



Libertad y Orden

---

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
MINISTERIO DE TRANSPORTE  
AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA

---

CONTRATO DE CONCESIÓN BAJO EL ESQUEMA DE APP No [•] DE [•]  
Entre:

Concedente:  
Agencia Nacional de Infraestructura

Concesionario: [•]

**APÉNDICE TÉCNICO 2  
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO**

**TABLA DE CONTENIDO**

**CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN.....3**

**CAPÍTULO II - OPERACIÓN DEL PROYECTO .....5**

2.1 PRINCIPIOS DE LA OPERACIÓN DEL PROYECTO ..... 5

**2.2 OBLIGACIONES GENERALES ..... 6**

2.3 SERVICIOS DEL AEROPUERTO DURANTE LA ÉTAPA PREOPERATIVA DEL PROYECTO..... 8

2.4 SERVICIOS DEL AEROPUERTO PARA LA ETAPA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PROYECTO..... 27

2.5 OBLIGACIONES GENERALES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN COMERCIAL ..... 51

2.6 GESTIÓN GENERAL, PREPARACIÓN Y ENTREGA DE PLANES Y/O MANUALES..... 53

2.7 CONTENIDO DEL PLAN DE OPERACIONES ..... 61

**CAPITULO III – MANTENIMIENTO .....63**

3.1 ALCANCE GENERAL DE LAS OBLIGACIONES DE MANTENIMIENTO ..... 63

3.2 TIPOS DE ACTUACIONES DE MANTENIMIENTO..... 64

3.3 OBLIGACIONES PARTICULARES DE MANTENIMIENTO ..... 65

3.4 PERFILES DE CARGOS CLAVES..... 69

## CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN

Las responsabilidades operacionales que deberán ser asumidas por el Concesionario consisten en la Administración, Mantenimiento, Operación y Explotación Comercial del Área Concesionada y Área no Concesionada descrita en el Contrato y sus Apéndices y de las funciones requeridas para el movimiento seguro y eficiente de Aeronaves, Pasajeros, Carga y Correo en el Aeropuerto. La Aerocivil, por su parte, retendrá las responsabilidades y actividades de Control de Tráfico Aéreo y de la operación de la Pista del Aeropuerto.

De conformidad con lo previsto en la Sección 9.2 de la Parte General del Contrato, el presente Apéndice contiene las obligaciones del Concesionario en materia de Operación y Mantenimiento.

En consideración a que en el Proyecto existe una Unidad Funcional 0 de Operación y Mantenimiento sobre la infraestructura existente que se entrega al Concesionario en el Acta de Entrega de la Infraestructura, este Apéndice determina las actividades que se desarrollarán en Operación y Mantenimiento de esa Unidad Funcional y que serán aplicables desde la fecha de suscripción del Acta de Entrega de la Infraestructura hasta la finalización de la etapa de Operación y Mantenimiento que se define con la suscripción de la última Acta de Terminación de Unidad Funcional.

De conformidad con lo anterior, en el presente Apéndice se encuentran:

- i. Los principios base y obligaciones generales que rigen la Operación;
- ii. El alcance de los servicios del Aeropuerto;
- iii. Las condiciones y especificaciones que deben cumplirse en la ejecución del Mantenimiento del Proyecto.

La aplicación de este Apéndice deberá ser efectuada en concordancia con lo establecido en la Parte General y en la Parte Especial del Contrato. En todo caso, de presentarse alguna contradicción entre lo previsto en este Apéndice y los demás documentos contractuales, se atenderá a lo previsto en el numeral 20.15 de la Parte General.

Para efectos del cobro de los servicios del Aeropuerto éstos se dividen en dos (2) categorías:

- i. Aquellos de carácter obligatorio, por los cuales no puede cobrar en ningún caso cargo alguno a los usuarios del servicio diferente a los previstos en la Resolución de Tarifas. Éstos constituirán Ingresos Regulados que formarán parte de la Retribución del Concesionario, tal como se describe en la Sección 3.1 de la Parte General del Contrato de Concesión.
- ii. Los servicios adicionales los cuales no son de carácter obligatorio y pueden ser cobrados a los usuarios del servicio generando ingresos comerciales que formarán parte de la Retribución del Concesionario, tal como se describe en la Sección 3.1 de la Parte General del Contrato de Concesión.

TRANSICIÓN PLANES DE MANTENIMIENTO, OPERACIONES, SEGURIDAD, CONTINGENCIA, EMERGENCIA Y DEMAS DOCUMENTOS TABLA A.

Una vez se firme el Contrato de Concesión, la ANI en un plazo de un (1) mes máximo contados desde la firma del Contrato, entregará los Planes existentes referente a Mantenimiento, Operaciones, Seguridad, Contingencia, Emergencia y demás Documentos vigentes, listados en la Tabla A del presente documento, los cuales tendrán vigencia hasta que el interventor, la ANI o la autoridad competente apruebe los nuevos planes conforme con lo previsto en el procedimiento establecido en el literal c) del numeral 2.6 “*GESTIÓN GENERAL, PREPARACIÓN Y ENTREGA DE PLANES Y/O MANUALES*” de este Apéndice.

Para los demás documentos de la Tabla A, de este Apéndice, el Concesionario acatará el mecanismo previsto en el numeral 2.6.

## **CAPÍTULO II - OPERACIÓN DEL PROYECTO**

### **2.1 PRINCIPIOS DE LA OPERACIÓN DEL PROYECTO**

El Proyecto se desarrollará en el Aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla, que presta sus servicios al departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Las obligaciones que deberán ser asumidas por el Concesionario consisten en la Administración, Mantenimiento, Operación y Explotación Comercial del Área Concesionada y de las funciones requeridas para el movimiento seguro y eficiente de aeronaves, pasajeros y carga en el Aeropuerto, salvo por las actividades expresamente excluidas según se dispone en la Sección 2.2 de la Parte General.

De conformidad con el Capítulo IX de la Parte General, para el cumplimiento de las presentes condiciones de Operación y Mantenimiento relativas a las Unidades Funcionales descritas en el Apéndice Técnico 1, es obligación del Concesionario asegurarse de revisar y dar cumplimiento a lo establecido en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC), en sus ediciones actualizadas y enmiendas correspondientes y en sus documentos complementarios, que se encuentren vigentes, así como en las resoluciones que en la materia sean expedidas por la Aerocivil, en tanto dichas normas no contravengan lo dispuesto en la Sección 4.11(f) de la Parte General del Contrato. En su defecto, ante la no existencia de regulaciones pertinentes, el Concesionario podrá revisar y considerar lo establecido en las normas y recomendaciones internacionales específicas, emanadas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y en sus documentos adjuntos, las circulares técnicas y estándares de la Administración Federal de Aviación de los Estados Unidos de América (FAA), las recomendaciones provenientes de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) y de otras organizaciones aeronáuticas internacionales.

En algunos capítulos de este Apéndice se citan algunos documentos los cuales son de obligatorio cumplimiento del Concesionario. En los capítulos donde no se cite ninguna norma y/o estándar y/o recomendación, no es óbice para que el Concesionario de cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior.

En relación con la prestación de los servicios del Aeropuerto, el Concesionario se asegurará que la prestación de cada uno de ellos se realice bajo el cumplimiento de los niveles de servicio y estándares de calidad dispuesto para tal efecto en el Contrato de Concesión y sus Apéndices.

El personal contratado por el Concesionario o por los subcontratistas, para ejecutar las labores técnicas, operativas, administrativas, de instalaciones, montaje y otras requeridas para el desarrollo de la Concesión, deberá contar con la competencia laboral en el desempeño de la función asignada, esto es, demostrar la experiencia, formación, entrenamiento y habilidades requeridas. No obstante

lo anterior, el Concesionario es el único responsable ante la ANI de la celebración de Contratos y subcontratos.

## **2.2 OBLIGACIONES GENERALES**

Sin perjuicio de la descripción de los servicios que aparecen listados en la Sección 2.3 siguiente de este Apéndice, de manera general, se consideran obligaciones de Operación del Concesionario las siguientes:

- i. Operar por su cuenta y riesgo la infraestructura del Proyecto de conformidad con los principios que se establecen en el presente Apéndice y en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato.
- ii. Cumplir con los Indicadores que en materia de Operación se establecen en el Apéndice Técnico 4.
- iii. Encargarse de la gestión general, preparación, entrega y aprobación por parte del competente de planes y/o manuales en los términos señalados en la Sección 2.6 de este Apéndice.
- iv. En todo caso, el Concesionario deberá cumplir con los Planes Operativos y de Mantenimiento existentes a la fecha de la firma del Acta de Entrega del Aeropuerto. No obstante lo anterior, es obligación del concesionario su actualización y presentación para aprobación.
- v. Prestar a los usuarios del Aeropuerto los servicios asociados a los Ingresos Regulados e Ingresos No Regulados a que se refiere este Apéndice, en las condiciones de calidad señaladas en cada caso y en condiciones de eficiencia y competencia.
- vi. Atender las recomendaciones y/u observaciones del Comité Interinstitucional de la Aviación del Estado de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2937 de 2010 o las normas que las complementen, modifiquen o sustituyan.
- vii. Garantizar la disponibilidad de las áreas asignadas a las autoridades de Seguridad del Aeropuerto y las demás agencias y dependencias requeridas durante la vigencia del contrato de concesión, entre las que se encuentran y sin limitarse a ellas, la Policía Nacional de Colombia, Migración Colombia, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, el Instituto Colombiano Agropecuario, la Aerocivil y la Oficina de Control, Circulación y Residencia (OCCRE). El Concesionario deberá garantizar la reubicación de dichas autoridades de conformidad con las intervenciones establecidas en el Apéndice Técnico 1.

Adicionalmente el Concesionario no podrá generar ningún cobro por el uso de las áreas asignadas a las entidades mencionadas en el presente numeral y que son requeridas durante la vigencia del Contrato de Concesión.

- viii. El Concesionario deberá ejecutar una vez al año, el mantenimiento en la infraestructura de la Torre de Control, Centro de Navegación Aérea (sala radar) y la infraestructura donde se encuentra la subestación eléctrica ubicada en la zona de la torre de control, estas actividades se limitan únicamente al mantenimiento de aparatos sanitarios, ventanería, puertas, desagües, pisos (internos y externos), bajantes de aguas lluvias, pinturas en muros y techos al interior de estas edificaciones, así como a la rocería de sus zonas verdes.

Las obligaciones de mantenimiento de la nueva Torre Control iniciarían una vez se encuentre totalmente operativa y terminada por parte de la Aerocivil y así mismo finalizaría toda obligación de mantenimiento de la antigua torre de control.

En las actividades de mantenimiento se excluyen toda actividad de demolición y retiro de escombros.

- ix. El Concesionario debe garantizar el funcionamiento de un Centro de Coordinación y Operaciones Aeroportuarias (CECOA) o el que haga sus veces, como un centro neurálgico de las operaciones, el cual permita un continuo intercambio y procesamiento de información desde y hacia la comunidad aeroportuaria relacionada a la operación del Aeropuerto.

Este centro tiene como finalidad facilitar, coordinar, supervisar y vigilar el funcionamiento general del Aeropuerto concesionado, verificando el estatus de Operación de cada uno de los servicios, del equipamiento y en general de los activos físicos del Aeropuerto concesionado.

El Centro de Coordinación y Operaciones Aeroportuarias (CECOA) o el que haga sus veces debe estar dotado y/o tener acceso a los sistemas que correspondan para propender su eficaz funcionamiento de la operación del Aeropuerto, tales como sin limitarse a ellas: sistemas de FIDS, BIDS, sistemas de seguridad del área de la zona perimetral del Aeropuerto, sistemas de monitoreo CCTV, sistemas de administración de edificios, sistemas de comunicaciones, sistemas de monitoreo de alarma e incendios, sistemas de uso común de terminal, sistemas de adjudicación de posiciones remotas y de contacto, sistemas de reporte y atención de accidentes e incidentes, sistema público de sonido y sistema de control de acceso.

- x. El Concesionario deberá garantizar el continuo funcionamiento de todos los sistemas, equipos y servicios que permiten la correcta prestación del servicio durante la operación aeroportuaria.
- xi. En el marco de la necesidad de la futura reubicación de la Unidad Militar Aérea, que implica importantes recursos y tiempo del Estado Colombiano, y teniendo en cuenta que ésta contempla la adquisición de terrenos y la construcción de las instalaciones, entre otros, que avalen la operatividad del Grupo Aéreo del Caribe garantizando así el cumplimiento de la misión de la Fuerza Aeroespacial Colombiana en el extremo norte del país y su plataforma continental, el Concesionario deberá adoptar todas las medidas tendientes a armonizar, coordinar y colaborar con la Unidad Militar Aérea para el desarrollo de dicha infraestructura, e implementar todas

las medidas operativas que consideren necesarias para la no afectación al servicio de la operación del Aeropuerto.

- xii. El concesionario en articulación con las autoridades territoriales y nacionales implementarán estrategias de promoción del archipiélago que permitan garantizar o incentivar el crecimiento del transporte aéreo.

### **2.3 SERVICIOS DEL AEROPUERTO DURANTE LA ÉTAPA PREOPERATIVA DEL PROYECTO.**

A continuación, se relacionan los servicios que deberán ser prestados en el Aeropuerto:

#### **Área de Movimiento:**

- i. El Concesionario proveerá y facilitará el acceso a los servicios requeridos para las operaciones en el área de movimiento según se define en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia vigentes.
- ii. Las obligaciones que corresponden al Concesionario relativas a la operación en el área de movimiento se cumplirán de acuerdo con lo establecido en el RAC 14 “Aeródromos, Aeropuertos y Helipuertos”, en el Manual de Aeródromo y en el Plan de Operaciones Aeroportuarias en caso de que estén vigentes en el Aeropuerto al momento de la suscripción del Acta de Entrega de la Infraestructura. Una vez que el Manual de Aeródromo y el Plan de Operaciones Aeroportuarias, elaborados por el Concesionario, sean aprobados por la Aerocivil, el Concesionario atenderá también a lo especificado en los mismos.

#### **Vías de Acceso al Aeropuerto:**

- i. El Concesionario será responsable del mantenimiento de las vías de acceso al Aeropuerto que hacen parte del Área Concesionada, incluyendo la administración de las vías de acceso, estacionamiento de automóviles y servicios de transporte público, urbanismo y áreas verdes, entre otros, de acuerdo con lo establecido en el Apéndice Técnico 1.
- ii. El Concesionario cooperará con las autoridades competentes en el control de tráfico vehicular y con los servicios de emergencia, para asegurar un flujo de tráfico vehicular tranquilo, seguro y eficiente en las vías de acceso al Aeropuerto dentro del Área Concesionada, mediante la realización de reportes a las autoridades competentes sobre cualquier incidente u observación de la cual se haya enterado y que pueda interferir con las operaciones normales del Aeropuerto y el planteamiento de sugerencias a las autoridades competentes sobre la planificación del manejo de flujos de tráfico durante la ejecución de las Unidades Funcionales. Igualmente, el concesionario propenderá para que las vías de acceso, que hacen parte del Área Concesionada, estén libres de cualquier obstrucción o congestión.
- iii. El Concesionario proporcionará y mantendrá disponible la señalización vertical y horizontal

adecuada, así como la iluminación en las vías de acceso que hacen parte del Área Concesionada del Aeropuerto que facilite el movimiento del tráfico entrante y saliente, e incluirá la señalización aeroportuaria comprendida por los símbolos aceptados internacionalmente para identificar los servicios e instalaciones disponibles en el Aeropuerto.

- iv. El Concesionario deberá propender por atender el tráfico de vehículos que esperan entrar al área de carga. Igualmente, el Concesionario deberá acordar con los Operadores de Carga implementar un plan de gestión de tráfico para minimizar la congestión de vehículos. Se deberá igualmente atender las necesidades de accesos peatonales al área de carga.

### **Servicios en la Terminal de Pasajeros:**

- i. Proveer y mantener disponible la infraestructura aeroportuaria, así como los servicios necesarios para el procesamiento de pasajeros desde la entrada a la terminal hasta el abordaje de aeronaves.
- ii. Mantener las instalaciones en la terminal de pasajeros limpias, aseadas y seguras.
- iii. La terminal deberá contar con sistema de aire acondicionado, manteniendo una temperatura confortable a los usuarios, de conformidad con las normas internacionales aplicables.
- iv. Supervisar todas las actividades realizadas en la terminal de pasajeros para proveer servicios eficientes a los usuarios del Aeropuerto.
- v. Con base en lo establecido en el Apéndice Técnico 1 (“Alcance”) y las especificaciones establecidas en el Apéndice Técnico 3 (“Especificaciones Técnicas”), el Concesionario debe cumplir con las responsabilidades relacionadas con los Servicios de la Terminal de Pasajeros que se encuentran en el RAC 209 – “*Facilitación del Transporte Aéreo*” en su versión vigente, incluyendo, pero sin limitarse a:
  - Servicios de Pasajeros.
  - Flujo de Pasajeros a través de las Terminales de Pasajeros (incluyendo servicios de control e inspección suministrados por agencias del gobierno).
  - Orientación y ubicación de la señalización en las Terminales de Pasajeros.
  - Instalaciones para el descanso y comodidad de Pasajeros y usuarios incluyendo, pero sin limitarse a: ascensores, escaleras eléctricas, aire acondicionado, sanitarios, servicios médicos, sistema público de sonido, señalización e información, salas de espera, mobiliario para el descanso de pasajeros y usuarios tanto en el lado aire como en el lado tierra.
  - Servicios de limpieza y servicios médicos aeroportuario en las áreas de la Terminal de Pasajeros.
  - Un enfoque de buen servicio al cliente por parte de todos los empleados del Aeropuerto.
- vi. Proporcionar, operar y mantener disponibles los sistemas de información de vuelos y equipajes FIDS y BIDS de acuerdo con las siguientes condiciones:
  1. Asegurar que los sistemas FIDS y BIDS proporcionen la información correcta, oportuna,

relevante y que debe proveer un número suficiente de localizaciones estratégicas a través de los muelles de salida, dando acceso a los pasajeros a información de tiempo de vuelo y muelle asignado; para tal fin debe seguir lo establecido en el RAC 160 y documentos complementarios, las recomendaciones de la IATA “Señalización” del Manual de referencia de desarrollo aeroportuario en su versión vigente, o cualquiera que lo reemplace, así como la normatividad aplicable.

2. Los sistemas FIDS y BIDS deberán cumplir lo indicado en el Apéndice Técnico 4 – Indicadores de Cumplimiento. La anterior exigencia tendrá una excepción, en los casos en que la falla de los sistemas sea causada por la falta de un repuesto cuyo plazo de suministro no dependa de la gestión del Concesionario, sino que esté sujeta a factores externos. En todo caso, dada una falla como la señalada, el Concesionario deberá iniciar de forma inmediata la gestión para la consecución del repuesto o componente de forma demostrada y además dispondrá de un plan de contingencia para brindar información al pasajero, por ejemplo, información a través del sonido. El Concesionario tendrá un plazo máximo en estos casos de fuerza mayor, de acuerdo con el plan de compra no objetado por el Interventor.

vii. Servicios de Información al Público:

1. Proveer como mínimo un (1) punto de servicio de información en los que se respondan preguntas sobre información de vuelos, transporte público terrestre, ubicación de restaurantes, tiendas, salas de espera, cajeros automáticos, salas de abordaje y hoteles, entre otros.
2. Proveer como mínimo un (1) punto de atención de quejas y reclamos e información. Dicho punto deberá estar en un área claramente visible y fácilmente identificable en la terminal de pasajeros. El procedimiento para atender las quejas y reclamos será elaborado por el Concesionario y avalado por la Interventoría.
3. Asegurar que los servicios de información del Aeropuerto estén disponibles en todo momento, de acuerdo con las condiciones de operación del Aeropuerto.
4. Proporcionar los servicios de información en idioma español e inglés.
5. Implementar y mantener un sitio Web con la información relevante del Aeropuerto incluido en la Concesión, con información actualizada de Guía al Pasajero y que considere otros aspectos pertinentes, entre los que se destacan: Planos Esquemáticos de ubicación de cada una de las plantas de la Terminal de Pasajeros, líneas aéreas que operan en el Aeropuerto y en lo posible sus itinerarios de vuelos asociados, derechos y obligaciones de los pasajeros, descripción de los servicios comerciales, servicios bancarios, horario de operación del Aeropuerto y transporte público que tiene el Aeropuerto, condiciones meteorológicas del Aeropuerto, entre otra información de interés.
6. Mantener, entre otros, la siguiente información administrativa:
  - Base de datos operacionales del Aeropuerto, proveyendo información sobre estadísticas de tráfico, personal e incidentes, entre otros.
  - Sistema de Información Gerencial, que contenga cómo mínimo, información

financiera, contable y fiscal.

