



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
CONDICIONES PARA LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I	INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO II	OPERACIÓN DEL PROYECTO	5
2.01.	PRINCIPIOS DE LA OPERACIÓN DEL PROYECTO	5
2.02.	OBLIGACIONES GENERALES	6
2.03.	SERVICIOS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL RAFAEL NÚÑEZ DURANTE LA ÉTAPA PREOPERATIVA DEL PROYECTO	7
2.04.	SERVICIOS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE CARTAGENA PARA LA ETAPA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PROYECTO	29
2.05.	OBLIGACIONES GENERALES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN COMERCIAL	50
2.06.	GESTIÓN GENERAL, PREPARACIÓN Y ENTREGA DE PLANES Y/O MANUALES.....	51
2.07.	REVERSIÓN.....	57
CAPÍTULO III	. MANTENIMIENTO DEL PROYECTO	58
3.01.	ALCANCE GENERAL DE LAS OBLIGACIONES DE MANTENIMIENTO 58	
3.02.	TIPOS DE ACTUACIONES DE MANTENIMIENTO	59
3.03.	OBLIGACIONES PARTICULARES DE MANTENIMIENTO.....	60
3.04.	PERFILES DE CARGOS CLAVES	64

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

- a) Las responsabilidades operacionales a 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, Carga y Correo en el Aeropuerto. Aerocivil, por su parte, retendrá las responsabilidades y actividades de Control de Tráfico Aéreo y de la operación de la Pista del Aeropuerto.
- b) 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.
- c) Este Apéndice determina las actividades que se desarrollarán en Operación y Mantenimiento para las Unidades Funcionales y que serán aplicables desde la fecha de suscripción del Acta de Entrega de la Infraestructura.
- d) De conformidad con lo anterior, en el presente Apéndice se encuentra:
 - i. Los principios base y obligaciones generales que rigen la Operación
 - ii. El alcance de los servicios de los Aeropuertos
 - iii. Las condiciones y especificaciones que deben cumplirse en la ejecución del Mantenimiento del Proyecto.
- e) 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.
- f) 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.
 - (iii) Transición planes de mantenimiento, operaciones, seguridad, contingencia, emergencia y demás 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 de mantenimiento, Operaciones, Seguridad, , Emergencia y demás Documentos existentes, listados en la

Tabla A del presente documento, los cuales tendrán vigencia hasta que el interventor o la ANI apruebe estos planes conforme con lo previsto en el procedimiento establecido en el literal c) del numeral 2.066 “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 2.06.

CAPÍTULO II OPERACIÓN DEL PROYECTO

2.01. PRINCIPIOS DE LA OPERACIÓN DEL PROYECTO

- a) El Proyecto se desarrollará en el Aeropuerto Internacional Rafael Núñez, que presta sus servicios a la Ciudad de Cartagena.
- b) Las obligaciones a ser asumidas por el Concesionario consisten en la administración, mantenimiento, operación y explotación comercial del Área Concesionada comprendida en el Contrato y de las funciones requeridas para el movimiento seguro y eficiente de aeronaves, pasajeros y carga del Aeropuerto, salvo por las actividades expresamente excluidas según se dispone en la Sección 2.2 de la Parte General.
- c) 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 considerar 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 recomendaciones de las circulares técnicas de la FAA, las recomendaciones provenientes de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), del Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI) y de otras organizaciones aeronáuticas internacionales reconocidas por la Aerocivil.

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, estándar, recomendación, no es óbice para que el Concesionario de cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior.

- d) 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.
- e) 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.

2.02. OBLIGACIONES GENERALES

- a) Sin perjuicio de la descripción de los servicios que aparecen listados en la Sección 2.03 siguiente de este Apéndice, de manera general, se consideran obligaciones de Operación del Concesionario las siguientes:
- (i) Operar por su cuenta 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 y entrega de planes y/o manuales en los términos señalados en la Sección 2.06 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) Cumplir con las obligaciones en materia de Security definidas en el plan de seguridad aeroportuario, que consisten -en resumen- en el compromiso a cumplir y hacer cumplir las normas en materia de seguridad de la aviación civil contenidas en el RAC 160, Manual Estandarizado de Medidas de Seguridad para la Aviación Civil y demás documentos que lo desarrollen, complementen o modifiquen.
 - (vii) Las Obras de ampliación del terminal Internacional y la Remodelación del Terminal Existente de pasajeros deberán mejorar en forma integral, así como las áreas públicas y de acceso restringido, con mínimo un nivel de Servicio “OPTIMO” - Optimum (Level Of Service Optimum-LOS Optimum), de acuerdo con los requerimientos del ADRM de IATA Edición N.º 10.
- b) El Concesionario debe garantizar el funcionamiento de un Centro de Coordinación y Operaciones Aeroportuarias (CECOA), 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 Internacional Rafael Núñez.
- i. 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.
 - ii. El Centro de Coordinación y Operaciones Aeroportuarias (CECOA) debe estar dotado y/o tener acceso a los sistemas que correspondan para propender su eficaz funcionamiento de la operación del aeropuerto., tales como: 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 asignación 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.

2.03. SERVICIOS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL RAFAEL NÚÑEZ DURANTE LA ÉTAPA PREOPERATIVA DEL PROYECTO

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

a) 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.
- (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 en caso 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.

b) 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, entre otros, de acuerdo con lo establecido en el Apéndice Técnico 1. La vía de acceso al FOB también hace parte de la presente obligación, desde la vía al mar hasta la plataforma secundaria.
- (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 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 por 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 también la respectiva iluminación en las vías de acceso que hacen parte del área concesionada, las cuales conectan al Aeropuerto y facilitan 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. La vía de acceso al FOB también hace parte de la presente obligación, desde la vía al mar hasta la plataforma secundaria.
 - (iv) El Concesionario deberá propender para 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 en dichas zonas y áreas.
- c) Servicios en los Terminales 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 de la terminal de pasajeros limpias, aseadas, seguras y con los niveles de temperatura adecuados, mediante sistemas de aire acondicionado.
 - (iii) Supervisar todas las actividades realizadas en la terminal de pasajeros para proveer servicios eficientes a los usuarios del Aeropuerto.
 - (iv) Con base en lo establecido en el Apéndice 1 (“Alcance”) y las especificaciones establecidas en el Apéndice 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”.
 - (v) 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 y relevante, 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.

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.

(vi) Servicios de Información al Público

1. Proveer puntos 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 mínimo un (1) punto de atención de quejas, reclamos e información. Dicho punto deberá estar en un área claramente visible y fácilmente identificables en la terminal de pasajeros. El procedimiento para atender las quejas y reclamos será elaborado por el Concesionario y no objetado 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 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 la planta de la Terminal Aérea, 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, 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, entre otros.

