la fuente principal de ingresos no relacionados con la aeronáutica. La operación de los parqueos públicos en el AIJS en la actualidad está arrendada a una asociación pública—Asociación de Seguridad y Embellecimiento de Carreteras Nacionales (ASECAN). La investigación del Consorcio AGI sobre la operación de los parqueos en el AIJS evidencia que los lotes de parqueo podrían generar una utilidad superior, así como tener una operación mucho más efectiva al instalar un sistema de control de las utilidades probado y automatizado que sea capaz de suministrar informes de actividad, informes de utilidades, capacidades de auditoría y cálculo automático de tarifas. Esta sistema también garantizará la integridad en las utilidades de los parqueos. El Grupo AGI cuenta con un registro impresionante en la instalación de dichos sistemas y está totalmente preparado para ayudar el Consorcio AGI para ponerlos en práctica en el AIJS.

Después de la adjudicación del contrato de gestión del Aeropuerto, el Consorcio AGI asumirá las siguientes responsabilidades para efectuar mejoras en las instalaciones de los parqueos públicos, las utilidades y los servicios:

- Asumirá el control operativo de los lotes de parqueo existentes.
- Aumentará los niveles del servicio que se ofrecen en la actualidad al proveer un grupo bien capacitado de encargados del lote y cajeros uniformados.
- Mejorará el nivel de seguridad en los lotes al proveer guardias de seguridad bien entrenados, uniformados y equipados y conectados con un sistema de radio. También se investigará la instalación de vallas de seguridad adicionales e iluminación en los lotes. La instalación de un sistema de alarma, con un botón para presionar, integrado directamente al centro de comando de la policía aeroportuaria para brindar una respuesta inmediata.
- Desarrollará las especificaciones para instalar el equipo de control automático del ingreso, de barreras y de dispensadores de boletos.
- Preparará un Manual de Operaciones del Parqueo en el que se delinee 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 recomendará la instalación de cestas para depositar dinero en los puestos de los cajeros, así como recolección de efectivo con escolta.
- Recomendará mejoras en la capacidad de la instalación, niveles de servicio y operaciones del parqueo, tales como colocar un toldo a la salida de los puestos de los cajeros y las opciones de pago en persona y con tarjeta de crédito.

El Consorcio AGI planea 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. El Consorcio AGI también hará recomendaciones relacionadas con el parqueo público y el de los empleados.

También se explorarán otras oportunidades para mejorar los servicios y los ingresos en las cuales el Grupo AGI ha tenido éxito al ponerlas en práctica, tales como, el parqueo con servicio de acomodador de vehículos, lavado de vehículos, lavado de parabrisas, cambios de aceite y reparaciones de vehículos. El Grupo AGI recomendará al CETAC y a la DGAC para coordinar y lograr un desarrollo óptimo y la ampliación de estos servicios.

Para tener un control más riguroso y un servicio mejorado, se considerará la necesidad de proveer un parqueo separado para los empleados y la necesidad de un vehículo para traslados.

El Grupo AGI provee una gerencia experta en parqueos, mantenimiento y desarrollo, en otros aeropuertos e instalaciones de aviación en el mundo, y ha desarrollado soluciones innovativas numerosos para efectuar mejoras en las eficiencias del sistema de parqueo y su generación de ingresos. En la actualidad, el Grupo AGI gestiona todas las operaciones de parqueos públicos para los 7 millones de pasajeros en el Aeropuerto Internacional Lester B. Pearson en Toronto, Canadá. Las operaciones de parqueo en Toronto consisten de 9.500 espacios, un sistema de control, computarizado y con tecnología de punta, utilidades brutas anuales por C\$47,4 millones (US\$31,2 millones). El Grupo AGI da empleo a 127 supervisores y cajeros en el Aeropuerto.

Para los servicios de parqueo en los mayores aeropuertos en Bolivia, el Grupo AGI y su subsidiaria, Servicios de Aeropuertos Bolivianos, S.A. (SABSA), tienen sistemas tecnológicos y equipo muy calibrados para cumplir con los requerimientos de la Ley de Impuestos de Bolivia. El Grupo AGI ha puesto en práctica estos sistemas en el Aeropuerto Internacional Viru Viru, en Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, el mayor aeropuerto de la nación, que maneja más de 16.000 operaciones de aeronaves al año, y en el Aeropuerto Internacional John F. Kennedy en La Paz, el cual también da servicio a más de 16.000 operaciones de aeronaves.

En el Aeropuerto Internacional Viru Viru, el Grupo AGI está inaugurando un sistema de categorización para los usuarios del Aeropuerto que involucra la emisión de tarjetas magnéticas por una determinada tarifa, las cuales dan acceso al Aeropuerto. Este sistema se extiende a los taxis, buses y otros servicios de transbordos.

El Grupo AGI también opera los parqueos públicos en aeropuertos menores como es el caso del Aeropuerto Internacional Albany, en Albany, Nueva York. De igual forma, es responsable de supervisar las operaciones de parqueo en el Aeropuerto Burbank-Glendale-Pasadena en Burbank, California. Bajo la administración del Grupo AGI, a este aeropuerto de cinco millones de pasajeros anuales, se le agregó una estructura de parqueo de automóviles, también se construyeron algunas rutas de acceso nuevas para facilitar el flujo del tráfico. El Grupo AGI también instaló uno de los primeros programas comerciales de tarifas de acceso de vehículos, al usar un Sistema

Automático de Identificación de Vehículos que ha aumentado, en forma considerable las utilidades por tarifas de acceso. Asimismo, en el Aeropuerto Burbank-Glendale-Pasadena, el Grupo AGI introdujo un nuevo sistema de parqueo con acomodador de vehículos, el cual incrementó en forma significativa los recibos de los parqueos.

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

La efectiva administración del Lado Terrestre asegurará que la capacidad de la acera y de las calles se asignen de manera lógica y se usen eficientemente. Los servicios de Transporte Terrestre deberán brindar a los pasajeros una serie de servicios que sean sencillos de ubicar y de fácil acceso. El Transporte Terrestre es una extensión de la experiencia del AIJS y deberá crear una imagen positiva del AIJS para los pasajeros entrantes.

El Consorcio AGI recomendará la segregación de los buses y taxis y el establecimiento de una fila ordenada para esperar y fumar los taxis. Gracias a esto: 1) el espacio de la acera se utilizará más eficientemente, 2) los pasajeros no estarán confundidos sobre el lugar donde deben abordar el taxi, y 3) el abordaje de los taxis será eficiente y sin problemas. A los choferes de taxi se les prohibirá abandonar los vehículos e los clientes se asignarán estrictamente de acuerdo con el orden de los taxis en la fila.

De igual manera, los puestos para el abordaje de autobús se asignarán según el destino o la ruta y estarán claramente identificados. Los minibuses cortesía de los hoteles y compañías de alquiler de vehículos, también tendrán asignadas áreas específicas en el espacio de la acera para carga y descarga, y contarán con señalizaciones apropiadas para guiar a los pasajeros.

Una parte vital del Transporte Terrestre es garantizar la seguridad del pasajero. A todos los proveedores de transporte público se les deberá exigir que: 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 del Consorcio AGI también incluirá un Plan de Operaciones del Lado Terrestre que identificará áreas para los taxis, buses, minibuses de cortesía que van a recoger y dejar pasajeros y zonas de parqueo. También, incluirá 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 su cumplimiento se les 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 una revisión del CETAC.

Todas las medidas para mejorar los servicios de transporte terrestre son prácticas estandarizadas que se aplican en los aeropuertos internacionales mejor manejados alrededor del mundo, incluidos los aeropuertos del Grupo AGI. El Consorcio AGI estará preparado para llevar a cabo las comunicaciones, capacitaciones y acciones de cumplimiento de la ley 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.

En tanto el volumen de pasajeros internacionales continúe en crecimiento, será importante proveer servicios de Transporte Terrestre que operen en forma consistente con las expectativas de los clientes propiciando un destino turístico internacional importante. Las normas para los servicios de Transporte Terrestre deberán establecerse con base en las necesidades y expectativas de la gran cantidad de visitantes extranjeros que llegan a Costa Rica.

El Consorcio AGI 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.

4. Proveer servicios de transporte dentro de las instalaciones del Aeropuerto.

El Consorcio AGI tiene una experiencia importante en cuanto a los servicios de transporte interno. El Grupo AGI apoyará al Consorcio en determinar e implementar el sistema más eficaz para transporte dentro las instalaciones de AIJS.

El Grupo AGI tiene experiencia en suministrar los servicios de Transporte Terrestre. El Grupo AGI ofrece a los pasajeros y visitantes el servicio de transporte entre terminales por medio de su línea de buses Wiki-Wiki en el Aeropuerto Internacional Honolulu, en Honolulu, Hawaii. El Grupo AGI ha operado el sistema de transporte Wiki-Wiki durante 35 años. Este sistema transporta a 9.125 millones de pasajeros por año. El sistema de transporte intra terminal se ofrece usando buses pequeños individuales, buses grandes individuales y buses dobles. La cantidad y tipo de unidades programadas se basa en las demandas de los pasajeros. Los buses atraviesan un sistema exclusivo de calles ubicado en la parte superior de los edificios de que enlazan las diversas terminales de pasajeros. Los pasajeros tienen acceso al sistema de buses por medio de escaleras mecánicas que llegan hasta las paradas de buses en cada sitio de la Terminal. Este sistema de transporte es exclusivo en el sentido de que la aerolínea que lo use puede excluir algunos buses del acceso del público para permitir el transporte de pasajeros entrantes que no hayan pasado por aduanas o migración. Este mismo sistema transporta los pasajeros en tránsito a una sala de espera exclusiva para los pasajeros durante las escalas técnicas y para los pasajeros en tránsito en una aerolínea que usa un procedimiento progresivo para hacer el trámite de declaración de aduanas al entrar.

5. Proveer y mantener un adecuado sistema de vías de acceso.

El Consorcio AGI 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. Las señalizaciones y las marcaciones en el pavimento también son elementos importantes del sistema de calles, ya que maximizan la capacidad y la seguridad. La Nueva Terminal de dos niveles requerirá de la separación del tráfico para la llegada y salida de los vuelos. El sistema de calles planeado y el actual ha sido evaluado y el Consorcio AGI entregará las recomendaciones al iniciarse las operaciones.

6. Diseñar y mantener las zonas verdes, su decoración e iluminación.

Al igual que se mencionó antes, un diseño paisajístico atractivo será una característica estética importante de la Nueva Terminal, y da a los pasajeros que arriban un “sentido de lugar” y una primera impresión positiva sobre Costa Rica. La planificación del diseño paisajístico se logrará como parte de la ampliación 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 se subcontratará a una compañía local con experiencia en horticultura y mantenimiento de zonas verdes.

7. Diseñar y mantener las áreas para arribo y salida de pasajeros.

Las áreas de arribo 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.

Según se indicó antes el Consorcio tomará acción para asegurar que los pasajeros que arriben y salgan del AIJS no están sujetas a solicitores. Las actividades innecesarias 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 tener tarifa previamente establecida. No se permitirá la oferta de servicios en esta área.

8. Relacionarse y coordinar con los proveedores de los servicios del Lado Terrestre.

La comunicación y coordinación con los proveedores 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 es 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 éstos.

Sobre todo, las áreas del lado terrestre requieren de una ampliación consistente, firme y justa de los Reglamentos y Regulaciones del Aeropuerto. En muchos aeropuertos, el área del lado terrestre es un problema particular dado que la capacidad disponible de la calle y de la acera pueden reducirse debido a un débil sistema de tráfico y cumplimiento en los parqueos. El Consorcio asegurará que las actividades son estrechamente administrados para impedir que las personas se parquearán en la acera de la Terminal, y descargarán en los carriles donde hay tránsito, recogerán o dejarán personas en las áreas no autorizadas y, por lo general, se creará un caos. Se asignará a los especialistas en operaciones las tareas del lado terrestre y se les requerirá que observen e informen sobre las actividades. El personal de Operaciones desarrollará planes para mejorar los servicios en el Lado Terrestre con amplio conocimiento del Transporte Terrestre, parqueos públicos y actividades en la acera de la Terminal. Deben instalarse señales de "Alto" en las áreas de paso peatonal para que los vehículos se detengan. Construcción de reductores de velocidad, para aumentar la seguridad del peatón. Un sistema para despachar los taxis mejorará 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.

10. Conformar una unidad de control de tránsito para las vías aeroportuarias, incluyendo los servicios de remolque.

La división de Operaciones del Lado Terrestre del Grupo AGI 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 en Operaciones del Lado Terrestre 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 pueda remolcar 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 Grupo AGI. 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 aéreo

El Plan de Desarrollo e Infraestructura de Construcciones del Consorcio AGI describe (Tomo IV de esta oferta) el compromiso del Consorcio AGI para desarrollar y financiar la infraestructura requerida para el Lado Terrestre, de conformidad con el Plan Maestro del Aeropuerto. El Plan del Consorcio AGI también incluye el mejoramiento de los carriles de vehículos comerciales, del acceso mejorado para el parqueo de corto plazo y la circulación general mejorada.

12. Proveer servicios de seguridad complementarios a los de las fuerzas policiales.

El Plan de Desarrollo e Infraestructura de Construcciones del Consorcio AGI incluye mejoras en la seguridad en el Lado Terrestre. Esto incluye:

- 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.
- Aumentar la presencia de la seguridad en las áreas de parqueo por medio de un contrato de seguridad.
- Eliminar el acceso de personas no autorizadas que venden timbres de impuestos de salida, alimentos y billetes de lotería.
- Un compromiso para 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 del AIJS. Para estos efectos el Gestor tendrá a su cargo las siguientes actividades.

13.a Definición de las especificaciones que deberán cumplir 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 enfoque del Consorcio AGI para manejar las actividades comerciales del Aeropuerto se basa en las mejores prácticas de la industria aeroportuaria. Este enfoque incluye:

- 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.
- Administrar a los subcontratistas comerciales para garantizar que 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 Consorcio AGI 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 Consorcio AGI, 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 Grupo AGI 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/minoristas del AIJS serán un factor para atraer a los pasajeros que hacen conexión y desarrollar el 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 (como el de la Ciudad de Panamá) y aeropuertos de destino (como el de Miami, Houston, Ciudad de México, Ciudad de Guatemala, etc.).

El Consorcio AGI intenta promover 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. Las tiendas de venta libre de impuestos en el AIJS serán la actividad comercial más importante para establecer una identidad comercial fuerte en la región.

Conforme se selecciona e instala en el AIJS a los subcontratistas comerciales, el Consorcio espera establecer una Asociación de Arrendatarios 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 un ánimo favorable de disposición en el pasajero para comprar cuando vuelva al Aeropuerto o en su vuelo de regreso.

En resumen, las actividades comerciales del Aeropuerto serán una colaboración entre el Consorcio y los subcontratistas comerciales independientes, con el Consorcio y la participación del Gobierno en el éxito de los operadores comerciales. No obstante, los subcontratistas comerciales estarán sujetos a contratos escritos que estipulen con

claridad las obligaciones de los subcontratistas comerciales. El Consorcio AGI hará valer en forma estricta estos subcontratos cuando sea necesario.

13.b Realización de los procedimientos necesarios para subcontratar las áreas y locales comerciales de la Terminal de Carga, 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 el Cartel, serán establecidas por el CETAC y promulgadas por el Poder Ejecutivo para su establecimiento mediante Decreto Ejecutivo.

El Plan Comercial propuesto por el Consorcio AGI (Sección 7.0) estipulará con claridad su intención de arrendar la Terminal de Carga sólo a empresas totalmente calificadas que traigan a Costa Rica carga aérea y servicios de flete de la mayor calidad. Para alcanzar esta meta, el Consorcio AGI desarrollará cuidadosamente las directrices del Cartel que permitan la selección exclusiva de los mejores proveedores de servicios de flete. Al inicio del proceso de sollicitación, el Consorcio AGI 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 Cartel borrador que abarque ese acuerdo. El Consorcio AGI emitirá avisos en todo el mundo para los operadores y transportistas de carga presentándoles las excelentes oportunidades que se encuentran disponibles en el mercado costarricense de carga aérea. Una vez que se hayan recibido las propuestas, el Consorcio AGI analizará las propuestas y recomendará a la DGAC los proveedores de carga aérea más calificados.

13.c Formalización de los contratos de los locales y áreas comerciales, según el objeto, los plazos, arreglos financieros y demás especificaciones contractuales presentadas por el Oferente 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

El Plan Comercial del Consorcio AGI (Sección 7.0) describe un programa comercial excepcionalmente atractivo y único para el AIJS, incluyendo una descripción de los tipos de tiendas y servicios que se ofrecerán. El Consorcio AGI convertirá el Plan Comercial en contratos para las áreas y premisas comerciales consistentes con las metas del Plan Comercial. El Plan Comercial es consistente con la metodología de alquiler establecida en el Cartel.

13.d Mantenimiento de las áreas comerciales

Se requerirá a cada subcontratista comercial que mantenga las premisas comerciales en condición de primera clase en todo momento al usar su propio personal o subcontratando con compañías locales. (El personal de mantenimiento del Aeropuerto no estará disponible para los subcontratistas comerciales). Cada mes, el personal de Operaciones y Comercial del Consorcio AGI inspeccionará cada espacio comercial para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de los contratos comerciales y de arrendamiento.

13.e Control del estricto cumplimiento contractual de los subcontratistas.

El Consorcio AGI garantizará el cumplimiento estricto por parte de los subcontratistas. Sin embargo, el Consorcio AGI espera que, por medio de una selección cuidadosa de los subcontratistas, el AIJS cuente sólo con compañías comerciales que valoren las normas máximas de servicio al cliente y el profesionalismo. No obstante, la inspección regular de las premisas, reuniones para discutir acerca del desempeño y una retroalimentación constructiva crearán un ambiente comercial positivo y exitoso. 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 Consorcio AGI y la visión entusiasta descrita en el Plan Comercial.

13.f Realización de los procedimientos de desalojo por vencimiento o por incumplimiento contractual a los ocupantes de las áreas comerciales.

El desalojo de los arrendatarios 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 compañías 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 Consorcio AGI que los espacios vacíos en un aeropuerto no envíen el mensaje correcto al cliente, y mientras estén vacíos no producen ingresos para ayudar a otras necesidades financieras del Aeropuerto. Por lo tanto, los subcontratos comerciales incluirán términos diseñados para minimizar el tiempo requerido para un desalojo y así garantizar que el Consorcio AGI pueda mantener todas las áreas comerciales productivas y ocupadas en brindar servicio a nuestros clientes.