7. Sistema de Administración de Mantenimiento que permita ver entre otros los reportes de mantenimiento clasificado por especialidad, fecha del reporte y fecha de ejecución del trabajo de mantenimiento. A este sistema tendrá acceso el Interventor, la ANI y la autoridad competente cuando así lo solicite.
8. Las estadísticas de tráfico (pasajeros, operaciones, carga) deberán ser publicadas trimestralmente en la página Web del Concesionario.

viii. Señalización:

1. Proporcionar, operar y mantener disponible la señalización necesaria dentro de la terminal de pasajeros, que facilite el movimiento, la ubicación y la evacuación de pasajeros entrantes y salientes.
2. Incluir símbolos internacionales para identificar baños públicos, restaurantes, teléfonos, cajeros automáticos, entre otros.
3. Asegurar que la señalización esté disponible y sea claramente visible para los usuarios del Aeropuerto, y que permita la toma de decisiones en los diferentes puntos de circulación del Aeropuerto.
4. Evitar la contaminación visual en el Aeropuerto.
5. La señalización debe presentarse, al menos, en idioma español e inglés.

ix. Sistema Público de Anuncios:

1. Proporcionar, operar y mantener disponible el sistema de anuncios públicos por altoparlantes.
2. Asegurar que los anuncios sean audibles y comprensibles en todas las secciones de la Terminal de pasajeros por dónde transiten y permanezcan los pasajeros.
3. Asegurar que los anuncios sean realizados por personal autorizado o mediante los mecanismos pregrabados que disponga el Concesionario.
4. Asegurar que este servicio sea utilizado para proporcionar información correcta y relevante.

x. Mostradores de Facturación (Check In):

1. El Concesionario deberá proporcionar y mantener disponibles los mostradores de facturación de pasajeros en buenas condiciones de operación, para que las aerolíneas puedan atender y realizar el registro de pasajeros y equipaje.

2. El Concesionario deberá desarrollar un programa de asignación de mostradores de facturación de pasajeros que deberá prever un tratamiento justo y equitativo, y deberá basarse en el principio de optimizar su utilización y minimizar inconvenientes para los explotadores de aeronaves y los pasajeros.
  3. El programa de asignación de mostradores de facturación de pasajeros debe seguir parámetros comunes en la industria, tales como: 1) El tamaño de la aeronave; 2) El tipo de vuelo (nacional vs. internacional); 3) El tiempo de uso requerido antes del vuelo; y 4) número de operaciones en el día, entre otros.
  4. Una vez el Concesionario implemente y/o opere el programa de asignación de Mostradores de Registro de Pasajeros el Concesionario solo cobrará a los Explotadores de Aeronaves el Derecho de Uso de Mostradores de Registro de Pasajeros por la utilización de dichos espacios, según lo establecido en la Resolución de Tarifas vigente de la Aerocivil.
- 
- xi. Proporcionar directa o indirectamente el servicio de carros para equipaje de pasajeros por lo menos en las salas de reclamo de equipaje, en los estacionamientos y en los accesos a la terminal de pasajeros.
  - xii. Diseñar e implementar un procedimiento que asegure la disponibilidad y el retorno eficiente de los carros de equipaje en los lugares asignados, inclusive mediante el cobro de los carros para equipaje no devueltos.
  - xiii. Cumplir con la Ley Aplicable para el libre acceso y movilidad de personas con discapacidad que requieren asistencia especial y prioritaria en el Aeropuerto y a todos los servicios que en él se presten.
  - xiv. Artículos Perdidos y Encontrados:
    1. Proporcionar e identificar el emplazamiento del servicio y un área de entrega y reclamo de artículos perdidos y encontrados en el Aeropuerto.
    2. Diseñar e implementar un procedimiento para el manejo de artículos perdidos y encontrados y comunicarlo a los tenedores de espacio.
    3. Retornar los artículos perdidos y encontrados sólo cuando los propietarios puedan comprobar satisfactoriamente su condición a través de la identificación o descripción exacta del artículo perdido.
    4. Mantener los artículos encontrados, que no aparenten presentar riesgos de seguridad, en el área de artículos perdidos y encontrados, por un período de hasta sesenta (60) Días Calendario o el periodo que determine las normas sanitarias vigentes. Vencido este período, el Concesionario tendrá la facultad de disponer de los artículos perdidos y encontrados de la manera que considere más adecuada.
    5. Informar inmediatamente a las autoridades de seguridad competentes sobre todos los artículos perdidos y encontrados, que aparenten presentar riesgos de seguridad y verificar que la autoridad competente intervenga en el menor tiempo posible.

- xv. Proporcionar y mantener disponibles las áreas comunes con los asientos adecuados y en buen estado, para atender la afluencia de usuarios del Aeropuerto.
- xvi. Asegurar que los asientos en las áreas comunes estén limpios, funcionales y libres de riesgo o peligro para los usuarios.
- xvii. Proveer y mantener disponibles instalaciones sanitarias en la terminal de pasajeros, que sean accesibles a todos los usuarios del Aeropuerto incluyendo las personas con discapacidad que requieren asistencia especial y prioritaria.
- xviii. Asegurar que los sanitarios estén aseados y equipados con los elementos básicos de aseo, tales como papel higiénico, jabón, papel para secado de manos y/o secadores automáticos.
- xix. Equipos de Inspección AVSEC:
  - 1. Proporcionar, operar y mantener disponibles los equipos de inspección AVSEC de acuerdo con la normatividad aplicable.
  - 2. En el evento de daños o fallas de estos equipos, el Concesionario deberá implementar un plan de contingencia para llevar a cabo los procedimientos necesarios para mantener el eficiente procesamiento de pasajeros en forma segura.
  - 3. El Concesionario deberá garantizar el funcionamiento continuo de los equipos de inspección AVSEC en caso de falla de la energía primaria.
- xx. Salas de espera para abordaje:
  - 1. Proporcionar y mantener disponible un número suficiente de asientos para pasajeros en las salas de espera, de acuerdo con las necesidades de la Operación.
  - 2. Asegurar que los asientos para pasajeros estén limpios, funcionales y libres de cualquier riesgo o peligro para los usuarios.
  - 3. Asegurar una zona de tránsito de pasajeros desde el terminal a aeronave en posición remota y viceversa; debidamente señalizada e iluminada para que las compañías aéreas desarrollen su procedimiento del embarque y desembarque de acuerdo con lo establecido en el plan de operaciones del Aeropuerto.
  - 4. Asegurar la separación de flujos de pasajeros (embarque y desembarque).
- xxi. Sistema de sonido en salas de abordaje:
  - 1. Proveer y mantener disponible el sistema de sonido en las salas de abordaje.
  - 2. Asegurar que el sistema de sonido en las salas de abordaje se pueda escuchar de manera clara, y con la densidad y volumen adecuados para toda el área de la respectiva sala de abordaje.
  - 3. Asegurar que el sistema de sonido pueda ser oído en todo el terminal cuando se requiera.

4. Los anuncios que se hagan por este medio deberán ser en idioma español e inglés.

xxii. Señalización de puertas de abordaje:

1. Proveer y mantener disponible el sistema de señalización en las puertas de abordaje para facilitar el movimiento y ubicación de pasajeros.
2. Incluir símbolos aceptados internacionalmente para identificar los diferentes servicios e instalaciones.
3. Cada uno de los mostradores de atención asociado a cada una de las puertas deberá contar con pantalla (GIDS), que deben contener como información mínima la siguiente: identificación de línea aérea, número de vuelo, destino, hora de salida y estado (embarque, retraso).

xxiii. Transferencia de pasajeros:

1. Asegurar que las áreas para prestar servicios a pasajeros en tránsito y pasajeros en conexión estén disponibles y funcionando, con los debidos acondicionamientos de seguridad para mantener estas áreas restringidas.
2. Proveer y mantener disponibles ventanillas o mostradores para el procesamiento de pasajeros en tránsito y pasajeros en conexión.
3. Proporcionar la señalización suficiente para facilitar la ubicación de pasajeros en tránsito y pasajeros en conexión.

### **Manejo de equipaje:**

i. Sistema de manejo de equipaje:

1. Asegurar que los equipos e instalaciones para el manejo de equipaje en el Aeropuerto estén disponibles y funcionando de acuerdo con las necesidades de la Operación del Aeropuerto.
2. El Concesionario será responsable de:
  - Proveer y mantener disponible el sistema de manejo de equipaje.
  - Asignar bandas de equipaje a vuelos entrantes para lograr una Operación eficiente por parte de los usuarios del sistema.
  - Asegurar que los requerimientos de seguridad de equipajes cumplan con la regulación vigente, como por ejemplo el sistema de detección de explosivos y el sistema de clasificación de equipaje.
  - Asegurar que el sistema de equipajes pueda ser operado manualmente en caso de presentarse fallas técnicas o mecánicas.
3. Proveer y mantener disponible para el equipaje saliente, el sistema de bandas transportadoras de equipaje en los mostradores de facturación de pasajeros.

ii. Área de reclamo de equipaje:

1. Proveer y mantener disponibles áreas separadas de reclamo de equipaje para vuelos nacionales e internacionales. Proveer y mantener disponibles áreas con la facilidad de flexibilizar su adaptación de un área para atención de llegada nacional a internacional y viceversa, de tal manera que se pueda facilitar el tratamiento eventual por separado en la atención de los flujos de llegada internacional y nacional.
2. Asegurar que el área de reclamo de equipaje sea segura y no tenga acumulación de equipaje no reclamado de forma tal que bloquee el movimiento de pasajeros.
3. Manejar el flujo de pasajeros en estas áreas.
4. Proporcionar señalización suficiente para la orientación de pasajeros en las áreas de reclamo de equipaje.

iii. Área de recepción de pasajeros:

1. Proveer y mantener disponibles áreas de recepción de pasajeros que estén siempre aseadas y no presenten riesgos para el público. Proveer y mantener disponibles áreas con la facilidad de flexibilizar su adaptación de un área para atención de llegadas nacionales a internacionales y viceversa, de tal manera que pueda facilitar el tratamiento eventual por separado en la atención de los flujos de llegada internacional y nacional.
2. Asegurar que las áreas de recepción de pasajeros cuenten con FIDS y sistemas de telecomunicaciones adecuados.

iv. Bandas de Recibo de Equipaje (Checkin counters):

1. Asegurar el buen estado de funcionamiento de las líneas de banda de equipaje y que éstas estén dispuestas de forma que facilite el movimiento del equipaje, que luego de ser pesado continúe el circuito hacia su clasificación y carga en la aeronave.

v. Aseo y limpieza del Aeropuerto:

1. Proveer directa o indirectamente el servicio de aseo en el Aeropuerto.
2. Minimizar las molestias causadas a los usuarios por la ejecución de los servicios de aseo y limpieza. Por lo anterior, velará y procurará que las actividades de aseo profundo sean ejecutadas en las horas de menor presencia de personas en la terminal o posterior al término de las actividades de operación del Aeropuerto. Durante las horas punta se asegurará de mantener el nivel de insumos, el correcto funcionamiento de los equipos sanitarios y la solución de emergencia por el mal funcionamiento de algunos de los equipos que forman parte de dicho servicio.
3. Asegurar que los proveedores de servicios de aseo minimicen los riesgos para los usuarios del Aeropuerto durante la prestación del servicio. Para lo anterior, utilizará las

señalizaciones de prevención a fin de delimitar el área que se está interviniendo por labores de limpieza.

4. Proporcionar y asegurar la continuidad de los insumos necesarios para el equipamiento de los servicios de limpieza.

### **Servicios generales:**

#### i. Asignación de puertas y posiciones de aeronaves:

1. Implementar y divulgar un programa para la asignación de puertas y posiciones de aeronaves que facilite operaciones seguras y eficientes.
2. Proporcionar a ATC (Control de Tráfico Aéreo) la información sobre la asignación de posiciones y coordinar con ésta el control y uso de las plataformas.

ii. Programa de asignación de puertas y posiciones de aeronaves: el programa de asignación de puertas y posiciones de aeronaves debe basarse en criterios transparentes, eficientes y no discriminatorios según se desarrolle en el Manual de Aeródromo o el Plan de Operaciones Aeroportuarias. El programa debe ser socializado con todas las aerolíneas que operan en el Aeropuerto. El programa de asignación de puertas y posiciones debe ser dado a conocer al interventor por parte del Concesionario.

#### iii. Movimiento de vehículos en el Lado Aire:

1. Diseñar e implementar programas y procedimientos para operaciones seguras y eficientes de movimientos de vehículos y equipos, consistentes con la Resolución 00632 de 2009 de la Aerocivil, por la cual se adopta el manual guía y control de movimiento de superficie nacional de la Aerocivil o la que en su defecto la actualice o modifique.
2. Diseñar, implementar y administrar el proceso de otorgamiento de permisos y licencias para conducir vehículos en el Lado Aire.
3. Establecer las normas de tráfico vehicular en superficie, incluyendo el establecimiento de rutas, límites de velocidad, áreas de estacionamiento, entre otras, y velar por su estricto cumplimiento.
4. Dictar cursos de conducción en el Lado Aire, para garantizar que las personas que en ejercicio de sus funciones deben conducir vehículos u operar equipo de soporte en tierra, conozcan las normas de conducción en el Lado Aire.
5. Inspeccionar las operaciones y la ubicación de las áreas de almacenamiento de equipo de soporte en tierra para prevenir actividades peligrosas.
6. Asegurar que los vehículos autorizados para entrar a la zona de operaciones tengan la señalización adecuada de acuerdo con el RAC 14.

- iv. Proporcionar y mantener disponible la señalización reglamentaria en el Lado Aire para facilitar el movimiento de vehículos, el movimiento y ubicación de aeronaves de acuerdo con el RAC 14 vigente.
- v. Realizar inspecciones diarias visuales al área de movimiento de aeronaves del Aeropuerto de acuerdo con el procedimiento establecido en el Manual de Aeródromo aprobado por la Aerocivil. En el evento en que no se encuentre aprobado el manual de aeródromo se realizarán entonces las inspecciones con base en lo regulado en la Resolución 00632 de 2009 de la Aerocivil diarias y de acuerdo con los estándares de la OACI, prevaleciendo lo adoptado en la Resolución 00632 vigente. Adicionalmente se deberán realizar las inspecciones visuales correspondientes en casos de ocurrencia de incidentes, eventos extraordinarios, o en casos de ocurrencia de fenómenos naturales. Los resultados de cada una de las inspecciones se deben informar inmediatamente a ATC.

Las inspecciones deben incluir entre otros, la revisión de los siguientes aspectos:

- Inspección visual de áreas pavimentadas.
  - Condición de áreas no pavimentadas.
  - Presencia de objetos extraños.
  - Presencia de contaminantes.
  - Presencia de obstrucciones.
  - Condición del sistema de drenaje.
  - Actividad de vida animal.
  - Señalización horizontal y vertical.
  - Cerramiento perimetral.
- vi. Manejo de Objetos Extraños -MOE-(Foreign Object Debris - FOD):
    1. Diseñar e implementar procedimientos para el MOE, que tenga como fin detectar todo aquel elemento diferente a los que normalmente se encuentran en el lado aire de acuerdo con lo establecido en los manuales guías de Aerocivil vigentes sobre la materia.
    2. Coordinar con ATC (Control de Tráfico Aéreo) y con otras agencias la remoción de cualquier tipo de escombros u objetos extraños en las áreas de movimiento de aeronaves y proceder a su remoción.
    3. Cumplir con los pasos definidos en el sistema MOE – plan de prevención de FOD “anexo al Manual de Aeródromo”- para remover cualquier objeto extraño en el área de movimiento de aeronaves.
    4. Asegurar que todo el personal que tenga acceso al Lado Aire conozca:
      - Las potenciales repercusiones de daños causados por objetos extraños en las áreas de movimiento de aeronaves, y;

- La prioridad que se le debe dar a la remoción de escombros de las áreas de movimiento de aeronaves, y; las precauciones que se deben tener cuando se trabaje en las áreas de movimiento de aeronaves para minimizar el riesgo de escombros que lo contaminen.

vii. Servicios de emergencia:

1. Salvamento y extinción de incendios (SEI):

- Suministrar los equipos y vehículos operativos de Salvamento y Extinción de Incendios de acuerdo con la categoría del Aeropuerto establecido en el RAC 14 y publicada en el AIP y/o NOTAM's y/o facilidades.
- Cumplir con el RAC 14 vigente y en todas las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen, Anexo 14 de OACI vigente – Aeródromos (particularmente la sección 9.2 “Rescate y Bomberos”, 14.6 Servicio de Salvamento y Extinción de incendios), Parte 1 del Manual de Servicios Aeroportuarios – Rescate e Incendios en el documento de la OACI Doc. 9137 parte 1 vigente. Lo anterior atendiendo lo establecido en la Ley general de bomberos de Colombia.
- Mantener en condiciones óptimas de operación, el número de vehículos de extinción de incendios exigidos según la Categoría del Aeropuerto y publicada en el AIP.
- Desarrollar y llevar a cabo planes de prevención de incendios
- Realizar simulacros de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

2. Expresamente el concesionario se encontrará obligado a cumplir con lo dispuesto en el RAC vigente en cuanto a suministro de vehículos, infraestructura, mantenimiento, planes, coordinación y gestión administrativa de los servicios de Salvamento y extinción de Incendios. Por lo tanto, quedan excluidas todas las obligaciones respecto de suministro de personal<sup>1</sup>, otros vehículos no incluidos expresamente en el Apéndice Técnico 1 y todas las obligaciones descritas en el numeral 17 del adjunto A. Orientación complementaria de la parte 14.3. del RAC 14 vigente.

3. Respuestas de emergencia: Tomar participación dentro del rol asignado, respondiendo y tomando las acciones en casos de emergencias para proteger las instalaciones y mantener las operaciones del Aeropuerto de acuerdo con lo establecido en el Plan de Emergencia aprobado por la Aerocivil.

4. Centro de operaciones de emergencia:

- Proveer, operar y mantener disponible el Centro de Operaciones de Emergencia, de acuerdo con lo establecido en los reglamentos Aeronáuticos RAC 14 vigente.
- Prestar ayuda a las autoridades competentes en caso de emergencia en el Aeropuerto.

viii. Servicios relacionados con autoridades de seguridad del Aeropuerto y con otras agencias

---

<sup>1</sup> El suministro de personal del SEI se mantendrá a cargo de la Aerocivil.

gubernamentales y dependencias de salud:

1. Facilitar y cooperar con las respectivas entidades para asegurar la segura y eficiente prestación de los servicios, según el RAC 209 vigente, y la guía del Anexo 9 - “Facilitación” de OACI y sus documentos y guías complementarias.
2. Proveer, por el plazo del Contrato, el espacio físico necesario para la adecuada realización de las actividades de las agencias y autoridades de seguridad del Aeropuerto.
3. El Concesionario coordinará con la Policía Nacional la disposición de las armas que requieran ser transportadas vía aérea de acuerdo con los procedimientos establecidos para este tipo de actividad.

ix. Áreas para aerolíneas de pasajeros:

1. El Concesionario deberá asignar áreas destinadas a las aerolíneas de pasajeros, atendiendo a los principios de neutralidad y no discriminación, de tal manera que el Concesionario efectúe las asignaciones de áreas bajo la premisa de la administración de un bien de uso público, pero entendiendo las necesidades y requerimientos propios de cada compañía aérea.
2. El Concesionario, bajo esta premisa, estará facultado a establecer tarifas y precios de las áreas destinadas a las aerolíneas, en consonancia con sus operaciones, logística de servicio e impacto en el mercado aeroportuario.
3. El Concesionario con respecto a las áreas para Aerolíneas de pasajeros considerará como áreas esenciales, exclusivas o compartidas, las siguientes:
  - Mostradores de registro de pasajeros.
  - Mostradores en salas de abordaje.
  - Estaciones automáticas de extensión tickets y/o quioscos self check-in.
  - Oficinas de soporte para los mostradores de registro de pasajeros (“backoffice”).
  - Oficinas- Mostradores para venta de tiquetes.
  - Áreas para manipulación y manejo de equipajes.
  - Oficinas lost & found equipajes.
4. La superficie mínima destinada a las áreas esenciales será la necesaria para cubrir las posiciones y deberes administrativos asociados, determinadas por la empresa aérea acorde a su número de vuelos y volumen diario de gestión de pasajeros.
5. El Concesionario deberá ofrecer a las Aerolíneas que tienen operaciones en el Aeropuerto, y que al momento de la suscripción del Acta de Entrega de la Infraestructura sean tenedores de espacio y que tengan permiso de operación vigente y estén en funcionamiento, como mínimo la misma cantidad de espacio para áreas esenciales, según

las condiciones establecidas en este capítulo.<sup>2</sup>

6. El Concesionario podrá cobrar por metro cuadrado por mes por el espacio para los mostradores para venta de tiquetes, igualmente, podrá cobrar por metro cuadrado por mes por las áreas de oficina de soporte de mostradores de registro de pasajeros (back office). Los precios que establezca el Concesionario por metro cuadrado deberán estar acorde con las condiciones de mercado existente, teniendo en cuenta por demás, el entorno y condiciones propias del Aeropuerto.
7. Las áreas esenciales que requieran nuevas Aerolíneas serán negociadas libremente entre las mismas y el Concesionario. En todo caso, el Concesionario deberá tener en cuenta las solicitudes de las aerolíneas y la disponibilidad de espacios bajo principios de igualdad, no discriminación y proporcionalidad.
8. En cuanto a otras áreas para aerolíneas, el Concesionario deberá cumplir con lo siguiente: Los contratos que celebre el Concesionario con las aerolíneas para la asignación de áreas en el Aeropuerto, deben establecer una contraprestación mensual que pagan las aerolíneas al Concesionario. Para establecer las contraprestaciones mensuales por metro cuadrado de área ocupada por las Aerolíneas, el Concesionario deberá solicitar el avalúo de dicha área por parte de un perito que esté adscrito y certificado a una agremiación inmobiliaria de orden nacional. El valor establecido por el perito será el valor máximo al cual se podrá establecer la contraprestación mensual por dicha área. Las áreas que se asignarán de acuerdo con este mecanismo son las listadas a continuación:
  - Oficinas administrativas para Aerolíneas
  - Salones VIP
  - Área de almacenamiento en Plataforma
  - Áreas de almacenamiento en la Terminal de Pasajeros
  - Otras áreas en la Terminal de Pasajeros

x. Servicios generales de carga:

El Concesionario respecto a los servicios generales de carga deberá:

1. Administrar y mantener el terminal de carga.
2. Garantizar las condiciones de operación de carga en el lado aire.
3. Elaborar un procedimiento de uso y operación de áreas del terminal, el cual como mínimo deberá considerar, de conformidad con la normatividad aplicable y vigente en Colombia y con los estándares internacionales lo siguiente:
  - Disposiciones generales.
  - Descripción de la administración de la terminal de carga.