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.
8. Las estadísticas de tráfico deberán ser publicadas al menos trimestralmente en la página Web del Concesionario.

(vii) 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

(viii) 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 Aérea por dónde transiten y permanezcan los pasajeros.
3. Asegurar que los anuncios sean realizados por personal autorizado o mediante los mecanismos pregrabados de que disponga el Concesionario.
4. Asegurar que este servicio sea utilizado para proporcionar información correcta y relevante.

(ix) 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.
 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.
-
- (x) Proporcionar, operar y mantener disponibles servicios e instalaciones para personas en condición de discapacidad y/o movilidad reducida (PMR) que requieren asistencia especial y prioritaria, tales como rampas, posiciones de estacionamiento de vehículos especiales, teléfonos especiales e instalaciones sanitarias.
 - (xi) Cumplir con la Ley Aplicable para el libre acceso y movilidad de personas en condición de discapacidad y/o movilidad reducida (PMR) que requieren asistencia especial y prioritaria en el Aeropuerto y a todos los servicios que en el se presten.
 - (xii) Asegurar la prestación del servicio de Internet inalámbrico en el Aeropuerto, en las salas de abordaje del aeropuerto, muelle de abordaje y áreas de entrega de equipaje. Para este caso el concesionario deberá definir el tiempo mínimo de acceso gratis que proporcionara al usuario y las condiciones de acceso al servicio pago.
 - (xiii) 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 al terminal de pasajeros.

- (xiv) 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.

- (xv) Artículos Perdidos y Encontrados:
 - 1. Proporcionar e identificar el emplazamiento del servicio y un área de entrega y reclamo de artículos perdidos y encontrados.
 - 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.

- (xvi) Proporcionar y mantener disponibles las áreas comunes con los asientos adecuados y en buen estado, para atender la afluencia de usuarios del Aeropuerto.

- (xvii) Asegurar que los asientos en las áreas comunes estén limpios, funcionales y libres de riesgo o peligro para los usuarios.

- (xviii) Proveer y mantener disponibles instalaciones sanitarias en la terminal de pasajeros, que sean accesibles a todos los usuarios del Aeropuerto incluyendo las personas en condición de discapacidad y/o movilidad reducida (PMR) que requieren asistencia especial y prioritaria.

- (xix) 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.

- (xx) Proporcionar, operar y mantener disponibles las escaleras eléctricas y ascensores del Aeropuerto.

- (xxi) Equipos de Escáneres de Seguridad

1. Proporcionar, operar y mantener disponibles los equipos de escáneres de seguridad.
2. En el evento de daños o fallas de los equipos de escáneres de seguridad, el Concesionario deberá implementar un plan de contingencia para llevar a cabo los procedimientos necesarios para mantener el eficiente procesamiento de pasajeros de forma segura.

(xxii) Abordaje de pasajeros:

1. Proporcionar a los agentes handling que operen en el Aeropuerto cinco (5) escaleras “rampas”.
2. Propender que las escaleras “rampas” se encuentren en perfecto estado de funcionamiento durante el horario operativo del Aeropuerto.
3. El Concesionario tomará las medidas para desarrollar los programas de capacitación y requisitos asociados al personal designado para efectuar la operación de abordaje a las aeronaves con escaleras “rampas”, a la entrega de los equipos junto con el manual de operación.

(xxiii) 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.

(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, 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.

(xxv) 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 de las puertas deberá contar con pantalla (FIDS), que puedan contener como información mínima, identificación de línea aérea, número de vuelo, destino, hora de salida y estado (embarque, retraso).

(xxvi) 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.

d) 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.
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 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.

Área de reclamo de equipaje:

4. 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, de tal manera que se pueda facilitar el tratamiento eventual por separado, para la atención de los flujos de llegada internacional y nacional.
5. Asegurar que el área de reclamo de equipaje sea segura y no tenga acumulación de equipaje olvidado de forma tal que bloquee el movimiento de pasajeros.
6. Manejar el flujo de pasajeros en estas áreas.
7. Asegurar que las áreas de reclamo de equipaje cuenten con sistemas de información BIDS.
8. Proporcionar señalización suficiente para la orientación de pasajeros en las áreas de reclamo de equipaje.

(ii) Área de recepción de pasajeros:

Proveer y mantener disponibles áreas de recepción de pasajeros que estén siempre aseadas y no presenten riesgos para el público.

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

(iii) Bandas de Recibo de Equipaje (Checkin counters)

1. Asegurar el buen estado de funcionamiento de las líneas de banda de equipaje y que la mismas faciliten el movimiento del equipaje, luego de ser pesado, y así continúe el circuito hacia su clasificación y carga en la aeronave.

(iv) 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 intervenida por labores de limpieza.
4. Proporcionar y asegurar la continuidad de los insumos necesarios para el equipamiento de los servicios de limpieza.

e) 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 Plan de Operaciones Aeroportuarias.

(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 efecto 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.
- (v) Realizar inspecciones a las áreas de movimiento de aeronaves del Aeropuerto de acuerdo con el procedimiento establecido en el Manual de Aeródromo aprobado por la Aerocivil, además de las inspecciones en casos de ocurrencia de incidentes, eventos extraordinarios, o en casos de ocurrencia de fenómenos naturales, incluyendo, al menos la revisión de los siguientes aspectos:
1. Inspección visual de Áreas pavimentadas.
 2. De Áreas no pavimentadas.
 3. Presencia de objetos extraños.
 4. Presencia de contaminantes.
 5. Presencia de obstrucciones.
 6. Condición del sistema de drenaje.
 7. Actividad de vida animal.
 8. Señalización horizontal y vertical.
- (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 guía de Aerocivil.
2. Coordinar con ATC (Control de Tráfico Aéreo) y con otras agencias la remoción de cualquier tipo de escombros u objeto extraño en las áreas de movimiento de aeronaves y proceder a su remoción.
3. Cumplir con el plan de prevención de FOD (Foreign Object Debris), anexo al Manual de Aeródromo.
4. Asegurar que todo el personal que tenga acceso al Lado Aire conozca:
 - i. Las potenciales repercusiones de daños causados por objetos extraños en las áreas de movimiento de aeronaves;
 - ii. La prioridad que se le debe dar a la remoción de escombros de las áreas de movimiento de aeronaves, y;
 - iii. 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
 - Suministrar los equipos y vehículos operativos, así como también la prestación de servicios de Salvamento y Extinción de Incendios de acuerdo con la categoría del Aeropuerto establecido RAC, en el RAC 14 y publicada en el AIP y/o NOTAM's y/o facilidades.
 - Cumplir con el RAC 14 y lo señalado en las normas que lo modifiquen adicionen o complementen, además lo señalado en la Parte 1 del Manual de Servicios Aeroportuarios – Rescate e Incendios en el documento de la OACI Doc. 9137 parte 1 vigente.
 - Asegurar el adecuado y regular entrenamiento y capacitación del personal que presta el servicio de Salvamento y Extinción de Incendios, de acuerdo con la normatividad vigente.
 - 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, y/o NOTAM's y/o facilidades.
 - Desarrollar y llevar a cabo planes de prevención de incendios.
 - Realizar simulacros de acuerdo con lo establecido en el RAC y demás normatividad vigente.