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 Grupo AGI tiene un historial sobresaliente en el manejo de arrendatarios comerciales, garantizando el desempeño contractual y fomentando el éxito comercial que beneficia a los subcontratistas, al Aeropuerto y a los pasajeros por igual.

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 niveles y calidad de 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 Consorcio AGI, bajo la dirección del Gerente de Finanzas, Recursos Humanos y Servicios Administrativos será el responsable de la supervisión general de los arrendatarios 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 del alquiler, incluyendo las bases para el cálculo de las rentas con porcentaje variable.
- **Auditoría.** El auditor interno del Consorcio AGI efectuará en forma periódica auditorías, algunas veces en forma sorpresiva, para garantizar que todas las actividad de ventas estén registradas y presentadas en la forma apropiada. Asimismo, los arrendatarios deberán presentar estados anuales certificados del comportamiento de las ventas y pagos de alquiler variable. El equipo instalado en los puntos de venta, tales como computadoras y cajas registradoras deberán cumplir con las normas del Consorcio AGI 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 Consorcio AGI.
- **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 los subcontratos.

d.2. Servicios del Lado Terrestre Actualmente Ofrecidos por Terceros (Concesiones) [Cartel, III.D.4.]

El Grupo AGI tiene una vasta experiencia en contratación y manejo de servicios del Lado Terrestre ofrecidos por terceros, incluyendo:

- Compañías de alquiler de vehículos.
- Servicios de autobús y microbuses para traslado.
- Taxis.
- Vehículos de cortesía de hoteles.
- Estación de servicio para automóviles

Por lo general, estas compañías generan negocios significativos del Aeropuerto y los pasajeros. El enfoque del Consorcio AGI para manejar estas compañías se basará en:

- 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, contratos de arrendamiento 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 Consorcio AGI 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.

e. Servicios Generales

e. 1. Servicios Administrativos [Cartel, III.E.1]

1. Contratar a su nombre y supervisar al personal necesario para todos los servicios administrativos y operativos requeridos y que serán prestados por el Gestor. Asimismo, supervisará y coordinará. el labor de otros proveedores de servicios.

El Consorcio AGI 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 propuesta se describen en el Plan Administrativo en la Sección 4.0 de esta Oferta.

2. Llevar la contabilidad del Aeropuerto, incluyendo las funciones financiero-contables (cuentas por cobrar, cuentas por pagar, registros contables y estados financieros, etc.), de acuerdo con las prácticas y procedimientos generalmente aceptados y brindar los informes requeridos por el CETAC y la DGAC.

El sistema de contabilidad propuesto por el Consorcio AGI para su uso en el AIJS dará apoyo a una gran variedad de informes administrativos y estados financieros y puede proveer al CETAC y DGAC con informes extensos de todas las actividades financieras del Aeropuerto. El sistema de contabilidad será instalado en una nueva red de computadoras y será supervisada por el nuevo Gerente de Finanzas, Recursos Humanos y Servicios Administrativos, quien será el responsable de todas las actividades administrativas y contables. Los detalles del sistema de contabilidad del Grupo AGI se brindan en la Sección 4.C de esta Oferta.

3. Recomendar políticas y programas diseñados para mejorar las relaciones con la comunidad y con el público.

3.a Revisar y recomendar programas diseñados para mejorar las relaciones con la comunidad y el público.

Las actividades de Relaciones Públicas que se efectúan en todas las instalaciones aeroportuarias del Grupo AGI maximizan la imagen del Aeropuerto e informan a la comunidad acerca de las noticias, actividades y aportes del Aeropuerto.

El Consorcio AGI tomará responsabilidad para las actividades de Relaciones Públicas y de la personal, y 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 de las quejas del cliente.
- La función de las relaciones públicas y la comunidad y contratación.

Detalles de estos programas se encuentran en Sección 7.0: Plan Comercial de esta Oferta.

3.b Participar en el desarrollo de literatura promocional en apoyo de las actividades diseñadas para mejorar las relaciones con la comunidad y con el público.

Para la mayoría de las personas, los aeropuertos son lugares interesantes y atrayentes, así como centros importantes de empleo y actividad económica. El Consorcio AGI preparará varias muestras de literatura de promoción diseñada para satisfacer cierto tipo de necesidad de información general para el AIJS. Estas 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 financiero 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, el Aeropuerto y varias agencias de Gobierno.
- Es recomendable que se efectúe un Estudio de Impacto Económico del Aeropuerto.

Este tipo de publicaciones son esenciales para un programa efectivo de relaciones públicas del Aeropuerto, y ayudar a brindar información y edificar voluntad positiva en la comunidad.

El Grupo AGI ha logrado obtener gratuitamente espacios en radio y televisión al trabajar con los medios publicitarios locales. Los funcionarios de información pública del Aeropuerto estarán incentivados para asumir la tarea de hablar con la comunidad, y aparecen en espectáculos de radio y televisión y ayudan a los medios publicitarios a cubrir las historias relacionadas con el Aeropuerto. Un buen programa de relaciones públicas puede crear bastante publicidad gratis para el Aeropuerto. Por ejemplo, en el Aeropuerto Internacional Stewart, el Grupo AGI obtiene el equivalente a US\$100.000 (C\$25,5 millones) en espacios gratis en radio, sin costo alguno para el Aeropuerto.

3.c Programar y dirigir las visitas a las instalaciones del Aeropuerto.

Los programas de giras por el Aeropuerto son muy efectivos para desarrollar conciencia en la comunidad sobre el propósito del Aeropuerto, sobre todo entre los niños escolares. 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 para 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.

Nuestra experiencia nos demuestra que los programas de giras por el Aeropuerto para grupos escolares son tan populares que, a menudo, se programan con un año de anticipación.

El programa de giras es uno de los programas más efectivos (y efectivo en el costo) que cualquier aeropuerto puede ofrecer, proporcionando una experiencia significativa para muchos niños que, quizás, nunca tendrán la oportunidad de experimentar un viaje en avión.

La experiencia del Grupo AGI muestra que los programas de "tours" del aeropuerto para clases de escuelas son tan popular que se programa en año en avance.

3.d 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 involucra:

- 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 se le remita 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.

También se llevarán a cabo encuestas anuales para obtener la percepción del público acerca de cómo se desempeña el Aeropuerto y determinar fallas en el servicio y áreas donde se requiere mejorar. Se compartirán los resultados con las agencias apropiadas, arrendatarios y concesionarios 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 periodos más prolongados.

3.e Tramitar y atender a solicitudes de información de rutina.

Las solicitudes de información del Gobierno (MOPT, CETAC, DGAC, otras agencias) se clasificarán, separando las como de rutina de las especiales. El Consorcio 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 sub-contratistas de las áreas y locales comerciales, tanto de la Terminal como del) y la recolección de todas las tasas, tarifas y derechos generados en el Aeropuerto.

Como se discute más ampliamente en la Sección 4.C, de esta Oferta, el Consorcio AGI utiliza y propone para el AIJS la implementación del sistema de contabilidad computarizado del Grupo AGI que incorpora un fuerte apoyo a las cuentas por cobrar y facilita para que la facturación y cobro de los ingresos se efectúen en forma oportuna. El sistema apoya la facturación y el cobro de las actividades de aviación, arriendos de espacios, cobro de utilidades y otros cargos y proporciona el detalle de los cobros y cuentas por cobrar vencidas.

Una tarea contable importante que se logrará durante la fase de transición será el documentar los términos y condiciones bajo los cuales varias compañías arriendan el espacio o de otra forma usan el Aeropuerto. La base para cada cuota, tarifa y cargos del arrendatario, 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.

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 él.

Los sistemas de control que sin problema satisfagan las necesidades y expectativas de los gobiernos son una parte integral del sistema SCALA propuesto por del Grupo AGI, que se presenta en mas detalle en Sección 4.C de esta Oferta. Los aeropuertos tienen requerimientos contables especiales:

- Los ingresos se facturan con base en las diferentes clases de actividades aeronáuticas
- La actividad puede variar por día, semana, mes y año
- Los impuestos pueden aplicarse a cierto tipo de cargos, pero no así a otros
- Los ingresos derivados de ciertas actividades pueden ser facturados y cobrados como un porcentaje de las ventas por concesionarios u operadores de tercera parte.

El sistema computarizado SCALA de su propiedad que puede manejar los fuertes requerimientos de contabilidad de ingresos de los aeropuertos. Este sistema será instalado en el AIJS y el personal local será entrenado en su uso. Este sistema es capaz de proporcionar informes detallados y un nivel de resúmenes que satisface las necesidades de supervisión de la DGAC y CETAC, así como de la gerencia del Consorcio AGI. El sistema también emitirá informes de control en la oficina corporativa del Grupo 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 indicó en la Sección 4.D de esta Oferta, los servicios de información del Consorcio AGI 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.
- 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.

La capacitación del personal será crítico y se coordinará usando el apoyo de capacitación de la oficina central de Grupo AGI y de Costa Rica.

Los sistemas de información del Consorcio AGI se discuten más a fondo en la Sección 4: 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 Consorcio AGI ha desarrollado una serie completa de estrategias probadas de relaciones públicas. La siguiente lista parcial ofrece estas y otras herramientas y estrategias probadas de relaciones públicas, que incluyen:

- Servicios en línea incluyendo una página Web del AIJS en la Red Internacional 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.

[Ver Sección 8.0: Plan de Transición]

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.

Un plan extenso de mercadeo será el primer paso importante hacia "vender" en forma apropiada el AIJS a los nuevos operadores comerciales y para convencer a los operadores beneficiados para que aumenten los servicios. Un plan de mercadeo será la primera responsabilidad del Gerente de Desarrollo Comercial, Promoción y Comunicaciones, con el apoyo de la red de mercadeo mundial del Grupo 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 Consorcio AGI 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 Consorcio AGI 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 Favorito" para toda Centro América. Esto requerirá que el AIJS proporcione un servicio superior en comparación con todos los demás aeropuertos de la región.

El Plan de Mercadeo del Consorcio AGI para el AIJS se describe con mayor detalle en la Sección 7.

9. Proveeduría de equipos, mobiliario y materiales.

El Grupo AGI sigue procedimientos de compra diseñados para garantizar que se compra el mejor producto al más bajo costo. Los procesos formales de licitación se hacen para equipo y otros bienes de capital; se usan órdenes de compra permanentes para las compras de rutina y se asigna a los Gerentes la responsabilidad las compras que se hagan en sus departamentos respectivos, dentro de ciertos límites. El Grupo AGI mantiene una amplia biblioteca sobre las especificaciones técnicas de ofertas de la mayoría de tipos de mobiliario y equipo para el aeropuerto. El Departamento de Ingeniería del Grupo AGI en Glendale, California, proporciona ayuda técnica adicional, cuando se requiera. Se invita a muchos oferentes para que liciten con el fin de obtener la mejor combinación de calidad, precio y servicio. Además, la presencia al nivel mundial del Grupo AGI y sus múltiples ubicaciones, a menudo, proporcionan precios y términos 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 y arrendatarios del Aeropuerto.

El proveedor de servicios del Aeropuerto debe tener una posición de tal manera que equilibre la necesidad de eficiencia operativa con la viabilidad comercial y servicio al cliente.

El Consorcio AGI brindará la experiencia del Grupo AGI con respecto a las complejidades del desarrollo del Aeropuerto y su impacto sobre los proveedores de servicio. El Grupo AGI es conocedor de los asuntos relacionados con la transición de la construcción y ofrece experiencia en la colocación apropiada de servicios y concesiones para aumentar al máximo los ingresos.

La experiencia del Grupo AGI en términos de operación durante la construcción será valiosa en el curso de la ampliación de la Terminal del AIJS. Durante la construcción, el Grupo AGI ofrecerá discernimiento 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.

11.a. Preparación y mantenimiento de planos requeridos para el desarrollo y operación del Aeropuerto.

El Consorcio AGI ejecutará un contrato de diseño, adquisición de materiales y equipos y construcción de obras con Edica y Bechtel para la implementación de las inversiones de capital de conformidad con las disposiciones del Plan Maestro (Alternativa D-3), que se requieren para el AIJS. El Consorcio AGI estipulará en el contrato de Ingeniería, y Construcción que todos los planos de trabajo, así como los diseños según se construyó la obra ("Planos definitivos") sean preparados o se transfieran a un formato CAD, diseño asistido por computador ("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 de arrendamiento.

11.b Preparación de planos y cálculos a ser incluidos en los documentos de arrendamiento, incluyendo medidas del área ocupada y planos del espacio y del piso.

Los documentos del contrato de arriendo 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%.

Una vez establecido, los documentos del contrato de arrendamiento basados en el CAD serán útiles para:

- Determinar las responsabilidades de mantenimiento del espacio arrendado.
- 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 arrendamientos de los espacios.

Bechtel/Edica proporcionarán los planos para los contratos del arrendamiento. Después de la conclusión de todas las fases del proyecto, se prepararán internamente documentos de arrendamiento o se contratará a una empresa local de ingeniería con experiencia en el AIJS.

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 y Mantenimiento y Planificación, Ingeniería y Construcción. El comité tomará en cuenta lo siguiente:

- Impacto potencial en la actividad y capacidad aeronáutica.
- Compatibilidad con las Pautas de Diseño de Arrendatarios 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' Areas de Operación Aérea.
- Responsabilidades del mantenimiento y facilidad del mantenimiento requerido.
- Estética
- Medidas para parqueo de empleados, para entregas, acceso y disposición de basura.
- Consistencia con la aplicación de las medidas del contrato de arrendamiento.
- Otros asuntos importantes.

Las Pautas de Diseño de Arrendatarios del Aeropuerto proporcionarán a los arrendatarios, 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 personal de ingeniería y diseño de la oficina central del 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 informes periódicos, según sea requerido, sobre estadísticas de las actividades del Aeropuerto, sus resultados y tendencias.

El personal del Grupo AGI 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 Consorcio AGI 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 al CETAC/DGAC en relación con las programaciones presupuestarias para las inversiones anuales y de largo plazo.

El personal superior de apoyo del Consorcio harán consultas al CETAC y a la DGAC en relación con los asuntos relativos al presupuesto anual e inversiones de capital. Cada año, el personal del Consorcio AGI 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 al 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 Grupo AGI está totalmente 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 Consorcio AGI preparará un boceto de la zonificación del área alrededor del Aeropuerto para que el CETAC y la DGAC lo revisen y consideren. Además, el Consorcio AGI está 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 informará a la DGAC acerca de cualquier obstrucción en la navegación aérea y dará las recomendaciones para solucionar la contravención.

El Consorcio AGI cuenta con asesores legales en San José que están familiarizados con los requerimientos de la Ley de Planificación Urbana y Zonificación Costarricense.

16. Rendimiento, administración, cobros y control en relación con los subcontratos en la zona comercial y en las instalaciones para trámites de negocios.

Los planes del Consorcio AGI para la administración de los subcontratistas comerciales se describen con mayor detalle en el párrafo 13, arriba. Los cobros a subcontratistas se efectuarán mensualmente, habiéndose establecido unas cuotas fijas de alquiler pagaderas el primero de cada mes y unas cuotas de alquiler de porcentaje

variable (basadas en las ventas) pagaderas el veinte del mes siguiente. Se tendrá cuidado especial para asegurar que los cobros se efectúen a tiempo y que los subcontratistas no se atrasen en sus pagos.

17. Servicios de asesoría a la CETAC sobre la necesidad de los servicios, licencias, certificados de operación o permisos que existen en el Aeropuerto, así como sobre su calidad y cantidad.

Como parte de su administración continua del AIJS, el Consorcio AGI 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 de arrendamiento 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 Consorcio AGI estarán basados en unas 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. Realizar estudios, redactar carteles de licitación, evaluar ofertas de licitación y recomendaciones concretas, para otorgar permisos, operaciones, certificados y licencias, así como para la operación de los servicios determinados por DGAC. Los procedimientos que debe observar la CETAC para otorgar estos permisos y licencias se definen en el Anexo N° 1.

El Consorcio AGI ha revisado el Anexo N° 1 y está preparado para actuar como asesor permanente de la CETAC en cuanto a actividades comerciales en el Aeropuerto. El Consorcio AGI está preparado para:

- 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 la CETAC y las recomendaciones presentadas por el Grupo AGI.

El Consorcio AGI 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. Ofrecer servicios comerciales directamente o mediante subcontratistas en todas las instalaciones del AIJS. El Gerente General también será directamente responsable ante la Administración de ofrecer servicios de calidad de manera continua e ininterrumpida.

El Consorcio AGI asegurará que todos los servicios comerciales se presten en consonancia con las decisiones y aprobaciones de la CETAC. El Consorcio AGI 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 Consorcio AGI 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.

e.2. Servicios Relacionados con la Seguridad Aérea

1. Asesoría al 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.

Las ubicaciones actuales de operaciones aeroportuarias del Grupo AGI incluyen tres aeropuertos principales en Bolivia, cuatro aeropuertos comerciales en Australia y el Aeropuerto Luton-London en el Reino Unido. La operación de estos aeropuertos internacionales requiere del cumplimiento total de los criterios del Anexo 14 de la OACI. El Grupo AGI, también, usa los criterios de planificación y diseño de la FAA, según sea apropiado, especialmente en los aeropuertos internacionales que reciben con frecuencia a compañías de transporte aéreo estadounidenses.

El Grupo AGI ofrece al Consorcio 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, al Grupo AGI desarrolló los documentos de operación, tales como los Manuales de Operación Aeroportuaria, Estándares de Diseño Aeroportuario y el Manual de Planificación para el Aeropuerto para cada uno de los aeropuertos que maneja y estarán disponibles para consulta. 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 Consorcio AGI, con gusto, 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 Grupo AGI 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 Grupo AGI es líder en la actualización de sus equipos de emergencias por medio de su red internacional de aeropuertos. El Departamento de Ingeniería del Grupo AGI en Glendale recibe actualizaciones técnicas y asesorías de los fabricantes concerniente al equipo nuevo, y los representantes del Grupo AGI asisten a las conferencias internacionales y presentaciones de equipo más importantes para mantenerse actualizados en la nueva tecnología aeroportuaria. El Grupo AGI no tiene una inclinación preconcebida hacia un fabricante específico o nacionalidad del equipo, y el Gobierno no tiene participación en la empresa para que sólo favoreciera a la compra de equipo, operación y mantenimiento del equipo de emergencias para aeropuertos del país de origen.