---

<sup>2</sup>Especialmente con la aerolínea del Estado SATENA, en donde se deberá mantener los beneficios y exenciones que al momento de la Entrega de Infraestructura tenga esta aerolínea.

- Regulaciones de seguridad operacional, seguridad a la aviación civil, manipulación y transporte de mercancías peligrosas y actividades de paletizaje, enmallado, estacionamientos de equipos y vehículos de soporte cuya responsabilidad es de los operadores de carga.
  - Descripción de los procesos y de la modalidad de control de las actividades y responsabilidades asociadas de sus representantes que en cada caso se señalan, ya sea desde la perspectiva de la seguridad operacional (safety) como de la seguridad a la aviación civil (security).
  - Modalidad de tratamiento carga de exportación.
  - Agentes de carga.
  - Operador de línea aérea.
  - Agentes de aduana.
  - Exportadores.
  - Operador empresas paletizaje y tratamiento frío.
  - Supervisión de la terminal de carga por parte del Concesionario.
  - Modalidad de tratamiento carga de importación.
  - Importadores.
  - Operador empresas tratamiento carga importación.
  - Modalidad de tratamiento courier.
  - Manejo carga a base de pallets (cuando corresponda).
  - Modalidad de circulación y estacionamiento transitorio de vehículos de carga para descarga o carga de las mercancías en los sectores próximos a las bodegas o almacenes de carga.
4. Diseñar e implementar procedimientos que permitan controlar el tráfico de vehículos de la parte pública (Lado Tierra) y su acceso a los servicios de la terminal de carga.
  5. Asegurar que se asignen áreas específicas en la terminal de carga para servicios de soporte de la Operación de carga aérea de acuerdo al volumen de carga del Aeropuerto.
- xi. Entrega de espacios del Concesionario a los operadores de carga aérea:
1. La asignación de las áreas destinadas a los operadores de carga aérea deberá atender a los principios de neutralidad y no discriminación, de tal manera que el Concesionario efectúe las asignaciones de áreas bajo la premisa de la administración de un bien escaso de uso público, pero entendiendo las necesidades y requerimientos propios de cada operador de carga aérea.
  2. El Concesionario, bajo esta premisa estará facultado a establecer tarifas y precios de las áreas destinadas a los operadores de carga aérea, en consonancia con sus operaciones, logística de servicio e impacto en el mercado aeroportuario.
  3. Los Contratos que celebre el Concesionario con los operadores de carga deberán incluir como mínimo las siguientes obligaciones:

- Separación de los flujos de la carga de importación y exportación (cuando corresponda).
- Habilitar un área específica para almacenamiento de la carga rotulada como mercancía peligrosa.
- Aplicación de la normatividad proveniente de Aerocivil, de la Policía Nacional, de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), del Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), de la Secretaría de Ambiente y de la Secretaría de Salud o de aquellas autoridades que hagan sus veces, y debida consideración de las recomendaciones internacionales provenientes de OACI, IATA y ACI.
- Explotación del área de espera o estacionamiento de camiones o similares de acuerdo con el Procedimiento de Uso y Operación del área del terminal de carga establecido por el Concesionario.
- Provisión del equipo necesario para el manejo y almacenamiento de la carga.
- Asegurar la destinación de un área específica para el manejo del correo de acuerdo con los requerimientos locales e internacionales establecidos para tal efecto.
- El Concesionario no podrá entregar totalmente a un solo tercero el área de carga para su administración y explotación.

xii. Servicio público de transporte:

1. El Concesionario velará por que se den las condiciones en términos de seguridad de tránsito y confiabilidad (seguridad personal de los Usuarios) para la adecuada prestación de los servicios públicos de transporte en el Aeropuerto concesionado, cuya base de operación salida/llegada esté en el Aeropuerto.
2. El Concesionario proporcionará un área operacional (de línea de espera) para los proveedores de servicio público de transporte. Esto con el propósito de evitar aglomeraciones en las vías de acceso.
3. Garantizar las condiciones para la adecuada prestación del servicio público de transporte en el Área Concesionada.

xiii. Servicios de asistencia en tierra o servicios de escala (Ground Handling):

1. Servicios de soporte a aeronaves en tierra: entre los diferentes tipos de servicios que deben prestarse por terceros distintos del Concesionario en el Aeropuerto, se encuentran los siguientes:
  - Asistencia de pasajeros.
  - Asistencia al equipaje.
  - Asistencia de representación, supervisión y administración.
  - Asistencia a la carga y correo.
  - Asistencia de limpieza y servicios a la aeronave.

- Asistencia de mantenimiento en línea.
  - Servicio de seguridad.
  - Servicio de energía auxiliar a la aeronave.
  - Servicio de catering
  - Servicio de remolque de aeronaves (“push back”).
  - Servicios de asistencia a las tripulaciones.
  - Servicio de Transporte de valores.
2. Cuando el Concesionario actúe como operador de carga, podrá prestar para sí mismo el servicio de asistencia a la carga y correos.
  3. El Concesionario podrá prestar el servicio de energía auxiliar y aire acondicionado a las aeronaves en la forma que se disponga en el Plan Comercial.
- xiv. Abastecimiento de combustible a Aeronaves:
1. El Concesionario permitirá la prestación del servicio de abastecimiento de combustible a aeronaves, entregando el uso del espacio necesario en el Aeropuerto concesionario a las empresas que se dedican al suministro de combustible o permitir el acceso de vehículos tipo cisterna cumpliendo con la regulación correspondiente y tener la licencia, aprobación o autorización de la(s) Autoridad(es) competente(s).
  2. El Concesionario supervisará que las operaciones de suministro de combustible cumplan con el RAC Parte Cuarta y con lo establecido en el RAC 14 o las normas que las complementen, modifiquen o sustituyan, y que se encuentren vigentes, informando al Concedente cuando ello no ocurra.
  3. Respecto la obligación de facilitación establecida anteriormente, el Concesionario será ajeno a las relaciones comerciales entre los Explotadores de Aeronaves y las compañías que suministran combustible y no se compromete a asegurar el efectivo suministro de combustible, por ejemplo, en casos de cesación de pagos por parte de las Aerolíneas.
  4. El Concesionario podrá suscribir Contratos por la cesión de espacio a las compañías que proveen el combustible para aeronaves en el Aeropuerto a cambio de una contraprestación mensual, para lo cual se deberá considerar lo establecido en el Capítulo 3 del Contrato Parte General.
  5. El Concesionario podrá cobrar a las compañías que proveen combustible en el Aeropuerto, una tarifa por el volumen de galones que se proveen a las Aeronaves, para lo cual se deberá considerar lo establecido en el Capítulo 3 del Contrato Parte General.
- xv. Servicios comerciales del Aeropuerto: son aquellos servicios que el Concesionario está autorizado a prestar, directa o indirectamente, para la explotación comercial del Aeropuerto. Entre estos servicios se encuentran:

1. Venta de alimentos y bebidas.
2. Venta de artículos libres de impuesto (Duty Free Shops).
3. Venta de bienes de consumo, souvenirs y similares.
4. Servicios de comunicaciones privadas.
5. Servicios privados de hotelería y turismo.
6. Artículos de bazar, boutiques, artesanías.
7. Ventas de libros, periódicos y revistas.
8. Servicios financieros.
9. Cesión de áreas para publicidad y propaganda.
10. Cesión de áreas para estacionamiento de vehículos.
11. Casas de cambio de moneda.
12. Alquiler de vehículos.
13. Droguería y/o farmacias.
14. Servicio de comunicaciones.
15. Agencias de turismo.
16. Salones CIP/VIP.
17. Protección o sellado de equipaje.
18. Otros que determine el Concesionario.

xvi. Servicios Públicos del Aeropuerto:

1. El Concesionario debe garantizar la prestación de los servicios de energía, agua potable, comunicaciones y alcantarillado en el Aeropuerto Concesionado.
2. El Concesionario será responsable del pago de los servicios de las áreas concesionadas del Aeropuerto.
3. El Concesionario velará por el buen funcionamiento de los sistemas y equipos asociados a la operación de la Planta de Aguas y Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.
4. En caso del corte del suministro o falla presentada en los servicios públicos, el Concesionario deberá aplicar un Plan de Contingencia a fin de enfrentar en la mejor forma posible la falla y así, asegurar la continuidad y regularidad de los servicios en el Aeropuerto concesionado.
5. El Concesionario será el responsable de la Operación y Mantenimiento de la red eléctrica y subestaciones eléctricas de las áreas concesionadas, y proporcionará la energía eléctrica secundaria de respaldo necesaria, ante los eventuales cortes de la energía primaria o cuando le sea solicitado en forma expresa por la Aerocivil o por el Concedente.

xvii. Estacionamientos o parqueaderos:

1. Estacionamiento Público:

- Proporcionar el servicio de estacionamiento público, directamente o a través de terceros, el cual deberá funcionar de acuerdo a los horarios de funcionamiento del Aeropuerto. En el caso de los servicios de custodia de vehículos, este será oportunamente pactado entre los usuarios de dicho servicio y el prestador del servicio.
- Este servicio a discreción del Concesionario considerará la incorporación de tecnologías emergentes en términos de gestión del servicio, principalmente, para dar un buen soporte de fluidez y regularidad en las horas punta y de mayor concentración de vehículos que acceden y salen hacia o desde el estacionamiento. Se considerarán facilidades que permitan la cancelación de los tickets en gabinetes o estación de auto-atención habilitados en el interior del Terminal.
- Asegurar que se respeten las tarifas establecidas según la normatividad vigente.
- El Concesionario deberá asegurar los controles de seguridad en las áreas de los estacionamientos públicos siempre que se encuentren dentro del Área Concesionada.

2. Estacionamiento de empleados:

- Proporcionar y mantener, directa o indirectamente, un área de estacionamiento para los empleados del Concesionario, de las aerolíneas, de los operadores de carga, de Aerocivil, de las autoridades del Aeropuerto, de las organizaciones de inspección gubernamental y en general, de los tenedores de espacio. El Concesionario determinará a su juicio el número de espacios asignados.
- Para los parqueaderos para empleados se implementará una tarifa preferencial y para servidores públicos que laboren en el Aeropuerto la tarifa será gratuita. El Concesionario determinará a su juicio el número de parqueaderos gratuitos por autoridad del Aeropuerto.

3. Estacionamiento para vehículos de servicio público de transporte de pasajeros (individual/colectivo):

- Administrar y mantener, directa o indirectamente, el Parqueadero de Taxis.
- Asignar los espacios en la bahía de llegada/salida de pasajeros para recoger/dejar pasajeros.
- Asignar espacios para las áreas de espera de taxis, centros de despacho y control de filas.
- Asignar un área de uso permanente y debidamente señalizada en frente de la terminal, tanto en el nivel llegada como salida para que facilite la dejada/retirada de aquellos usuarios con minusvalías físicas o personas de avanzada edad; asimismo, en lo correspondiente al estacionamiento de vehículos de emergencias (ambulancias).

xviii. Servicio de portaequipajes:

1. Asegurar que la prestación del servicio de portaequipajes se realice de forma ordenada,

regular y eficiente.

2. Asegurar que la línea de carros portaequipaje siempre este con el número suficiente de carros portaequipaje que permita satisfacer la demanda en horas de mayor actividad.
3. El Concesionario considerará la forma de prestación del servicio; si define que la prestación sea con personal (maleteros) podrá hacerlo de manera directa o subcontratarlo. En cualquiera de estos dos casos podrá considerar como factor de selección la contratación por parte del operador del servicio de los actuales maleteros del Aeropuerto.

xix. Publicidad:

1. La publicidad se realizará en los espacios de mayor atractivo o impacto y según los usos del mercado y se regulará por contrato.
2. El Concesionario le corresponderá dar cumplimiento a las disposiciones reglamentarias respecto de este tipo de publicidad emanada de las Autoridades pertinentes.
3. El Concesionario velará porque el emplazamiento de la publicidad no dificulte las operaciones aéreas en términos de constituirse en obstáculos en las áreas de aproximación a las pistas o en la fase del ascenso inicial de las mismas. Así mismo se asegurará que este no cause una dificultad en la visual de las tripulaciones, por motivos de reflejar brillos perturbadores o simplemente luces peligrosas o emisiones láser.
4. El Concesionario dará estricto cumplimiento a los estándares relativos o direccionados a evitar la contaminación visual que se puede generar principalmente por el emplazamiento de la publicidad caminera.

xx. El Concesionario proveerá los medios de protección adecuados para impedir el acceso no autorizado, inadvertido o premeditado de personas, animales u objetos hacia las áreas restringidas del área concesionada.

xxi. El Concesionario deberá mantener los servicios de internet al público en general en la terminal de pasajeros.

xxii. El Concesionario deberá disponer de un área de recarga de dispositivos móviles de fácil acceso, garantizando su funcionalidad.

## **2.4 SERVICIOS DEL AEROPUERTO PARA LA ETAPA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PROYECTO**

A continuación, se relacionan los servicios que deberán ser prestados en el Aeropuerto:

### **Área de Movimiento:**

- i. El Concesionario proveerá y facilitará el acceso a los servicios requeridos para las operaciones en el área de movimiento según se define en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia vigentes.
- ii. Las obligaciones que corresponden al Concesionario relativas a la operación en el área de movimiento se cumplirán de acuerdo con lo establecido en el RAC 14 “Normas sobre Aeródromo, Aeropuertos y Helipuertos”, en el Manual de Aeródromo y en el Plan de Operaciones Aeroportuarias vigentes en el Aeropuerto.

### **Vías de Acceso al Aeropuerto:**

- i. El Concesionario será responsable del mantenimiento de las vías de acceso al Aeropuerto que hacen parte del Área Concesionada, incluyendo la administración de las vías de acceso, estacionamiento de automóviles y servicios de transporte público, urbanismo y áreas verdes, entre otros, de acuerdo con lo establecido en el Apéndice Técnico I
- ii. El Concesionario cooperará con las autoridades competentes en el control de tráfico vehicular y con los servicios de emergencia, para asegurar un flujo de tráfico vehicular tranquilo, seguro y eficiente en las vías de acceso al Aeropuerto dentro del Área Concesionada, mediante la realización de reportes a las autoridades competentes sobre cualquier incidente u observación de la cual se haya enterado y que pueda interferir con las operaciones normales del Aeropuerto y el planteamiento de sugerencias a las autoridades competentes sobre la planificación del manejo de flujos de tráfico durante la ejecución de las Unidades Funcionales. Igualmente, el concesionario propenderá para que las vías de acceso, que hacen parte del Área Concesionada, estén libres de cualquier obstrucción o congestión.
- iii. El Concesionario proporcionará y mantendrá disponible la señalización vertical y horizontal, así como la iluminación adecuada en las vías de acceso vehiculares y peatonales que hacen parte del área concesionada del Aeropuerto que facilite el movimiento del tráfico entrante y saliente, e incluirá la señalización aeroportuaria comprendida por los símbolos aceptados internacionalmente para identificar los servicios e instalaciones disponibles en el Aeropuerto.
- iv. El Concesionario deberá revisar y actualizar periódicamente con los Operadores de Carga el plan de gestión de tráfico para minimizar la congestión de vehículos en las zonas y áreas de acceso al área de carga. Se deberá igualmente atender las necesidades de accesos peatonales al área de carga.

### **Servicios en la Terminal de Pasajeros:**

- i. Proveer y mantener disponible la infraestructura aeroportuaria, así como los servicios

necesarios para el procesamiento de pasajeros desde la entrada a la terminal hasta el abordaje de aeronaves.

- ii. Mantener las instalaciones en la terminal de pasajeros limpia, aseada y segura.
- iii. La terminal deberá contar con sistema de aire acondicionado, manteniendo una temperatura confortable a los usuarios, de conformidad con las normas internacionales aplicables.
- iv. Supervisar todas las actividades realizadas en la terminal de pasajeros para proveer servicios eficientes a los usuarios del Aeropuerto.
- v. El Concesionario deberá cumplir con las responsabilidades relacionadas con los Servicios de la Terminal de Pasajeros que se encuentran en el RAC 209 – “Facilitación del Transporte Aéreo” en su versión vigente, incluyendo, pero sin limitarse a:
  - Servicios de Pasajeros.
  - Flujo de Pasajeros a través de las Terminales de Pasajeros (incluyendo servicios de control e inspección suministrados por agencias del gobierno).
  - Orientación y ubicación de la señalización en las Terminales de Pasajeros.
  - Instalaciones para el descanso y comodidad de Pasajeros y usuarios incluyendo, pero sin limitarse a: ascensores, escaleras eléctricas, aire acondicionado, sanitarios, servicios médicos, sistema público de sonido, señalización e información, salas de espera, mobiliario para el descanso de pasajeros y usuarios tanto en el lado aire como en el lado tierra.
  - Servicios de limpieza y servicios médicos aeroportuarios en las áreas de la Terminal de Pasajeros.
  - Un enfoque de buen servicio al cliente por parte de todos los empleados del Aeropuerto.
- vi. Proporcionar, operar y mantener disponibles los sistemas de información de vuelos y equipajes FIDS y BIDS de acuerdo con las siguientes condiciones:
  1. Asegurar que los sistemas FIDS y BIDS proporcionen la información correcta, oportuna, relevante y que atiendan las recomendaciones de la IATA “Señalización” del Manual de referencia de desarrollo aeroportuario en su versión vigente, o cualquiera que lo reemplace.
  2. Los sistemas FIDS y BIDS deberán cumplir lo indicado en el apéndice técnico 4 – Indicadores de Cumplimiento. En caso de presentarse una falla en estos sistemas, el Concesionario deberá iniciar de forma inmediata la gestión para la consecución del repuesto o componente de forma demostrada y además dispondrá de un plan de contingencia para brindar información al pasajero, por ejemplo, información a través del sonido. El Concesionario tendrá un plazo máximo en estos casos de fuerza mayor, de acuerdo con su plan de compras.
  3. Cuando los sistemas FIDS y BIDS se encuentren en servicio, al menos las dos terceras (2/3) partes de las pantallas deben estar en condiciones de funcionamiento en todo momento.
  4. En el área de clasificación de equipaje, tanto en cada Banda de Salida como de cada Carrusel de Llegada deberán contar con su pantalla BIDS.

vii. Servicios de Información al Público:

1. Proveer un (1) punto de servicio de información en los que se respondan preguntas sobre información de vuelos, transporte público terrestre, ubicación de restaurantes, tiendas, salas de espera, cajeros automáticos, salas de abordaje y hoteles, entre otros.
2. Proveer un (1) punto de atención de quejas y reclamos e información. Dicho punto deberá estar en un área claramente visible y fácilmente identificable en la terminal de pasajeros. El procedimiento para atender las quejas y reclamos será elaborado por el Concesionario y avalado por la Interventoría.
3. Asegurar que los servicios de información del Aeropuerto estén disponibles en todo momento, de acuerdo con las condiciones de operación del Aeropuerto.
4. Proporcionar el servicio de información en idioma español e inglés.
5. Implementar y mantener un sitio Web con la información relevante del Aeropuerto, con información actualizada de Guía al Pasajero y que considere otros aspectos pertinentes, entre los que se destacan: Planos Esquemáticos de ubicación de cada una de las plantas de la Terminal de Pasajeros, líneas aéreas que operan en el Aeropuerto y en lo posible sus itinerarios de vuelos asociados, derechos y obligaciones de los pasajeros, descripción de los servicios comerciales, servicios bancarios, horario de operación del Aeropuerto y transporte público que tiene el Aeropuerto, condiciones meteorológicas del Aeropuerto, entre otra información de interés.
6. Mantener, entre otros, la siguiente información administrativa:
  - Base de datos operacionales del Aeropuerto, proveyendo información sobre estadísticas de tráfico, personal e incidentes, entre otros.
  - Sistema de Información Gerencial, que contenga cómo mínimo, información financiera, contable y fiscal.
7. Sistema de Administración de Mantenimiento que permita ver entre otros los reportes de mantenimiento clasificado por especialidad, fecha del reporte y fecha de ejecución del trabajo de mantenimiento. A este sistema tendrá acceso el interventor y la ANI y la autoridad competente cuando así lo solicite.
8. Las estadísticas de tráfico (pasajeros, operaciones, carga) deberán ser publicadas trimestralmente en la página Web del Concesionario.

viii. Señalización:

1. Proporcionar, operar y mantener disponible la señalización necesaria dentro de la terminal de pasajeros, que facilite el movimiento, la ubicación y la evacuación de pasajeros entrantes y salientes.
2. Incluir símbolos internacionales para identificar sanitarios, restaurantes, teléfonos, cajeros automáticos, entre otros.