2. Respuestas de emergencia: Responder y tomar 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.
 3. 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 160.
 - 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 gubernamentales y dependencias de salud:

Facilitar y cooperar con las respectivas entidades para asegurar la segura y eficiente prestación de los servicios, según el RAC 209.

1. Proveer el espacio físico necesario para la adecuada realización de las actividades de las agencias y autoridades de seguridad del Aeropuerto.
 2. El Concesionario deberá respetar la asignación de espacio a cada Agencia, Autoridad de Seguridad y dependencia de salud del Aeropuerto para la adecuada prestación de sus servicios.
- (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 e tickets y/o quioscos pre-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 sean Tenedores de Espacio y que tengan permiso de operación vigente y estén en funcionamiento, espacio para áreas esenciales, según las condiciones establecidas en este capítulo.
 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)..
 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 asignaran de acuerdo con este mecanismo son las listadas a continuación:
 - Oficinas administrativas para Aerolíneas
 - Área de almacenamiento en Plataforma
 - Áreas de almacenamiento 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. Asegurar que se asignen áreas específicas para la DIAN e ICA y demás entidades que requieran para la prestación del servicio.
4. Elaborar un procedimiento de uso y operación de áreas de la terminal el cual como mínimo deberá considerar, de conformidad con la normatividad aplicable 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, 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 proceso 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 (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.
5. 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.
6. 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 total o parcialmente a un tercero el área de carga, para su administración y explotación, dichas labores deben estar a cargo del concesionario.

(xii) Servicio público de transporte

1. Velará para 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. Vigilará para que la prestación de dicho servicio se proporcione con los estándares técnicos (revisión técnica) que se exige para los vehículos públicos de transporte de pasajeros.
3. 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.
4. Garantizar las condiciones para la adecuada prestación del servicio público de transporte en el Área Concesionada.

(xiii) Servicio 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. Garantizar la prestación del servicio de abastecimiento de combustible a aeronaves, entregando el uso del espacio necesario en el Aeropuerto concesionado a las empresas que se dedican al suministro de combustible. El Concesionario realizará la selección y deberá propender porque el número de compañías no sea menor a 2 las que presten el servicio de suministro de combustible, las cuales deberán cumplir con la regulación correspondiente y tener licencia, aprobación o autorización de la Autoridad pertinente. En ese sentido, en caso de que un distribuidor de combustible esté interesado en operar en el Aeropuerto y el mismo no cuenta con espacio para permitir el acceso a un operador adicional, el Concesionario deberá presentar un informe motivado al distribuidor interesado, al interventor y a la ANI en donde exponga sus argumentos. Este informe deberá enviarse en un término máximo de un (1) mes después de que el interesado haya presentado su intensión formal de distribuir combustible en el Aeropuerto.
2. En caso de que el suministro de combustible sea realizado por un solo operador, el Concesionario deberá invitar a otros operadores a suministrar combustible en el Aeropuerto, para lo cual deberá efectuar un proceso de selección del proveedor verificando el menor margen de utilidad en relación con el precio del combustible establecido en la Ley 681 de 2001 o las normas que los modifiquen, sustituyan o adiciones.
3. Respecto la obligación de facilitación establecida en el párrafo anterior, 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. Puede 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.
5. 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 modifiquen o sustituyan, informando al Concedente cuando ello no ocurra.
6. Podrá cobrar una tarifa a las compañías que proveen combustible en el Aeropuerto.

7. En tal caso el Concesionario asignará, según disponibilidad de áreas, al proveedor de combustible por lo menos la misma superficie que ocupaba en el área afectada. Con la finalidad de facilitar la explotación flexible y eficiente de las Plataformas en términos de gestión y asignación de posiciones de estacionamiento y que en ésta se opere conforme a los requerimientos de seguridad y eficiencia operacional, el proveedor de combustible podrá proporcionar el combustible mediante el uso de camiones hidrantes.
 8. El Concesionario deberá en lo posible ofrecer a los tenedores de espacio, cuyas instalaciones se vean afectadas por el desarrollo de las Intervenciones o Unidades Funcionales del Proyecto y según disponibilidad de área, un área en las mismas condiciones económicas, hasta el vencimiento de los respectivos Contratos.
 9. Cualquier intervención o ampliación para la generación de nuevas capacidades en infraestructura sus anteproyectos referenciales, proyectos y diseños deberán ser sometidos a la aprobación de la ANI y contar con la no objeción por parte de la interventoría.
- (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 artículos libres de impuesto (“Duty Free Shops”).
2. Venta de alimentos y bebidas;
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 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, y alcantarillado en el Aeropuerto Concesionado.
2. El Concesionario será responsable del pago de los servicios de las áreas

- concesionadas del Aeropuerto.
3. 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. Estos servicios de telecomunicaciones deberán incluir teléfonos públicos, internet, fax, entre otros.
 4. 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.
 5. El caso del corte 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.
 6. 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 Aeronáutica Civil 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 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 las Terminales.
- Asegurar que se respeten las tarifas establecidas según la normatividad vigente.

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.
- 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 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 buses y 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 en condición de discapacidad y/o personas con movilidad reducida (PMR) que requieren asistencia especial y prioritaria o personas de avanzada edad, asimismo, en lo correspondiente al estacionamiento de vehículos de emergencias (ambulancias).

(xviii) Servicio de porta maletas

1. Asegurar que la prestación del servicio de porta maletas 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. Al 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.

(xx) Áreas de Inspección

1. Proveer las áreas para inspección primaria, inmigración, emigración y aduanas.
2. Proveer los espacios cerrados y privados para realizar procedimientos de revisión e inspección por parte de las autoridades.
3. Coordinar con las autoridades de seguridad del Aeropuerto correspondientes para manejar el flujo de pasajeros en las áreas de inspección.