Por ejemplo, en el Aeropuerto Burbank-Glendale-Pasadena, AGI investigó, probó y compró 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 investigados, especificados y solicitados por medio de licitación ante la solicitud del CETAC/DGAC.

4. *Diseño de procedimientos para el manejo de situaciones de emergencia.*

Afortunadamente, accidentes serios como incendios, caídas de avión o desastres naturales son poco frecuentes. Debido a que no son frecuentes, la planificación para estas emergencias, a menudo, se pasa por alto, dejando a algunos aeropuertos mal preparados para una emergencia inevitable.

El Consorcio considera que una respuesta efectiva ante desastres y emergencias es sumamente importante. El Consorcio preparará 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 móvil.

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.

5. Asesoría al CETAC/DGAC en la promulgación de reglamentos aplicables a las operaciones aeronáuticas del AIJS

Las directrices del Anexo 14 de la OACI cubren en forma adecuada las responsabilidades del Aeropuerto en relación con las operaciones aeronáuticas. El Grupo AGI está totalmente familiarizado con las normas de la OACI y al CETAC/DGAC ante su solicitud. Además, de ser aplicable, las normas de la FAA se aplicarán para brindar el mayor nivel posible de seguridad aeroportuaria y eficiencia operativa.

e.3. Servicios de Mantenimiento y Limpieza [Cartel, III.E.3]

El Consorcio AGI implementará un plan de gestión de mantenimiento extenso que asegure el nivel más alto de cuidado para los bienes aeroportuarios, aumentando la utilidad y la confiabilidad de los servicios al AIJS. El Consorcio AGI prepararán un Plan de Mantenimiento en el AIJS. Un plan anual de mantenimiento se preparará y presentará al CETAC para su aprobación. El Plan de Mantenimiento detallará todo el trabajo planeado incluyendo el costo de mano de obra y materiales. El Consorcio AGI comprende y acepta la definición del CETAC de mantenimiento menor y mayor. El mantenimiento menor abarca la remodelación que no afecta la seguridad o la integridad estructural de la instalación. El mantenimiento mayor restaura las instalaciones a su condición original. El Sistema Computarizado de Administración de Mantenimiento del Grupo AGI generará informes dentro de estas categorías.

Hay dos elementos claves en el Plan de Mantenimiento del Grupo AGI. 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 del Grupo AGI es 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 de AGI es reducir el costo del mantenimiento no planeado para ser menos de un 10% del presupuesto total de mantenimiento.

Detalles con respeto al programa de mantenimiento se planean en la Sección 6.0 de esta Oferta.

1. Edificios de la Terminal.

Con base en la gira que efectuó el Consorcio AGI por las instalaciones de la Terminal, pareciera que el edificio se limpia con regularidad. Es decir, que se cumplen los servicios de limpieza. Sin embargo, el edificio no dé el aspecto de estar limpio a causa de la acumulación de suciedad en las aceras y paredes sin pintar en el interior, el color oscuro de las paredes de concreto, las láminas del cielo raso sucias (particularmente alrededor de los conductos de ventilación), que quitan espacio y el bajo nivel de iluminación. Una mejora significativa en la apariencia de la Terminal podría lograrse limpiando a presión las aceras en forma regular, pintando las paredes del interior con un color más ligero, instalando nuevas láminas blancas en el cielo raso, cambiando los filtros en el sistema de aire acondicionado con más frecuencia, e instalando accesorios nuevos y adicionales de iluminación para aumentar el nivel de luz en la Terminal y los vestíbulos.

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 resulta más eficaz al usar los planos definitivos en CAD. La combinación de los tres elementos deriva en un programa de mantenimiento de costo efectivo y eficiente que preserva la vida útil de los activos del Aeropuerto y proporciona a los usuarios una instalación estéticamente agradable y cómoda.

El Grupo AGI 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 computarizado 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.

2. Vías de Acceso y Parques

El Grupo AGI desarrollará un programa de limpieza y reparaciones para todas las vías de acceso dentro del Aeropuerto y áreas de parqueo de automóviles.

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.

Todos los esfuerzos descritos arriba son para garantizar que se mantenga el máximo nivel en el servicio al cliente y la seguridad pública.

3. Campo Aéreo

El mantenimiento del Campo Aéreo deberá cumplir o superar las normas y regulaciones descritas en el Manual de Servicios de Aeropuerto, Anexo 14, Parte 9 de la OACI - Métodos de Mantenimiento de Aeropuertos. El Consorcio AGI planea desempeñar el mantenimiento descrito a continuación con el personal interno de mantenimiento. El personal del Grupo AGI desempeñará las siguientes funciones de la forma más expedita y económica posible.

- 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.

La seguridad debe ser un objetivo primordial, con foco principal en el control FOD. Todas las actividades de mantenimiento están enfocadas a partir de un proceso de mejoramiento continuo, buscando mejores métodos para realizar cada tarea. El personal del Consorcio AGI está capacitado para detectar las condiciones de inseguridad, tales como el FOD.

4. Personal de mantenimiento.

El Consorcio AGI 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 describe en la Sección 4: Plan Administrativo.

5. Otros asuntos de interés para el mantenimiento.

El Consorcio AGI entiende que todo daño causado por sus empleados o subcontratistas bajo su supervisión deberá ser reparado por el Consorcio AGI, corriendo estos gastos por su cuenta. Cualquier daño en el que se incurra, se informará inmediatamente, por escrito, a CETAC y a la DGAC; se propondrá un programa de reparación de los daños una vez que éstos se hayan verificado y analizado.

**e.4 Adquisición, Suministro y Mantenimiento de
Equipo [Cartel, III.E.4]**

Adquisición, Suministro y Mantenimiento de Equipo

El Consorcio AGI se compromete a cumplir plenamente todos los requisitos, procedimientos y obligaciones relacionadas con la adquisición, importación, suministro y mantenimiento de equipo, material y otros productos tal como se especifica en la Sección III.E.4. del cartel de licitación.

Además el Consorcio AGI 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, AGI brindará informes frecuentes de todo el equipo nuevo, reemplazado, adquirido o instalado según se solicitó en el cartel de licitación.

**e.5 Servicios de Seguridad Aeroportuaria
Complementaria [Cartel, III.E.5.]**

El Consorcio AGI proporcionará apoyo suplementario a las agencias encargadas del cumplimiento de la ley, cuya finalidad es velar por la seguridad del Aeropuerto. El Consorcio AGI planea utilizar su personal de Operaciones como fuerza suplementaria para apoyo de la vigilancia y seguridad del Aeropuerto. Especialistas en operaciones estarán totalmente capacitados para seguir el Manual de Operaciones del Aeropuerto y el Manual de Seguridad del Aeropuerto.

Sección 5: El Plan de Seguridad describe el extenso enfoque del Consorcio AGI relativos a los servicios de seguridad y establecimiento de relaciones de trabajo efectivas con las agencias encargadas del cumplimiento de la ley.

e.6 Servicios de Asesoría y Asistencia Técnica [Cartel, III.E.6]

El personal de planificación, ingeniería, finanzas, operaciones y mercadeo del Grupo AGI estará disponible para ayudar al CETAC y a la DGAC con apoyo de sistemas de planificación aeroportuaria en otros aeropuertos de Costa Rica. Además, en caso de ser necesario, AGI puede contar con la experiencia de los residentes de otros aeropuertos que maneja el Consorcio AGI, en lo cual responde a cada un de los puntos en Sección III.E.6. del Cartel.

En la Sección 3.B se detalla con mayor amplitud la descripción de los servicios de consultoría y asistencia técnica que brinda el Grupo AGI.

e.7 Otros servicios [Cartel, III.E.7]

1. Proyecto de Expansión de la Terminal de Pasajeros

El Grupo AGI ha preparado una descripción completa de los servicios que prestará para el Proyecto de Ampliación de la Terminal de Pasajeros. Estos servicios se describen con mayor amplitud en Tomo VI, Sección I.A de esta Oferta y responde a cada punto en Sección III.E.7.a. del Cartel en mas detalle.

2. Tiendas de Ventas Libres de Impuestos

El Consorcio AGI intenta iniciar conversaciones con el IMAS, en forma prioritaria, durante la fase de transición para explorar una de las dos opciones para la concesión de las tiendas libres de impuestos:

- Llegar a un acuerdo para seleccionar en forma conjunta un operador de primera clase para tiendas libres de impuesto y con experiencia internacional, poder de compra por volumen y que tenga experiencia en las ventas a pasajeros latinoamericanos. El Operador también estará en capacidad de realizar inversiones significativas en tiendas nuevas. Los ingresos se compartirán entre el IMAS y el Aeropuerto (y, por medio del AIJS, con el Gobierno de acuerdo con una fórmula para compartir ingresos).
- Explorar 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.

Por medio de este acuerdo, el Grupo AGI espera aportar al AIJS una empresa de tiendas libres de impuestos de gran importancia al nivel internacional con: 1) mayor experiencia y posibilidades de capacitación; 2) economías de escala de un mayor poder de compra; y 3) mercadeo y capacidades de investigación del mercado para equiparar los productos con las necesidades y deseos de los clientes.

Como se describe más ampliamente en la Sección 7.C, el Consorcio AGI cree que las mejoras específicas a la concesión del almacén libre de impuestos se lograrán 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)

incrementarlos 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.

3. Parqueo de vehículos.

Según se indicó al inicio de esta sección (en subsección 3.A.1.d.) existe poca información estadística, financiera y operativa disponible relativa a la operación del parqueo. El Consorcio AGI asumirá el manejo de la operación del parqueo en sí, con el fin de conocer a cabalidad la demanda de parqueo aeroportuaria por medio de la propia experiencia.

El Grupo AGI ha operado durante varios años instalaciones de parqueo mayores en aeropuertos como el de Toronto, Albany y Burbank-Glendale-Pasadena. Con la ejecución del contrato, el Grupo AGI subcontratará la operación de las instalaciones del parqueo con una compañía calificada y especializada en parqueos.

4. Distribución y Venta de Alimentos y Bebidas y Otros Servicios.

Durante la fase de transición, el Consorcio AGI pondrá en práctica de inmediato el Programa de Concesión del AIJS y, en especial, los servicios de alimentos y bebidas. La experiencia y conocimiento de las operaciones aeroportuarias que tiene el Grupo AGI y la implementación exitosa de los programas de concesión, le permitirá el Consorcio a minimizar el tiempo requerido para poner en práctica el programa de alimentos y bebidas del Aeropuerto, resultando en un aumento del servicio al cliente y en ingresos adicionales no relacionados con la aeronáutica para el AIJS.

f. Obras de Construcción [Cartel, III.F.]

El Gestor será responsable del diseño, confección de planos, financiamiento y construcción de las obras, así como de las remodelaciones y ampliaciones, requeridas en el AIJS de conformidad con las disposiciones del Plan Maestro (Alternativa D-3), los detalles y especificaciones de las obras indicadas en la Tabla 2 del MPF y sus notas adjuntas, el Reglamento para los Contratos de Gestión Interesada de los Servicios Aeroportuarios, este cartel y sus modificaciones y el respectivo contrato. Para la importación de todo el equipo, insumos y materiales que serán utilizados en el desarrollo de las actividades, servicios y obras aeroportuarias que constituyen el objeto del presente contrato de Gestión Interesada se obtendrá la exoneración de impuestos, tasas y sobretasas que los afectan. Para ello los mismos se consignarán a nombre del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Dirección General de Aviación Civil. Tan pronto como los materiales, insumos y equipos ingresen al país deberá el Gestor presentar al Director de Aviación Civil la solicitud de exoneración de impuestos para su respectiva recomendación. Posteriormente deberá el Gestor presentar esa solicitud al

Departamento de exoneraciones del Ministerio de Hacienda para el trámite final de exoneración y desalmacenaje. Los gastos en que incurra el Gestor por razón de fletes, seguros y gastos de bodegaje o desalmacenaje no serán reembolsables y se considerarán incluidos en el precio cotizado. En consecuencia los materiales, insumos y equipos que quedarán incorporados al proyecto se cotizarán sin considerar los impuestos de internamiento que los afecten. Todos los equipos requeridos para el cumplimiento de los fines establecidos en el presente cartel, incluyendo los equipos para la construcción, podrán ser importados temporalmente, por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, por el CETAC o por el gestor Interesado, en estos dos últimos casos, deberá rendirse la caución correspondiente, todo de conformidad con lo que sobre el particular dispone la Ley General de Aduanas, Ley No. 7557 del 20 de octubre de 1995.

Durante los primeros tres años de vigencia del contrato de Gestión Interesada, el GESTOR deberá cumplir con los requerimientos de construcción especificados en el Plan Maestro (Alternativa D-3) y desarrollar todas las obras allí indicadas para dicho período de tres años. Para estos efectos se entiende como Año 1, el año 1999, como está presentado en el MPF.

El equipo de Ingeniería y Construcción del Consorcio AGI se ocupará del desarrollo y la puesta en práctica del diseño del AIJS, la preparación de los planos y las obras de construcción, así como la remodelación de las instalaciones existentes, como se requiere en el Plan Maestro (D.3), los detalles y especificaciones de los proyectos que se indican en el Cuadro 2 del Modelo de Proyecciones Financieras (MPF) y las notas y aclaraciones adjuntas.

El Consorcio AGI fungirá como el agente de CETAC para:

- Supervisar las actividades de Bechtel y Edica en el diseño, obtención de materiales y equipo, y las obras de construcción en el sitio.
- Asegurar que el desarrollo de infraestructura requerido se realice en los primeros tres años del proyecto, y cumpla con todos los requerimientos del Plan Maestro (Alternativa D.3)
- Hacer recomendaciones relacionadas con los proyectos de construcción y revisar y hacer recomendaciones al CETAC en relación con la construcción de las instalaciones temporales y asegurar el cumplimiento del contratista con las normas del AIJS.
- Revisar las especificaciones, planes, presupuestos y otros documentos preparados por Bechtel y Edica. Estos diseños incluirán los planos generales de diseño geométrico para la pista principal, las calles de rodaje y las plataformas. Todos los servicios públicos, sistemas de iluminación y los cimientos serán parte de estos planos. Todos los planos se ajustarán al Anexo 14 y otras normas de la OACI; incluyendo, el Documento No. AC-150-5370-2C "Seguridad Operativa en Aeropuertos durante la Construcción".

El equipo de ingeniería del Grupo AGI:

- Revisará los programas de construcción de Bechtel y Edica y garantizará que cuenten con los detalles suficientes y brinden apoyo a las operaciones aeroportuarias globales.
- Revisará y actualizará el Plan Maestro establecido en el Anexo 2. El Plan Maestro se actualizará cada cuatro años y se revisará con mayor frecuencia para asegurar que el plan coincida con las condiciones de la demanda actual. Los planes actualizados y recomendaciones se entregarán al CETAC para su aprobación.
- Asegurará que todas las instalaciones del edificio sean consistentes con los términos de calidad, funcionalidad y acabado, según se incluye en las especificaciones técnicas y diseños de la solicitud de Oferta No. 04-97.

El equipo del Consorcio AGI se asegurará que las operaciones del Aeropuerto y los impactos a los pasajeros sean mínimos durante la construcción. La Terminal se programará de manera que se minimice la interferencia de las operaciones de las aeronaves de pasajeros y carga. El Consorcio AGI hará recomendaciones y garantizará que Bechtel y Edica cumplan con los requisitos del aeropuerto.

f.1 Obras del Lado Aéreo a ser realizadas por el Gestor

1 Una nueva calle de rodaje, al sur y paralela a la Pista 25. La longitud requerida para la calle de rodaje es de aproximadamente 1 020 m.

2 Un apartadero de espera para la calle de Rodaje D, paralela a la Pista 07. El área de expansión es de 15 300m².

3 Reubicación de las instalaciones del Equipo de Rescate y Extinción de Incendios hacia el oeste de su localización actual, justo al este de la actual Terminal Remota. Lo anterior como consecuencia de la ampliación de la Terminal Principal para pasajeros.

4 Reubicación de la "Base II", al sur de la calle de rodaje paralela a la Pista 25 a que se hace referencia en el punto 1. Las instalaciones incluirán hangares/edificios por un área de 2.400 m², plataforma para estacionamiento de aeronaves de 3.000 m² y acceso de 1.500 m².

5 Reubicación de todas las instalaciones de mantenimiento del aeropuerto a la esquina noroeste de la propiedad del AIJS, donde se sitúa el actual radar de vigilancia (ASR).

6 Un 50% de los costos de movimientos de tierra y de los pavimentos requeridos por la reubicación de Coopesa.

7 Expansión de la rampa para 20 posiciones de avión, 16 de contacto y 4 remotas.

8 Rehabilitación de la pista 07/25 y su recarpeteo en el año 12 del Contrato de Gestión Interesada.

(1-8) El Consorcio AGI construirá las instalaciones del Lado Aéreo de acuerdo con los "Requerimientos para Instalaciones y Alternativas para Desarrollo" en el Plan Maestro, Alternativa D.3. La ingeniería y construcción estarán de acuerdo con las normas de la OACI y la FAA y para minimizar el impacto en las operaciones de aeronaves en el AIJS.

El Consorcio AGI realizara estudios de rampa para garantizar que el movimiento de las aeronaves y el período de máxima operación del Aeropuerto no sean afectados durante el periodo de máxima demanda. Al actuar como agente del CETAC, el Consorcio AGI garantizará que se emitan las notificaciones recomendados por la FAA, incluyendo a los pilotos sobre las operaciones de construcción que se están realizando, y de las restricciones en el Lado Aéreo. Las operaciones de construcción que infrinjan las zonas de seguridad de la pista de aterrizaje y despegue de aeronaves se realizarán en la noche, de manera que no se afecten las operaciones de las aeronaves. Las construcciones en el Lado Aéreo incluyen los siguientes ítemes:

- Una nueva calle de rodaje, al sur y paralela a la Pista 25; con una longitud de 1.020 metros, aproximadamente.
- Un apartadero para la calle de Rodaje D, paralela a la Pista 07. El área de expansión es de 15.300 m², aproximadamente.
- Reconstrucción de la pista principal 07/25. La primera reconstrucción será en la Etapa II y la segunda reconstrucción será en la etapa IV.
- Reubicación de las instalaciones del Equipo de Rescate y Extinción de Incendios.
- Reubicación de las instalaciones de la Base II. Las instalaciones incluyen un hangar de 2.400 m², 3.000 m² de plataforma y 1.500 m² de acceso.
- Reubicación de las instalaciones de mantenimiento del Aeropuerto al área del radar ASR [Need complete name].
- Ampliación de la zona de maniobra para el estacionamiento de aeronaves para dar cabida a 20 posiciones de estacionamiento de aeronaves, 16 posiciones de contacto y cuatro remotas.

f.2 Obras del Campo Aéreo a ser realizadas por terceros (COOPESA)

El Gestor cubrirá el cincuenta por ciento de los costos directos del movimiento de tierra y de la construcción de pavimentos requeridos para la reubicación de COOPESA, o hasta un máximo de \$5.700.000,00, (cinco millones setecientos mil dólares moneda del curso legal de los Estados Unidos de América), cualquiera que sea el menor.