3. Asegurar que la señalización esté disponible y sea claramente visible para los usuarios del Aeropuerto, y que permita la toma de decisiones en los diferentes puntos de circulación del Aeropuerto.
4. Evitar la contaminación visual en el Aeropuerto.
5. La señalización debe presentarse, al menos, en idioma español e inglés.

ix. Sistema Público de Anuncios:

1. Proporcionar, operar y mantener disponible el sistema de anuncios públicos por altoparlantes.
2. Asegurar que los anuncios sean audibles y comprensibles en todas las secciones de la Terminal de pasajeros por dónde transiten y permanezcan los pasajeros.
3. Asegurar que los anuncios sean realizados por personal autorizado o mediante los mecanismos pregrabados que disponga el Concesionario.
4. Asegurar que este servicio sea utilizado para proporcionar información correcta y relevante.

x. Mostradores de Facturación (Check In)

1. El Concesionario deberá proporcionar y mantener disponibles los mostradores de facturación de pasajeros en buenas condiciones de operación, para que las aerolíneas puedan atender y realizar el registro de pasajeros y equipaje.
2. El Concesionario deberá desarrollar un programa de asignación de mostradores de facturación de pasajeros que deberá prever un tratamiento justo y equitativo, y deberá basarse en el principio de optimizar su utilización y minimizar inconvenientes para los explotadores de aeronaves y los pasajeros.
3. El programa de asignación de mostradores de facturación de pasajeros debe seguir parámetros comunes en la industria, tales como: 1) El tamaño de la aeronave; 2) El tipo de vuelo (nacional vs. internacional); 3) El tiempo de uso requerido antes del vuelo; y 4) número de operaciones en el día, entre otros.
4. Una vez el Concesionario implemente y/o opere el programa de asignación de Mostradores de Registro de Pasajeros, el Concesionario solo cobrará a los Explotadores de Aeronaves el Derecho de Uso de Mostradores de Registro de Pasajeros por la utilización de dichos espacios, según lo establecido en la Resolución de Tarifas vigente de la Aerocivil.

- xi. Proporcionar, operar y mantener disponibles servicios e instalaciones para personas con discapacidad, tales como rampas, posiciones de estacionamiento de vehículos especiales,

teléfonos e instalaciones sanitarias.

- xii. Cumplir con la normatividad colombiana vigente en especial la Ley 1618 de 2013 y las que aplique sobre el libre acceso y movilidad de personas con discapacidad a todos los servicios que se presten en el Aeropuerto.
- xiii. Se dispondrá del servicio de Internet inalámbrico en las salas de abordaje del terminal de pasajeros. La Terminal deberá contar con el servicio WiFi. Los interesados pueden adquirir el paquete que más le convenga según sus necesidades por horas, el concesionario suministrará un tiempo mínimo gratuito de 20 minutos.
- xiv. Proporcionar directa o indirectamente el servicio de carros para equipaje de pasajeros por lo menos en las salas de reclamo de equipaje, en los estacionamientos y en los accesos a la terminal de pasajeros.
- xv. Diseñar e implementar un procedimiento que asegure la disponibilidad y el retorno eficiente de los carros de equipaje en los lugares asignados, inclusive mediante el cobro de los carros para equipaje no devueltos.
- xvi. Artículos Perdidos y Encontrados:
  - 1. Identificar el emplazamiento y proporcionar el servicio y un área de entrega y reclamo de artículos perdidos y encontrados en el Aeropuerto.
  - 2. Diseñar e implementar un procedimiento para el manejo de artículos perdidos y encontrados y comunicarlo a los tenedores de espacio.
  - 3. Retornar los artículos perdidos y encontrados sólo cuando los propietarios puedan comprobar satisfactoriamente su condición a través de la identificación o descripción exacta del artículo perdido.
  - 4. Mantener los artículos encontrados, que no aparenten presentar riesgos de seguridad, en el área de artículos perdidos y encontrados, de acuerdo con el servicio de objetos perdidos y encontrados (Lost & Found), el Concesionario deberá disponer los artículos perdidos y encontrados de acuerdo con la normatividad colombiana y mediante un protocolo no objetado por la interventoría.
  - 5. Informar inmediatamente a las autoridades de seguridad competentes sobre todos los artículos perdidos y encontrados, que aparenten presentar riesgos de seguridad y verificar que la autoridad competente intervenga en el menor tiempo posible.
- xvii. Proporcionar y mantener disponibles las áreas comunes con los asientos adecuados y en buen estado, para atender la afluencia de usuarios del Aeropuerto.

- xviii. Asegurar que los asientos en las áreas comunes estén limpios, funcionales y libres de riesgo o peligro para los usuarios.
- xix. Asegurar que las áreas comunes cuenten con pantallas FIDS, emplazadas en un número y ubicación tal que permita una cobertura efectiva, ya sea con base en las distancias entre los puntos de salida y llegada de pasajeros y considerando, además, aquellos sectores de mayor concentración de las personas como pueden ser, por ejemplo, las áreas comerciales, los puestos de control AVSEC o las áreas de espera del arribo o llegada de pasajeros.
- xx. Proveer y mantener disponibles instalaciones sanitarias en la terminal de pasajeros, que sean accesibles a todos los usuarios del Aeropuerto incluyendo las personas con discapacidad que requieren asistencia especial y prioritaria.
- xxi. Asegurar que las instalaciones sanitarias estén aseadas y libres de cualquier riesgo o peligro para los usuarios.
- xxii. Asegurar que los sanitarios estén equipados con los elementos básicos de aseo, tales como papel higiénico, jabón, papel para secado de manos y secadores automáticos.
  - 1. En el caso de la atención a los bebés y personas con discapacidad, tanto en los servicios sanitarios de mujeres como de hombre, se deberá contar con instalaciones para el cambio de pañales para bebé, así como sanitarios adecuados para los niños y para personas con discapacidad.
  - 2. En caso de que el concesionario lo considere pertinente, podrá cobrar el acceso a los sanitarios de las zonas públicas del Aeropuerto con excepción de niños menores de 7 años, adultos mayores de 65 años, mujeres en evidente estado de embarazo y personas con discapacidad.
- xxiii. Proporcionar, operar y mantener disponibles las escaleras eléctricas y ascensores del Aeropuerto.
  - 1. Con relación a las escaleras eléctricas y esteras rodantes, estas deberán contar con un sistema de parada (stop) de emergencia, que esté claramente visible, señalizado y fácil de operar.
  - 2. En el caso de los Ascensores deberán contar con aquellas facilidades (sistema Braille) que permita ser operados por personas con discapacidad visual.
- xxiv. Equipos de inspección AVSEC.
  - 1. Proporcionar, operar y mantener disponibles los equipos de inspección AVSEC de acuerdo con la normatividad aplicable.

2. En el evento de daños o fallas de estos equipos, el Concesionario deberá implementar un plan de contingencia para llevar a cabo los procedimientos necesarios para mantener el eficiente procesamiento de pasajeros en forma segura.
3. Proporcionar el espacio y las conexiones necesarias para la instalación de un bodyscan perteneciente a la Policía Nacional.
4. El Concesionario deberá garantizar el funcionamiento continuo de los equipos de inspección AVSEC en caso de falla de la energía primaria.

xxv. Abordaje de pasajeros:

1. Proporcionar los puentes de abordaje de pasajeros (Posiciones de Contacto) según se establece en el Apéndice Técnico 1.
2. Garantizar que los puentes de abordaje y los equipos asociados estén disponibles para las aerolíneas y conforme a las especificaciones establecidas en el Apéndice Técnico 3.
3. Garantizar que los puentes de abordaje se encuentren en perfecto estado de funcionamiento durante el horario operativo del Aeropuerto.
4. El Concesionario tomará las medidas necesarias para desarrollar los programas de capacitación y recurrentes asociados al personal de las líneas aéreas designados para efectuar la operación de conexión de los puentes de abordaje a las aeronaves.
5. Garantizar el funcionamiento de los puentes de abordaje en el caso de falla de la energía primaria.

xxvi. Salas de espera para abordaje:

1. Proporcionar y mantener disponible un número suficiente de asientos para pasajeros en las salas de espera, de acuerdo con las necesidades de la Operación.
2. Asegurar que los asientos para pasajeros cumplan los requisitos mínimos de ergonomía y estén limpios, funcionales y libres de cualquier riesgo o peligro para los usuarios.
3. Asegurar que el abordaje a las aeronaves que se encuentran estacionadas en posiciones remotas se lleve a cabo utilizando una zona de tránsito segura para los pasajeros, desde la Terminal de Pasajeros a la aeronave y viceversa, debidamente delimitada (señalizada o balizada) por la línea aérea.
4. Las salas de abordaje deberán contar con servicios sanitarios las cuales deben estar equipadas con los elementos básicos de aseo, tales como papel higiénico, jabón, papel para secado de manos y secadores automáticos, garantizando y cumpliendo el Concesionario que las instalaciones sanitarias estén aseados y libres de cualquier riesgo

o peligro para los usuarios. Estas instalaciones para el caso de la atención a los bebés y personas con discapacidad, tanto en los servicios sanitarios de mujeres como de hombre, se deberá contar con instalaciones para el cambio de pañales para bebé, así como sanitarios adecuados para los niños y para usuarios con discapacidad.

5. Asegurar la separación de flujos de pasajeros (embarque y desembarque).

xxiv. Sistema de sonido en salas de abordaje:

1. Proveer y mantener disponible el sistema de sonido en las salas de abordaje.
2. Asegurar que el sistema de sonido en las salas de abordaje se pueda escuchar de manera clara, y con la densidad y volumen adecuados para toda el área de la respectiva sala de abordaje.
3. Asegurar que el sistema de sonido pueda ser oído en todo el terminal cuando se requiera.
4. Los anuncios que se hagan por este medio deberán ser en idioma español e inglés.

xxvii. Señalización de puertas de abordaje – GIDS “Gate Information Display System:

1. Proveer y mantener disponible el sistema de señalización en las puertas de abordaje para facilitar el movimiento y ubicación de pasajeros.
2. Incluir símbolos aceptados internacionalmente para identificar los diferentes servicios e instalaciones.
3. Cada uno de los mostradores de atención asociado a cada una de las puertas deberá contar con pantalla (GIDS), que deben contener como información mínima la siguiente: identificación de línea aérea, número de vuelo, destino, hora de salida y estado (embarque, retraso).

xxviii. Transferencia de pasajeros:

1. Asegurar que las áreas para prestar servicios a pasajeros en tránsito y pasajeros en conexión estén disponibles y funcionando, con los debidos acondicionamientos de seguridad para mantener estas áreas restringidas.
2. Proveer y mantener disponibles ventanillas o mostradores para el procesamiento de pasajeros en tránsito y pasajeros en conexión.
3. Proporcionar la señalización suficiente y clara para facilitar la ubicación de pasajeros en tránsito y pasajeros en conexión.

## **Manejo de equipaje:**

### **i. Sistema de manejo de equipaje:**

1. Asegurar que los equipos e instalaciones para el manejo de equipaje en el Aeropuerto estén disponibles y funcionando de acuerdo con las necesidades de la Operación del Aeropuerto.
2. El Concesionario será responsable de:
  - Proveer y mantener disponible el sistema de manejo de equipaje y las áreas de clasificación de equipaje.
  - Asignar bandas de equipaje a vuelos entrantes para lograr una Operación eficiente por parte de los usuarios del sistema.
  - Asegurar que el sistema de equipajes pueda ser operado manualmente en caso de presentarse fallas técnicas o mecánicas.
  - Asegurar que los requerimientos de seguridad de equipajes cumplan con la regulación vigente, como por ejemplo el sistema de clasificación de equipaje.
3. Proveer y mantener disponible para el equipaje saliente, el sistema de bandas transportadoras de equipaje en los mostradores de facturación de pasajeros.

### **ii. Área de reclamo de equipaje:**

1. Proveer y mantener disponibles áreas separadas de reclamo de equipaje para vuelos nacionales e internacionales. Proveer y mantener disponibles áreas con la facilidad de flexibilizar su adaptación de un área para atención llegada nacional a internacional y viceversa, garantizando la separación de la atención de los flujos de llegada internacional y nacional en el evento que se requiera.
2. Asegurar que el área de reclamo de equipaje sea segura y no tenga acumulación de equipaje no reclamado de forma tal que bloquee el movimiento de pasajeros.
3. Manejar el flujo de pasajeros en estas áreas.
4. Asegurar que las áreas de reclamo de equipaje cuenten con BIDS.
5. Proporcionar señalización suficiente para la orientación de pasajeros en las áreas de reclamo de equipaje.
6. Asegurar la disponibilidad de los servicios sanitarios para los pasajeros en el área.

### **iii. Área de recepción de pasajeros:**

1. Proveer y mantener disponibles áreas de recepción de pasajeros que estén siempre

aseadas y no presenten riesgos para el público. Proveer y mantener disponibles áreas con la facilidad de flexibilizar su adaptación para atención de llegadas nacionales a internacionales y viceversa, garantizando la separación en la atención de los flujos de llegada internacional y nacional.

2. Asegurar que las áreas de recepción de pasajeros cuenten con FIDS y sistemas de telecomunicaciones adecuados.

iv. Bandas de Recibo de Equipaje (Checkin counters)

1. El Concesionario debe asegurar que los equipos, instalaciones y las líneas de bandas de equipaje estén limpias, disponibles y funcionando y que éstas estén dispuestas de forma que facilite el movimiento del equipaje, que luego de ser pesado continúe el circuito hacia su clasificación y carga en la aeronave.
2. El sistema deberá estar provisto de alarmas (sonido y luz) previo al inicio del funcionamiento de la banda.
3. El Concesionario debe asegurar que los requerimientos de seguridad de equipajes cumplan con la regulación vigente, como por ejemplo el sistema de clasificación de equipaje.

v. Bandas de Entrega de Equipaje (Área de patio de carros de equipaje)

1. En el área se deberá proveer la señalización de prevención de riesgos, como son entre otras, no fumar, velocidad, señalización de las vías de circulación peatonal, uso de las fajas en el personal que carga el equipaje, uso de chalecos reflectivos, porte de la identificación AVSEC y mientras se transite en dicha zona, el tractor remolcador de carros de equipaje en el proceso de llegada deberá activar su baliza (beacon).
2. El sistema deberá contar con alarma (sonido y baliza (beacon) previo al inicio del funcionamiento de la banda.

vi. Aseo y limpieza del área concesionada:

1. Proveer directa o indirectamente el servicio de aseo en el Aeropuerto.
2. Minimizar las molestias causadas a los usuarios por la ejecución de los servicios de aseo y limpieza. Por lo anterior, velará y procurará que las actividades de aseo profundo sean ejecutadas en las horas de menor presencia de personas en la terminal o posterior al término de las actividades de operación del Aeropuerto. Durante las horas punta se asegurará de mantener el nivel de insumos, el correcto funcionamiento de los equipos sanitarios y la solución de emergencia por el mal funcionamiento de algunos de los equipos que forman parte de dicho servicio.

3. Asegurar que los proveedores de servicios de aseo minimicen los riesgos para los usuarios del Aeropuerto durante la prestación del servicio. Para lo anterior, utilizará las señalizaciones de prevención a fin de delimitar el área que se está interviniendo por labores de limpieza.
4. Proporcionar y asegurar la continuidad de los insumos y elementos necesarios para el equipamiento de los servicios de limpieza.
5. El Concesionario deberá diseñar e implementar un programa de aseo y limpieza que abarque el área concesionada.

### **Servicios generales:**

El Concesionario debe suministrar directa e indirectamente los servicios necesarios para el movimiento seguro y eficiente de aeronaves y vehículos en el lado aire.

El Concesionario asume la responsabilidad del lado aire de su competencia según el objeto y alcance del Contrato de Concesión, por lo que en el lado aire incluye el cumplimiento de los servicios listados en el Anexo 14 vigente de la OACI y sus correspondientes manuales, el manual de operaciones aeroportuarias o el plan de operaciones, el que se encuentre vigente. Igualmente, el Concesionario debe acatar lo establecido en el documento 9137 “Manual de Servicios de Aeropuertos” de la OACI en su versión vigente.

El concesionario, sin limitarse, a su cuenta y riesgo tiene la obligación de:

- i. Asignación de puertas y posiciones de aeronaves:
  1. Implementar y divulgar un programa para la asignación de puertas y posiciones de aeronaves que facilite operaciones seguras y eficientes.
  2. Proporcionar a ATC (Control de Tráfico Aéreo) la información sobre la asignación de posiciones y coordinar con ésta el control y uso de las plataformas.
- ii. Programa de asignación de puertas y posiciones de aeronaves: el programa de asignación de puertas y posiciones de aeronaves debe basarse en criterios transparentes, eficientes y no discriminatorios. El programa debe ser socializado con todas las aerolíneas que operan en el Aeropuerto. El programa de asignación de puertas y posiciones debe ser dado a conocer al interventor por parte del Concesionario.

Para implementar el programa de asignación de puertas y posiciones, el Concesionario debe coordinar lo respectivo con las Aerolíneas que operan en el Aeropuerto.

Dentro del programa de asignación de posiciones, el Concesionario deberá prever un tratamiento eficiente en la asignación de posiciones en caso de presentarse emergencias, retrasos en los vuelos, o cambios de última hora en los itinerarios.

El Concesionario establecerá criterios, que dará a conocer a todas las aerolíneas previo a su implementación, que definan la asignación de posiciones, cuando en fechas y horas concurrentes no existan suficientes posiciones para todas ellas.

El Concesionario coordinará la asignación de posiciones para optimizar su utilización y minimizar inconvenientes a las aerolíneas y pasajeros.

El Concesionario podrá asignar posiciones preferenciales a aerolíneas que hagan tal solicitud por escrito a la sociedad concesionaria en un plazo prudencial de al menos 15 días hábiles. Dicha asignación preferencial puede ser revocada o terminada en el evento en que la operación del Aeropuerto lo requiera para optimización de la misma operación en el lado aire.

Las condiciones para la asignación de posiciones preferenciales deben estar contenidas en el programa de asignación de puertas y posiciones.

La asignación de posiciones preferenciales no otorga exclusividad a las aerolíneas beneficiadas. En todo caso, el Concesionario podrá asignar estas posiciones a otras Aerolíneas siempre y cuando la aerolínea beneficiaria de las posiciones preferenciales no esté utilizando la posición.

La asignación de posiciones de aeronaves (incluidas las preferenciales) será comunicada a todas las aerolíneas que operan en el Aeropuerto, por algún medio escrito.

### iii. Movimiento de vehículos en el Lado Aire

1. Diseñar e implementar programas y procedimientos para operaciones seguras y eficientes de movimientos de vehículos y equipos, así como, lo concerniente a las inspecciones, atendiendo y acatando lo contenido con la Resolución 00632 de 2009 de la Aerocivil, por la cual se adopta el manual guía y control de movimiento de superficie nacional de la Aerocivil y en el documento OACI vigente Doc. 9476 – AN/927, Manual de Control y Sistema Guía de Movimientos de Superficie, para lo cual prevalecerá lo contenido en la Resolución 00632 de 2009 de la Aerocivil o la que en su defecto la actualice o modifique, y se encuentre vigente.
2. Diseñar, implementar y administrar el proceso de otorgamiento de permisos y licencias para conducir y operar vehículos en el lado aire.
3. Establecer las normas de tráfico vehicular en superficie, incluyendo el establecimiento de rutas, límites de velocidad, áreas de estacionamiento, entre otras, y velar por su estricto cumplimiento.
4. Inspeccionar las operaciones y la ubicación de las áreas de almacenamiento de equipo de soporte en tierra para prevenir actividades peligrosas.
5. Asegurar que los vehículos autorizados para entrar a la zona de operaciones tengan la señalización adecuada de acuerdo con el RAC 14 vigente y lo dispuesto en el anexo 14 vigente de la OACI capítulo 6, prevaleciendo siempre lo regulado en el RAC 14 vigente.

6. Establecer las multas pertinentes por la violación de las normas de tráfico vehicular en superficie sujetas a las sanciones que contemplan los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, en especial la parte séptima sobre Régimen Sancionatorio.
  7. Dictar cursos de conducción en el lado aire, para garantizar que las personas que en ejercicio de sus funciones deben conducir vehículos u operar equipo de soporte en tierra, conozcan las normas de conducción en el lado aire.
- iv. Proporcionar y mantener disponible la señalización reglamentaria en el Lado Aire para facilitar el movimiento de vehículos, el movimiento y ubicación de aeronaves de acuerdo con el RAC 14 vigente.
  - v. Realizar inspecciones visuales diarias al área de movimiento de aeronaves del Aeropuerto de acuerdo con el procedimiento establecido en el Manual de Aeródromo aprobado por la Aerocivil. En el evento en que no se encuentre aprobado el manual de aeródromo se realizarán entonces las inspecciones visuales diarias con base en lo regulado en la Resolución 00632 de 2009 de la Aerocivil y de acuerdo con los estándares de la OACI, prevaleciendo lo adoptado en la Resolución 00632 vigente. Adicionalmente se deberán realizar las inspecciones visuales correspondientes en casos de ocurrencia de incidentes, eventos extraordinarios, o en casos de ocurrencia de fenómenos naturales. Los resultados de cada una de las inspecciones se deben informar inmediatamente a ATC.

Las inspecciones deben incluir entre otros, la revisión de los siguientes aspectos:

- Inspección visual de áreas pavimentadas.
- Condición de áreas no pavimentadas.
- Presencia de objetos extraños.
- Presencia de contaminantes.
- Presencia de obstrucciones.
- Condición del sistema de drenaje.
- Actividad de vida animal.
- Señalización horizontal y vertical.
- Cerramiento perimetral.

- vi. Señalización del lado aire:

Proporcionar y mantener disponible la señalización vertical y horizontal reglamentaria en el lado aire para facilitar el movimiento de vehículos y el movimiento y ubicación de aeronaves, de acuerdo con el RAC 14 vigente.