2.04. SERVICIOS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE CARTAGENA PARA LA ETAPA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PROYECTO

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

a) 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-RAC.
- ii. Las obligaciones que corresponden al Concesionario relativas a la operación en el área de movimientos 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 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.

b) 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, 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, 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 las sugerencias a las autoridades competentes sobre la planificación del manejo de flujos de tráfico durante la ejecución de las Unidades Funcionales dentro del Área Concesionada.
- iii. El Concesionario proporcionará y mantendrá disponible la señalización adecuada en las vías de acceso al 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.

c) 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. Supervisar todas las actividades realizadas en la terminal de pasajeros para proveer servicios eficientes a los usuarios del Aeropuerto.
- iv. 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 y relevante.
 - 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 su plan de compra no objetado por la interventoría.
 - 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.
- v. 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. Se haga la atención de quejas, 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.
 - 3. Asegurar que el servicio de información del Aeropuerto esté disponible 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 de los Aeropuertos incluidos en la Concesión, con información actualizada de Guía al Pasajero y que considere en otros aspectos pertinentes: Planos Esquemáticos de ubicación de cada una de las plantas de la Terminal Aérea, 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 y transporte público que tiene el Aeropuerto, entre otra información de interés.

- vi. 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.

- vii. 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 las terminales de 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.

- viii. 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.

- ix. Proporcionar, operar y mantener disponibles servicios e instalaciones para personas en condición de discapacidad o movilidad reducida, tales como rampas, posiciones de estacionamiento de vehículos especiales, teléfonos e instalaciones sanitarias.

- x. Cumplir con la normatividad colombiana vigente, en especial la Ley 1618 de 2013 y las que aplique sobre el libre acceso y la movilidad de personas en condición de discapacidad

- o movilidad reducida a todos los servicios que se presten en el Aeropuerto.
- xi. Se dispondrá del servicio de Internet inalámbrico el terminal de pasajeros.
 - xii. 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 las terminales de pasajeros.
 - xiii. Diseñar e implementar un procedimiento que asegure la disponibilidad y el retorno eficiente de los carros de equipaje en los lugares asignados.
 - xiv. 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.
 - 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. Asegurar que las áreas comunes cuenten con pantallas FIDS, emplazados 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
 - xviii. Proveer y mantener disponibles instalaciones sanitarias en la terminal de pasajeros, que sean accesibles a todos los usuarios del Aeropuerto incluyendo las personas en condición de movilidad reducida.

- xix. Asegurar que las instalaciones sanitarias estén aseados y libres de cualquier riesgo o peligro para los usuarios.

- xx. Asegurar que los sanitarios estén equipados con los elementos básicos de aseo, tales como papel higiénico, jabón y secadores automáticos.
 - 1. En el caso de la atención a los bebés y personas de movilidad reducida, 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 al personal de movilidad reducida

- xxi. Proporcionar, operar y mantener disponibles las escaleras eléctricas y ascensores del Aeropuerto.
 - 1. En relación a la Escaleras Eléctricas y esteras rodantes, estas deberán contar con 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.

- xxii. Equipos de Escáneres de Seguridad.
 - 1. Proporcionar, operar y mantener disponibles los equipos de escáneres de seguridad tales como equipos de rayos x y detectores de metales de paso
 - 2. En el evento de daños o fallas de los equipos de escáneres de seguridad, 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.

- xxiii. Abordaje de pasajeros.
 - 1. Proporcionar rampas de embarque ajustables según se establece en los Apéndices Técnicos 1 y 3.
 - 2. Asegurar que rampas de embarques ajustables y los equipos asociados, estén disponibles para las aerolíneas y conforme a las especificaciones establecidas en el Apéndice Técnico 3.
 - 3. Asegurar que las rampas de embarques ajustables se encuentren en perfecto estado de funcionamiento durante el horario operativo del Aeropuerto.
 - 4. El Concesionario tomará las medidas para desarrollar los programas de capacitación y recurrentes asociados al personal de las líneas aéreas designados para efectuar la operación con rampas de embarques ajustables.

- xxiv. 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 el 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 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 movilidad reducida, 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 al personal de movilidad reducida

xxv. 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 de las puertas deberá contar con pantalla (FIDS), que puedan contener como información mínima, identificación de línea aérea, número de vuelo, destino, hora de salida y estado (embarque, retraso).

xxvi. 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.

d) 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 y 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 olvidado 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 en el sector de los servicios sanitarios para los pasajeros.
- 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 nacional a internacional 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 (En los 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) cada vez 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 debe diseñar e implementar un programa de aseo y limpieza que abarque el área concesionada.

e) 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

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.

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 con la 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 beneficiada 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.

ii. 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 en 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.

2. Diseñar, implementar y administrar el proceso de otorgamiento de permisos y licencias para conducir y operar vehículos en el lado aire. 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.
 3. Inspeccionar las operaciones y la ubicación de las áreas de almacenamiento de equipo de soporte en tierra para prevenir actividades peligrosas.
 4. Asegurar que los vehículos autorizados para entrar a la zona de operaciones tengan la señalización adecuada de acuerdo con el RAC 14 y lo dispuesto en el anexo 14 de la OACI capítulo 6, prevaleciendo siempre lo regulado en el RAC 14.
 5. En caso de ser necesario el Concesionario deberá presentar un informe que sirva de base para que la Autoridad pueda establecer si son procedentes las multas 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
 6. 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
- iii. 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
- iv. Realizar inspecciones diarias visuales a las áreas 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 realizaran 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 además de las inspecciones 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:

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

v. 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.

vi. Manejo de Objetos Extraños (MOE)

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, 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 de OACI, prevaleciendo lo regulado en los RAC de Colombia y los manuales y guías de la Aerocivil.
2. Coordinar con ATC (Control de Tráfico Aéreo) y con otras agencias la remoción de cualquier tipo de escombros u objeto extraño en las áreas 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 las áreas 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;
 - 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
 - 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 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 en cuanto suministro de vehículos, infraestructura, insumos, herramientas, mantenimiento, planes, coordinación y gestión administrativa de los servicios de Salvamento y extinción de Incendios, y además todas las obligaciones descritas en el numeral 17 del adjunto A - Orientación complementaria de la parte 14.3. del RAC 14.
 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 160.
 - Prestar ayuda a las autoridades competentes en caso de emergencia en el Aeropuerto.

5. 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.

6. Servicios Médicos / Sanidad Aeroportuaria

- 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 Secretaria 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 esta 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, 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, 7 días de la semana, todo el año.
 - Las ambulancias deberán respetar el “Protocolo para la Circulación de Ambulancias con que cuente la secretaria 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”).

viii. 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 segura y eficiente prestación de los servicios, según el RAC 200, el 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 deberá respetar la asignación de espacio a cada Agencia, Autoridad y dependencia de salud del Aeropuerto para la adecuada prestación de sus servicios.

ix. Áreas de Inspección

1. Proveer las áreas para inspección primaria, inmigración, emigración y aduanas.
2. Proveer un espacio cerrado y privado, adecuado para realizar procedimientos de revisión por parte de la aduana, inmigración, emigración o policía.