El Consorcio AGI proveerá los fondos para el desarrollo del capital para el 50 por ciento del costo directo (máximo US\$ 5.700.000,00) para realizar las obras de movimiento de tierra y la pavimentación necesaria para el área de reubicación de COOPESA. El equipo de ingeniería del Consorcio AGI coordinará las obras de

construcción en el área de reubicación de COOPESA con las obras de construcción que sean responsabilidad directa del Consorcio AGI.

f.3 Obras de la Terminal a ser realizadas por el Gestor

1 Ampliación de los edificios de las Terminales de Pasajeros en sus diferentes fases, excluyendo la primera fase del procesador contratada con Edica, incluyendo un área para el procesamiento de pasajeros y espacios para sala de espera y puentes de abordaje para aeronaves e instalaciones asociadas. Las instalaciones de la antigua Terminal de Carga serán demolidas con el fin de permitir la futura ampliación de la Terminal Principal de Pasajeros. El área de la Terminal de Pasajeros alcanzará 65 000 m², mientras que el área de plataforma de estacionamiento de aeronaves alcanzará 88 900 m².

2 Desarrollo de una Nueva Terminal para Pasajeros locales.

3 Expansión de las salas de espera, puertas de abordaje y mangas nuevas, para un total de 16 puertas de contacto y cuatro puertas remotas.

4 Expansión de la Terminal de Carga: Acondicionar la Terminal Remota de Pasajeros para servir como Terminal de Carga y adicionar un área mínima de 3. 000 m² a la terminal. La expansión de rampas alcanzaría 21. 400 m². Actualmente, el CETAC construye 11. 100 m², como parte de la ampliación prevista por el Plan Maestro

(1-4) El desarrollo de la Terminal incluye los siguientes puntos:

- Remodelación y Ampliaciones de la Terminal de Pasajeros que incluyen aproximadamente 6.500 m² de las instalaciones remodeladas y 16.400 m² de construcción nueva. Arquitectónicamente, las instalaciones nuevas y remodeladas harán juego con la estructura de la Terminal que está en construcción por parte de Edica. Este trabajo también incluye la demolición de las instalaciones de carga existentes.
- Desarrollo de una nueva terminal doméstica de 700 m² y área de la plataforma.
- Remodelación del área existente de la sala de espera y construcción de una nueva, que sirva para dar acceso a 16 posiciones de contacto y cuatro remotas de estacionamiento de aeronaves.
- Ampliación de la Terminal de Carga y las instalaciones de la rampa.

El Consorcio AGI preparará los diseños, planos y especificaciones del proyecto para la construcción de las nuevas instalaciones y los agregados, con el fin de que sean aprobados por el CETAC/DGAC. Éstos deberán ser consistentes con los términos y condiciones en cuanto a calidad, funcionalidad y acabados con los términos y condiciones del Cartel de Licitación No. 4-97 y su correspondiente contrato.

El Consorcio AGI construirá las instalaciones del Lado Aéreo de acuerdo con los "Requerimientos para Instalaciones y Alternativas para el Desarrollo" en el Plan Maestro, Alternativa D.3. La ingeniería y la construcción estarán de acuerdo con las normas de la OACI y la FAA y de forma que se minimice el impacto a los pasajeros del AIJS.

El Consorcio AGI ha desarrollado un plan propuesto para la remodelación del edificio de la Terminal existente; la remodelación de la sala de espera existente y la construcción de una nueva sala de espera. Este plan elimina el contacto de los pasajeros dentro de las instalaciones que están en construcción, en tanto se aumenta el nivel de servicio y la comodidad del pasajero.

El Consorcio AGI tiene planeado transferir las instalaciones para el procesamiento del arribo y salida de pasajeros y las concesiones en forma temporal al extremo Este de las nuevas instalaciones de la Terminal en construcción por parte de Edica, hasta tanto el procesador de la terminal existente sea remodelado. Las áreas de las salas de espera de la nueva puerta de contacto se construirán y se pondrán en servicio antes de eliminar las áreas de las salas de espera y las puertas actuales. Este plan mantendrá y aumentará el nivel de servicio, tanto para las aerolíneas como para los pasajeros.

f.4 Obras del Lado Terrestre a ser realizadas por el Gestor

1 Reconfiguración del sistema vial de acceso al Aeropuerto, con el fin de mejorar el acceso y la circulación de las Terminales de Pasajeros y de Carga, esto incluye el acceso de la Terminal Carga a la Autopista Bernardo Soto y la reconfiguración del boulevard al frente del aeropuerto, saliendo de la Autopista General Cañas. Algunas de las instalaciones existentes (estación de gasolina, bodega del IMAS, etc.) deberán ser reubicadas.

2 Ampliación en varias etapas de los parques de estacionamiento con el fin de disponer de los espacios necesarios.

3 La reubicación de 2 km de la calle al sur del Aeropuerto. (Calle de la Candela).

4 Desarrollo de una nueva planta de tratamiento para el drenaje de agua y de aguas residuales, para ser ubicadas en el lado norte del Aeropuerto.

(1-4) El Consorcio AGI construirá las instalaciones del Lado Aéreo de acuerdo con los "Requerimientos para las Instalaciones y Alternativas para el Desarrollo", en el Plan Maestro, Alternativa D-3.

Todas las construcciones de las calles se coordinarán con el Ministerio de Obras Públicas y Transportes y se construirán con el fin de cumplir con los criterios de diseño de la carretera costarricense. El impacto en el público se minimizará por medio del desarrollo de una ingeniería detallada del tráfico, planes de administración y de

secuencias. La construcción de obras que requieran de cierres temporales del tráfico solo se realizará en la noche. El desarrollo del Lado Terrestre incluye los siguientes puntos:

- Reconfiguración del acceso de la circulación a la Terminal de Pasajeros y el acceso a la Terminal de Carga. Se incluyen una rampa de acceso a la Autopista Bernardo Soto y reconfiguración del boulevard que está inmediatamente en las afueras del Aeropuerto, en la salida hacia la Autopista General Cañas.
- Ampliación de las instalaciones para parqueo de 400 a 800 espacios y, en último caso, a 1.000 posiciones.
- Reubicación de dos kilómetros de la Calle de la Candela al sur del Aeropuerto.
- Ampliaciones de la planta de tratamiento para la nueva instalación que construirá Edica, según la Licitación Pública No. 04-97.

f.5 Obligaciones generales del Gestor durante la etapa de planificación y preconstrucción.

1 Coordinar con la contraparte designada por el CETAC durante el desarrollo de los diseños conceptuales y preliminares, con el fin de asesorar y hacer recomendaciones sobre funcionamiento, mejoras, selección de materiales, sistemas de construcción y equipo a utilizar en el sitio, presupuestos, etc. y mantener informado al CETAC.

2 Desarrollar un programa de trabajo del Proyecto que coordine e integre los esfuerzos de proyecto del Gestor con los programas de trabajo de construcción y cumpla con las fechas límites impuestas en el Plan Maestro vigente, incluyendo la terminación acelerada de las mejoras que sean necesarias como consecuencia de las revisiones en las proyecciones de tráfico aeronáutico establecidas en el Plan Maestro. El programa de trabajo de Proyecto debe incluir el Programa de Ruta Crítica para las operaciones de construcción de las mejoras, incluyendo secuencias de actividades realistas y duraciones, adjudicación de mano de obra y materiales, procesamiento de los planos, productos que requieran su adquisición con bastante tiempo de antelación, etc. El programa de trabajo de Proyecto debe reflejar aquellas partes de las mejoras que tengan prioridad para el CETAC.

3 Preparar planes de control de calidad y costos y todo cuanto sea necesario para ejecutar las mejoras eficiente y económicamente y en total conformidad con las obligaciones contractuales.

4 Preparar un presupuesto de construcción del proyecto que sea consistente con el presupuesto incluido en su oferta, el cual será actualizado periódicamente. Este presupuesto debe ser previamente aprobado por el CETAC.

5 Revisar los planos y especificaciones, mientras estén en preparación por terceros y recomendar soluciones alternativas de diseño cuando éstos afecten la construcción o el programa de trabajo.

6 Verificar -y corregir cuando sea necesario- que los planos y especificaciones preparados por los consultores estén de acuerdo con las leyes y reglamentos, así como los estándares de construcción de la industria, incluyendo los estándares emitidos por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica.

7 Realizar los planes y diseños definitivos de la obra y planificar apropiadamente la ejecución de las mejoras.

8 Presentar, treinta días antes de iniciarse la construcción, un programa de trabajo detallado. El programa deberá mostrar una planificación general de las obras, su estrategia para causar el mínimo impacto a las operaciones del AIJS y el plan de ejecución y control de todas las actividades de la obra. El programa de trabajo se presentará como una programación secuencial de obras con indicación de rutas críticas. Además, se indicarán los avances mensuales esperados en cada etapa de los trabajos y la ponderación de las actividades para el cálculo del avance físico.

9 Informar detalladamente sobre el programa de construcción de las obras, incluyendo:

a. Cuadro General de Actividades: listado de todas las actividades en un grado de detalle tal que permita realizar una planificación y seguimiento de la ejecución de las obras, basándose en el desglose de las actividades básicas.

b. Descripción completa y detallada de cada una de las actividades, incluyendo código de la actividad o ítem, nombre completo de la actividad o ítem, definición del alcance, determinación de la duración estimada, recursos destinados para realizar cada actividad, etc.

c. Diagrama de secuencia de actividades: la planificación detallada de los trabajos, incluyendo no sólo las actividades reales de la ejecución, sino también explícitamente actividades tales como aprovisionamiento de materiales, fabricación de estructuras, trabajos de terceros, diseños, adquisiciones, etc.

d. Diagrama de Barras (Gantt): Basado en el Diagrama de Secuencia, contendrá todas las actividades indicando código y nombre de éstas, fechas de comienzo y término de todas aquellas actividades con holgura y ruta crítica, y debe ser consecuente con los recursos humanos, materiales y de equipamiento que el Gestor proyecta utilizar para ejecutar la obra.

e. Programa de Avance Físico: un programa de avance porcentual acumulado, que refleje la proyección mensual del avance físico previsto de la obra, de acuerdo con el plan de trabajo.

(1-9) Durante el planeamiento y las fases de construcción y pre-construcción el equipo de ingeniería del Consorcio AGI proveerá los siguientes servicios:

El Departamento de Ingeniería y Planificación del Consorcio AGI coordinará los servicios de diseño, adquisición de materiales y equipo y Construcción de Bechtel y Edica con todas las otras terceras partes designadas por el CETAC durante el desarrollo de los diseños conceptuales y preliminares. Tanto Bechtel/Edica, como el Grupo AGI (ingeniero superior y operador aeroportuario, respectivamente) harán recomendaciones en relación con los sistemas de operación, mejoras, selección de materiales, construcción y equipo que se usarán en el sitio. Bechtel/Edica y el Grupo AGI garantizarán que se use en el AIJS la más reciente tecnología en equipo y materiales.

El equipo del Consorcio AGI mantendrá un programa global integrado del Programa de Camino Crítica del Aeropuerto que incluye actividades, secuencias, duraciones, actividades que consumen mucho recurso de mano de obra y materiales, ingeniería y plazos de entrega de equipos. El programa integrará los esfuerzos de las operaciones aeroportuarias junto con la construcción de obras. El programa integrará los hitos que identifican, en forma clara, las instalaciones a las que se les ha dado prioridad. La obra que se descubre tiene un progreso más lento que el plan de calendarización se acelerará para garantizar que la obra se termine a tiempo.

El Consorcio AGI requerirá que Bechtel y Edica desarrollen un juego completo de manuales de procedimientos del proyecto. Estos manuales estandarizarán los requerimientos para el manejo del contrato, comunicaciones, diseño, control de costos, calidad, seguridad y vigilancia en el AIJS. AGI también mantendrá un sistema de costos que integren las actualizaciones de costos recibidas de Bechtel y Edica dentro de los sistemas de supervisión global de los costos aeroportuarios y de control.

El Consorcio AGI proveerá al CETAC con un presupuesto de desarrollo de los contrucciones, el cual se actualizará cada mes por parte de Bechtel y Edica. El Consorcio AGI supervisará y analizará los compromisos de construcción. La planificación del proyecto proveerá una estructura de actividades que subdividos al el proyecto en unidades manejables.

El Grupo AGI revisará todos los diseños y especificaciones enviadas por terceros. Asimismo, coordinará las obras de terceras partes con otras obras en progreso con el fin de minimizar los retrasos y los conflicto o ambos, así como para garantizar que los planos y las especificaciones entregadas cumplan con las normas establecidas por el CETAC.

El Consorcio AGI garantizará que los planos y especificaciones desarrollados por el equipo de diseño de ingeniería Bechtel y Edica cumplan con los estándares de la industria y con el Colegio de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica (CFIA). Todos los planos y especificaciones requerirán la firma de un ingeniero o arquitecto autorizado en Costa Rica.

El Consorcio AGI coordinará los planos desarrollados por Bechtel y Edica. La programación de las etapas y la planificación para minimizar el impacto en las

operaciones aeroportuarias será una de las principales prioridades del Consorcio AGI. Los planes de Bechtel y Edica para la ejecución de la obra requerirán de la aprobación por parte de AGI y del CETAC.

El Consorcio AGI requerirá que Bechtel y Edica desarrollen y mantengan una de tollada planificación de Comina Crito. Las secuencias mostradas y la implementación serán manejadas por el Consorcio AGI como agente del CETAC. Se le requerirá al equipo de Bechtel y Edica que actualicen el programa detallado cada mes.

El Consorcio AGI garantizará que los informes de progreso del programa de Bechtel y Edica contengan, como mínimo los siguientes puntos:

- Cuadro General de Actividades.
- Descripción completa y detallada de cada actividad.
- Diagrama de lógica que muestre en forma clara la planificación del proyecto.
- Diagrama de Barras (Gantt) el cual muestre la actividad del proyecto, las fechas de inicio y finalización, los informes pendientes y la ruta crítica.
- Informe de Progreso Físico en el que se muestran las cantidades y las predicciones.

f.6 Obligaciones generales durante la etapa de construcción

1 Una vez aprobado el programa de trabajo, el CETAC dará una orden de inicio al Gestor. Recibida la orden de inicio, el Gestor deberá iniciar las obras y ajustarse a lo indicado en el proyecto definitivo, incluyendo las bases, planos, especificaciones técnicas, especificaciones ambientales, memorias de cálculo y demás documentos integrantes. El control de calidad de las obras deberá realizarse de acuerdo con los criterios de diseño y control de calidad de obras estipulado en los planes y diseños definitivos.

Una vez que el Grupo AGI haya recibido la aprobación del CETAC para iniciar la obra, el equipo de ingeniería y gestión del Consorcio AGI supervisará el desempeño de Bechtel y Edica. Asimismo, también garantizará que el trabajo de construcción cumplan con los planes de calidad, seguridad y vigilancia del AIJS aprobados por el CETAC. El Consorcio seguirá el progreso de Bechtel y Edica por medio del análisis de los informes mensuales. El Grupo AGI requerirá que los consultores en diseño de Bechtel y Edica realicen visitas periódicas a los sitios de construcción para aceptar e inspeccionar la obra instalada por Bechtel y Edica.

2 La totalidad de los materiales y elementos de construcción especificados en el proyecto definitivo deben ser de primera calidad. La calidad de los materiales de uso transitorio tales como cercos, andamios y otros queda a opción del Gestor pero estos deberán cumplir con los requisitos de seguridad y ser conformes con la construcción y envergadura de un proyecto de esta naturaleza.

El Consorcio AGI garantizará que los materiales suministrados sean de primera calidad. El Programa de Control de Calidad del Consorcio AGI garantizará una segunda revisión del programa de control de calidad de Bechtel y Edica. El Grupo AGI garantizará que se implemente el Plan Ambiental, de Seguridad y Salud desarrollado por Bechtel y Edica. El Consorcio AGI requerirá que el equipo de Bechtel y Edica cuente con un Gerente de Seguridad, a tiempo completo que esté familiarizado con las operaciones y construcción aeroportuaria para asegurar que se ponga en práctica el programa de seguridad. El Consorcio AGI se adhiere a una filosofía de “Cero Tolerancia de Accidentes.”

La empresa Bechtel es considerada un líder dentro de su industria en el desarrollo, coordinación y ejecución de programas de seguridad eficientes en términos de costo, para grandes proyectos de ingeniería y construcción. El equipo ejecutivo de Bechtel está totalmente comprometido con una “Filosofía de Cero Accidentes” y cree firmemente en ejecutarla en todos sus proyectos. Bechtel tiene un grupo de 300 profesionales en seguridad con una amplia gama de conocimientos, experiencia y certificaciones.

La capacidad que tiene Bechtel para desarrollar, coordinar y ejecutar un programa de seguridad basado en procedimientos y rendimientos medulares ha resultado en un alto grado de rendimiento en la prevención de lesiones y afecciones relacionadas con el trabajo.

Los proyectos de Bechtel llevan ya más de 1.000.000 de horas de trabajo sin pérdida de un solo día de trabajo por lesión o afección en más de 100 oportunidades en todo el mundo. Los programas de seguridad y salud de Bechtel han resultado en el otorgamiento de los siguientes galardones representativos:

- Premio de la Asociación Nacional de Constructores a la Excelencia en la Prevención de Accidentes en 34 de los últimos 35 años.
- Premio al Honor del Consejo Nacional de Seguridad (1990, 1992, 1993) y Certificado de Plata (1995)
- Premios de Oro de la Real Sociedad para la Prevención de Accidentes (1995)
- Premio de la Organización Mundial de Seguridad al Constructor Consciente por una Extraordinaria Seguridad (1993)
- Premio de Cinco Estrellas por Buena Administración de la Salud y la Seguridad, del Consejo Británico de Seguridad (1996)

3 El Gestor deberá administrar, bajo su responsabilidad, toda la documentación necesaria que permita una buena gestión de la obra y su correspondiente supervisión administrativa y técnica. Esta será debidamente codificada y ordenada, utilizando para ello materiales, procedimientos y tecnología moderna, de manera que sea posible obtener, en cualquier momento, la información requerida en forma rápida y confiable. El CETAC, la DGAC y las personas que éstos designen tendrán, en todo momento, amplio acceso a todos los libros de control técnico y archivos de la obra.