- vii. Manejo de Objetos Extraños (MOE) - (Foreign Object Debris - FOD):

1. Diseñar e implementar procedimientos para el MOE, que tenga como fin detectar todo aquel elemento diferente a los que normalmente se encuentran en el lado aire. Estos procedimientos deberán regirse de acuerdo con lo establecido en los RAC de Colombia

vigentes, los manuales guías de Aerocivil y lo establecido en el Capítulo 3 del Doc. 9137-AN/898 vigente, Parte 8 – Servicios Operacionales del Aeropuerto y la Sección 9.4 del Anexo 14 vigente de OACI, prevaleciendo lo regulado en los RAC de Colombia vigentes y los manuales y guías de la Aerocivil vigentes.

2. Coordinar con ATC (Control de Tráfico Aéreo) la remoción de cualquier tipo de escombros u objeto extraño en el área de movimiento de aeronaves y proceder a su remoción.
3. Cumplir con los pasos definidos en el sistema MOE para remover cualquier objeto extraño en el área de movimiento de aeronaves.
4. Asegurar que todo el personal que tenga acceso al Lado Aire conozca:
  - Las potenciales repercusiones de daños causados por objetos extraños en el área de movimiento de aeronaves.
  - La prioridad que se le debe dar a la remoción de escombros del área de movimiento de aeronaves.
  - Las precauciones que se deben tener cuando se trabaje en el área de movimiento de aeronaves para minimizar el riesgo de escombros que lo contaminen.

#### viii. Servicios de emergencia

1. Salvamento y extinción de incendios
  - Suministrar los equipos y vehículos operativos de Salvamento y Extinción de Incendios de acuerdo con la categoría del Aeropuerto para salvamento y extinción de incendios según OACI.
  - Cumplir con el RAC 14 vigente y en todas las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen, Anexo 14 de OACI vigente – Aeródromos (particularmente la sección 9.2 “Rescate y Bomberos” 14.6 Servicio de Salvamento y Extinción de incendios), Parte 1 del Manual de Servicios Aeroportuarios – Rescate e Incendios en el documento de la OACI Doc. 9137 parte 1 vigente. Lo anterior atendiendo lo establecido en la Ley general de bomberos de Colombia.
  - Mantener en condiciones óptimas de operación, el número de vehículos de extinción de incendios exigidos según la Categoría del Aeropuerto.
  - Desarrollar y llevar a cabo planes de prevención de incendios
  - Realizar simulacros de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.
2. Expresamente el concesionario se encontrará obligado a cumplir con lo dispuesto en el RAC vigente en cuanto a suministro de vehículos, infraestructura, insumos, herramientas, mantenimiento, planes, coordinación y gestión administrativa de los servicios de Salvamento y extinción de Incendios. Por lo tanto, quedan excluidas todas las obligaciones respecto de suministro de personal, otros vehículos no incluidos expresamente en el Apéndice Técnico 1 y todas las obligaciones descritas en el numeral 17 del adjunto A. Orientación complementaria de la parte 14.3. del RAC 14 vigente.

3. Respuestas de emergencia: Tomar participación dentro del rol asignado, respondiendo y tomando las acciones en casos de emergencias para proteger las instalaciones y mantener las operaciones del Aeropuerto de acuerdo con lo establecido en el Plan de Emergencia aprobado por la Aerocivil.
4. Centro de operaciones de emergencia:
  - Proveer, operar y mantener disponible el Centro de Operaciones de Emergencia, de acuerdo con lo establecido en los reglamentos Aeronáuticos RAC 14 vigente.
  - Prestar ayuda a las autoridades competentes en caso de emergencia en el Aeropuerto.

ix. Servicios públicos:

El Concesionario debe garantizar la prestación de los servicios de energía, agua potable y alcantarillado en el Área Concesionada.

En cuanto al servicio de energía, el Concesionario será responsable únicamente del pago por consumo de la Red Eléctrica que está a su cargo.

x. Servicios Médicos Aeroportuario:

- El Concesionario debe proveer servicios médicos de acuerdo con el Manual de Servicios Aeroportuarios OACI vigente Doc. 9137, Parte 8 – Servicios Aeroportuarios – Capítulo 16 Servicios Médicos.
- Diseñar e implementar procedimientos para el manejo y atención de Pasajeros, empleados y demás usuarios del Aeropuerto que presenten emergencias médicas.
- Coordinar con la Secretaría de Salud de San Andrés Islas el control sanitario y la vigilancia de enfermedades infectocontagiosas.
- Conocer y ejecutar las acciones establecidas en los planes de emergencia y contingencia del Aeropuerto.
- Verificar el cumplimiento de requisitos que ha expedido Aerocivil para el transporte aéreo de Pasajeros enfermos cuando sea requerido.
- Autorizar el transporte del material biológico por vía aérea, una vez que haya constatado que dicho transporte cumple las normas técnicas y sanitarias que la ley exige.
- Prestar asistencia médica de la patología en relación con los vuelos y dar soporte técnico vía telefónica o por radio frecuencia a ATC y/o a los aviones en vuelo, cuando se presenten urgencias médicas dentro de las aeronaves que generen posibilidad de desvío de la misma o intervenciones de salud por los Pasajeros a bordo.
- Proveer y mantener disponible un centro de asistencia médica de primeros auxilios para suministrar tratamiento médico de emergencia inmediato (soporte básico de vida), incluyendo los equipos y medicamentos básicos para atender dichas emergencias, y según lo estipulado en el Decreto No. 1601 de 1984, Decreto 383 de 2017. y Decreto 780 de 2016, artículo 4.1.3 del Ministerio de Salud, o aquellas normas que la modifiquen o reemplacen.

- El centro de asistencia médica prestará el servicio de atención de urgencias médicas de baja complejidad, estabilización y observación de pacientes, inyectología, toma de electrocardiogramas, glucometrías, curaciones, suturas y micronebulizaciones a los usuarios del Aeropuerto.
  - Llevar los registros de atención diaria de consulta general y de urgencias, de observación de pacientes, procedimientos y actividades que realiza en el servicio conforme con los formatos que tiene Aerocivil y efectuar un consolidado mensual que recopile las patologías presentadas y su codificación según la Clasificación Internacional de Enfermedades y el número de casos presentados para fines científicos, administrativos y estadísticos en los formatos establecidos por Aerocivil para tales efectos.
  - El centro de asistencia médica – durante la Operación del Aeropuerto, siete (7) días a la semana – debe contar con los recursos necesarios que garanticen el servicio de manera eficiente y continua.
  - El centro de asistencia médica, y el personal necesario, debe operar durante la operación del Aeropuerto, siete (7) días de la semana, todo el año.
  - Las ambulancias deberán respetar el “Protocolo para la Circulación de Ambulancias con que cuente la Secretaría de Salud de San Andrés Islas”, o aquellos que los modifiquen o reemplacen.
  - El servicio médico debe contar permanentemente, con la infraestructura mínima que se establece en el Apéndice 1 (“Alcance”).
  - La infraestructura dispuesta para el servicio de salud debe contar en todo momento con servicios públicos, red de datos y aire acondicionado.
- xi. Servicios relacionados con autoridades de seguridad del Aeropuerto y con otras agencias gubernamentales y dependencias de salud:
1. Los servicios que prestan actualmente las Autoridades de Seguridad del Aeropuerto existente, seguirán siendo proporcionados por cada una de ellas en la nueva terminal de pasajeros. El Concesionario no proporcionará estos servicios directa ni indirectamente. Sin embargo, debe facilitar y cooperar con las respectivas entidades para asegurar la eficiente y segura prestación de los servicios, según el RAC 209 vigente, el Anexo 9 - “Facilitación” vigente de OACI y sus documentos y guías complementarias.
  2. Proveer, por el plazo del contrato, el espacio físico necesario para la adecuada realización de las actividades de las agencias y autoridades de seguridad del Aeropuerto.
  3. El Concesionario deberá respetar la asignación de espacio a cada Agencia, Autoridad y dependencia de salud del Aeropuerto para la adecuada prestación de sus servicios.
  4. El Concesionario coordinará con la Policía Nacional la disposición de las armas que requieran ser transportadas vía aérea de acuerdo con los procedimientos establecidos para este tipo de actividad

xii. Áreas de Inspección:

1. Proveer las áreas para inspección primaria, inmigración y aduanas.
2. Proveer un espacio cerrado y privado, adecuado para realizar procedimientos de revisión por parte de la aduana, inmigración o policía.
3. Coordinar con las autoridades de seguridad del Aeropuerto correspondientes para manejar el flujo de pasajeros en las áreas de inspección.

xiii. Áreas para aerolíneas de pasajeros:

1. El Concesionario deberá asignar áreas destinadas a las aerolíneas de pasajeros, atendiendo a los principios de neutralidad y no discriminación, de tal manera que el Concesionario efectúe las asignaciones de áreas bajo la premisa de la administración de un bien de uso público, pero entendiendo las necesidades y requerimientos propios de cada compañía aérea.
2. El Concesionario, bajo esta premisa estará facultado a establecer tarifas y precios de las áreas destinadas a las aerolíneas, en consonancia con sus operaciones, logística de servicio e impacto en el mercado aeroportuario.
3. El Concesionario con respecto a las áreas para Aerolíneas de pasajeros considerará como áreas esenciales, exclusivas o compartidas, las siguientes:
  - Mostradores de registro de pasajeros.
  - Mostradores en salas de abordaje.
  - Estaciones automáticas de extensión etickets y/o quioscos self check-in.
  - Oficinas de soporte para los mostradores de registro de pasajeros (“back office”).
  - Oficinas- Mostradores para venta de tiquetes.
  - Áreas para manipulación y manejo de equipajes.
  - Oficinas lost & found equipajes.
4. La superficie mínima destinada a las áreas esenciales será la necesaria para cubrir las posiciones y deberes administrativos asociados, determinadas por la empresa aérea acorde a su número de vuelos y volumen diario de gestión de pasajeros.
5. El Concesionario deberá ofrecer a las Aerolíneas que tienen operaciones en el Aeropuerto, y que al momento de la suscripción del Acta de Entrega de la Infraestructura sean Tenedores de Espacio y que tengan permiso de operación vigente y estén en funcionamiento, como mínimo la misma cantidad de espacio para áreas esenciales, según las condiciones establecidas en este capítulo<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup>Especialmente con la aerolínea del Estado SATENA, en donde se deberá mantener los beneficios y exenciones que al momento de la Entrega de Infraestructura tenga esta aerolínea

6. El Concesionario podrá cobrar por metro cuadrado/mes por el espacio para los mostradores para venta de tiquetes. Igualmente, podrá cobrar por metro cuadrado/mes por las áreas de oficina de soporte de mostradores de registro de pasajeros (back office). Los precios que establezca el Concesionario por metro cuadrado deberán estar acorde con las condiciones de mercado existente, teniendo en cuenta por demás, el entorno y condiciones propias de la isla de San Andrés.
7. Las áreas esenciales que requieran nuevas Aerolíneas serán negociadas libremente entre las mismas y el Concesionario. En todo caso, el Concesionario deberá tener en cuenta las solicitudes de las Aerolíneas y la disponibilidad de espacios bajo principios de igualdad, no discriminación y proporcionalidad.
8. En cuanto a otras áreas para aerolíneas, el Concesionario deberá cumplir con lo siguiente: Los contratos que celebre el Concesionario con las Aerolíneas para la asignación de áreas en el Aeropuerto, deben establecer una contraprestación mensual que pagan las Aerolíneas al Concesionario. Para establecer las contraprestaciones mensuales por metro cuadrado de área ocupada por las Aerolíneas, el Concesionario deberá solicitar el avalúo de dicha área por parte de un perito que esté adscrito y certificado a una agremiación inmobiliaria de orden nacional. El valor establecido por el perito será el valor máximo al cual se podrá establecer la contraprestación mensual por dicha área. Las áreas que se asignarán de acuerdo con este mecanismo son las listadas a continuación:
  - Oficinas administrativas para Aerolíneas.
  - Salones VIP.
  - Área de almacenamiento en Plataforma.
  - Áreas de almacenamiento en la Terminal de Pasajeros.
  - Otras áreas en la Terminal de Pasajeros.

xiv. Servicios generales de carga:

El Concesionario respecto a los servicios generales de carga deberá:

1. Administrar y mantener la terminal de carga.
2. Garantizar las condiciones de operación de carga en el lado aire.
3. Asegurar que se asignen áreas específicas para la DIAN e ICA
4. Elaborar un procedimiento de uso y operación de áreas del terminal, el cual como mínimo deberá considerar, de conformidad con la normatividad aplicable y vigente en Colombia y con los estándares internacionales lo siguiente:
  - Disposiciones generales.
  - Descripción de la administración de la terminal de carga.
  - Regulaciones de seguridad operacional, seguridad a la aviación civil, manipulación y transporte de mercancías peligrosas y actividades de paletizado, enmallado, estacionamientos de equipos y vehículos de soporte cuya responsabilidad es de los

operadores de carga.

- Descripción de los procesos y de la modalidad de control de los de las actividades y responsabilidades asociadas de sus representantes que en cada caso se señalan, ya sea desde la perspectiva de la seguridad operacional (safety) como de la seguridad a la aviación civil (security).
- Modalidad de tratamiento carga de exportación.
- Agentes de carga.
- Operador de línea aérea.
- Agentes de aduana.
- Exportadores.
- Operador empresas paletizaje y tratamiento frío.
- Supervisión de la terminal de carga por parte del Concesionario.
- Modalidad de tratamiento carga de importación.
- Importadores.
- Operador empresas tratamiento carga importación.
- Modalidad de tratamiento courier.
- Manejo carga a base de pallets (cuando corresponda).
- Modalidad de circulación y estacionamiento transitorio de vehículos de carga para descarga o carga de las mercancías en los sectores próximos a las bodegas o almacenes de carga.
- Diseñar e implementar procedimientos que permitan controlar el tráfico de vehículos de la parte pública (Lado Tierra) y su acceso a los servicios de la terminal de carga.
- Asegurar que se asignen áreas específicas en la terminal de carga para servicios de soporte de la Operación de carga aérea de acuerdo al volumen de carga del Aeropuerto.

xv. Entrega de espacios del Concesionario a los operadores de carga aérea:

1. La asignación de las áreas destinadas a los operadores de carga aérea deberá atender a los principios de neutralidad y no discriminación, de tal manera que el Concesionario efectúe las asignaciones de áreas bajo la premisa de la administración de un bien escaso de uso público, pero entendiendo las necesidades y requerimientos propios de cada operador de carga aérea.
2. El Concesionario, bajo esta premisa estará facultado a establecer tarifas y precios de las áreas destinadas a los operadores de carga aérea, en consonancia con sus operaciones, logística de servicio e impacto en el mercado aeroportuario.
3. Los Contratos que celebre el Concesionario con los operadores de carga deberán incluir como mínimo las siguientes obligaciones:
  - Separación de los flujos de la carga de importación y exportación (cuando corresponda).
  - Habilitar un área específica para almacenamiento de la carga rotulada como

mercancía peligrosa.

- Aplicación de la normatividad vigente proveniente de Aerocivil, de la Policía Nacional, de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), del Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), de la Secretaría de Ambiente y de la Secretaría de Salud o de aquellas autoridades que hagan sus veces, y debida consideración de las recomendaciones internacionales provenientes de OACI, IATA y ACI.
- Explotación del área de espera o estacionamiento de camiones o similares de acuerdo con el Procedimiento de Uso y Operación del área del terminal de carga establecido por el Concesionario.
- Provisión del equipo necesario para el manejo y almacenamiento de la carga.
- Asegurar la destinación de un área específica para el manejo del correo de acuerdo con los requerimientos locales e internacionales establecidos para tal efecto.
- El Concesionario no podrá entregar totalmente a un solo tercero el área de carga para su administración y explotación.

xvi. Servicio público de transporte

1. El Concesionario velará por que se den las condiciones en términos de seguridad de tránsito y confiabilidad (seguridad personal de los Usuarios) para la adecuada prestación de los servicios públicos de transporte en el Aeropuerto concesionado, cuya base de operación salida/llegada esté en el Aeropuerto.
2. El Concesionario proporcionará un área operacional (de línea de espera) para los proveedores de servicio público de transporte. Esto con el propósito de evitar aglomeraciones en las vías de acceso.
3. Garantizar las condiciones para la adecuada prestación del servicio público de transporte en el Área Concesionada.

xvii. Remoción de Aeronaves

El Concesionario, en coordinación con el SEI, debe propender por la adecuada prestación del servicio de remoción de aeronaves inutilizadas en el Aeropuerto.

En el evento de que una aeronave quede inutilizada dentro del Aeropuerto, el Explotador de la Aeronave deberá encargarse inmediatamente del retiro de la misma, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 14 del Doc. vigente 9137, Parte 8 – Servicios Operacionales del Aeropuerto y Parte 5 – Traslado de Aeronaves Inutilizadas del Manual de Servicios de Aeropuertos vigente de la OACI, en el Anexo 14 vigente de la OACI y en el RAC 14 vigente. Igualmente, el Explotador de la Aeronave es el responsable de sufragar los gastos por los daños que se hayan causado a la infraestructura. En caso de que el Explotador de la Aeronave no actúe con la agilidad requerida, el Concesionario podrá ordenar el retiro de la misma, a expensas y bajo riesgo del Explotador de la Aeronave.

xviii. Servicios en Plataforma:

El Concesionario no podrá cobrar a las Aerolíneas por los servicios que ellas mismas se presten en plataforma.

xix. Servicios de asistencia en tierra o servicios de escala (Ground Handling):

1. Servicios de soporte a aeronaves en tierra: entre los diferentes tipos de servicios que deben prestarse por terceros distintos del Concesionario en el Aeropuerto, se encuentran los siguientes:
  - Asistencia de pasajeros.
  - Asistencia al equipaje.
  - Asistencia de representación, supervisión y administración.
  - Asistencia a la carga y correo.
  - Asistencia de limpieza y servicios a la aeronave.
  - Asistencia de mantenimiento en línea.
  - Servicio de seguridad.
  - Servicio de energía auxiliar a la aeronave.
  - Servicio de catering.
  - Servicio de remolque de aeronaves (“push back”).
  - Servicios de asistencia a las tripulaciones.
  - Servicio de transporte de valores.
2. Cuando el Concesionario actúe como operador de carga, podrá prestar para sí mismo el servicio de asistencia a la carga y correos.
3. El Concesionario podrá prestar el servicio de energía auxiliar y aire acondicionado a las aeronaves en la forma que se disponga en el Plan Comercial.

xx. Abastecimiento de combustible a Aeronaves:

1. El Concesionario permitirá la prestación del servicio de abastecimiento de combustible a aeronaves, entregando el uso del espacio necesario en el Aeropuerto concesionario o permitir el acceso al aeropuerto a las empresas que se dedican al suministro de combustible que deberán cumplir con la regulación correspondiente y tener la licencia, aprobación o autorización de la(s) Autoridad(es) competente(s).
2. El Concesionario supervisará que las operaciones de suministro de combustible cumplan con el RAC Parte Cuarta y con lo establecido en el RAC Parte Decimocuarta, o las normas que las modifiquen o sustituyan, y que se encuentren vigentes, informando al Concedente cuando ello no ocurra, y cumplirá con lo señalado en el anexo 6 vigente de la OACI, prevaleciendo lo contenido en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.
3. Respecto la obligación de facilitación establecida anteriormente, el Concesionario será

ajeno a las relaciones comerciales entre los Explotadores de Aeronaves y las compañías que suministran combustible y no se compromete a asegurar el efectivo suministro de combustible, por ejemplo, en casos de cesación de pagos por parte de las Aerolíneas.

4. El Concesionario podrá suscribir Contratos por la cesión de espacio a las compañías que proveen el combustible para aeronaves en el Aeropuerto a cambio de una contraprestación mensual. para lo cual se deberá considerar lo establecido en el Capítulo 3 del Contrato Parte General.
  5. El Concesionario podrá cobrar a las compañías que proveen combustible en el Aeropuerto, una tarifa por el volumen de galones que se proveen a las Aeronaves, para lo cual se deberá considerar lo establecido en el Capítulo 3 del Contrato Parte General.
- xxi. Servicios comerciales del Aeropuerto: son aquellos servicios que el Concesionario está autorizado a prestar, directa o indirectamente, para la explotación comercial del Aeropuerto. Entre estos servicios se encuentran:
1. Venta de alimentos y bebidas;
  2. Venta de artículos libres de impuesto (Duty Free Shops);
  3. Venta de bienes de consumo, souvenirs y similares;
  4. Servicios de comunicaciones privadas;
  5. Servicios privados de hotelería y turismo;
  6. Artículos de bazar, boutiques, artesanías;
  7. Ventas de libros, periódicos y revistas;
  8. Servicios financieros;
  9. Cesión de áreas para publicidad y propaganda;
  10. Cesión de áreas para estacionamiento de vehículos;
  11. Casas de cambio de moneda;
  12. Alquiler de vehículos;
  13. Droguería y/o farmacias;
  14. Servicio de comunicaciones;
  15. Agencias de turismo;
  16. Salones CIP/VIP;
  17. Protección o sellado de equipaje;
  18. Otros que proponga el Concesionario.

Las obligaciones del Concesionario en cuanto a los Servicios Comerciales del Aeropuerto son las siguientes:

- Garantizar la prestación de la más amplia gama de servicios con el objeto de atender

cabalmente la mayor cantidad de necesidades de los usuarios.