3. Coordinar con las autoridades de seguridad del Aeropuerto correspondientes para manejar el flujo de pasajeros en las áreas de inspección.
- x. 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 pre-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 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.
 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 de Cartagena.
 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 asignaran 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

xi. 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 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, 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 proceso 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 (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.

xii. 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.

xiii. Servicio público de transporte

1. 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. 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.

xiv. Remoción de Aeronaves

El Concesionario, en coordinación con su dependencia del 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 de la OACI, y en el Anexo 14 de la OACI.

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.

xv. Servicios en Plataforma

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

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.

xvi. Abastecimiento de combustible a Aeronaves:

1. Garantizar la prestación del servicio de abastecimiento de combustible a aeronaves, entregando el uso del espacio necesario en el Aeropuerto concesionado a las empresas que se dedican al suministro de combustible. El Concesionario realizará la selección y deberá propender porque el número de compañías no sea menor a 2 compañías que presten el servicio de suministro de combustible, las cuales deberán cumplir con la regulación correspondiente y tener licencia, aprobación o autorización de la Autoridad pertinente. En ese sentido, en caso de que un distribuidor de combustible esté interesado en operar en el Aeropuerto y el mismo no cuenta con espacio para permitir el acceso a un operador adicional, el Concesionario deberá presentar un informe motivado al distribuidor interesado, al interventor y a la ANI en donde exponga sus argumentos. Este informe deberá enviarse en un término máximo de un (1) mes después de que el interesado haya presentado su intensión formal de distribuir combustible en el Aeropuerto.
2. En caso de que el suministro de combustible sea realizado por un solo operador, el Concesionario deberá invitar a otros operadores a suministrar combustible en el Aeropuerto, para lo cual deberá efectuar un proceso de selección de los proveedores verificando el menor margen de utilidad en relación con el precio del combustible establecido en la Ley 681 de 2001 o las normas que los modifiquen, sustituyan o adiciones.
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. Puede 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.
5. 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 modifiquen o sustituyan, informando al Concedente cuando ello no ocurra.
6. Podrá cobrar a las compañías que proveen combustible en el Aeropuerto, una tarifa por el volumen de galones que se proveen a las Aeronaves.

xvii. 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”.
- xviii. 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.
- xix. 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. El caso del corte 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 Aeronáutica Civil o por el Concedente.

xx. 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.
- 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 las terminales.
- Asegurar que se respeten las tarifas establecidas según la normatividad vigente.

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 y, 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).

xxi. Servicio de porta maletas “Equipajeros”

1. Asegurar que la prestación del servicio de porta maletas 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.

xxii. 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.

2.05. **OBLIGACIONES GENERALES RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS DE EXPLOTACIÓN COMERCIAL**

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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, los cuales obedezcan a patrones y parámetros de diseño mínimos impuestos por el Concesionario.
 - (x) Establecer condiciones que garanticen la libre competencia para 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 el Manual de Reglamentos Aeronáuticos.
 - (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.
- d) 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.
 - e) 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

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

- a) 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 Informático de Contabilidad y Control de Gestión -SICC especificado en el Apéndice Técnico 4.
 - (iii) Las actualizaciones de este sistema tendrán en cuenta las sugerencias del Interventor y de la ANI.

b) Preparación de Informes

- () El Concesionario deberá elaborar y presentar la información relacionada en las Secciones 20.16 y 20.19 de la Parte General del Contrato.
- (i) 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.

c) Preparación de documentos para la operación del Aeropuerto

- i. El Concesionario elaborará los documentos para la operación del Aeropuerto que se relacionan a continuación de acuerdo con la periodicidad establecida en 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, de conformidad con lo establecido en numeral CAPÍTULO If)(iii).

El plan de operaciones tendrá una vigencia de 2 años, el cual debe ser actualizado 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 1 año, el cual debe ser actualizado por el Concesionario previamente revisado por la interventoría y por la ANI para posteriormente ser aprobado por parte de la Aerocivil.

El plan de emergencia tendrá una vigencia de 1 año, el cual debe ser actualizado por el Concesionario 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 1 año, el cual debe ser actualizado por el Concesionario 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 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 contingencia y seguridad, tendrán reserva de confidencialidad por el contenido de los propios planes.

Tabla A-Planes y Documentos

NOMBRE	OBJETO	ENTIDAD COMPETENTE	DOCUMENTO GUIA
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 de sanidad aeroportuaria	Estandarizar los procedimientos a seguir en sanidad aeroportuaria con relación a la enfermería	Aerocivil	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 de sanidad aeroportuaria	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	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
Plan de facilitación	Procedimientos, tramites y medidas adoptadas en el aeropuerto Internacional Rafael Núñez 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, sanidad, 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
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 3100 de 2.019 Ministerio Salud y Protección Social

NOMBRE	OBJETO	ENTIDAD COMPETENTE	DOCUMENTO GUIA
Habilitación sanidad aeroportuaria	Procedimientos y condiciones para la inscripción y habitación de los servicios médicos que se prestan en sanidad aeroportuaria	Ministerio de salud y Protección social/Aerocivil	Resolución 3100 de 2.019 Ministerio Salud y Protección Social
Programa de Gestión de Riesgo para el Control del Peligro Aviario y Fauna – GERPAF-	Objetivo: Establecer un Programa de Gestión de Riesgo para el Control del Peligro Aviario y Fauna para el Aeropuerto Internacional Rafael Núñez de Cartagena; 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 Internacional Rafael Núñez	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 Internacional Rafael Núñez de Cartagena, que propendan por la seguridad de los usuarios de este sistema de transporte.	Aerocivil	RAC 14 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 Internacional Rafael Núñez de Cartagena. 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
Plan Local 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.

NOMBRE	OBJETO	ENTIDAD COMPETENTE	DOCUMENTO GUIA
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 Aerocivil.	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 o aeroportuaria	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	RAC 160.1600 Programa Nacional de control de la calidad de la aviación civil
Programa de Instrucción en seguridad aeroportuaria 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	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 los 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

NOMBRE	OBJETO	ENTIDAD COMPETENTE	DOCUMENTO GUIA
			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.

En el evento en que 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 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. En cuanto al plan de mantenimiento, Concesionario debe entregarlo al Interventor con copia a la ANI.
- La Aerocivil dispondrá de un término de treinta (30) Días Hábiles contados a partir de la fecha de entrega del Plan de operaciones, seguridad de emergencia y contingencia, para impartir la aprobación o hacer las observaciones necesarias. El plazo anterior es independiente para cada uno de los planes.
- La Interventoría dispondrá de un término de (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.