El Consorcio AGI requerirá que el equipo de Bechtel y Edica suministren:

- La documentación de la prueba de materiales tanto en el sitio como fuera de éste
- La documentación de todas las condiciones de cómo se construyó
- La documentación de todas las inspecciones en el sitio, y los informes de aceptación, la documentación de las cantidades instaladas, el programa y las actualizaciones del costo y las previsión.

El Consorcio AGI requerirá que el equipo de Bechtel y Edica cuenten con una gestión calificada en el sitio, con el fin de proveer la supervisión para la mano de obra para el trabajo manual. AGI requerirá que se use el equipo y los materiales más modernos para completar la obra.

4 A partir del inicio de las obras, el Gestor asumirá plena responsabilidad por el cuidado de éstas y de todas las obras provisionales y de los daños que pudieran producirse en ellas por cualquier causa.

El Grupo AGI junto con Bechtel y Edica, tendrán la responsabilidad total de las instalaciones que se remodelarán y de la nueva construcción hasta que sea aceptada por el CETAC. El Consorcio AGI requerirá que Bechtel y Edica reparen, sin costo alguno para el proyecto, cualquier daño a las instalaciones causado por la negligencia de los contratistas.

5 Las obras se efectuarán por cuenta y riesgo del Gestor, y este deberá asumir todos los pagos y desembolsos que fueren precisos hasta su total terminación. El Gestor deberá contemplar, dentro de sus costos, entre otros, la reubicación, traslado y cambios de postes, tendidos eléctricos, comunicaciones, alcantarillado, agua potable y, en general, todos los gastos y trabajos necesarios para el desarrollo de las obras.

El Consorcio AGI será responsable por todo el riesgo del proyecto de desarrollo y hará los pagos al equipo de Bechtel y Edica por la obra terminada.

g. Otras Obligaciones del Gestor

g.1 Consideraciones Ambientales [Cartel, III.6.1]

1 El Gestor deberá contratar los estudios de impacto ambiental que se requieran para todas las obras de construcción según la normativa ambiental vigente. Será responsabilidad del CETAC, con el apoyo del Gestor, tramitar los permisos ambientales correspondientes.

2 El Gestor deberá poner en práctica todas las medidas identificadas en el estudio de impacto ambiental e implementar los planes de manejo y monitoreo ambiental que se requieran.

(1-2) En Costa Rica, el Consorcio será el responsable de respetar y cumplir con los reglamentos ambientales en todas las actividades cubiertas por el Contrato de Gestión. De acuerdo con las prácticas sanas de gestión ambiental, el paso inicial en todos los proyectos de construcción es llevar a cabo un análisis del impacto ambiental. En forma específica, el Consorcio encargará un análisis de impacto ambiental para todos los proyectos importantes de construcción. Con base en el resultado de esos análisis, la construcción se adaptará para que cumpla con todos los requerimientos ambientales de la legislación actual, tales como protección de las especies en peligro de extinción, que tengan su hábitat en la propiedad del Aeropuerto. Una vez que se hayan identificado los requisitos, se pondrán en práctica todos los planes de supervisión y manejo ambiental.

Como preludeo a la realización de un análisis de impacto ambiental, el Grupo AGI contrató a Desarrollos en Ecología, Paisajismo, Planificación, Arquitectura y Turismo (DEPPAT), para llevar a cabo una evaluación preliminar del riesgo ambiental en el AIJS. Se identificaron varias áreas que requieren enfocarse, por ejemplo:

- La calidad del agua potable en el Aeropuerto actualmente está en peligro de contaminación a causa de la contaminación del manantial acuífero. Entre las soluciones que se propusieron para mejorar la calidad del agua potable, se incluyen:
 - Excavar un pozo nuevo en el sitio, dada la abundancia de agua subterránea.
 - Tratar el agua que suministra en la actualidad el Instituto de Acueductos y Alcantarillados, por medio de la filtración, cloración o por otros medios.
- El sistema de alcantarillado pudiera no estar funcionando a un nivel óptimo para cubrir a todo el Aeropuerto. Se cree que las sustancias químicas que entran en el sistema pudieran estar matando a los microbios que descomponen los desechos. Además, la tubería del alcantarillado, la cual es vieja, pudiera tener fugas y es probable que se esté contaminando el suelo y las aguas subterráneas. Una solución propuesta fue separar el desagüe de aguas industriales del desagüe de aguas orgánicas, o, si no, cambiar las sustancias químicas que se introducen en el sistema por unos que fueran biodegradables. Asimismo, debería revisarse la tubería existente.
- En el pasado, todos los desechos sólidos se eliminaban en el sitio, lo que resultaba que hubiera dos vertederos de basura. La composición de la basura es variada y puede incluir desechos de alto riesgo. En la actualidad, toda la basura se transporta al relleno sanitario en Alajuela. Para garantizar que el agua subterránea no se contamine, todos los materiales de desecho deberían transportarse a este vertedero de basura.
- Es probable que haya contaminación con el combustible de los “jets” tanto en el agua subterránea como en el suelo dentro de la propiedad del Aeropuerto. Cuando se realice un estudio ambiental inicial, se supervisarán los pozos para determinar la magnitud, si la hubiera, de esta contaminación. Podría necesitarse de un remedio biológico.

- Existe un tanque subterráneo de almacenamiento que deberá revisarse para comprobar si tiene fugas; lo mismo sucede con la condición de la estación de servicio. Se deberá llevar a cabo una inspección ATA 653, según sea necesario.
- Otro punto puede ser la erosión ocasionada por el cauce de las aguas pluviales. Entre las soluciones posibles se encuentra, la siembra de arbustos, pavimentado, colocación de sacos de arena, etc.

Todas las mediciones identificadas en el análisis de impacto ambiental se pondrán en práctica y se requiere del manejo y la supervisión de los planes que se implementarán.

Como ejemplos de las acciones pasadas del Grupo AGI en Bolivia, se realizaron estudios ambientales iniciales como el primer paso hacia nuestra gestión en los aeropuertos de La Paz, Cochabamba, y Santa Cruz. En Australia, El Aeropuerto Internacional Hobart cuenta con la certificación ISO-14. 000. Esta Certificación ISO-14.000 es un sistema de administración ambiental que se basa en una norma internacional del desempeño ambiental. El Grupo AGI ha realizado los Análisis de Impacto Ambiental en los aeropuertos Hobart y Perth; en ambos está implementado estos análisis como una función en los respectivos Planes Maestros a cinco años. Por ejemplo, todos los proyectos nuevos de construcción en Perth no interrumpen el habitat de la Cacatúa Negra de Carnaby y de la Tortuga del Pantano Occidental. Para Aeropuerto London-Luton, Inglaterra, el Grupo AGI está en el proceso del diseño e implementación del Sistema de Administración Ambiental que cumple con el ISO-14. 000.

Siguiendo la política mundial del Grupo AGI, el Gestor respetará y cumplirá con los reglamentos ambientales costarricenses. A todas las ubicaciones del Grupo AGI se les incentiva para que adopten el ISO 14. 000 como el sistema de administración ambiental. Se espera que el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría se maneje al mismo nivel de cumplimiento que los otros aeropuertos internacionales administrados por el Grupo AGI.

g.2 Presentación de informes [Cartel, III.6.2]

1. Información Financiero-Contable [Cartel, III.6.2a.]

1. Los nombres de los auditores externos de la sociedad, los cuales deberán estar debidamente autorizados en Costa Rica y acreditar tener una experiencia mínima de tres años como auditores externos de compañías sujetas a la fiscalización del Estado. Esta información deberá suministrarse con anterioridad a la firma del contrato, e informarse de cualquier cambio que se produzca durante la vigencia del mismo.

El Consorcio AGI suministrará, antes de la firma del contrato, el nombre de una firma de auditoría externa autorizada para realizar negocios en Costa Rica, que posea tres años de experiencia de trabajo con compañías sujetas a la fiscalización del Estado.

1.2 Estados financieros trimestrales y anuales. Los estados financieros anuales deberán ser aprobados por los auditores externos e incluir al menos balances generales y estados de ingresos y egresos. Este informe deberá ser entregado dentro del

plazo de 30 días naturales una vez finalizado el trimestre o 45 días naturales una vez finalizado el año fiscal respectivo.

Se presentarán estados financieros trimestrales y anuales, según lo requiera el Estado durante el plazo establecido (dentro del plazo de 30 días naturales una vez finalizado el trimestre o dentro de los 45 días naturales una vez finalizado el año fiscal respectivo). Las notas apropiadas acompañarán a todos los estados financieros. El paquete de programas de contabilidad SCALA propiedad el Grupo AGI se describe en detalle en la Sección 4.C, y es el usado para todos los requerimientos de confección de informes, según se discute brevemente a continuación.

a) Los ingresos desglosados por centros de costos e ingresos, así como en categorías de ingresos.

El SCALA desglosa los ingresos por centro de costo y proporciona informes en los que se describen los ingresos por centro de costo y clasificación de actividades aeronáuticas y las no relacionadas con la aeronáutica.

b) En las notas de dichos estados, se deberán individualizar los ingresos de explotación, desglosados en ingresos por pasajero embarcados, ingresos por servicios aeronáuticos, no aeronáuticos comerciales e ingresos por servicios en la Terminal de Carga. Los costos deberán estar desglosados en costos de operación, costos de conservación y mantenimiento y otros costos. Estos costos se refieren a los costos originados en la prestación de los servicios descritos en el cartel.

El desglose de los costos para la preparación de informes incluye las tasas de desempeño de los ingresos por pasajero, ingresos generados por las actividades aeronáuticas, los ingresos no relacionados con la aeronáutica y los centros de costo individuales de la Terminal, Campo Aéreo, Lado Terrestre y desgloses adicionales entre los que está el centro de carga.

c) Los costos de operación y mantenimiento, desglosados en costos de operación, costos de mantenimiento y otros para detallados por Centro de Costos.

Los costos de operación y mantenimiento se informan por separado y se desglosan por centros de costo por medio del programa SCALA. Adicionalmente, SCALA capta, registra y rastrea los gastos directos e indirectos dentro de cada centro de costo.

d) Tipo de gastos (monedas, plazos, interés, tabla de amortización).

Se le puede dar seguimiento a los tipos de gastos con el SCALA y ser expresados en la moneda relevante, incluyendo colones o dolares estadounidenses. Por ejemplo, el SCALA implementado en Bolivia refleja el peso Boliviano con fines de preparación de informes.

e) Inversión en la construcción de obras, indicando por separado el monto correspondiente a las inversiones en el Campo Aéreo, los Terminales de Pasajeros, el Lado Terrestre y la

Terminal de Carga. Asimismo, se deben especificar los detalles de la inversión, de acuerdo con el proyecto respectivo.

El SCALA da seguimiento e informa sobre las inversiones mensuales hechas en las obras de construcción en progreso. Las inversiones de construcción se describen en detalle por centro de costo.

f) Garantías que haya otorgado sobre las acciones de la sociedad, sobre pagos comprometidos o sobre los ingresos de la sociedad, el nombre y domicilio de los acreedores prendarios, etc. Asimismo, deberá hacer entrega de dos copias certificadas de los documentos de constitución de dichas garantías.

El Grupo AGI proporcionará toda la información relacionada con las garantías sobre las acciones de la sociedad comprometidas o ingresos de la sociedad dados en garantía, nombre y domicilio de los acreedores. La documentación se puede entregar en dos copias, si así se solicita.

2 Información de Calidad de Gestión [Cartel, III.6.2.b]

2.1 Información mensual de reclamos presentados por los usuarios identificando al usuario, el reclamo que haya formulado, la fecha del reclamo, la respuesta dada por el Gestor y las medidas adoptadas. Este informe deberá ser entregado dentro de los primeros 15 días naturales una vez vencido el mes respectivo.

El personal del Consorcio AGI en el Aeropuerto recogerá reclamos a través de varios departamentos, entre los cuales están, Operaciones, Servicios Informáticos y Administración. Se generará una recopilación de los asuntos y retos que se compartirá en las reuniones mensuales del personal. Un formulario mensual incluirá el nombre, fecha del reclamo, respuesta de la administración y acción tomada. El formulario se entregará el día 15 del mes posterior a la queja. En el Aeropuerto Internacional Stewart, el Grupo AGI implementó una línea especial, con horario las 24 horas al día, que permite a los residentes fingir sus alguna inquietudes directamente a la administración. A las personas que llaman se les entrega una respuesta escrita por parte de la administración en la que se acusa recibo de inquietud y de las acciones que se tomaron para rectificar el problema.

2.2 Autoevaluación semestral de la gestión y operación del AIJS, incluyendo una identificación de los principales hechos relevantes. Este informe deberá ser entregado dentro del plazo de los 30 días naturales una vez finalizado el semestre respectivo. Deberá incluir entre otros, lo siguiente:

a. Descripción de los servicios que se prestan en el AIJS identificando aquellos servicios que presta el Gestor directamente y aquellos que no. Ingresos totales percibidos por los servicios comerciales y su desglose por cada uno de ellos.

El Consorcio AGI proporcionará una gama completa de servicios por medio de una combinación de personal interno y de personal externo subcontratado. Los contratistas

interpendientes proporcionarán la mayoría de los servicios que generen ingresos. Sin embargo, el Consorcio se reserva el derecho a realizar cualquier servicio que considere prudente, tales como la administración del lote de parqueo. El Gestor informará cada mes el ingreso total desglosado por proveedor.

b. Costos de operación y mantenimiento totales, debidamente justificados.

Los costos totales de operaciones y mantenimiento se reflejarán en el presupuesto anual que está totalmente justificado y aprobado por la DGAC. Se proveerá una comparación mensual de lo presupuestado con lo real, acompañado por las notas financieras que explican las variaciones. Este informe lo genera el Sistema Computarizado de Administración de Mantenimiento.

c. Tarifas de los servicios aeronáuticos, no-aeronáuticos, comerciales y rentas.

Todos los ingresos y tarifas del Aeropuerto se informarán con base en las clasificaciones de servicios relacionados con la aeronáutica y los no relacionados con la aeronáutica. Además, todo el ingreso informado se clasifica como centros de costos del Campo Aéreo, Terminal o del Lado Terrestre. El programa de contabilidad SCALA del Grupo AGI está totalmente capacitado para ofrecer esta información.

d. Inversión en las obras, debidamente justificadas y detalladas.

Todas las inversiones en capital aprobado y en proyectos de mantenimiento se reportarán en detalle y se justificarán. El programa de contabilidad SCALA del Grupo AGI proporciona esta información.

e. Resumen de la información mensual de reclamos presentados por los usuarios, incluyendo los detalles indicados anteriormente. Además, dicha información deberá ser complementada con información estadística agregada sobre los reclamos y referirse a la efectividad de las soluciones acordadas.

El informe resumen entregado que será por el Consorcio AGI clasifica los reclamos por usuario, tipo de quejas, acción tomada y resultados.

f. Número y monto de las multas en el período.

El informe resumen incluirá el número, monto y tipo de las multas cobradas.

g. Descripción de los problemas y medidas correctivas adoptadas.

Todas las quejas se describen y se comunican las medidas correctivas a satisfacción de quien interpuso la queja.

h. Medidas preventivas y otras medidas adoptadas que mejoren la calidad del servicio.

Las medidas preventivas adoptadas se describen y se investiga la efectividad de las medidas tomadas.

i. Indicadores de gestión.

Los indicadores de gestión son las normas de rendimiento que se han acordado entre el Consorcio y la DGAC. Las normas de rendimiento proporcionan a la gestión con una guía de mediciones e indican el valor de los esfuerzos del Consorcio.

2.3 Información anual de evaluación en la calidad de la gestión y operación del AIJS, incluyendo la encuesta de usuarios (Sección IV.F.8). Este informe deberá ser entregado dentro del plazo de 30 días naturales una vez finalizado el año fiscal respectivo.

El informe resumen se presentará dentro de un plazo de 15 días una vez finalizado el respectivo periodo. El informe resumen, que está contemplado para ser usado en Costa Rica, es exactamente igual a los informes gerenciales proporcionados a todos los clientes del Grupo AGI en las reuniones con las autoridades aeroportuarias todos los meses.

3 Información de mantenimiento y construcción [Cartel, III.6.2.c]

3.1 Durante la ejecución de proyectos de construcción deberá presentar informes mensuales de avance de la construcción de las obras. Ese informe deberá ser entregado dentro del plazo de 15 días naturales una vez finalizado el mes respectivo.

Los informes de proyectos de construcción se emitirán mensualmente. Los informes de construcción incluyen el estado del proyecto, porcentaje terminado, porcentaje financiado y trabajo que se espera se completará el siguiente mes. Este es un informe común del Grupo AGI que se entrega a todos los clientes que realizan proyectos de mejoras de capital.

3.2 El Gestor garantizará, al personal que designe la DGAC/CETAC, un libre acceso a los documentos del proyecto, planos, memorias de cálculo, especificaciones, etc., relacionados con el proyecto de ingeniería y, en general, a todos los antecedentes que sean necesarios para su labor de fiscalización y control del cumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato de gestión.

El Consorcio AGI está de acuerdo en permitir el acceso a los documentos de la construcción por parte de empleados nombrados por la DGAC/CETAC.

3.3 Informe mensual sobre el cumplimiento del Plan de Mantenimiento. Este reporte debe incluir las cantidades de obras ejecutadas y costos unitarios incurridos. También se deben detallar las situaciones de emergencia diarias, indicando causas y hora.

El progreso del Plan de Mantenimiento Anual del Consorcio AGI se presentará a la DGAC en forma mensual. Los informes de progreso del Plan de Mantenimiento incluyen una descripción de los proyectos, cantidades de obras ejecutadas, costos unitarios incurridos y cualquier reparación de emergencia o no planificada efectuada durante el mes. Los informes de reparaciones de emergencia describen el tipo de reparación, la causa de ea misma y las medidas preventivas que se tomaron para reducir la posibilidad de que ocurra de nuevo. El Sistema Computarizado de Administración de Mantenimiento proporcionará los informes según sean solicitados y se describe con mayores detalles en la Sección 6.0: Plan de Mantenimiento.