- Coordinar las actividades comerciales para que no afecten de manera negativa el buen funcionamiento del Aeropuerto y no se degrade y mantener durante el plazo de la concesión el nivel de servicio “Óptimo”.

xxii. Servicios de Telecomunicaciones: el Concesionario deberá asegurar la prestación de servicios de telecomunicaciones, ya sea de manera directa, o a través de servicios contratados con terceros.

xxiii. Servicios Públicos del Aeropuerto:

1. El Concesionario debe garantizar la prestación de los servicios de energía, agua potable, comunicaciones y alcantarillado en el Aeropuerto Concesionado.
2. El Concesionario será responsable del pago de los servicios de las áreas concesionadas del Aeropuerto.
3. El Concesionario velará por el buen funcionamiento de los sistemas y equipos asociados a la operación de la Planta de Aguas y Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.
4. En caso del corte del suministro o falla presentada en los servicios públicos, el Concesionario deberá aplicar un Plan de Contingencia a fin de enfrentar en la mejor forma posible la falla y así, asegurar la continuidad y regularidad de los servicios en el Aeropuerto concesionado.
5. El Concesionario será el responsable de la Operación y Mantenimiento de la red eléctrica y subestaciones eléctricas de las áreas concesionadas, y proporcionará la energía eléctrica secundaria de respaldo necesaria, ante los cortes de la energía primaria o cuando le sea solicitado en forma expresa por la Aerocivil o por el Concedente.

xxiv. Estacionamientos o parqueaderos:

1. Estacionamiento Público:
  - Proporcionar el servicio de estacionamiento público, directamente o a través de terceros, el cual deberá funcionar de acuerdo con los horarios de funcionamiento del Aeropuerto. En el caso de los servicios de custodia de vehículos, este será oportunamente pactado entre los usuarios de dicho servicio y el prestador del servicio.
  - El Concesionario proveerá al parqueadero de iluminación y la correcta señalización horizontal y vertical.
  - Este servicio a discreción del Concesionario considerará la incorporación de tecnologías emergentes en términos de gestión del servicio, principalmente, para dar un buen soporte de fluidez y regularidad en las horas punta y de mayor concentración de vehículos que acceden y salen hacia o desde el estacionamiento. Se considerarán facilidades que permitan la cancelación de los tickets en gabinetes o estación de auto-atención habilitados en el interior de la terminal.
  - Asegurar que se respeten las tarifas establecidas según la normatividad vigente.

- El Concesionario deberá asegurar los controles de seguridad en las áreas de los estacionamientos públicos siempre que se encuentren dentro del Área Concesionada.
2. Estacionamiento de empleados:
    - Proporcionar y mantener, directa o indirectamente, un área de estacionamiento para los empleados del Concesionario, de las aerolíneas, de los operadores de carga, de Aerocivil, de las autoridades del Aeropuerto, de las organizaciones de inspección gubernamental y en general, de los tenedores de espacio. El Concesionario determinará a su juicio el número de espacios asignados.
    - Para los parqueaderos de empleados del Aeropuerto (concesionario, operadores de carga, de aerolíneas, entre otros), el concesionario podrá implementar una tarifa preferencial y para servidores públicos que laboren en el Aeropuerto la tarifa será gratuita. El Concesionario determinará a su juicio el número de parqueaderos gratuitos por autoridad aeronáutica del Aeropuerto. Igualmente, el Concesionario determinará a su juicio el número de parqueaderos a los empleados del Aeropuerto.
  3. Estacionamiento para vehículos de servicio público de transporte de pasajeros (individual/colectivo):
    - Administrar y mantener, directa o indirectamente, el Parqueadero de Taxis.
    - Asignar los espacios en la bahía de llegada/salida de pasajeros para recoger/dejar pasajeros.
    - Asignar espacios para las áreas de espera de taxis, centros de despacho y control de filas.
    - Asignar un área de uso permanente y debidamente señalizada en frente de la terminal, tanto en el nivel llegada como salida para que facilite la dejada/retirada de aquellos usuarios con minusvalías físicas o personas de avanzada edad; asimismo, en lo correspondiente al estacionamiento de vehículos de emergencias (ambulancias).

xxv. Servicio de portaequipajes

1. Asegurar que la prestación del servicio de porta equipajes se realice de forma ordenada, regular y eficiente.
2. Asegurar que la línea de carros portaequipaje siempre este con el número suficiente de carros portaequipaje que permita satisfacer la demanda en horas de mayor actividad.
3. El Concesionario considerará la forma de prestación del servicio; si define que la prestación sea con personal (maleteros) podrá hacerlo de manera directa o subcontratarlo. En cualquiera de estos dos casos podrá considerar como factor de selección la contratación por parte del operador del servicio de los actuales maleteros del Aeropuerto.

xxvi. Publicidad:

1. La publicidad se realizará en los espacios de mayor atractivo o impacto y según los usos

del mercado y se regulará por contrato.

2. El Concesionario le corresponderá dar cumplimiento a las disposiciones reglamentarias respecto de este tipo de publicidad emanada de las Autoridades pertinentes.
  3. El Concesionario velará porque el emplazamiento de la publicidad no dificulte las operaciones aéreas en términos de constituirse en obstáculos en las áreas de aproximación a las pistas o en la fase del ascenso inicial de las mismas. Así mismo se asegurará que este no cause una dificultad en la visual de las tripulaciones, por motivos de reflejar brillos perturbadores o simplemente luces peligrosas o emisiones laser.
  4. El Concesionario dará estricto cumplimiento a los estándares relativos o direccionados a evitar la contaminación visual que se puede generar principalmente por el emplazamiento de la publicidad caminera.
  5. El Concesionario por efectos de la publicidad debe siempre minimizar la contaminación visual.
- xxvii. El Concesionario proveerá los medios de protección adecuados para impedir el acceso no autorizado, inadvertido o premeditado de personas, animales u objetos hacia las áreas restringidas del área concesionada.
- xxviii. El Concesionario deberá mantener los servicios de internet al público en general en la terminal de pasajeros.
- xxix. El Concesionario deberá disponer de un área de recarga de dispositivos móviles de fácil acceso, garantizando su funcionalidad.

## **2.5 OBLIGACIONES GENERALES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN COMERCIAL**

En adición a los servicios señalados en este Apéndice, y siempre que éstos no constituyan una obligación expresamente señalada en el Contrato de Concesión y sus Apéndices, el Concesionario podrá prestar cualquier otro servicio adicional a los usuarios del Aeropuerto.

El Concesionario prestará los servicios adicionales a los usuarios del Aeropuerto, cumpliendo con las normas aplicables a los mismos y particularmente, con las normas relativas a la protección de la competencia y al consumidor.

Las obligaciones del Concesionario en cuanto a los servicios de explotación comercial del Aeropuerto son las siguientes:

- i. Presentar a la ANI únicamente con propósitos informativos un Plan Comercial Aeroportuario que como mínimo regule y defina (1) los criterios de selección, (2) modelos de contratos, (3) la prestación de los servicios, (4) criterios para la remuneración a pagar por los espacios, (5)

los ajustes e incrementos y los periodos a aplicar como mínimo y (6) criterios para la creación de nuevos servicios conforme se dispone en la Sección 3.5 de la Parte General del Contrato.

- ii. Velar por el cumplimiento del Plan Comercial Aeroportuario a fin de cumplir con las proyecciones y estándares de servicio, calidad, oferta y rentabilidad.
- iii. Velar porque el pasajero encuentre durante su circulación y/o permanencia en las instalaciones, una oferta comercial y de servicios, adecuada, accesible y atractiva para la satisfacción de sus necesidades, expectativas y gustos.
- iv. Velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables a la actividad mercantil ejecutada en las instalaciones aeroportuarias.
- v. Coordinar las actividades comerciales para que no afecten de manera negativa el buen funcionamiento del Aeropuerto.
- vi. Velar porque los establecimientos comerciales, dispongan de un mercado natural que les permita su sostenimiento, rentabilidad y cumplir sus proyecciones de desarrollo en las instalaciones.
- vii. Vigilar la prestación de los servicios comerciales a los tenedores de espacio.
- viii. Realizar evaluaciones anuales a los tenedores de espacios, sobre los servicios que reciben del Concesionario.
- ix. Disponer que los diseños y ambientaciones de cada una de las dependencias donde se proporcionan los servicios comerciales, obedezcan a patrones y parámetros de diseño mínimos impuestos por el Concesionario.
- x. Establecer condiciones que garanticen la libre competencia, los servicios relacionados con el arrendamiento, concesión de espacios o mediante cualquier otra modalidad permitida por el código de comercio de los locales comerciales, parqueaderos, terrenos para construcción de hangares, mantenimiento de aeronaves, bodegas de carga y otros espacios para la explotación económica.
- xi. Procurar que los arrendatarios o concesionarios y demás contratistas de las áreas comerciales del Aeropuerto, cuenten con los permisos de operación correspondientes, cuando éstos sean requeridos de acuerdo con lo previsto en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia - RAC.
- xii. Fijar la contraprestación por la comercialización de áreas, espacios o servicios de acuerdo con las normas de libre mercado y siguiendo un proceso competitivo.

El concesionario se obliga a realizar el pago del impuesto predial de las áreas comerciales y a su vez podrá realizar el recobro a los tenedores de espacio vía tarifa comercial.

El Concesionario podrá incluir áreas o poner término a contratos con tenedores de espacio en beneficio de un adecuado nivel de servicio y de la seguridad de los pasajeros y usuarios de la Terminal de pasajeros.

El Concesionario tendrá derecho a percibir como ingresos por estos servicios comerciales, las contraprestaciones establecidas en los contratos cedidos, en los términos previstos por el Contrato de Concesión y sus Apéndices. Los contratos cedidos se podrán renegociar, o a la terminación de los mismos, se podrán suscribir nuevos contratos con proveedores de servicios de explotación comercial.

## **2.6 GESTIÓN GENERAL, PREPARACIÓN Y ENTREGA DE PLANES Y/O MANUALES**

### **Sistema de Gestión:**

- i. El Concesionario deberá realizar conforme a los procedimientos del respectivo ente certificador, tareas de inventario y evaluación de todos los elementos constitutivos del Aeropuerto para garantizar una toma de decisiones objetiva y racional que a su vez asegure la correcta gestión del Aeropuerto.
- ii. El Concesionario estará obligado a llevar un registro de todas las operaciones ejecutadas durante cada una de las etapas del Contrato, el cual será entregado a la ANI según lo establecido en este Apéndice Técnico, a través del Sistema de Control de Gestión especificado en el Apéndice Técnico 4.
- iii. Las actualizaciones de este sistema tendrán en cuenta las sugerencias del Interventor y de la ANI.

### **Preparación de Informes:**

- i. El Concesionario deberá elaborar y presentar la información relacionada en las Secciones 20.16 y 20.19 de la Parte General del Contrato.
- ii. Todos estos informes deben permitir que el Interventor obtenga un conocimiento profundo del acontecer diario de la Concesión, del estado de sus elementos y de las actualizaciones de planes y programas.

### **Preparación de documentos para la operación del Aeropuerto:**

- El Concesionario elaborará los documentos para la operación del Aeropuerto que se relacionan a continuación, de acuerdo con la periodicidad establecida en los RAC y los documentos guía que regulan los mismos y los presentará ante la entidad competente para su respectiva aprobación. Mientras sean aprobados los mencionados planes y documentos, el concesionario

hará uso de los planes entregados por la ANI. El plan de operaciones tendrá una vigencia de acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable, el cual debe ser actualizado cuando lo establezca la normatividad correspondiente por el Concesionario y previamente revisado por la interventoría y por la ANI para posteriormente ser aprobado por parte de la Aerocivil.

- El plan de contingencia tendrá una vigencia de acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable, el cual debe ser actualizado cuando lo establezca la normatividad correspondiente por el Concesionario y previamente revisado por la interventoría y por la ANI para posteriormente ser aprobado por parte de la Aerocivil.
- El plan de gestión de riesgos de desastres tendrá una vigencia de acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable, el cual debe ser actualizado cuando lo establezca la normatividad correspondiente por el Concesionario y previamente revisado por la interventoría y por la ANI.
- El plan de emergencia tendrá una vigencia de acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable, el cual debe ser actualizado cuando lo establezca la normatividad correspondiente por el Concesionario y previamente revisado por la interventoría y por la ANI para posteriormente ser aprobado por parte de la Aerocivil.
- El plan de seguridad tendrá una vigencia de acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable, el cual debe ser actualizado cuando lo establezca la normatividad correspondiente por el Concesionario y previamente revisado por la interventoría y por la ANI para posteriormente ser aprobado por parte de la Aerocivil.
- El plan de implementación del sistema de gestión de seguridad operacional (SMS) deberá ser implementado y mantenido por el Concesionario, previa aprobación por parte de la Aerocivil.
- El plan de implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Aviación Civil (SeMS) deberá ser implementado y mantenido por el Concesionario, previa aprobación por parte de la Aerocivil.
- El plan de mantenimiento preventivo de equipos de inspección AVSEC tendrá una vigencia de acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable, el cual debe ser actualizado cuando lo establezca la normatividad correspondiente por el Concesionario y previamente revisado por la interventoría y por la ANI para posteriormente ser aprobado por parte de la Aerocivil.
- El plan de mantenimiento tendrá una vigencia de un (1) año, el cual debe ser actualizado por el Concesionario y aprobado por la Interventoría.

Todos los planes listados en el presente literal y documentos de la tabla A serán copiados a la Interventoría y a la ANI, para lo cual deberá tenerse presente que al momento de entrega al interventor y a la ANI, el plan de emergencia, contingencia y seguridad, tendrán reserva de confidencialidad por el contenido de los propios planes.

**Tabla A – PLANES Y DOCUMENTOS**

NOMBRE	OBJETO	ENTIDAD COMPETENTE	DOCUMENTO GUÍA*
Procedimiento Manejo de Objetos Extraviados	Definir la metodología para la recepción, custodia y devolución de los objetos extraviados en el Aeropuerto, teniendo como guía la Circular 4302-082-11.11 Aerocivil, del 29 de junio de 2011.	Aerocivil	Circular 4302-082-11.11 Aerocivil, del 29 de junio de 2011
Protocolo de enfermería – servicio médico aeroportuario	Estandarizar los procedimientos a seguir en servicios médicos aeroportuario con relación a la enfermería	Aerocivil	Resolución 00892-11/03/2004 Guía AGA-Administradores Aeroportuarios para el control de las Actividades de sanidades Aeroportuarias GIVC-1.0-15-2 agosto 10 de 2.009
Protocolo médico – servicio médico aeroportuario	Encontrar la mejor evidencia disponible que permita hacer recomendaciones para el manejo de pasajeros con antecedentes recientes de diferentes procedimientos quirúrgicos o condiciones médicas especiales.	Aerocivil	Guía práctica autorización de vuelo para pasajeros en condiciones médicas especiales GSAP-2-2-15-003, Resolución N0 2, protocolos de sanidad aeroportuaria Atención Medica al Usuario/Pasajero GSAP 2.1-06-001
Protocolo de la ambulancia	Definir directrices para el transporte de pacientes en ambulancia dentro del Aeropuerto y cuando esté en riesgo la vida del paciente realizar traslados a los hospitales más cercanos.	Aerocivil	Atención Medica al Usuario/Pasajero GSAP 2.1-06-001 Resolución 00892-11/03/2.004 Circular 02 de junio 06 del 2.007

NOMBRE	OBJETO	ENTIDAD COMPETE NTE	DOCUMENTO GUÍA*
Plan de facilitación	Procedimientos, trámites y medidas adoptadas en el Aeropuerto, para facilitar y acelerar la navegación de las aeronaves entre los territorios de los estados contratantes de la OACI y para evitar todo retardo innecesario a las mismas, tripulaciones, pasajeros y carga especialmente en la aplicación de las leyes sobre migración, servicios médicos aeroportuario, aduana y despacho conforme a lo establecido en el Anexo 9 del convenio sobre aviación civil internacional, estas medidas consisten en ausencia de trabas administrativas, agilidad y automatización de formalidades imprescindibles	Aerocivil	Resolución 01083 del 21 de abril de 2017 Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil  Circular Técnica Reglamentaria No 4002082-065-13  RAC 209
Habilitación de la ambulancia de transporte básico	Procedimientos y condiciones para la inscripción y habilitación la ambulancia de transporte asistencial básico	Ministerio de salud y Protección social/ Aerocivil	Resolución 2003 del 2014 Ministerio de la salud y Protección social
Habilitación servicios médicos aeroportuario aeroportuaria	Procedimientos y condiciones para la inscripción y habitación de los servicios médicos aeroportuario	Ministerio de salud y Protección social, Secretaría de Salud de San Andrés Islas/Aerocivil	Resolución 2003 del 2014 Ministerio de la salud y Protección social Decreto No. 1601 de 1984, Decreto 383 de 2017. y Decreto 780 de 2016, artículo 4.1.3 del Ministerio de Salud

NOMBRE	OBJETO	ENTIDAD COMPETE NTE	DOCUMENTO GUÍA*
Programa de Gestión de Riesgo para el Control del Peligro Aviario y Fauna – GERPAF-	Establecer un Programa de Gestión de Riesgo para el Control del Peligro Aviario y Fauna para el Aeropuerto, área concesionada, además que cumpla con la política de gestión de la Resolución 4730 de 2000, teniendo en cuenta la preservación de la seguridad aeroportuaria, la seguridad aérea, la seguridad de las personas, mitigando los impactos ambientales en especial con las aves y cumpliendo la legislación.	Aerocivil	Programa Nacional de limitación de Fauna, versión III-2016 emitido por la Aerocivil - RAC 14- Manual de Aeródromo, numeral 14.2.5.1.Parte 19 - Procedimientos para el control de la fauna silvestre.
Plan de Emergencia	Salvar vidas y mantener las operaciones del Aeropuerto	Aerocivil	RAC -14 14.3.9.1.1. GIVC-1.0-15-031 elaboración del plan de emergencia en aeropuertos Versión dic 17 de 2020
Plan de Operaciones	Desarrollar un documento que contemple las normas mínimas de operación y funcionamiento del Aeropuerto, que propendan por la seguridad de los usuarios de este sistema de transporte.	Aerocivil	14.3.9.13 Circular 027 Manual Guía del Plan Operativo o Plan de Operaciones Aeroportuarias Versión 4 DE 19/12/2018
Manual de Aeródromo	Desarrollar los contenidos que indican las generalidades del Aeropuerto. Incluyendo Información General, Finalidad y Ámbito de este Manual de Aeródromo, los Servicios de Información Aeronáutica disponible, las Obligaciones del Explotador del Aeródromo y cualquier otra información que sea exigida al tenor de la normativa aplicable.	Aerocivil	RAC 14. numeral 14.2.5 GSVC-4.4-15-01 Manual Guía del Aeródromo

NOMBRE	OBJETO	ENTIDAD COMPETE NTE	DOCUMENTO GUÍA*
Plan de Seguridad	Ordenar, elaborar y mantener actualizado el Plan de Seguridad del Aeropuerto (PSA), incluyendo las medidas extraordinarias contempladas en los planes de contingencia y asegurarse que el PSA esté aprobado por la Aerocivil.	Aerocivil	RAC 160.305 Plan de seguridad del aeropuerto – PSA.
Plan de Contingencia	El Gerente o administrador de Aeropuerto, elaborará, implementará y mantendrá actualizado un plan de contingencia del Aeropuerto, documento donde se reúnen las estrategias y medidas necesarias para hacer frente a un acto de interferencia ilícita; este plan es revisado y aprobado por la Autoridad Aeronáutica	Aerocivil	RAC 160.1720 Plan de contingencia de aeropuerto y de explotador de aeronave
Programa Nacional de control de calidad de la seguridad de aviación civil	Los explotadores sujetos de control de calidad de la seguridad de la aviación civil o aeroportuaria, sometidos a control de la calidad, deben elaborar, aplicar y actualizar un programa de control de calidad interno que sea coherente con el PNCC. Dicho programa debe ser revisado y aprobado por la GCC (grupo con la asignación de funciones de control de calidad de seguridad de la aviación civil)	Aerocivil	Resolución 00222 de enero 20 de 2009 RAC 160.1600 Programa Nacional de control de la calidad de la aviación civil

NOMBRE	OBJETO	ENTIDAD COMPETE NTE	DOCUMENTO GUÍA*
Programa Nacional de Instrucción en seguridad de la aviación civil	Los gerentes o administradores aeroportuario, bien sea que pertenezcan a la Aerocivil o a los Aeropuertos concesionados, son responsables de ejecutar programas de formación y capacitación, instrucción o entrenamiento al personal de operadores de seguridad de la seguridad, así como también realizar programas de sensibilización para todo el personal que labora en el Aeropuerto	Aerocivil	Acuerdo 020 de marzo 7 de 2007  RAC 160.1615 Programa Nacional de instrucción de seguridad de la aviación civil – PNISAC
Manual para el manejo de mercancías peligrosas por vía aérea	Describir los procesos y procedimientos a seguir con el fin de controlar y supervisar a todas las empresas y áreas involucradas en el transporte de pasajeros, equipaje de mano, facturados, y carga, siendo de esta manera un apoyo a los operadores del transporte aéreo, en sus responsabilidad y obligaciones propias de velar por la seguridad operacional aérea.	Aerocivil	RAC 175.227 manejo de Mercancías Peligrosas en los Aeródromos
Plan de Mantenimiento	Asegurar la disponibilidad de las infraestructuras, equipos y sistemas de prestación del servicio mediante la identificación, planificación y realización del mantenimiento correctivo o preventivo de acuerdo al plan de mantenimiento establecidos para cada uno de ellos.	ANI	RAC 14 14.3.10. MANTENIMIENTO DE AERÓDROMOS  Circular Técnica Reglamentaria 004 Guía de procedimiento para el mantenimiento de las terminales aeroportuarias. Circular Técnica Reglamentaria. 061 Guía de mantenimiento de infraestructura del área de movimiento – Pavimento. Circular Normalizada 018.  Mantenimiento de las ayudas visuales en los aeropuertos.