2.07. REVERSIÓN

De acuerdo con la Sección 2.6 (a) (iii) de la Parte General Contrato, cuando concluya la Etapa de Operación y Mantenimiento o cuando el Contrato se termine anticipadamente, el Concesionario y el Interventor deberán iniciar la verificación final del Proyecto con el fin de proceder a la Reversión conforme al procedimiento previsto en el Capítulo XVII de la Parte General del Contrato

CAPÍTULO III . MANTENIMIENTO DEL PROYECTO

3.01. 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 a lo establecido en la Sección 2.6 (a) (ii) de la Parte General Contrato de Concesión.

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 y Operación 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.

- a) 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 la infraestructura y bienes de las Unidades Funcionales del Aeropuerto en las condiciones establecidas en el Contrato y en el Apéndice Técnico 4, así como las que exija la Interventoría, siempre que se refieran al cumplimiento de obligaciones expresas contenidas en el Contrato y/o la Ley Aplicable.
- b) Todas las Obras de Mantenimiento se realizarán siguiendo los planes o los procedimientos mencionados en el Manual de Aeródromo.
- c) 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.
- d) Cuando las Obras de Mantenimiento incorporen cualquier elemento adicional a las Unidades Funcionales del Aeropuerto 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..
- e) 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.

3.02. 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.

- a) 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 y los Indicadores, 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, debe estar a cargo del concesionario, los que deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los usuarios o comunidades.

3.03. **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.

- a) 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 y restaurar la funcionalidad de cualquiera de las instalaciones del Aeropuerto que presenten fallos, daños o defectos, de una manera oportuna, en los términos previstos en este apartado y en el Apéndice Técnico 3.
 - (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 este apartado y en el Apéndice Técnico 3.
 - (vii) Reemplazar las instalaciones 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 las instalaciones 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 del Aeropuerto de acuerdo con los principios y las normas establecidas en el Manual de Servicios del 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 de personal para garantizar el adecuado Mantenimiento de las instalaciones del Aeropuerto.

- (xii) Informar a la ANI o Interventor 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 sigue 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. Servicio de sanidad.
 - 5. Edificio terminal de pasajeros.
 - 6. Zonas de espacio público.
 - 7. Sardineles y bordillos.
 - 8. Vías, caminos, estacionamientos y plataformas.
 - 9. Pavimento en concreto asfáltico o concreto rígido.
 - 10. Sistema de redes del Aeropuerto concesionado.
 - 11. Ayudas visuales, señalización horizontal y vertical.
 - 12. Sistemas y equipos eléctricos/electromecánicos.
 - 13. Áreas pavimentadas del lado aire.
 - 14. Áreas no pavimentadas.
 - 15. Equipos y vehículos.
 - 16. Cierres perimetrales.
 - 17. Equipamiento de seguridad.
 - 18. Sistemas de información.
 - 19. Área de movimiento (pista, rodajes, plataformas, balizamiento, señalización, franjas de seguridad dentro del cerramiento del Aeropuerto, márgenes, canales, y demás elementos o infraestructura o equipos o sistemas que hacen parte del área de movimiento y que hacen parte del área concesionada).
 - 20. Rampas (PMR)

- b) 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), 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 debe garantizar el reemplazo de los activos, respecto de la vida útil restante 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 de 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:
 - Cronogramas de ejecución de Obras de Modernización y Expansión
 - 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.
- c) 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.

3.04. PERFILES DE CARGOS CLAVES

El Concesionario deberá tener en cuenta las siguientes características de los cargos claves para su designación en el Proyecto.

a) Gerente Técnico Operativo

(i) Misión del cargo: Planear, dirigir y controlar el contrato de concesión a lo largo de toda su vigencia, asegurando el cumplimiento de los compromisos legales y técnicos, con estándares de calidad y seguridad, mediante la excelencia en la prestación de servicios e infraestructura a los pasajeros, compañías aéreas, carga y demás usuarios.

(ii) Principales responsabilidades:

- Asegurar la disponibilidad de medios y recursos para la prestación de los servicios a los pasajeros y usuarios, así como a compañías aéreas, de carga y concesionarios o arrendatarios, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos
- Asegurar una correcta ejecución del plan de inversiones establecido en el Contrato de Concesión.
- Planear y controlar la ejecución del presupuesto de inversiones y gastos desde el punto de vista técnico y operativo de la empresa.
- Asegurar que se elaboren y mantengan actualizados los procedimientos para manejo y seguridad de las operaciones aeroportuarias.
- Planear, controlar y dirigir la ejecución de los planes técnicos operativos y de seguridad analizando las posibles desviaciones y proponer acciones correctivas,
- Definir la política y objetivos de gestión de las áreas técnica y operativa, asignado los recursos necesarios para la implementación, control y mejoramiento, logrando la consecución de la eficacia del sistema integrado de gestión.

(iii) Perfil básico requerido:

- Profesional en ingeniería, o arquitectura o administración o afines.
- Posgrado en aspectos de ingeniería civil o aeronáuticos /o aeroportuarios o postgrado en gerencia de proyectos o en gerencia de la construcción o gerencia de empresas o en gerencia financiera.

- Experiencia General: El profesional propuesto debe acreditar mínimo 8 años de experiencia.
- Experiencia específica: debe acreditar mínimo 3 años de experiencia mediante la suma de experiencias de los siguientes perfiles:

En el sector privado: Experiencia en cargos de Dirección y/o Gerencia y/o Subdirección de empresas del ámbito aeronáutico, y/o aeroportuario; y/ o en cargos Dirección y/o Gerencia y/o Subdirección, de Contratos aeroportuarios, interventorías aeroportuarias o proyectos aeroportuarios

En el sector público: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Directivo, asesor, jefe, líder, supervisor, coordinador o cargos similares, de contratos aeroportuarios, interventorías aeroportuarias o proyectos aeroportuarios.

b) Director de Construcción

(i) Misión del cargo: Diseñar, planear y coordinar la ejecución de los estudios técnicos, diseños y construcción del nuevo aeropuerto, asegurando el cumplimiento de tiempos, asignación presupuestal y de los requisitos técnicos y de calidad exigidos.

(ii) Principales responsabilidades

- Planear, coordinar y hacer seguimiento al proyecto de construcción del aeropuerto desde el diseño y la ingeniería de detalle, elaboración de presupuestos y el diseño del plan de manejo ambiental, según lo establecido en el contrato de concesión.
- Proyectar la contratación como resultado de los proyectos aprobados y supervisar los contratos hasta su ejecución y entrega, verificando la calidad de los productos y elementos que usen los contratistas.
- Verificar y controlar el cumplimiento las políticas de calidad y control de obras o adquisición de materiales.
- Planear, controlar y ejecutar el presupuesto aprobado para el desarrollo del proyecto, asegurando el uso racional de los recursos.
- Garantizar el control y actualización de toda la documentación asociada al proyecto de construcción.