3.4 Seguimiento semestral del estado de los pavimentos en todas las zonas de circulación vehicular y en las pistas del aeropuerto.

Una parte vital del plan de mantenimiento del pavimento del Consorcio AGI requiere que se lleven a cabo análisis regulares anuales sobre la condición del pavimento. Este análisis incluye la cantidad de tráfico de aeronaves que usa la pista de aterrizaje la s calles de rodaje, así como la cantidad de vehículos que impacten el pavimento del Lado Terrestre. Una descripción completa del programa AGI para mantenimiento del pavimento se suministra en la Sección VI: Plan de Mantenimiento.

4 Otra información e informes [Cartel, III.6.2.d]

4.1 El Gestor entregará a la DGAC/CETAC, a más tardar el 15 de noviembre de cada año, un plan de trabajo anual, con un desglose de las actividades mensuales. Este deberá contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo a lo estipulado en estas bases, en el Plan Maestro y en concordancia con el plan de operaciones y mantenimiento. El plan de trabajo anual deberá identificar el presupuesto anual e incluir los cálculos tarifarios, de acuerdo con la metodología descrita en estas bases y las regulaciones de ARESEP.

Anualmente el 15 de noviembre o antes, el Consorcio AGI entregará un plan de trabajo que incorpora los aspectos pertinentes al Plan Maestro, el plan de mantenimiento anual completo y el Plan de Operaciones. El Plan de Trabajo Anual incluye cada proyecto y tarea contemplada, el presupuesto para cada partida y la justificación para el gasto.

4.2 Organización y personal superior (Gerente General, Gerente de Finanzas, Recursos Humanos y Servicios Administrativos, Gerente de Planificación, Ingeniería y Construcción). Este informe deberá ser entregado quince días naturales antes de la entrada en vigencia del contrato, y actualizado anualmente y cada vez que se produzca un cambio en el personal superior.

El Grupo AGI entregará un organigrama en el cual se identifica todo el personal superior. Este organigrama indicará las líneas de autoridad y las correspondientes responsabilidades en cuanto a la presentación de informes entre el gestor y la DGAC/CETAC. Cualesquiera cambios en el organigrama se entregarán de inmediato a la DGAC/CETAC.

4.3 Informes semestrales de avance en la gestión ambiental. Este informe deberá ser entregado dentro del plazo de 30 días naturales una vez finalizado el trimestre respectivo.

Los informes ambientales se generarán cada trimestre y se entregarán dentro del plazo de 30 días naturales una vez finalizado el trimestre respectivo.

4.4 Cualquier otra información relacionada con el contrato de gestión que la DGAC/CETAC requiera, en el plazo indicado por éste.

El Consorcio AGI tiene el compromiso de proporcionar a la DGAC/CETAC toda la información relevante para la administración, operación y mantenimiento del AIJS. El Grupo AGI cree firmemente en sus complejos programas computarizados de contabilidad, mantenimiento y operaciones, desarrollados en tantos años de operaciones aeroportuarias. Estos programas proporcionan la flexibilidad para cumplir con las expectativas de la DGAC/CETAC.

g.3. Manual de Procedimientos Operativos del Aeropuerto. [Cartel, III.6.3]

Un elemento vital de la política de administración aeroportuaria global de AGI es la creación de un extenso Manual de Procedimientos Operativos del Aeropuerto. Este Manual de Procedimientos describe, en detalle, las reglas, reglamentos, políticas y procedimientos para todos los temas que se listan abajo. Cada sección describe las responsabilidades para poner en práctica y actualizar el documento. El Plan Operacional de la Terminal 3 de Toronto es un ejemplo, por excelencia, del compromiso del Grupo AGI de proveer guías claras para todos los empleados, arrendatarios y concesionarios aeroportuarios, así como a las entidades gubernamentales que operan en el Aeropuerto. Antes de la apertura de la Terminal 3, el Grupo AGI preparó el extenso Plan Operacional y lo usó como guía para la capacitación de todos los empleados del Grupo AGI, las aerolíneas y los arrendatarios.

A continuación se describen brevemente las secciones principales del Manual de Procedimientos Operativos del Aeropuerto en forma breve.

1 Plan de Operación.

El Plan de Operación describe las responsabilidades administrativas, los requerimientos de espacio para el personal, uso del equipo y procedimientos operativos para las actividades del Campo Aéreo, de la Terminal y del Lado Terrestre. Las responsabilidades del trabajo del Gerente y del Supervisor se describen junto con las líneas de autoridad y las correspondientes responsabilidades de presentación de informes. Los procedimientos se describen para los empleados aeroportuarios que tengan que interactuar con las agencias externas y los arrendatarios. Las normas se establecen para las estaciones de trabajo del empleado y su ambiente. Se establecen los procedimientos estándares para el uso seguro del equipo, se incluyen los límites de velocidad en las operaciones, el uso del cinturón de seguridad y la inspección de los vehículos antes de usarlos. El Plan Operacional es la base para establecer las Reglas y Reglamentos del Aeropuerto que se distribuyen a todos los usuarios y arrendatarios.

2 Plan de Seguridad y Vigilancia.

Este plan no forma parte del Manual de Procedimientos normal del Grupo AGI. El Grupo AGI desarrolla un Plan Ambiental, de Seguridad y Salud en el que se describen las medidas que garantizan la seguridad del personal y el cumplimiento de los requerimientos regulatorios del Gobierno en relación con asuntos de seguridad y salud. Cada ubicación aeroportuaria operativa del Grupo AGI debe desarrollar un plan ambiental, de seguridad y salud, de igual manera, debe asegurarse que todos los empleados conozcan su contenido por completo.

3 Plan de Emergencia y otros.

Es de particular importancia coordinar el Plan de Emergencia con recursos externos al Aeropuerto, tales como operadores de equipo pesado y servidores regionales a respuestas de emergencia, incluido los departamentos de ambulancias y prevención de incendios. Se desarrollará un Plan de Emergencia con el fin de identificar todos los recursos disponibles para brindar respuesta a situaciones de emergencia.

4 Dotación mínima de personal (dotación normal, sistema de turnos, etc.).

Un organigrama del personal estará incorporado en el Manual de Procedimientos en el que se muestra las responsabilidades de preparación de informes, cantidad del personal y nombre de los puestos.

5 Transporte para el personal de trabajo.

El Consorcio AGI planea coordinar los horarios de trabajo con los proveedores de servicios de autobús público, para hacer arreglos sobre las horas de llegada y salida desde el Aeropuerto y hacia éste, con el fin de ayudar a los empleados que dependen del transporte público para cumplir con sus obligaciones laborales.

Además, la situación del parqueo remoto de los vehículos de los empleados en el AIJS requiere de un plan para proveer servicios de transporte a los empleados durante todo el día. Un estudio sobre el número de turnos establecerá el horario para proveer el transporte de los empleados.

6 Plan de mantenimiento de la infraestructura.

El mantenimiento de la infraestructura no está incorporado en el Manual de Procedimientos del Consorcio AGI; en su lugar, se preparará un documento independiente para el uso interno. Todos los programas de mantenimiento se derivarán del sistema computarizado de administración de mantenimiento del Consorcio AGI. Esta información se le suministrará a cualquier arrendatario que quiera conocer la frecuencia de los servicios de mantenimiento y limpieza.

7 Plan de mantenimiento de equipos.

Los detalles de este plan se encuentran en un documento independiente como parte del sistema computarizado de administración de mantenimiento y están disponibles para cualquier persona que solicite la información que contiene este plan.

8 Plan de obras sauitarias.

El Plan de obras sanitaria describe los procesos y el mantenimiento para el tratamiento de las aguas residuales, el control de las aguas pluviales y la limpieza general de las instalaciones que pudieran tener un impacto en la salud. A inicios del proceso de transición, el Grupo AGI evaluará la situación actual en relación con las aguas residuales y las aguas pluviales. Se desarrollará un extenso plan para enfocar la situación y rectificar los problemas encontrados.

9 Plan de facilitación o de coordinación.

El Grupo AGI desarrollará un plan de comunicaciones en el que se describan las responsabilidades y las reuniones programadas con las organizaciones de los arrendatarios, entidades gubernamentales y servicios de la comunidad. Se preparará un calendario de reuniones anuales que se distribuirá entre todos los arrendatarios, funcionarios gubernamentales y otras partes interesadas.

10 Reclamos del usuario.

AGI incorpora un sistema de retroalimentación del cliente el cual proporciona a los clientes y arrendatarios un foro para presentar los reclamos. Todos los reclamos se responden en forma oportuna y profesional. En las operaciones del Aeropuerto Internacional Stewart del Grupo AGI, los arrendatarios, los usuarios del Aeropuerto los residentes de la comunidad usan una "línea caliente" con el fin de registrar sus preocupaciones. El Gerente General del Aeropuerto entrega una respuesta por escrito.

11 Manual de Operación de los servicios indicados en las bases administrativas, señalando los estándares de operación, calidad y gestión de los servicios, etc.

El Grupo AGI confeccionará una guía de concesión para los proveedores de servicio. La guía de concesión establece las obligaciones de los arrendatarios en relación con las horas de operación, traslado de los desechos, normas de señalización, normas para la apariencia del espacio arrendado y los mínimos en la capacitación de los empleados. Una guía similar se creó para los arrendatarios y concesionarios en el Aeropuerto Internacional Stewart que coincidió con la apertura de un edificio de la Terminal ampliada. El Grupo AGI preparará este documento antes de hacer una licitación para un contrato de concesión o servicio.

12 Reglamento de Uso de Áreas Comunes del Terminal de Carga

En su Plan Operacional el Consorcio AGI ha incorporado las reglas y reglamentos propuestos para el uso de las áreas comunes en el área de la Terminal de Carga. Las reglas y reglamentos de la Terminal de Carga se concentran en los procedimientos seguros de operación, al evitar las condiciones de alto riesgo, el manejo de la carga por terceros que sean proveedores de servicio y la seguridad.

El Consorcio AGI reconoce el requerimiento del Gobierno de proporcionar los documentos arriba mencionados dentro del plazo del primer año del Contrato de Gestión.

3.A.2 Plan de Control de Calidad

Mientras que el Plan Operacional de una organización es la fuerza guía que dirige a una organización en la conducción de su negocio, no proporciona un método de retroalimentación o fortalecimiento. Por consiguiente, un Plan de Control de Calidad se necesita para proporcionar la habilidad de medir las mejoras del Plan Operacional y la información requerida para efectuar las mejoras.

El valor del Plan de Control de Calidad es la unión que éste establece entre la misión, estrategia, planes y operaciones de la organización. Una vez implementado, el Plan de Control de Calidad se convierte en una herramienta para evaluar el desempeño en orden inverso, desde las operaciones hasta los planes, y de nuevo al desarrollo de la estrategia. Proporciona un sistema de re-evaluación continua de las estrategias, planes y acciones, y puede usarse en todos los niveles de la organización.

Esta sección describe el Plan de Control de Calidad propuesto por el Consorcio AGI para el AIJS. Este plan fue preparado para cumplir las necesidades del AIJS. Se base el Plan en una valoración de estudios, entrevistas e investigación que realizó AGI a la fecha, y el programa de administración de calidad total de AGI y las mejoras prácticas utilizadas mundialmente por el Grupo AGI en sus aeropuertos.

El Plan de Control de Calidad apoyará el Plan Operacional de AGI en dos formas:

- 1) **Cumplimiento Contractual.** Uno de los propósitos del Plan de Control de Calidad será el de garantizar que se cumplan las obligaciones contractuales estipuladas bajo el Contrato de Concesión del Aeropuerto. Con el fin de garantizar que el Plan Operacional se efectúe de manera apropiada, se necesita un sistema de verificación y balances. Este sistema de verificación y balances lo proporciona el Plan de Control de Calidad. Permitirá que la DGAC y el CETAC supervisen el desempeño del operador del Aeropuerto en relación con una serie de normas acordadas por ambas partes.
- 2) **Mejora del Desempeño.** Otro propósito del Plan de Control de Calidad es el de establecer metas y definir un enfoque estratégico para mejorar el desempeño. El Plan permite al Operador establecer las normas para del desempeño en las instalaciones y servicios del Aeropuerto e identificar las oportunidades para mejorar en forma progresiva. Se logra dicho propósito estableciendo criterios para medir el desempeño o "métrica", para todas sus actividades. También, incluye la identificación y descripción de los requerimientos de datos y recursos necesarios para supervisar el sistema de medición del desempeño, en forma progresiva. El sistema de medición del desempeño incluye: 1) medidas de desempeño requeridas por la DGAC y el CETAC, según se estipula en el Cartel de Licitación; y 2) medidas del desempeño adicionales utilizadas por AGI en a través de su sistema de Aeropuertos, y los cuales han demostrado ser medidas efectivas del desempeño total.

Otros objetivos del Plan de Control de Calidad del Grupo AGI son:

- Enfoque del sistema inicial de medición del desempeño hacia las personas de niveles superiores que toman las decisiones.
- Suministro de informes mensuales.

- Establecimiento de una base para un sistema más comprensivo de mejoramiento del desempeño de la administración en línea.
- Diseño de un sistema manual de informes que pueda automatizarse después.

El Plan de Control de Calidad incluye las siguientes secciones:

- 1) Una metodología para la evaluación del desempeño del servicio.
- 2) Indicadores de objetivos propuestos para el primer año del Contrato de Concesión.
- 3) Un plan para la recopilación de información e informes para apoyar la evaluación de los servicios.

1. Metodología para la Evaluación del Desempeño (comparado con los niveles actuales)

AGI utiliza un Programa de Administración de Calidad Total diseñado para establecer el enfoque de la organización en el proceso del mejoramiento continuo del desempeño. El Programa de Administración de Calidad Total apoya dos amplias metas de la compañía:

- 1) Brindar a los aeropuertos administrados por el Grupo AGI un personal de administración que conoce y está comprometido con un proceso de mejoramiento continuo.
- 2) Fortalecer la habilidad del grupo AGI para agregar valor a los aeropuertos que administra.

Programa de Administración de Calidad Total de AGI

Según se indica en el Documento 3.1 el Programa de Administración de Calidad Total del Grupo AGI inicia con un programa de capacitación para el empleo de la línea de atención al público en el que introduce de los conceptos de la administración de calidad total. Cualquier programa de mejora de la calidad debe incluir desde arriba el compromiso y dedicación de la administración de apoyar la calidad a los esfuerzos continuos del personal, para cumplir con las normas de calidad. Por lo general, en cada Aeropuerto manejado por AGI, se lleva a cabo un cursillo para los niveles administrativos sobre el tema de mejoramiento continuo. En este cursillo se incorporan las técnicas de pensamiento creativo, destrezas para manejo del tiempo y conceptos de formación de equipo.

Una vez que la administración superior esté "a bordo", se realizan reuniones con los empleados para compartir los enunciados de la visión y misión. Los empleados se involucran en la determinación de las metas e identificación de las necesidades y retos que deben dirigirse en un proceso de calidad total. Por ejemplo, en el Aeropuerto Internacional Albany en Nueva York, E.U.A., la administración superior estableció una meta ambiciosa de llegar a ser "el Aeropuerto más amable en el mundo." El alcanzar esa meta requiere que se involucre a los empleados de la línea de atención al público.

(Insert Documents 3-1)

Ha ejecutado el Programa de Administración de Calidad Total con éxito en varios aeropuertos administrados por el Grupo AGI. Por ejemplo, en Albany se dio capacitación que introdujo la filosofía de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba, en la cual los empleados de la línea de atención al público se convierten en "clientes" de los mandos medios. Los empleados de la línea de atención al público informan al mando medio a través de varias herramientas, tales como registros de las quejas de los clientes y cuadros donde se detalla la ejecución del trabajo, mostrando todas las actividades involucradas en el servicio al cliente. Los empleados de la línea de atención al público identificaron las inquietudes de los clientes y las remitieron al mando medio quien, a su vez, dio autoridad a Equipos de Mejoramiento del Servicio para que manejaran el asunto. Los Equipos de Mejoramiento del Servicio, aplicando los procesos estándares de la administración de calidad total, proporcionó a la administración superior un análisis y recomendaciones para mejorarlo.

Los Equipos de Mejoramiento del Servicio fueron la llave hacia el éxito de la administración de la calidad. Generalmente, se forman equipos, con empleados de varios niveles de autoridad y se incluyen múltiples disciplinas, creando aportes desde varias perspectivas. Representantes de varias áreas de proveedores de servicios, incluyendo maleteros, policía de seguridad y empleados de inspección de la seguridad se incorporan en este esfuerzo de formación de equipo.

En el Aeropuerto Internacional Hartsfield-Atlanta, se inició un extenso programa de capacitación orientado al servicio al cliente bajo la guía del Comisario de Aviación (quien recientemente asumió el cargo de Vicepresidente para Norte América del Grupo AGI). La capacitación de servicio al cliente de Atlanta se ofrece a todos los empleados del Aeropuerto y ha dado como resultado la creación de un sentido de comunidad entre los empleados e impulsado el esfuerzo de proporcionar mayor calidad de servicio a todos los clientes.

El Programa de Administración de Calidad Total

El Programa de Administración de Calidad Total del Consorcio AGI tiene tres componentes primarios: Medición, Evaluación y Supervisión. Cada uno de estos interactúa con el otro para formar un plan cohesivo, como se muestra en Documento 3-2.

Medición. La medición de los resultados de una actividad requiere el uso de herramientas y puntos de referencia para varias actividades. Las herramientas de medición son aquellas métricas que la DGAC, el CETAC y el Consorcio AGI convienen para determinar el nivel total del cumplimiento del contrato y la calidad de los servicios que se brindan en el Aeropuerto.

Evaluación. Este proceso interpreta los resultados de la métrica y determina si los cambios o refinamientos del Plan Operacional actual pueden mejorar la calificación del sistema de medición. Requiere una evaluación de los resultados y un compromiso a poner en práctica los cambios.

Supervisión. La supervisión incluye la recopilación de la información y su informe en un formato que puede aplicarse a los criterios de medición del desempeño. La supervisión debería aplicarse a múltiples niveles de la organización; cada nivel enfocado en las medidas que puede controlar.