<b>NOMBRE</b>	<b>OBJETO</b>	<b>ENTIDAD COMPETE NTE</b>	<b>DOCUMENTO GUÍA*</b>
Plan de Gestión de Riesgo de Desastres	Elaborar el Plan de Gestión de Riesgo de Desastre del Aeropuerto	Concesionario	Decreto 2157 de 2017
Plan de implementación del sistema de gestión de seguridad operacional (SMS)	Debe presentar el Plan de implementación del sistema de gestión de seguridad operacional (SMS) para el Aeropuerto	Aerocivil	RAC 219
Plan de implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Aviación Civil (SeMS)	Debe presentar el plan de implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Aviación Civil (SeMS) para para el Aeropuerto	Aerocivil	RAC 160
Plan de mantenimiento preventivo de equipos de inspección AVSEC	Debe presentar el plan de mantenimiento preventivo de equipos de inspección AVSEC para el Aeropuerto	Aerocivil	RAC 160

\* Los documentos guía enunciados en la tabla deben ser entendidos como los vigentes, así como aquellos que los lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

En el evento que en los anteriores documentos no se establezca un procedimiento para la entrega y aprobación de los planes operativo, mantenimiento, seguridad, emergencia y contingencia, el Concesionario debe seguir el siguiente mecanismo:

- El primer plan de operaciones, seguridad, emergencia y contingencia, deben ser entregados por el Concesionario a la ANI y la Aerocivil dentro de los primeros cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de la firma del Acta de Entrega de la Infraestructura. En cuanto al plan de mantenimiento, el Concesionario deberá entregarlo al Interventor con copia a la ANI.
- La Interventoría dispondrá de un término de cuarenta y cinco (45) Días hábiles contados a partir de la fecha de entrega del plan de mantenimiento para impartir la aprobación o hacer las observaciones necesarias.
- Si vencido el término a que se refiere al plan de mantenimiento, el Interventor no se pronuncia sobre los planes presentados, estos se entenderán aprobados.

- Si la Aerocivil o el Interventor formulan observaciones al plan que les corresponde aprobar, el Concesionario contará con quince (15) Días hábiles, contados a partir de la notificación de las observaciones, para realizar las modificaciones o correcciones en los términos solicitados por la Aerocivil o el Interventor.

El anterior procedimiento deberá ser repetido cada vez que los planes deban ser actualizados.

Para el resto de los documentos que se listan en la tabla A, el Concesionario tendrá un plazo de (4) meses para su entrega a la ANI y al Interventor para seguimiento y control, contados a partir de la firma del Acta de Entrega de la Infraestructura.

## **2.7 CONTENIDO DEL PLAN DE OPERACIONES**

El Concesionario deberá desarrollar y presentar al Interventor el Plan Operativo de acuerdo con los lineamientos descritos en esta sección, cumpliendo igualmente todo lo referido en la Circular Técnica Reglamentaria No. 027 de 2014 de la Aerocivil vigente, o aquel que la modifique o la sustituya y el RAC.

El Concesionario deberá desarrollar y actualizar el Plan Operativo, el cual describirá la manera en la que el Concesionario operará las instalaciones del Aeropuerto y prestará (o asegurará que se presten) los Servicios Asociados a los Ingresos Regulados y Servicios No Asociados a los Ingresos Regulados de una manera segura y eficiente para los usuarios del Aeropuerto. Para la redacción del Plan Operativo el Concesionario cumplirá con todos los lineamientos de IATA y OACI para elaboración de planes operativos de Aeropuertos y con los lineamientos que se establecen en el presente capítulo.

Para la realización del Plan Operativo, el Concesionario deberá tener en cuenta lo siguiente:

- El Plan Operativo describirá, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el presente Apéndice, cada servicio y actividad funcional a desarrollarse por el Concesionario en el Aeropuerto, los procedimientos que se emplearán, los equipos requeridos, el despliegue de personal y recursos, así como las características requeridas en los cargos claves.
- El Plan Operativo incluirá, como mínimo, los siguientes capítulos:
  - Coordinación con las autoridades competentes para la administración de los accesos terrestres al Aeropuerto, incluyendo la administración de las vías de acceso, estacionamiento de automóviles y servicios de transporte público, entre otros.
  - Servicios en la Terminal de Pasajeros, incluyendo el Mantenimiento de las instalaciones, equipos, sistemas, bienes de la concesión y la prestación de todos los servicios necesarios para el procesamiento y comodidad de Pasajeros, desde su entrada a la Terminal de Pasajeros hasta su abordaje a las aeronaves.

- Planificación de los estacionamientos de aeronaves, el mantenimiento de instalaciones y la prestación de servicios necesarios para facilitar, en coordinación con ATC, el movimiento seguro y eficiente de aeronaves.
- Prestación de servicios necesarios para lograr el movimiento seguro y eficiente de vehículos en el lado aire. Dentro de este tema se deberán tratar los siguientes aspectos específicos:
  - Coordinación general con ATC.
  - Reportar a ATC cambios relevantes en el lado aire.
  - Administración de Plataforma, en coordinación con ATC, incluyendo un procedimiento que minimice la permanencia de equipo de soporte en tierra por fuera de las áreas destinadas para el almacenamiento de dicho equipo (GSE).
  - Control de vehículos en el lado aire, incluyendo detalles sobre las reglas de tráfico aplicable, el método para otorgar permisos de conducción y los procedimientos para aplicar las multas pertinentes.
  - Procedimientos para el abastecimiento de combustible de aeronaves.
  - Inspección del área de movimiento de aeronaves en el Aeropuerto.
  - Procedimientos para lograr el movimiento seguro y eficiente de camiones en el área de carga.
  - Mantenimiento del Área Concesionada, incluyendo los procedimientos de inspecciones, intervalos y tiempos, lista de verificación, divulgación de resultados y mecanismos para asegurar la rápida corrección de condiciones inseguras.
  - Prestación del Servicio de Extinción de Incendios según la categoría OACI del Aeropuerto
  - Manejo ambiental y peligro aviario y fauna en el área concesionada.
  - Coordinación de las actividades desarrolladas por los operadores de aeronaves.
  - Coordinación de las actividades desarrolladas por los prestadores de servicios en Plataforma.
  - Coordinación de las actividades desarrolladas por los Tenedores de Espacios y demás personas que prestan servicios en el Aeropuerto.

## CAPITULO III – MANTENIMIENTO

### 3.1 ALCANCE GENERAL DE LAS OBLIGACIONES DE MANTENIMIENTO

Desde el Acta de Entrega de la Infraestructura el Concesionario deberá efectuar el Mantenimiento de los bienes e infraestructura que hacen parte del Aeropuerto. Definiéndose dos Etapas en lo relativo al Mantenimiento:

- i. La primera Etapa corresponde al Mantenimiento y reposición de la Infraestructura y bienes existentes, al momento de la suscripción del Acta de Entrega de la Infraestructura.

Durante la primera Etapa se debe mantener, conservar, rehabilitar, reponer y/o reparar las instalaciones, activos, bienes y equipos entregados al Concesionario, para que presenten permanentemente condiciones seguras y eficientes de operación y servicio cumpliendo con los indicadores del Apéndice Técnico 4 para esta Etapa y va hasta la suscripción de la última Acta de Terminación de la Unidad Funcional, de conformidad con lo establecido en la Sección 9.2 (a) de la Parte General del Contrato.

- ii. La segunda Etapa se inicia, una vez se suscriba la última Acta de Terminación de Unidad Funcional, considerando la nueva infraestructura construida y los nuevos elementos de equipamiento incorporados y concluirán con la suscripción del Acta de Reversión, de acuerdo con lo establecido en la Sección 2.6 (a) (ii) de la Parte General Contrato de Concesión.
- iii. Las Obras de Mantenimiento deberán adelantarse aun cuando no exista una categoría o procedimiento específico para éstas en esta Sección, de manera que las Unidades Funcionales cumplan con los Indicadores previstos en el Apéndice Técnico 4 y cumplan su función de manera adecuada con la calidad de servicio establecida en el Contrato, en el presente Apéndice Técnico y en los demás documentos del Contrato. Por consiguiente, la descripción de las Obras de Mantenimiento no debe entenderse como exhaustiva, por lo que se entiende que el Concesionario deberá asumir la obligación de realizar todos los trabajos, obras y actividades necesarios para cumplir con los Indicadores establecidos en el Apéndice Técnico 4.
- iv. En cualquier caso, el Concesionario deberá corregir todos los deterioros o deficiencias detectados por la Interventoría o por él directamente en desarrollo de sus actividades de autoevaluación, y en especial aquellos que pudieran afectar la prestación de los servicios del Aeropuerto. Por consiguiente, el Concesionario será responsable de adoptar las medidas preventivas y/o correctivas necesarias para la conservación de las infraestructuras y bienes de las Unidades Funcionales del Aeropuerto en las condiciones establecidas en el Contrato y en el Apéndice Técnico 4, así como en las que exija la Interventoría, siempre que se refieran al cumplimiento de obligaciones expresas contenidas en el Contrato y/o la Ley Aplicable.
- v. Todas las Obras de Mantenimiento se realizarán siguiendo los planes o los procedimientos

mencionados en el Manual de Aeródromo. En el evento de no contarse con un manual de aeródromo aprobado, entonces debe seguirse los lineamientos del último plan de mantenimiento aprobado del Aeropuerto o el elaborado por el Originador. De esta manera, el Concesionario deberá incluir en las obras de Mantenimiento los mantenimientos mayores que corresponden a una rehabilitación completa de la pista del Aeropuerto, según lo disponga el plan de mantenimiento.

- vi. Todas las Obras de Mantenimiento que restauren o mejoren las condiciones actuales de las Unidades Funcionales del Aeropuerto deberán realizarse conforme a la normativa vigente y Ley Aplicable, en cuanto a la calidad de los materiales y los procedimientos de ejecución, salvo justificación expresa debidamente presentada y verificada por el Interventor. El Concesionario podrá elegir el tipo de actuación a emprender, dentro de los márgenes que otorguen la Ley Aplicable y la buena práctica del momento, y la deberá comunicar por escrito a la ANI y al Interventor. Si la actuación no resulta eficaz ni durable, la ANI y/o el Interventor solicitarán al Concesionario que adopte soluciones definitivas que resuelvan el problema existente.
- vii. Cuando las Obras de Mantenimiento incorporen cualquier elemento adicional a las Unidades Funcionales del Aeropuerto, estas serán por cuenta y riesgo del Concesionario. Tales servicios deberán estar basados en sus correspondientes Diseños Constructivos, los cuales deberán contener el detalle de todas las soluciones propuestas, y deberán haber sido elaborados conforme a las normas constructivas y de servicios vigentes, de conformidad con el procedimiento descrito en la Sección 6.1 de la Parte General del Contrato y sus Apéndices.
- viii. Al término de los trabajos correspondientes a cada Obra de Mantenimiento, el Concesionario deberá presentar un informe detallado al Interventor y a la ANI. Este informe deberá contener registros fotográficos, descripciones de todas las Obras de Mantenimiento realizadas, incluyendo sus respectivas cantidades y memorias de cálculo, así como el diseño de la obra construida, en concordancia con lo establecido en Apéndice Técnico 3.

### **3.2 TIPOS DE ACTUACIONES DE MANTENIMIENTO**

A continuación, se presentan las prescripciones que, como mínimo y sin perjuicio de todas aquellas otras necesarias para cumplir con lo aquí previsto, la buena práctica internacional y la Ley Aplicable, debe cumplir el Concesionario:

Las Obras de Mantenimiento comprenden el conjunto de operaciones realizadas para preservar las características técnicas y físicas operacionales de las Unidades Funcionales del Aeropuerto, conforme a la Ley Aplicable, e incluyen -pero sin limitarse- las siguientes actividades:

- i. Actividades de Mantenimiento Ordinario (Rutinarias y Cíclicas): Incluyen actividades de corrección de defectos o inconformidades y actividades de Mantenimiento para asegurar la continuidad del servicio, encaminadas a mantenerla en condiciones adecuadas. Estas

actividades también incluyen las relacionadas con la gestión de la conservación y su componente administrativo referido a la continuidad del servicio.

- ii. Actividades de Mantenimiento Extraordinario o REPEX (Periódico): Actividades preventivas periódicas de gran envergadura que deben ser planeadas en ciclos más largos que los de la conservación correctiva rutinaria, casi siempre próxima al fin de la vida útil del elemento o cuando el desempeño de un elemento o sistema pueda comprometer la seguridad o el confort de los usuarios.
- iii. Actividades de Mantenimiento de Emergencia: Actividades destinadas a reparar, reconstruir o restaurar las Intervenciones y/o Unidades Funcionales del Aeropuerto según corresponda, corrigiendo defectos de surgimiento repentino provocados por circunstancias extraordinarias y/o emergencias relacionadas con eventos de ocurrencia imprevisible. La respuesta a estos eventos, tales como accidentes o fenómenos naturales, estarán a cargo del Concesionario, quien deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los usuarios o comunidades.

### **3.3 OBLIGACIONES PARTICULARES DE MANTENIMIENTO**

#### **Condiciones Generales:**

En materia de Mantenimiento el Concesionario deberá cumplir, por lo menos, las siguientes obligaciones, además de aquellas previstas en el Contrato de Concesión o en otros apéndices del mismo. Para todos los efectos de este Apéndice, las referencias a los documentos de OACI que contengan recomendaciones o instrucciones, deberán entenderse como obligatorios.

Las obligaciones a cumplir serán, al menos, las siguientes:

- i. Mantener, conservar, rehabilitar, reponer y/o reparar los bienes que hacen parte de la Concesión, así como aquellos bienes de la concesión construidos, instalados, adquiridos o dispuestos por el Concesionario para el cumplimiento de las obligaciones que puedan derivarse del Contrato de Concesión, de tal manera que éstos presenten condiciones seguras y eficientes de operación y servicio.
- ii. Minimizar las interrupciones en la prestación de los servicios cuando se realicen actividades de mantenimiento, de conformidad con el Apéndice Técnico 4.
- iii. Llevar a cabo inspecciones y monitoreos regulares de las condiciones de las instalaciones del Aeropuerto, de acuerdo con los procedimientos que para tal efecto se prevé en este apartado, y en todo caso, de acuerdo con todos los procedimientos técnicamente necesarios para realizar tales inspecciones, aún en el evento en que no estuviesen expresamente previstos.
- iv. Hacer las reparaciones a las instalaciones del Aeropuerto dentro del tiempo especificado en el Plan de Mantenimiento, a realizar por el Concesionario con aprobación previa por parte de

la ANI y, en todo caso, dentro de los términos previstos en el presente apartado.

- v. Realizar las reparaciones, obras de mantenimiento y restaurar la funcionalidad de cualquiera de las instalaciones concesionadas y bienes de la Concesión que presentare fallos, daños o defectos, de una manera oportuna, en los términos previstos en este apartado y en los Apéndices Técnicos 3 y 4.
- vi. Responder oportunamente las solicitudes de reparaciones de emergencia para instalaciones, sistemas y/o equipos, necesarios para el procesamiento de pasajeros, de conformidad con lo previsto en los Apéndices Técnicos 3 y 4.
- vii. Reemplazar los elementos de las instalaciones concesionadas del Aeropuerto cuando éstos agoten su vida útil o cuando presenten frecuentes fallas de operación de acuerdo con las características señaladas por el fabricante para cada activo o equipo.
- viii. Reemplazar los elementos de las instalaciones concesionadas del Aeropuerto cuando éstos sean objeto de hurto, destrucción o pérdida, independientemente de las causas que la originen, con activos o equipos que posean como mínimo las características que poseía cada activo o equipo al momento del evento, sin perjuicio de lo que pueda establecerse en el Contrato de Concesión en cuanto a los riesgos no asegurables, en aquellos casos en que la destrucción o la pérdida de las instalaciones del Aeropuerto tenga por origen este tipo de eventos.
- ix. Mantener las instalaciones concesionadas del Aeropuerto y los bienes de la Concesión de acuerdo con los principios y las normas establecidas en el Manual de Servicios de Aeropuerto, Parte 9 Prácticas de Mantenimiento de Aeropuertos de OACI.
- x. Mantener un adecuado inventario de suministros y repuestos que permita que las reparaciones se hagan de manera expedita.
- xi. Disponer del personal idóneo y necesario para garantizar el adecuado Mantenimiento de las instalaciones del Aeropuerto.
- xii. Informar a la ANI e Interventor de las posibles eventualidades y emergencias que se puedan presentar en los aspectos de Mantenimiento, así como las medidas a adoptar para solucionarlas, de acuerdo con lo previsto en este apartado y en el Plan de Mantenimiento.
- xiii. La ejecución de los mantenimientos se desarrollará en las áreas y elementos concesionados del Aeropuerto, de acuerdo con la normatividad y las Especificaciones Técnicas aplicables, como se presenta en la siguiente lista, pero sin limitarse a ella:
  - 1. Terminales de carga, hangares y edificios auxiliares dentro del área concesionada del Aeropuerto.
  - 2. Sistemas de drenajes.
  - 3. Servicio de extinción de incendios, equipos e instalaciones.
  - 4. Servicios médicos aeroportuario.
  - 5. Edificio terminal de pasajeros.

6. Zonas de espacio público.
7. Sardineles y bordillos.
8. Áreas verdes tanto en el lado aire como en el lado tierra.
9. Vías, caminos, plazoleta, estacionamientos y plataformas.
10. Pavimento en concreto asfáltico o concreto rígido.
11. Sistema de redes del Aeropuerto concesionado.
12. Ayudas visuales, señalización horizontal y vertical.
13. Sistemas y equipos eléctricos/electromecánicos.
14. Áreas pavimentadas del lado aire.
15. Áreas no pavimentadas.
16. Equipos y vehículos.
17. Cerramientos perimetrales.
18. Equipamiento de seguridad.
19. Sistemas de información.
20. Área de movimiento (pista, calles de rodajes, plataformas, balizamiento, señalización, franjas de seguridad dentro del cerramiento del Aeropuerto, márgenes, RESAS, canales, y demás elementos o infraestructura o equipos o sistemas que hacen parte del área de movimiento y que hacen parte del área concesionada).
21. Puentes de abordaje.

El Concesionario deberá diseñar, presentar e implementar un Plan de Mantenimiento para el Aeropuerto. El Plan de Mantenimiento, como mínimo, deberá cumplir con lo establecido en el Manual de Servicios Aeroportuarios (Documento 9137 de la OACI, Parte 9 Prácticas sobre mantenimiento de Aeropuertos) en su versión vigente, considerando que las recomendaciones allí contenidas serán de obligatorio cumplimiento para el Concesionario, y deberá contener, entre otros, los siguientes componentes:

- Planes de mantenimiento preventivo y correctivo específicos para cada uno de los componentes del Área Concesionada.
- Recursos técnicos y humanos destinados al Mantenimiento.
- Un programa de reposición de los Bienes de la Concesión, basado en su vida útil y en la frecuencia de fallas en su operación. Con base en este programa de reposición de activos, el Concesionario deberá garantizar el reemplazo de los activos, y que el bien garantice la prestación del servicio al momento de la reversión. Este programa deberá ser actualizado anualmente como parte de la actualización del Plan de Mantenimiento.
- El diseño de la metodología para atender y solucionar los requerimientos de reparaciones de emergencia para instalaciones, sistemas y/o equipos, necesarios para el procesamiento de Pasajeros, estableciendo en cada caso los tiempos mínimos de respuesta para la solución de tales requerimientos, así como las diferentes horas del día y los diferentes grados de urgencia y el tipo de instalación, sistema y/o equipo afectado.
- El plan de mantenimiento debe contar con un cronograma que permita visualizar el plazo de las reparaciones para ser controladas por el interventor y llevar la trazabilidad del mantenimiento en el área concesionada.

- El Concesionario dentro de los primeros doce (12) meses contados a partir de la fecha de la firma del Acta de Inicio de Ejecución, debe implementar a su cuenta y riesgo, un sistema de Manejo de Mantenimiento del Aeropuerto, que permita como mínimo lo siguiente:
  - Cronogramas de ejecución de Obras de Mantenimiento, de Obras de las Unidades Funcionales y de cualquier otra obra de construcción.
  - Ejecución del Plan de Mantenimiento.
  - Cronogramas de ejecución de las reparaciones de los bienes por mantenimiento.
  - Reportes trimestrales del estado general del Área Concesionada.
  - Registro histórico del Mantenimiento realizado al Área Concesionada.
  - Métodos de Mantenimiento aplicados a cada componente del Área Concesionada.
  - Medidas de seguridad industrial adoptadas.
  - Periodicidad del mantenimiento preventivo y correctivo de cada uno de los componentes del Área Concesionada.
  - Soporte y recursos técnicos disponibles para el mantenimiento del Área Concesionada.

Como parte del Sistema de Manejo de Mantenimiento del Aeropuerto, el Concesionario deberá implementar un módulo correspondiente al Sistema de Inventario, el cual deberá contar con las siguientes características:

- Mantener el listado de los Bienes de la Concesión que se encuentren destinados a la Operación, Administración, Explotación Comercial y Mantenimiento del Área Concesionada, indicando en todo caso si se trata de bienes de propiedad del Concesionario, de Aerocivil o de terceros.
- Llevar un registro de todas las actividades de Mantenimiento y de las reparaciones de daños, como parte del sistema de inventario.
- El desarrollo e implementación del sistema de inventario debe ser coordinado con el interventor para poder controlar y hacer seguimiento rápido y veraz a cada uno de los bienes.