(iii) Perfil básico requerido

- Ingeniero civil o de transporte y vías o arquitecto, con posgrado en aspectos de ingeniería civil y/o aeroportuarios y/o aeronáuticos y/o gestión y/o gerencia de proyectos (homologable) de la siguiente manera:

TITULO	EXPERIENCIA GENERAL ADICIONAL A LA REQUERIDA	EXPERIENCIA ESPECÍFICA ADICIONAL A LA REQUERIDA
Postgrado	Dos (2) años	Un (1) año

- Experiencia General: El profesional propuesto debe acreditar mínimo 8 años de experiencia.
- Experiencia específica: debe acreditar mínimo 3 años de experiencia mediante la suma de experiencias de los siguientes perfiles:

En el sector privado: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Dirección, gerencia, subdirección, jefatura, coordinador del área de construcción, diseño y/o planificación de obras civiles en aeropuertos nacionales y/o internacionales, o de contratos o interventorías de Infraestructura de transporte aéreo.

En el sector público: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Asesor, directivo, jefe, líder, supervisor, coordinador de construcción, diseño y/o planificación de obras civiles en aeropuertos nacionales y/o internacionales o como coordinador o gestor o líder o cargo similar de contratos, interventoría o proyectos de transporte aéreo.

c) Director de Operaciones

(i) Misión del cargo: Planear, dirigir y controlar la operación en los procesos Lado Tierra y Lado aire, garantizando los estándares de calidad y seguridad en el tránsito de aeronaves, personas y materiales, a través de las instalaciones del aeropuerto concesionado, según o establecido en el contrato de concesión.

(ii) Principales responsabilidades

- Asegurar la planificación, ejecución y control de la operación aeroportuaria, relacionadas con el lado tierra y lado aire, a partir de la evolución del tráfico y de las necesidades operativas de las compañías aéreas.
- Asegurar que los estándares de ejecución y la documentación asociada a la operación del aeropuerto se mantengan alineado con la reglamentación del RAC.
- Planear las actividades a desarrollar en el lado aire y lado tierra para adecuar los servicios prestados a los clientes.
- Planear y controlar la ejecución del presupuesto anual de inversiones y gastos de la operación, asegurando el uso racional de los recursos.
- Asegurar el cumplimiento y correcta aplicación de los procedimientos de operación.

(iii) Perfil básico requerido

- Profesional en ingeniería o arquitectura o administración o afines, u oficial de las fuerzas armadas o de la policía (RA) en el grado mínimo de Teniente Coronel; con posgrado en aspectos aeroportuarios o aeronáuticos; o controlador de tránsito aéreo.
- Experiencia General: el profesional propuesto debe acreditar mínimo 8 años de experiencia.

- Experiencia Específica: debe acreditar mínimo 3 años de experiencia específica mediante la suma de experiencias de los siguientes perfiles:

En el sector privado: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Dirección, gerencia, subdirección, jefatura, coordinación del área de operaciones aeroportuarias en aeropuertos nacionales y/o internacionales, o de contratos o interventorías de Infraestructura de transporte aéreo.

En el sector público: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Asesor, directivo, jefe, líder, supervisor, coordinador del área de operaciones aeroportuarias en aeropuertos nacionales y/o internacionales o como coordinador o gestor o líder o cargo similar de contratos, interventoría o proyectos de transporte aéreo

- Cursos de seguridad operacional aeroportuaria.

d) Director de seguridad aeroportuaria

- (i) Misión del cargo: Planear, dirigir y controlar el proceso de seguridad aeroportuaria, cumpliendo los procedimientos establecidos en el plan de seguridad y asegurando el cumplimiento de los estándares internacionales de seguridad de la operación aeroportuaria.

(ii) Principales responsabilidades:

- Dirigir y coordinar las inspecciones e investigaciones de seguridad en las instalaciones aeroportuarias, para garantizar la protección de los pasajeros, tripulaciones, usuarios, funcionarios e instalaciones.
- Elaborar procedimientos para evitar cualquier acto de interferencia ilícita que atente contra la seguridad de las Aerolíneas y velar porque estas mantengan actualizado el Plan de Seguridad.
- Mantener actualizado el Plan de Contingencia del aeropuerto, con base en la normatividad vigente establecida por la OACI y la autoridad aeronáutica.
- Realizar la integración y conexión de los planes de emergencia, contingencia y evacuación con el de seguridad.
- Dirigir los procedimientos de seguridad aeroportuaria y aplicar las reglamentaciones que disponga la Aeronáutica Civil, OACI y BASC en materia de seguridad aeroportuaria.
- Supervisar y autorizar el control de ingreso a áreas restringidas del personal y vehículos, a través del proceso de carnetización. Coordinar con las autoridades judiciales, militares y de policía, ingreso a áreas restringidas del aeropuerto.

(iii) Perfil mínimo requerido

- Profesional en administración o Derecho y/o ingeniería, u oficial de las fuerzas armadas o de la policía (RA) en el grado mínimo de teniente coronel, con postgrado en temas aeroportuarios o aeronáuticos.

- Experiencia General: el profesional propuesto debe acreditar mínimo 5 años de experiencia.
- Experiencia Especifica: debe acreditar mínimo 3 años de experiencia específica mediante la suma de experiencias de los siguientes perfiles:

En el sector privado: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Dirección, gerencia, subdirección, jefatura, coordinación del área de la Seguridad de la Aviación Civil “Security” en aeropuertos nacionales y/o internacionales, o de contratos o interventorías de Infraestructura de transporte aéreo.

En el sector público: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Asesor, directivo, jefe, líder, supervisor, coordinador del área de la Seguridad de la Aviación Civil “Security” o como coordinador o gestor o líder o cargo similar de contratos, interventoría o proyectos de transporte aéreo.

e) Director de Infraestructura

- (i) Misión del cargo: Asegurar la ejecución del Plan de Mantenimiento del aeropuerto concesionado, coordinando y haciendo seguimiento a la ejecución de los contratos y programas tendientes a mantener y mejorar la infraestructura física, garantizando la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios.

(ii) Principales responsabilidades

- Elaborar y mantener actualizado el Plan de Mantenimiento, para someterlo a aprobación anual de la ANI.
- Coordinar, ejecutar y hacer seguimiento a los planes y programas de mantenimiento preventivo y correctivo en la infraestructura física del aeropuerto.
- Realizar seguimiento a las actividades de cada intervención, manteniendo actualizada la información sobre la infraestructura del Aeropuerto.
- Supervisar la ejecución de los proyectos relacionados con la infraestructura y sistemas que necesiten ser desarrolladas dentro del Aeropuerto.
- Dirigir y supervisar la contratación para la ejecución de las obras que se requieran para el mantenimiento de la infraestructura del Aeropuerto, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos.
- Elaborar y controlar el presupuesto anual de inversiones para el Plan de Mantenimiento, asegurando el uso racional de los recursos.