Si bien estos tres pasos se describen en forma sucesiva, se dan en forma secuencial. Conforme se efectúan los cambios en las operaciones del Aeropuerto, los resultados de estos cambios deben supervisarse. En listas de control periódicas, el desempeño de una actividad se mide usando los datos recopilados durante la fase de supervisión. Una vez que se ha definido la métrica, los resultados deben, entonces, evaluarse de nuevo. La evaluación, a menudo, resulta en cambios continuos que ayudan a la organización a prosperar mientras las condiciones del mercado e influencias externas cambian.

Para supervisar el cumplimiento de cualquier Plan Operacional, se requiere una serie de criterios de medición del desempeño. La meta de todo sistema de medición del desempeño es identificar los logros y oportunidades para mejorar en forma continua.

La medición del desempeño es el primer paso de un proceso por medio del cual los planes específicos y realistas se desarrollan continuamente para aumentar más el desempeño.

La metodología para identificar el sistema de medición del desempeño es para:

1. Definir las directrices para desarrollar estas mediciones.
2. Organizar estas mediciones dentro de un sistema por medio del cual los resultados son significativos para el Aeropuerto y el usuario, y son capaces de estar supervisados para garantizar la realización de las metas del AIJS.

(Insert Documento 3-2)

Desarrollo de las Mediciones del Desempeño

Cada criterio de medición del desempeño deberá ajustarse a las siguientes pautas:

1. **Aplicación.** Todas las actividades de operación del Aeropuerto deben tener mediciones para el desempeño. Si alguna actividad no puede medirse, probablemente no debe asumirse. Si una actividad merece el compromiso de los recursos, también debe tener algún impacto que pueda demostrarse en el desempeño. Cada métrica debería estar relacionada con una función del negocio y tener una razón clara y lógica que justifique su existencia.
2. **Responsabilidad.** Cada medición deberá imponer responsabilidad a los departamentos junto con sus Gerentes respectivos y Supervisores. Las medidas deben "ser propiedad" de un Gerente o Departamento.
3. **Definición.** Los criterios de la medición del desempeño deberán reflejar la definición de la actividad de operación del Aeropuerto. Por ejemplo, si a una actividad se le define como una asignación de recursos, deberá medirse de acuerdo con la asignación de recursos. Si una actividad se define como tarea orientada al resultado, deberá medirse contra el resultado alcanzado.
4. **Valor.** Los criterios deberían ser valioso tanto para la administración superior como para el personal. Debería permitir a la administración y al personal tomar decisiones más oportunas y debería facultar a la administración y al personal uniendo la toma de decisiones a la estrategia global.
5. **Objetividad.** Todas las medidas deben ser cuantificables y objetivas. Las actividades orientadas al resultado tienen un resultado objetivo y cuantificable que debe medirse. Los resultados que son subjetivos en naturaleza son dignos de atención para discusión general y para dirigir el enfoque de la administración, pero no deben usarse para medir el desempeño. Los resultados subjetivos están abiertos a la interpretación. Estos puede ser útiles si brindan comprensión de los problemas, pero no proporcionan una guía para las soluciones.
6. **Profundidad.** Deben diseñarse las medidas del desempeño para reconocer las tendencias, identificar fortalezas y debilidades del sistema actual, diseñar modificaciones y realizar cambios en las tareas funcionales.
7. **Eficiencia.** Los recursos que se requieren para supervisar el desempeño no deberían ser más que los beneficios de la actividad. Los requerimientos de informes deberían mantenerse al mínimo.
8. **Sincronización.** Las medidas deben entenderse con facilidad y la frecuencia de los informes (mensual, semanal y anualmente) debe ser apropiada al periodo de los datos que contiene el informe y las necesidades de tomar decisiones.
9. **Aceptación.** Las medidas deben ser aceptadas por la DCAG y el CETAC, y tener credibilidad dentro de la organización del Aeropuerto.

Organización de las Medidas del Desempeño

El Consorcio AGI clasifica las medidas del desempeño en tres categorías con base en el tipo de indicador de medida del servicio. . Los tres tipos de indicadores de servicio son el de calidad, el financiero y el de la utilización de la capacidad.

1. **Indicadores de la calidad.** Indica las percepciones del cliente en cuanto al nivel del servicio en el transcurso del tiempo y comparado con aeropuertos que compiten al mismo nivel.
2. **Indicadores Financieros.** Indica el desempeño financiero, eficiencia del costo, la productividad y la generación de recursos, tomando en consideración los factores de riesgo y ambiente de operación.
3. **Indicadores de la utilización de la capacidad.** Indica la suficiencia de las instalaciones actuales y recursos e impulsa los requerimientos para recursos adicionales.

Tipo de Calidad de las Mediciones del Desempeño en el Servicio.

Dos componentes importantes reúnen la calidad del servicio: el desempeño del Operador y la percepción del pasajero.

Desempeño del Operador.

El desempeño del Operador se base en su habilidad para manejar el Aeropuerto eficiente y efectivamente. Si bien la influencia del Operador es limitada en relación con el mantenimiento de todas las normas (muchas las controlan las aerolíneas, aduanas, concesionarios, etc.), el Operador se encuentra en la mejor posición para establecer las expectativas del nivel de servicio, supervisar y recomendar mejoras. En áreas como el Campo Aéreo, el Operador tiene más control en mantener las normas de servicio. En la Terminal, el Operador deberá solicitar la cooperación de múltiples concesionarios para brindar una experiencia agradable completa al público viajero.

Durante el primer año como responsable de la gestión del AIJS, el Consorcio AGI desarrollará y presentará para aprobación a la DGAC y al CETAC un Manual de Desempeño de las Operaciones.

Percepción del Pasajero

La percepción del pasajero es una medida subjetiva que puede ayudar a identificar las operaciones en el Aeropuerto que se desempeñan por abajo o arriba de la norma aceptable. Las encuestas del Grupo AGI, relativas a la satisfacción del pasajero, se usan en muchos aeropuertos para identificar la percepción del pasajero. El Grupo AGI, en forma rutinaria, mide la satisfacción del cliente a través de varios medios, entre ellos:

- Un programa formal de quejas/sugerencias que usa tarjetas de comentarios que se encuentran a disposición del cliente en varios lugares claves de la Terminal.
- Encuestas generales sobre la satisfacción de los pasajeros/clientes que efectúan empresas externas de investigación para encuestas.
- Encuestas específicas sobre las preferencias, gustos y satisfacción del pasajero.

2. Indicadores y Medidas del Desempeño Propuestos para el AIJS

El Cartel de Licitación también indica que los licitadores no deben abocarse por alcanzar todas las medidas de desempeño indicadas, ya que el Aeropuerto aún no opera bajo las normas máximas de eficiencia y calidad.

Muchas de las medidas del desempeño son aplicables a los aeropuertos internacionales. Si bien la naturaleza de cada aeropuerto puede producir resultados sumamente diferentes para cada medida, las mediciones del desempeño por sí mismas pueden usarse para administrar y mejorar el desempeño.

Esta Sección describe los indicadores y medidas del desempeño propuestos del Consorcio AGI para el primer año.

Indicadores del Desempeño del primer año

El documento 3.3 enumera los indicadores y las metas del desempeño para el primer año del Consorcio AGI usando las medidas de desempeño estipuladas en los Términos y Condiciones de la Licitación:

Documento 3-3: Indicadores de Desempeño Para El Primer Año AIJS

| | Medición del Desempeño | Meta del Primer Año |
|---------------------------------------|---|----------------------------|
| 1. Campo Aéreo | a. Costo de mantenimiento/m ² | [\$[MODELO FINANCIERO] |
| | b. Tiempo de respuesta para reparaciones de emergencia | [AGI-OPS] |
| 2. Terminales y Edificios | a. Costo de mantenimiento/m ² | [MODELO FINANCIERO] |
| | b. Tiempo promedio entre las jornadas para limpieza/recolección de basura en la terminal de pasajeros | [AGI-OPS] |
| | c. Tiempo de respuesta para reparaciones de emergencia | [AGI-OPS] |
| 3. Cargado de la carga | a. Tiempo promedio para movimiento de carga (dentro de la terminal) | [CORMAR] |
| 4. Medidas de la calidad del servicio | a. Presupuesto de Operación y Mantenimiento por pasajero | [MODELO FINANCIERO] |
| 5. Mano de Obra | a. Número de empleados por pasajero | [AGI-OPS] |
| 6. Generación de ingresos | a. Ingresos no | [MODELO FINANCIERO] |

| | Medición del Desempeño | Meta del Primer Año |
|----------|---|----------------------------|
| | relacionados con la aeronáutica como porcentaje del total | |
| 7. Otros | a. Costo de Planilla/empleado | [MODELO FINANCIERO] |
| | b. Costo de Mercadeo/pasajero | [MODELO FINANCIERO] |

Medidas Futuras para el Desempeño

El Documento 3-4enumera las medidas futuras para el desempeño que se usan, por lo general, en los Aeropuertos del Grupo AGI. El cuadro muestra las siguientes medidas que son requeridas en el Cartel de Licitación.

Medidas adicionales de desempeño que generalmente aplica el Grupo AGI.

Las medidas adicionales complementarían las medidas que requiere la DGAC y el CETAC. Para implementar todas estas medidas de desempeño se requerirá tiempo para recopilar la información, desarrollar el sistema de informes y medir los resultados. Algunas medidas requerirán del apoyo de un nuevo Sistema Información Gerencial y Sistema de Información Gerencial Financiera o ambos, después de que sean instalados. Las medidas del desempeño se definen por centro de costos o actividad administrativa, incluyendo:

- Cumplimiento de contratos.
- Lado Aéreo.
- Terminal.
- Lado Terrestre.
- Seguridad.
- Carga.
- Mantenimiento.
- Administración.

El Consorcio AGI ha sumado una categoría adicional a estos que se estipulan en el Cartel de Licitación: Lado Terrestre. Las normas de servicio en el Lado Terrestre son críticas para la experiencia del pasajero y pueden llegar a influenciar en forma directa la percepción que adquiera el pasajero en relación con el Aeropuerto, la ciudad y el país. Por lo tanto, se han sumado medidas adicionales para esta área operativa tan importante.

Cada medida del desempeño también destaca lo siguiente:

- El cliente o usuario afectado (aerolíneas, pasajeros, visitantes, empleados, la DGAC/CETAC, la comunidad de carga y otros más).
- El tipo de medida (desempeño del operador, capacidad o percepción del cliente).

- El nivel administrativo de la organización que debería ser el responsable de la actividad o servicio que se está midiendo (nivel estratégico, administrativo y táctico).

Documento 3-4: Medidas del Desempeño de AGI Para El AIJS

| Área de Responsabilidad/ Obligación | Medida del Desempeño | Usuario/Cliente Clave | Tipo de Servicio |
|--|---|----------------------------------|---------------------------|
| Campo Aéreo | a. Costo del mantenimiento por metro cuadrado | Aerolíneas | Desempeño del Operador |
| | b. Capacidad del Aeropuerto (número de vuelos en las horas de mayor congestión) | Aerolíneas | Capacidad |
| | c. Tiempo promedio desde que aterriza el avión hasta que el pasajero desembarca. | Aerolíneas/pasajeros | Desempeño del Operador |
| | Medidas adicionales | | |
| | d. Porcentaje de movimientos de aeronaves de aerolíneas para los cuales no hay puerta de contacto disponible. | Aerolíneas/pasajeros | Capacidad |
| | e. Desempeño puntual del servicio de autobús en el Campo Aéreo, como porcentaje del total | Aerolíneas/pasajeros | |
| Terminal | a. Costo del mantenimiento por metro cuadrado | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| | b. Número de horas por jornada | Pasajeros | |
| | c. Número de empleados por jornada | Pasajeros | |
| | d. Número de jornadas | Pasajeros | |
| | e. Tiempo de respuesta ante reparaciones de emergencia | Aerolíneas/Pasajeros | Desempeño del Operador |
| | Medidas adicionales | | |
| | f. Costo de servicio de limpieza por m ² | Pasajeros | Desempeño del Contratista |
| | g. Costo O&M de la Terminal por pasajero | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| Manejo de Carga | a. Tiempo promedio para el movimiento de carga (dentro de la terminal) | Aerolíneas/compañías de embarque | Desempeño del Operador |

| Área de Responsabilidad/ Obligación | Medida del Desempeño | Usuario/Cliente Clave | Tipo de Servicio |
|--|--|----------------------------------|-------------------------|
| | b. Carga perdida o dañada como porcentaje del total de carga manejada | Aerolíneas/compañías de embarque | Desempeño del Operador |
| | Medidas adicionales | | |
| | c. Costo/kg de la carga total en la terminal de carga | Aerolíneas/compañías de embarque | Desempeño del Operador |
| | d. Ingreso/kg de la terminal de carga | Aerolíneas/compañías de embarque | Desempeño del Operador |
| | e. Tasa de quejas/embarques manejados | | |
| Calidad del Servicio | a. Presupuesto de operación y mantenimiento por pasajero | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| | b. Presupuesto para mano de obra por pasajero | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| | c. Costo de mano de obra como porcentaje de los costos totales | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| | Medidas adicionales | | |
| | d. Calificación total- encuesta anual de pasajeros | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| Productividad de la Mano de Obra | a. Número de pasajeros por empleado del aeropuerto | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| | b. Ingreso bruto por empleado | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| | c. Ingreso neto de operación por empleado | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| Desempeño en la Generación de ingresos | a. Ingreso no relacionado con la aeronáutica como porcentaje del ingreso total | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| | b. Ingreso relacionado con la aeronáutica por pasajero | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| | c. Ingreso no relacionado con la aeronáutica por pasajero | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| Actividades comerciales | a. Ingreso derivado de las concesiones e ingresos por pasajero | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| | b. Ingreso bruto derivado de ventas/m ² | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| | c. Ingreso neto/m ² | Pasajeros | Desempeño del Operador |

| Área de Responsabilidad/ Obligación | Medida del Desempeño | Usuario/Cliente Clave | Tipo de Servicio |
|-------------------------------------|---|-----------------------|------------------------|
| Otros | a. Horas/empleados-capacitación y educación | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| | b. Costos de planilla/empleo | Pasajeros | Desempeño del Operador |
| | c. Costo de mercadeo/pasajero | Aerolíneas/Pasajeros | Desempeño del Operador |
| Administración Financiera | a. Informes trimestrales y anuales | Aerolíneas/Pasajeros | Desempeño del Operador |
| | b. Seguimiento de cuentas por cobrar | | Desempeño del Operador |
| | c. Programa de control de calidad | Todos los clientes | Desempeño del Operador |

En el caso de muchas de las medidas relacionadas con las actividades o servicios que se proporcionan por medio de actividades o servicios por medio de terceros (como, por ejemplo, la seguridad, inspección migratoria o suministro de combustible), el Operador del Aeropuerto sólo tiene control indirecto. Estas medidas se incluyen, ya que la actividad o servicio, aun cuando lo provean otros, puede afectar la percepción del cliente en relación con la calidad del servicio o afectar en forma directa la calidad de otras actividades o servicios. Por medio de la medición de estas actividades interrelacionadas, el Grupo AGI podrá manejar o influir sobre el amplio rango de servicios que se ofrecen a los clientes y usuarios de varios aeropuertos.

3. Plan de Recopilación de Información y Preparación de Informes para apoyar la Evaluación de los Servicios

Con el fin de llevar a cabo las mediciones del desempeño, los datos que se requieren, deben estar disponibles. Un Sistema de Información Gerencial es esencial para la medición del desempeño.

El AIJS necesita un Sistema de Información Gerencial, que una la misión y las metas universales del Aeropuerto con la toma de decisiones operativas; en otras palabras, un Sistema de Información Gerencial es esencial para la medición del desempeño. El uso del sistema de información gerencial progresivo será primordial para establecer las metas del desempeño, darles seguimiento con respecto a los objetivos del desempeño y para calcular las medidas necesarias del desempeño. Este sistema es la herramienta principal para la administración financiera y operativa que debe usarse en todos los niveles de administración aeroportuaria.

El Sistema de Información Gerencial tiene dos componentes principales: financiero y operativo.

Sistema de Información para la Gerencia Operativa. Un sistema de información para la gerencia operativa está diseñado para dar seguimiento al desempeño de todas

las operaciones dentro del Aeropuerto. Entre las categorías operativas a las que por lo general se les da seguimiento se incluyen: niveles de inventario de suministros, tiempos de los procesos (para personas, equipaje y carga), desempeño de las aerolíneas, rendimiento de pasajeros, niveles de contratación y programas de mantenimiento. Al inicio, a estas categorías se les dará seguimiento en forma manual por medio del Plan Operacional diario de cada departamento. En el futuro, estos parámetros pueden automatizarse por medio de los sistemas de administración global de toda la empresa.

Sistema de Información para la Gerencia Financiera. Las necesidades de información especializada de los inversionistas privados probablemente demanden una mezcla más elaborada de los datos del desempeño financiero independiente y combinado del Aeropuerto y del proyecto de ampliación. A largo plazo, el desarrollo de un sistema de informes financieros autónomos del AIJS dará beneficios al servir tanto como una herramienta de administración interna, como un medio para satisfacer las necesidades de información de los inversionistas.

Objetivos Internos

La preparación de informes financieros regulares es una herramienta esencial para facilitar los objetivos de administración interna. Para satisfacer las necesidades de información de los Gerentes del Aeropuerto, el sistema debería, como mínimo, generar informes que permitan:

- Dar seguimiento a la rentabilidad.
- Demostrar el cumplimiento legal.
- Supervisar el cumplimiento de los contratos.
- Garantizar controles financieros adecuados por medio del apoyo a las funciones de auditoría interna y externa.
- Registrar los ingresos, gastos y cifras de depreciación.

La producción de informes financieros programados en forma regular también ayuda a garantizar que la facturación y el cobro se den con prontitud y que toda cuenta morosa pueda identificarse y rastrearse. Asimismo, los informes financieros constituyen la base para la valoración que hacen los Gerentes del Aeropuerto y, cuando sea necesario, para ajustar las tarifas y cargos. Por medio de la retroalimentación de la información que respalda las decisiones de planificación futuras, las actividades relacionadas con los informes financieros cierran el círculo formado por un sistema financiero maduro.

El AIJS se abocará en el desarrollo de los siguientes componentes principales del Sistema de Información de La Gerencia Financiera:

- Información de los ingresos.
- Información sobre los costos.
- Medidas de productividad.
- Medidas de rentabilidad.
- Tarifas y cargos.