El Concesionario deberá conservar, rehabilitar, reponer y/o reparar la infraestructura para la seguridad de la aviación civil, como lo son cerramientos completos, además del perímetro del aeropuerto, barreras y/o dispositivos especiales de seguridad cuyas características de construcción dificulten eficazmente los ingresos no autorizados (RAC 160), los que a su vez permitan garantizar la seguridad física y operacional del aeropuerto.

El Concesionario deberá implementar las acciones necesarias para la prevención, mitigación y control del peligro aviario y de fauna en el área concesionada, en concordancia con lo establecido en el RAC 14 vigente y demás normatividad aplicable. Estas acciones deberán ser parte esencial del Programa de Gestión de Riesgo para el Control del Peligro Aviario y Fauna en el área concesionada-GERPAF.

### 3.4 PERFILES DE CARGOS CLAVES

El Concesionario deberá tener en cuenta las siguientes características de los cargos claves para su designación en el Proyecto, cumpliendo para ello lo establecido en los RAC:

#### **Director de Operaciones:**

- i. Objetivo general del cargo: Responsable de que las operaciones aeronáuticas y aeroportuarias en el área de movimiento y en las áreas de la Terminal del Aeropuerto (Pasajeros y Carga), las cuales las debe desarrollar mediante la planificación, dirección, coordinación y control de todos los procesos que se desarrollan en dichas áreas, asegurando que dichos procesos se realicen dentro de los estándares de seguridad y calidad contenidos en el Contrato de Concesión y, en su ausencia, aceptados por la industria aeroportuaria.
- ii. Principales funciones, actividades y/o tareas del cargo:
  1. Dirigir y controlar todas las actividades relacionadas con la operación segura y eficiente del Aeropuerto concesionado.
  2. Preparar informes de gestión a la Gerencia General, a la Junta Directiva del Concesionario o al Interventor del Contrato de Concesión.
  3. Cumplir y hacer cumplir las leyes, los decretos, los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia, otras normas aeronáuticas y aeroportuarias expedidas por la Aerocivil.
  4. Mantener el aeródromo en condiciones de operación y seguridad, especialmente en cuanto al área de movimientos, particularmente las cercas, cerramientos, servidumbres, equipos de emergencia, etc., e informar de manera inmediata a la Autoridad Aeronáutica cuando se presenten factores que limiten tales condiciones.
  5. Dirigir la elaboración y actualización del Plan de Operaciones Aeroportuarias del Aeropuerto.
  6. Coordinar con las demás direcciones las acciones tendientes a identificar, prevenir y gestionar los riesgos que puedan afectar a las operaciones aéreas.
  7. Conocer y controlar el cumplimiento del Apéndice 2 – Operación y Mantenimiento.
  8. Controlar y verificar el cumplimiento de los Indicadores de Operación contenidos en el Apéndice Técnico 4
  9. Gestionar la emisión de NOTAMs para trabajos de mantenimiento, ampliaciones, modificaciones o cualquier actividad en el área de maniobras que altere el normal desarrollo de las operaciones aéreas.
- iii. Perfil básico requerido:
  1. Profesional en carreras administrativas, de ingeniería, aeronáuticas, aeroportuarias u oficial retirado de la fuerza aérea quien haya ostentado como mínimo el rango de coronel.
  2. Un mínimo de tres (3) años de experiencia trabajando en el área de operaciones aeroportuarias como director, jefe, coordinador o cargo similar; o como coordinador o líder o supervisor o cargo similar en la supervisión de interventoría de Aeropuertos

concesionados, o como coordinador o gestor o líder o cargo similar en la elaboración de proyectos de concesiones aeroportuarias, en un Aeropuerto que haya transportado en forma continua durante tres (3) años, al menos, 1.500.000 pasajeros totales.

**Director Comercial:**

- i. Objetivo general del cargo: Responsable de los resultados de la gestión comercial orientada a la maximización de los ingresos dentro del marco legal y contractual del Aeropuerto concesionado.
- ii. Principales funciones, actividades y/o tareas del cargo:
  1. Generar estrategias comerciales y de nuevos negocios para comercializar las áreas disponibles para cada servicio (Plan de Negocios).
  2. Preparar informes de gestión a la Gerencia General, a la Junta Directiva del Concesionario o al Interventor del Contrato de Concesión.
  3. Indicar los aspectos técnicos, jurídicos y comerciales del Formulario de Registro de Contrato (FRC) en relación con cada cliente.
  4. Negociar e indicar los términos de las Propuestas comerciales, Contratos, Acuerdos, Actas, cartas de requerimiento, a ser suscritos por el Concesionario.
  5. Revisar los contratos proyectados por los ejecutivos de cuenta y el Asesor Legal de acuerdo con los parámetros definidos en el FRC respectivo.
  6. Dirigir e instruir a los ejecutivos de cuenta en relación con la función de Supervisión del adecuado cumplimiento de los contratos a cargo de la Gerencia Comercial.
  7. Revisar mensualmente, de acuerdo con la información disponible en la Dirección Financiera, el estado de cartera de los clientes a cargo de la Gerencia Comercial y evaluar las acciones que procedan.
  8. Definir los requerimientos pre-jurídicos, elaborados por los ejecutivos de cuenta y dirigidos a los clientes que se encuentren en situación de mora en el pago de los cánones de arrendamiento o cualquier otro tipo de incumplimiento de obligaciones contractuales.
  9. Dirigir y coordinar a los ejecutivos de cuenta en la labor de supervisión y control adecuado del cumplimiento de las garantías y pólizas de los contratos a cargo de la Dirección Comercial. Para el efecto, en relación con todas y cada una de las pólizas que amparen el respectivo contrato (por ejemplo, las de cumplimiento del contrato, de incendio y/o terremoto y de responsabilidad civil), la Dirección Comercial deberá mantener permanente control sobre: i) la vigencia, de acuerdo con lo que establezca cada contrato; ii) valor asegurado, según lo que exija el respectivo contrato; y iii) beneficiario.
  10. Evaluar y determinar el curso de acción en cuanto a la realización de desahucios de los contratos, con base en la notificación contractual.
  11. Evaluar las alternativas y recomendar los procedimientos que deberán observarse para obtener la restitución de las áreas entregadas por la Aerocivil en virtud a contratos cedidos o por el Concesionario en virtud a sus contratos.
  12. Instruir y coordinar las labores de los ejecutivos de cuenta durante las visitas de control e inspección de las áreas objeto de los contratos a cargo de la Dirección Comercial a fin

de:

- Asegurar que se respeten de manera permanente los linderos de las áreas entregadas en virtud de los contratos.
  - Vigilar que se cumpla estrictamente con la destinación estipulada en los contratos.
  - Controlar que se respeten los horarios de atención al público pactados en los contratos.
  - Vigilar que en las áreas entregadas en virtud de los contratos no se adelanten obras, reparaciones o mejoras que no hayan sido autorizadas previa y expresamente por el Concesionario y en cumplimiento del procedimiento señalado para el efecto.
  - Verificar que las áreas entregadas en virtud de los contratos que le hayan sido asignados estén ocupadas de manera efectiva por los clientes que han suscrito los respectivos contratos y que no han sido objeto de cesión o subarriendo no autorizado.
13. Hacer seguimiento a la resolución de las quejas o reclamaciones presentadas por los usuarios y/o visitantes del Aeropuerto concesionado, relacionadas con la explotación comercial del mismo e involucre a alguno de los clientes que le han sido asignados en procura de una solución pronta a la situación irregular.
  14. Evaluar las circunstancias que puedan configurar incumplimientos de los contratos por parte de los clientes y determinar el curso de acción.
  15. Suministrar a la Dirección Financiera la información contractual necesaria para verificar el cumplimiento de la facturación de contratos comerciales y de la obligación de pagar el impuesto de timbre a cargo de los arrendatarios cuyos contratos le hayan sido asignados.

iii. Perfil básico requerido

1. Profesional Economista o administrador de empresas o carreras afines.
2. Un mínimo de tres (3) años de experiencia trabajando en el área de explotación comercial en Aeropuertos o centros comerciales como director, jefe o cargo similar; o como coordinador o líder o supervisor o cargo similar en la elaboración de proyectos de concesiones aeroportuarias.

**Jefe de Lado Aire:**

- i. Objetivo general del cargo: Controlar y gestionar el desarrollo de operaciones aéreas y terrestres en el Área de Movimientos del Aeropuerto concesionado asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente, en particular del Manual de Operaciones Aeroportuarias que se encuentre vigente.
- ii. Principales funciones, actividades y/o tareas del cargo:
  1. Establecer procedimientos e Inspecciones del Área de Movimientos, Circulación de Vehículos y Peatones.
  2. Reportar a las autoridades competentes cualquier incidente u observación de la cual se haya enterado, y que pueda interferir con las operaciones normales del Aeropuerto.
  3. Suministrar directa o indirectamente todos los servicios necesarios para el movimiento

seguro y eficiente de aeronaves y vehículos en el Área de Movimiento.

4. Coordinar con los servicios de Control de Tránsito Aéreo la prestación segura y eficiente de los servicios en el Área de Movimiento (asignación de puentes de abordaje y de posiciones remotas, estacionamiento para aeronaves de carga y desplazamiento de vehículos terrestres).
5. Inspeccionar las operaciones y la ubicación en las áreas de estacionamiento en forma ordenada, de los equipos de soporte en tierra para prevenir actividades peligrosas y mantener la seguridad operacional.
6. Responder y tomar las acciones pertinentes en casos de emergencias para proteger las instalaciones y mantener las operaciones del Aeropuerto, conforme a lo establecido en el Apéndice 2 – Operación y Mantenimiento.
7. Conocer y ejecutar las acciones establecidas en los planes de emergencia y contingencia del Aeropuerto.

iii. Perfil básico requerido

1. Título profesional en Administración de Empresas o administración aeronáutica o administración aeroportuaria o ingeniería.
2. Curso de seguridad operacional en Aeropuertos y curso en operaciones aeroportuarias, certificados por la Aerocivil u otro centro de instrucción aprobado debidamente por la Autoridad Aeronáutica.
3. Un mínimo de dos (2) años de experiencia en cargos del área de operaciones de un Aeropuerto; o como coordinador o líder o supervisor o cargo similar en la supervisión de interventoría de Aeropuertos concesionados, como coordinador, gestor o líder, o cargo similar en la elaboración de proyectos de concesiones aeroportuarias.

**Jefe de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC):**

- i. Objetivo general del cargo: Responsable de establecer, estructurar y alinear las directrices de seguridad aeroportuaria del Aeropuerto Concesionado, a partir de la normatividad establecida tanto en el ámbito nacional (RAC) como internacional, sirviendo como vínculo entre el Concesionario y las autoridades que se encuentran en el Aeropuerto; con el fin de evitar la ocurrencia de actos de interferencia ilícita e incumplimientos relacionados con la normativa aplicable en el ámbito de la seguridad aeroportuaria.
- ii. Principales funciones, actividades y/o tareas del cargo:
  1. Definir y estructurar el esquema de seguridad y los procedimientos necesarios que permitan el cumplimiento del Plan de Seguridad del Aeropuerto Concesionado, el Programa Nacional de Calidad, el RAC 160 y demás reglamentación relacionada con la Seguridad de la Aviación Civil con el fin de minimizar la posibilidad de ocurrencia de actos de interferencia ilícita mediante la identificación de los riesgos que afecten la seguridad tanto en el lado aire como en el lado tierra del área concesionada (Terminal de pasajeros y carga, área de movimiento, etc.).

2. Definir las políticas y procedimientos de control de accesos a áreas restringidas de toda el área concesionada, a partir de lo establecido en la normatividad vigente y en los riesgos de seguridad identificados, con el fin de evitar el ingreso a áreas restringidas de personal, vehículos y/o elementos que pueda afectar la seguridad del Aeropuerto.
3. Proyectar y diseñar un programa que permita gestionar los riesgos de seguridad a partir de la tecnología; con el fin de mejorar la reacción ante afectaciones de seguridad y garantizar la identificación de alertas tempranas que permitan trabajar desde la seguridad y la prevención.
4. Proyectar, diseñar y liderar el sistema de gestión de la seguridad (SeMS - Security Management System) para el Aeropuerto; buscando garantizar una adecuada gestión de la seguridad a partir del riesgo y asegurar la alineación e integración con el sistema de calidad del Concesionario.
5. Definir los conocimientos específicos necesarios que el equipo de seguridad y sus proveedores necesitan, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos y optimizar el resultado del equipo responsable de la seguridad del área concesionada (Terminal, Perímetro, Carga, área de movimiento, áreas públicas, etc.).
6. Alinear los procesos de la operación de seguridad aeroportuaria con el Anexo 9 de la OACI (Facilitación) y el RAC 209, con el fin de mejorar el servicio y maximizar la eficiencia de los procesos del Aeropuerto concesionado sin afectar su seguridad minimizando la ocurrencia de actos de interferencia ilícita.
7. Reorientar la vocación de servicio del equipo de seguridad y de sus proveedores, con el fin de mejorar los niveles de servicio del Aeropuerto concesionado, sin afectar el cumplimiento de la normativa nacional e internacional.
8. Representar y liderar la relación del concesionario con las autoridades y demás organismos de seguridad del Estado, asegurando el cumplimiento de los procedimientos y facilitando el manejo de las contingencias establecidas, con el fin de facilitar su labor diaria y apoyando su rápida intervención en caso de un evento que pueda afectar la seguridad del Aeropuerto.

iii. Perfil básico requerido:

1. Profesional en carreras administrativas o ingeniería o derecho.
2. Curso básico de seguridad aeroportuaria certificado por Aerocivil u otro centro de instrucción aprobado debidamente por la Autoridad Aeronáutica.
3. Un mínimo de tres (3) años de experiencia en cargos de planificación, diseño, coordinación o supervisión y gestión de servicios de seguridad a la aviación y de activos aeroportuarios relacionados a dichos servicios; o por lo menos tres (3) años de experiencia como responsable del servicio de seguridad en Aeropuertos o como miembro retirado de las Fuerzas Armadas habiendo alcanzado, como mínimo, el grado de Teniente Coronel o su equivalente; o como coordinador o líder o supervisor o cargo similar en la supervisión de interventoría de Aeropuertos concesionados o como coordinador o gestor o líder o cargo similar en la elaboración de proyectos de concesiones aeroportuarias.

### **Jefe de Mantenimiento:**

- i. Objetivo general del cargo: Planificar, coordinar y controlar la gestión del mantenimiento relacionada con la infraestructura del Aeropuerto concesionado, el equipamiento electromecánico y, en general, todos aquellos sistemas y subsistemas necesarios para garantizar la correcta y oportuna prestación de los servicios objeto del Contrato de Concesión. Dirigir, gestionar y coordinar el cumplimiento del Plan de Mantenimiento.
- ii. Principales funciones, actividades y/o tareas del cargo:
  1. Planificar, coordinar, supervisar y asegurar que se mantenga la infraestructura en óptimas condiciones, para garantizar la operación y confiabilidad del Aeropuerto.
  2. Coordinar y controlar semanalmente o en la periodicidad que le sea requerido, la ejecución de los trabajos contemplados en el Plan de Mantenimiento.
  3. Desarrollar el presupuesto de Mantenimiento y velar por el cumplimiento y/o gestiones de ahorro por desarrollo de técnicas o sinergias, para asegurar una correcta gestión del gasto.
  4. Supervisar las funciones del personal a su cargo que atiende las necesidades de mantenimiento de la infraestructura, equipamiento y bienes muebles para controlar la correcta asignación de los recursos.
  5. Generar informes de gestión que evalúen el comportamiento histórico de la infraestructura para evaluar aquellos que generan fallas recurrentes, falta de confiabilidad o disponibilidad, generando planes de acción para mejorar estas condiciones detectadas.
  6. Mantenerse actualizado en los procedimientos y normativas que afectan su trabajo, participar en la elaboración de propuestas de actualización o mejora de procedimientos y normativa, ajustándose a las directrices correspondientes.
  7. Asesorar e informar permanentemente al Director de Operaciones en la parte técnica para propender por las mejores decisiones de mantenimiento y contrato de servicios.
  8. Realizar la coordinación con las diferentes áreas internas del Aeropuerto para lograr ventanas de mantenimiento y/o aprobaciones.
  9. Revisión de anomalías que reporten los Supervisores de Turno al inspeccionar y realizar las rondas al inicio de la jornada para constatar posibles daños u observaciones, eventos críticos y eventos inusuales.
  10. Controlar periódicamente el correcto estado de funcionamiento, uso y mantenimiento de vehículos, equipamientos y herramientas utilizadas en la ejecución de los trabajos bajo su responsabilidad.
  11. Solicitar y gestionar la adquisición, reparación o mantenimiento de los equipos, materiales y herramientas necesarias para la ejecución de los trabajos de mantenimiento y conservación.
  12. Controlar el correcto uso de los elementos de protección personal utilizados durante la jornada de trabajo por el personal a su cargo. Solicitar la adquisición o reposición de

elementos de protección personal necesarios para la ejecución de los trabajos.

iii. Perfil básico requerido:

1. Profesional en Ingeniería Eléctrica o Electromecánica, ingeniería civil, arquitectura o relacionada con ingeniería aeronáutica o aeroportuaria, o administración aeronáutica o aeroportuaria.
2. Con Formación conocimiento en ideal pero no indispensable en
  - Mantenimiento de pavimentos
  - Mantenimiento de Infraestructura Aeroportuaria
3. Mínimo 3 años de experiencia trabajando en el área de mantenimiento o de desarrollo aeroportuario como director, jefe, coordinador o cargo similar; o como coordinador o líder o supervisor o cargo similar en la supervisión de interventoría de Aeropuertos concesionados o como coordinador o gestor o líder o cargo similar en la elaboración de proyectos de concesiones aeroportuarias.

**Jefe de Seguridad Operacional:**

- i. Objetivo general del cargo: Planear, establecer y mantener el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS), acorde a las normas y recomendaciones de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y demás normas internacionales que apliquen, a fin de garantizar que el riesgo inherente a la operación de aeronaves en el Aeropuerto concesionado se reduce al nivel más bajo que sea practicable.

ii. Principales funciones, actividades y/o tareas del cargo:

1. Administrar el Plan de Implementación del SMS en nombre del Director de Operaciones.
2. Dirigir la identificación de peligros y el análisis y gestión de los riesgos.
3. Monitorear que se lleven a cabo las acciones correctivas.
4. Proveer reportes periódicos sobre el desempeño de la seguridad operacional.
5. Mantener la documentación de seguridad operacional.
6. Planificar y organizar el entrenamiento del personal en seguridad operacional.
7. Liderar el Comité de Seguridad Operacional de la organización.
8. Proveer asesoramiento sobre asuntos de Seguridad Operacional.

iii. Perfil básico requerido:

1. Título profesional en carreras de administración, ingeniería o carreras afines.
2. Capacitación en Sistemas de Gestión de Seguridad Operacional.
3. Un mínimo de tres (3) años de experiencia en cargos del área de operaciones de un Aeropuerto.
4. Un mínimo de dos (2) años desempeñando actividades directas en temas relativos a la implementación de Sistemas de Gestión de Seguridad Operacional.
5. Experiencia en la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

### **Jefe de Lado Tierra (Terminal):**

- i. Objetivo general del cargo: Satisfacer las necesidades y expectativas del Usuario del Aeropuerto concesionado, cumpliendo los requisitos legales y contractuales que sean aplicables a las actividades del Aeropuerto, en particular en las Áreas del Terminal de Pasajeros, a través de la conformación de un sistema integrado, ágil y eficiente de recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos que permita la interacción constante entre la organización y sus clientes internos y externos.
- ii. Principales funciones, actividades y/o tareas del cargo:
  1. Recopilar, preparar y entregar los reportes de cumplimiento de las obligaciones contractuales de la unidad a su cargo, estipuladas específicamente en el Apéndice 2 – Operación y Mantenimiento, respecto a los servicios asociados a los ingresos regulados.
  2. Conformación, consolidación y seguimiento de un sistema de recepción y trámite de peticiones, quejas y reclamos en el Aeropuerto concesionado.
  3. Tramitar y coordinar solicitudes de filmación y fotografía, recorridos o visitas guiadas de instituciones educativas, solicitudes de acompañamientos o protocolos de llegada y salida para VIP, en áreas restringidas.
  4. Garantizar a todos los pasajeros y Usuarios del Aeropuerto concesionado la mejor atención a través de la información y del acompañamiento.
  5. Trabajar coordinadamente con los Tenedores de Espacio del Aeropuerto concesionado, solucionando los inconvenientes que se generen en su actividad y que sean de competencia de su unidad.
  6. Revisar permanente y periódicamente con el equipo de Inspectores de Terminal los temas que afecten la funcionalidad del área de Atención al Cliente y la relación con las diferentes áreas de la organización.
  7. Participar activamente en los comités de Operaciones del Aeropuerto, comités de Facilitación con las Aerolíneas y Autoridades, aportando la experiencia y la disponibilidad del área.
  8. Coordinar el horario de desempeño de los inspectores de Terminal.
  9. Participar en el funcionamiento del COE, en situaciones de emergencias.
- iii. Perfil básico requerido:
  1. Título profesional en Administración, Ingeniería o carreras afines.
  2. Curso de operaciones aeroportuarias y curso de SMS, certificados por la Aerocivil u otro centro de instrucción debidamente aprobado por la autoridad aeronáutica.
  3. Un mínimo de dos (2) años de experiencia en cargos del área de operaciones en un Aeropuerto o como coordinador o líder o supervisor o cargo similar en la supervisión de interventoría de Aeropuertos concesionados o como coordinador o gestor o líder o cargo similar en la elaboración de proyectos de concesiones aeroportuarias.