- Niveles de servicios.

Con la presentación de estos informes en forma periódica, la administración puede dar seguimiento al desempeño del Aeropuerto con respecto a las metas universales de negocios.

Como parte del proceso de desarrollo del sistema de información de la Gerencia Financiera, la Gerencia General decidirá, previa consulta con la DGAC y el CETAC, cuáles son los indicadores más importantes para la estructura organizacional y operativa del Aeropuerto y para cada indicador, cuál es el nivel de desempeño por el cual debería luchar el AIJS.

Perspectiva del pasajero

Se efectuarán encuestas anuales para determinar la percepción que tiene el pasajero acerca de los servicios del Aeropuerto. El enfoque del Consorcio AGI, para las encuestas de pasajeros, requiere que las preguntas estén diseñadas cuidadosamente para lograr obtener la opinión de entrada de los pasajeros relativos a las medidas internas y externas. Las preguntas con un enfoque interno comparan varios aspectos del Aeropuerto. Las preguntas con enfoque externo pueden comparar al AIJS con otros aeropuertos con los cuales los pasajeros pueden estar familiarizados.

Se prepararán cuestionarios, tanto para pasajeros entrantes como salientes. Las encuestas para pasajeros entrantes se referirán a la experiencia de reclamo de equipaje y los servicios de inspección, flujo de la Terminal y Transporte Terrestre. A los pasajeros salientes se les pedirá que comenten acerca de la señalización guía en el Aeropuerto, parqueo, registro, salas de espera, concesiones de alimentos y bebidas, y sobre la concesión de la tienda libre de impuestos y servicios de ventas al por menor. Encuestas anuales pueden usarse para efectuar comparaciones año con año de la percepción del pasajero y proporcionar una retroalimentación de mayor utilidad para el perfeccionamiento, a largo plazo, de los servicios y mejora de las instalaciones.

El Grupo AGI también usa grupos de enfoque para obtener un conocimiento profundo acerca de cómo se percibe el Aeropuerto. Los grupos de enfoque requieren un facilitador profesional para que encabece las discusiones en grupo. Este método de investigación a fondo es de mayor utilidad para captar las opiniones de los ciudadanos locales, así como también para obtener los puntos de vista de visitantes frecuentes a Costa Rica tales como viajeros de negocios. Se usará la metodología de grupo de enfoque anualmente para complementar y comparar las respuestas de la encuesta en la Terminal.

Las tarjetas de comentarios "¿Cómo nos desempeñamos?" estarán disponibles, en forma progresiva, para todos los pasajeros y arrendatarios y se distribuirán en puntos importantes dentro de la Terminal. Generalmente, los pasajeros que tienen quejas son los únicos que llenan estos formularios, pero son útiles para identificar las necesidades del pasajero y para identificar las deficiencias.

3.B Servicios de Asistencia Técnica

El Consorcio AGI tiene el placer de ofrecer a la DGAC y al CETAC, sus recursos y experiencia en operación de aeropuertos en todas las áreas que se indican en el Cartel de Licitación para asistir a la DGAC y al CETAC en las áreas técnicas específicas cuando sea requeridas. Ante solicitud, los servicios de consultoría del Consorcio AGI incluirán, pero sin limitarse a ellas, las siguientes categorías, de conformidad con la Sección III.E.6 del Cartel de Licitación.

1. 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.

Con el fin de ser competitivo, el Consorcio AGI y el AIJS deben permanecer al tanto de las tendencias actuales en la aviación. La biblioteca de referencia de la oficina central del Grupo AGI está suscrita al *Aviation Daily*, *Airport Business*, *Jane's Airport Review*, *World Aviation Directory* y a muchas otras que se distribuyen a todos los Gerentes. Los ejecutivos del Grupo AGI asisten con regularidad a las conferencias y simposios de aviación en todo el mundo, tales como al Consejo Internacional de Aviación (ACI) nivel mundial, ACI en América del Norte, y ACI en América Latina para mantenerse actualizada con las tendencias de la industria. Los ejecutivos del Grupo AGI en el Aeropuerto están o han estado involucrados en ejercer influencia sobre la dirección de la industria aeroportuaria a través de la participación en estas asociaciones aeroportuarias internacionales. Estos recursos se comparten al nivel de todos los aeropuertos del Grupo AGI.

2. Capacidad de las instalaciones del AIJS en relación con la demanda.

El Grupo AGI ofrece sus recursos en planificación para efectuar el análisis de la demanda/capacidad y recomienda que estos análisis se efectúen anualmente para garantizar que ningún cambio importante en la actividad de la aviación se ha detectado y que, en forma oportuna, se tome acción al nivel de planificación, presupuestos y desarrollo para satisfacer la demanda proyectada. Los representantes del Consorcio AGI han efectuado visitas a los lugares en todos los aeropuertos comerciales bajo el control de la DGAC y el CETAC y están familiarizados con las instalaciones actuales y mejoras programadas para las instalaciones. Los socios del Grupo AGI, Bechtel y Edica, seguirá presentes en el sitio para administrar los programas de construcción y desarrollo y estará a disposición para brindar servicios de asistencia técnica.

3. Técnicas y programas para la disminución y control de ruido y en la evaluación de los programas existentes para determinar su aceptabilidad y factibilidad.

Según se indicó anteriormente, el Grupo AGI administra y opera el Aeropuerto Burbank-Glendale-Pasadena, el primer aeropuerto completo de la etapa III en los

Estados Unidos de Norte América. Se utilizan un sistema de control del ruido computarizado y un programa extenso de control del ruido para manejar el impacto de éste en las comunidades aledañas. El Grupo AGI también ha manejado Estudio de Ruido, FAA Parte 150 en tres aeropuertos y diseñó en cada uno programas detallados para mitigar el ruido. Esta experiencia proporciona al Grupo AGI profundidad y capacidad necesaria para hacer recomendaciones en relación con las medidas y procedimientos para controlar el ruido en el AIJS y otros aeropuertos nacionales.

4. *Formulación de normas aeronáuticas nacionales.*

El Consorcio AGI tiene la capacidad y acepta con agrado la oportunidad de ayudar al Gobierno costarricense en la formulación de las regulaciones aeronáuticas nacionales. Los funcionarios del Grupo AGI en el Aeropuerto están o han estado involucrados en la definición de las regulaciones aeronáuticas nacionales en Canadá, Australia y Bolivia y ha sido un líder en la industria aeroportuaria. El Grupo AGI ha ejercido un impacto positivo sobre la industria por medio de su participación y liderazgo.

5. *Zonificación del área vecina y diseño de bases de datos con fines de control y seguimiento*

La zonificación de las áreas aledañas al Aeropuerto ayuda a proteger a los Propietarios del Aeropuerto de litigios potenciales presentados por los dueños de la *propiedad* para reclamar sobre el impacto adverso generado por el ruido de las aeronaves. El Grupo AGI tiene la capacidad de crear mapas que muestran el nivel del ruido y hacer recomendaciones para proteger al Aeropuerto. El Grupo AGI también tiene a su disposición asesores legales locales en San José que están familiarizados con las leyes y regulaciones ambientales y de zonificación en Costa Rica.

6. *Capacitación sobre seguridad general y aérea.*

El Grupo AGI ha desarrollado e implementado programas generales y de seguridad aérea en todos los lugares donde opera. Además, el Grupo AGI cuenta 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 Grupo AGI 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 permiten 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.

7. *Establecimiento de prioridades en el desarrollo de obras de infraestructura del AIJS.*

Cada año, como parte del proceso de preparación del presupuesto, el Consorcio AGI preparará y recomendará al CETAC y a la DGAC la aprobación de un programa de

mejoramiento del capital para el Aeropuerto. El Grupo AGI cuenta 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.

Estos análisis, cuando se requieran, pueden ser muy útiles para el CETAC y la DGAC en la determinación de las prioridades de desarrollo de infraestructura.

8. Planes y programas de inversión para el AIJS, tanto anuales como de largo plazo.

La filosofía de inversión del Consorcio AGI se enfoca en tres áreas claves: 1) brindar infraestructura aeronáutica para apoyar la demanda actual y futura de la aviación, 2) efectuar inversiones en las oportunidades no relacionadas con la aeronáutica 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 apoyar la filosofía y las decisiones de inversión del Consorcio AGI estará en manos de 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 encuentran:

- **Gerente General del Aeropuerto**, el propósito de 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 en progreso 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 Consorcio AGI revisará y actualizará el plan con base en las recomendaciones del comité para garantizar que se satisfacen las necesidades futuras de inversión del Aeropuerto.

9. Actualización del Plan Maestro vigente del AIJS, para lo cual se seguirá el procedimiento descrito en el Anexo 2.

Como asesor permanente del CETAC y la DGAC, el Consorcio AGI está preparado para actualizar el Plan Maestro del AIJS actualmente en vigencia. El Consorcio AGI ha revisado cuidadosamente los procedimientos que aparecen en el Anexo 2 de las Condiciones de la Licitación y está 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 Consorcio AGI emprenderá un análisis financiero de los costos de capital y operativos y estimará los ingresos que provendrán de las alternativas de desarrollo propuestas. El Consorcio AGI 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 Consorcio AGI 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 Consorcio AGI preparará los planos y diseños finales. Cuando el CETAC haya aprobado los diseños finales el Consorcio AGI implementará tales planes y diseños finales, en consonancia con los procedimientos de planificación, normativos, de precios y financieros establecidos en el Cartel de Licitación.

10. Desarrollo de un código uniforme de normas de operaciones del AIJS que mejoren las condiciones de cumplimiento con las normas de la FAA/ICAO

Se desarrollarán extensas Normas y Regulaciones Aeroportuarias y se presentarán ante la DGAC/CETAC para aprobación 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.

11. 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.

12. Desarrollo de anteproyectos, planos y especificaciones y la revisión de aquéllos 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 Consorcio AGI 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. El Grupo AGI considera que las revisiones de los anteproyectos de los planes y especificaciones son esenciales tanto para las terceras partes como para el Aeropuerto para garantizar que las expectativas se encaucen y se entienden en forma apropiada, y que los recursos se usen en forma consistente en prácticas acertadas de negocios y con la visión global del Consorcio AGI para el Aeropuerto y sus instalaciones.

13. 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 del AIJS, para que cumplan con el plan de desarrollo global y las directrices para las mejoras de los arrendatarios que preparará el Consorcio AGI en coordinación con el arquitecto y diseñadores originales del proyecto de la terminal. Durante la ejecución de la obra, el personal del AIJS 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.

14. Investigaciones sobre nuevas técnicas, equipo y estructuras relacionadas con la seguridad y protección.

El personal del Consorcio AGI recibe la motivación para mantenerse actualizado en las tendencias tecnológicas, sobre todo en las áreas de seguridad. Por ejemplo, en el Aeropuerto de Burbank-Glendale-Pasadena en California, E.U.A., el personal Operativo del Grupo AGI investigó y probó un nuevo aparato para combatir el fuego llamado SPAAT. SPAAT son las siglas en inglés de Skin Penetrator Agent Applicator Tool (Herramienta penetradora de cubierta para la aplicación de agente), el cual permite que los bomberos entren por la cubierta de un avión en llamas. Otro ejemplo de mejoramiento de eficiencia por medio de tecnología es el actual proceso en curso de mejorar el Sistema Computarizado de Manejo de Mantenimiento en Toronto. El nuevo programa de cómputo reforzará el sistema, ya de por sí complejo permitiendo, una mayor flexibilidad en los informes de mantenimiento y su conexión al sistema de contabilidad del Aeropuerto.

15. Investigaciones y actualización sobre nuevas normas y regulaciones internacionales referentes a seguridad y protección aeroportuaria.

El Grupo AGI ha podido mantenerse a la cabeza de las tendencias actuales en la investigación aeronáutica y las normas y regulaciones internacionales de seguridad aeroportuaria. Con este fin, la biblioteca de la oficina central del Grupo AGI se suscribió al Aviation Daily, Airport Business, Jane's Airport Review, World Aviation y muchas otras que se distribuyen a todos los Gerentes. El Grupo AGI se mantiene en constante contacto con la FAA, OACI, e IATA. El Grupo asiste regularmente a conferencias y simposios sobre aviación alrededor del mundo, tal como el Consejo Internacional de Aviación (ACI)- Mundial y ACI- América Latina, como otro medio para estar actualizado con las tendencias en esta industria siempre cambiante. Los ejecutivos del Grupo AGI del aeropuerto están o se han involucrado en el establecimiento de la dirección de la industria aeroportuaria, participando en estas asociaciones aeroportuarias internacionales. Además, la administración del Grupo AGI ofrece a sus ejecutivos para charlas con estudiantes universitarios en reuniones de las asociaciones de la industria, y en foros públicos.

16. Planificación de proyectos no presupuestados.

El Grupo AGI tiene la experiencia para planear y ejecutar tanto proyectos presupuestados como no presupuestados. La fortaleza del Grupo AGI se basa en su abundante experiencia en aeropuertos domésticos e internacionales, de mayor tamaño o de tamaño comparable al del AIJS. La gestión del Grupo AGI es flexible e innovadora en la ejecución de estos programas.

17. Diseño y ejecución de mecanismos para asegurar que los proyectos presupuestados se inicien y completen de acuerdo con lo programado.

El Grupo AGI, dada su vasta experiencia en manejo de proyectos, ha desarrollado programas y procesos para garantizar la iniciación oportuna y realización de todos los proyectos de ampliación y mejoramiento de las instalaciones. Una vez que se ha identificado y consolidado un proyecto, el Departamento de Ingeniería del Grupo AGI crea un programa computarizado del proyecto. Se realiza una reunión de preconstrucción con los contratistas principales primordiales y subcontratistas claves para compartir el programa del proyecto y describir, en su totalidad, los procedimientos necesarios para cumplir con los requerimientos de seguros, seguridad y operación del aeropuerto. El programa del proyecto incluye los hitos provisionales que representan el porcentaje de terminación. Se imponen multas por incumplimiento en la obtención de los hitos del proyecto. A lo largo de todo el proyecto, se retiene 10% de cada pago hasta que se logra la realización final y satisfactoria.

18. Asesoría permanente al CETAC en relación con las áreas objeto del contrato.

El Consorcio AGI tiene la experiencia en todos los aspectos de la gestión aeroportuaria para proporcionar servicios de consultoría para el CETAC en relación con las áreas que se mencionan en el contrato, y en otras áreas relacionadas del Aeropuerto.

19. Asesoría al CETAC en relación con las operaciones y administración del Aeropuerto Daniel Oduber, Tobías Bolaños y Limón.

Los representantes del Grupo AGI visitaron el Aeropuerto Daniel Oduber, el Aeropuerto Limón y el Aeropuerto Tobías Bolaños. También, los representantes del Consorcio AGI se reunieron con representantes de Operaciones y Mantenimiento del AIJS y con la administración de los Aeropuertos Daniel Oduber y Limón, con el fin de discutir los procedimientos operativos y de mantenimiento, y asuntos relativos al personal y mano de obra y sobre los requerimientos de las instalaciones. Se han sostenido conversaciones con el personal de operaciones y mantenimiento del AIJS en relación con el apoyo a los requerimientos de operación y mantenimiento de los Aeropuertos Tobías Bolaños y Limón.

Los representantes del Grupo AGI también se reunieron con el personal de la Torre de Control y ATS y el jefe de Rescate de Incendios y Accidentes Aéreos en el Aeropuerto Daniel Oduber para discutir sobre el tráfico aéreo y procedimientos de emergencia.

La DGAC tiene planes de adquirir terreno adicional para reubicar el VOR, lo cual permitirá un realineamiento en la trayectoria de acercamiento a la pista de aterrizaje y despegue. El personal del Aeropuerto considera que se necesitan 172 hectáreas para la ampliación futura del Aeropuerto.

Los servicios de Rescate Aéreo y Prevención de Incendios los brinda el INS usando dos cuadrillas de cinco hombres durante las 24 horas. El equipo de prevención de incendios en aeronaves, ubicado en el Daniel Oduber, cuenta con un camión Emergency One de tres años y 1. 500 galones y un camión Chubb de 20 años.

El ATS del Gobierno proporciona servicios de tráfico aéreo y el Aeropuerto es responsable del mantenimiento y limpieza de las instalaciones de la Torre de Control. La FAA inspecciona el aeropuerto anualmente, pero no lo ha aprobado para que se use en las aerolíneas domésticas de los Estados Unidos de Norte América.

El Consorcio AGI está totalmente preparado y cuenta con la experiencia para llevar a cabo consultas con la DGAC en relación con todos los asuntos administrativos del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber.

20. Mercadeo y proyección de tráfico para el Aeropuerto Daniel Oduber en Liberia

Los representantes del Consorcio AGI visitaron el Aeropuerto Daniel Oduber en Liberia y se han reunido con el personal de operaciones de la DGAC y la administración en el Aeropuerto. Se discutieron temas sobre las instalaciones actuales y las pendientes, así como sobre los requerimientos futuros de las instalaciones. Se revisaron las operaciones del Aeropuerto e información sobre los pasajeros con el personal de administración y del ATS en el Aeropuerto. El Consorcio utilizará sus recursos para realizar las proyecciones de la comercialización y tráfico para el Aeropuerto.

21. Entrenamiento en temas aeroportuarios, tales como seguridad y protección, planificación aeroportuaria, desarrollo de centros de costo y contabilidad, etc.

Actualmente el Consorcio AGI cuenta 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 Consorcio AGI también cuenta con capacidad para desarrollar y presentar programas adicionales de capacitación para aduanas para la DGAC y el CETAC en muchos otros temas sobre administración aeroportuaria, negocios, mantenimiento y operación. Estos programas y materiales pueden impartirse tanto en inglés como en español.

22. Desarrollo de aeropuertos locales que permitan mejorar el tráfico y los servicios a los pasajeros del AIJS.

- Análisis del espacio aéreo.
- Recomendación del uso del espacio aéreo, prioridades, enfoques y procedimientos.

23. Tarifas por servicios de consultoría y asistencia técnica.

Se darán a la DGAC y a el CETAC trescientas (300) horas de servicios de consultoría y asistencia técnica en las áreas arriba mencionadas, incluidos dentro del monto en dólares que contiene en el Cuadro 14 del MPF. Cualquier otro servicio o asesoría adicional que solicite la DGAC y CETAC 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).

| | | | |
|-----------------------|------------------|-----|------|
| 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 | | |