(iii) Perfil mínimo requerido

- Profesional en ingeniería civil o de transporte y vías o arquitectura mecánica o eléctrica o electromecánica.
- Experiencia General: el profesional propuesto debe acreditar mínimo 8 años de experiencia.

- Experiencia Específica: debe acreditar mínimo 3 años de experiencia específica mediante la suma de experiencias de los siguientes perfiles:

En el sector privado: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Dirección, gerencia, subdirección, jefatura, coordinación del área de infraestructura o mantenimiento en aeropuertos nacionales y/o internacionales, o de contratos o interventorías de Infraestructura de transporte aéreo

En el sector público: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Asesor, directivo, jefe, líder, supervisor, coordinador del área infraestructura o mantenimiento, o como coordinador o gestor o líder o cargo similar de contratos, interventoría o proyectos de transporte aéreo.

Los cursos deben ser debidamente certificados

f) Director Ambiental

- (i) Misión del cargo: Coordinar y controlar la ejecución de las actividades tendientes a dar cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental, para prevenir, mitigar o corregir los efectos ambientales surgidos de la operación del aeropuerto concesionado, asegurando el cumplimiento de la normatividad y la sostenibilidad ambiental.

(ii) Principales responsabilidades:

- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los requisitos de los Sistemas de Gestión Ambiental.
- Atender las auditorías externas de las entidades certificadoras,
- Participar el desarrollo y actualización del Plan de Manejo Ambiental del aeropuerto.
- Realizar supervisión, seguimiento y análisis de resultados de monitoreo ambiental: Agua Potable, residual, lluvia, aire y ruido.
- Implementar acciones y realizar seguimiento a los planes de acción propuestos dentro de las respuestas dadas a la interventoría y concedentes en los informes de hallazgos.
- Realizar Interventoría ambiental a obras internas y externas, mediante las visitas periódicas, levantamiento de informes de hallazgos, establecimiento de planes de mejoramiento y seguimiento permanente.
- Realizar Interventoría ambiental a las operaciones del lado aire y lado tierra con el objeto de tener Control de los aspectos ambientales relacionados con la operación.
- Mantener actualizados los programas de Manejo integral de residuos sólidos, ahorro de agua y energía en el aeropuerto.
- Elaborar el presupuesto anual de inversiones de la oficina de ambiental para su aprobación y controlar el gasto en la ejecución del presupuesto asignado, asegurando el uso racional de los recursos.

(iii) Perfil mínimo requerido

- Profesional en ingeniería o afines
- Posgrado en aspectos Ambientales /o ingeniería sanitaria o ingeniería forestal o biología o afines.
- Experiencia General: el profesional propuesto debe acreditar mínimo 8 años de experiencia.
- Experiencia Especifica: debe acreditar mínimo 2 años de experiencia específica mediante la suma de experiencias de los siguientes perfiles:

En el sector privado: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Dirección, gerencia, subdirección, jefatura, coordinación del área ambiental en aeropuertos nacionales y/o internacionales, o de contratos o interventorías de Infraestructura de transporte aéreo.

En el sector público: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Asesor, directivo, jefe, líder, supervisor, coordinador del área ambiental o como coordinador o gestor o líder o cargo similar de contratos, interventoría o proyectos de transporte aéreo.

g) Jefe de Operación Terminales

(i) Misión del cargo: Asegurar el control de los servicios de aseo, información al público, estándares de calidad del servicio y facilitación aeroportuaria, incluyendo la relación del concesionario con los tenedores del espacio y los explotadores de Aeronaves respectos de las actividades tanto al interior de la Terminal de pasajeros y carga según corresponda.

(ii) Principales responsabilidades:

- Supervisar los servicios prestados en el aeropuerto de acuerdo con los estándares establecidos, a través de la comunicación permanente con las compañías aéreas, operadores, autoridades, concesionarios y otros terceros como equipajeros, lustrabotas, loteros, taxistas etc. para detectar desviaciones e implementar mejoras operativas en el aeropuerto.
- Elaborar y establecer planes de contingencia con aerolíneas, compañías handling y autoridades para la atención de incidencias que afecten la adecuada prestación del servicio.
- Asegurar la calidad y oportunidad de la información que se suministra al pasajero para garantizar el tránsito ágil y seguro, a través de los sistemas de información al público, señalización, sistemas de sonido, coordinando con las diferentes áreas la adecuación de los mismos.
- Gestionar las solicitudes y reclamaciones de pasajeros, compañías aéreas y handling en el lado tierra, haciendo seguimiento hasta la solución de las mismas.
- Asegurar la infraestructura y los servicios para pasajeros con movilidad limitada, se presten en la terminal de acuerdo con las normas establecidas.

- Elaborar el presupuesto anual de inversiones de la dependencia de Gestión terminales para su aprobación y controlar el gasto en la ejecución del presupuesto asignado, asegurando el uso racional de los recursos.

(iii) Perfil mínimo requerido:

- Profesional en ingeniería o arquitectura o administración o afines.
- Experiencia General: el profesional propuesto debe acreditar mínimo 5 años de experiencia.
- Experiencia Específica: debe acreditar mínimo 2 años de experiencia específica mediante la suma de experiencias de los siguientes perfiles:

En el sector privado: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Dirección, gerencia, subdirección, jefatura, coordinación del del área de operaciones de un aeropuerto nacional o internacional, o que haya hecho parte del equipo de inspección de terminales aéreas de pasajeros, o de contratos o interventorías de Infraestructura de transporte aéreo.

En el sector público: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Asesor, directivo, jefe, líder, supervisor, coordinador del del área de operaciones de un aeropuerto nacional o internacional, o que haya hecho parte del equipo de inspección de terminales aéreas de pasajeros, o como coordinador o gestor o líder o cargo similar de contratos, interventoría o proyectos de transporte aéreo.

h) Jefe del Lado Aire

- (i) Misión del cargo: Asegurar el control de los servicios que tienen lugar en el área de movimientos, cumpliendo los estándares de seguridad operacional y la normativa aplicable, garantizando la adecuada prestación del servicio a los operadores de las aeronaves y compañías de atención en tierra.

(ii) Principales responsabilidades

- Analizar, verificar, facilitar y difundir la información precisa para asegurar la realización de las operaciones aeroportuarias.
- Supervisar el cumplimiento y correcta aplicación de los procedimientos de operación en el lado aire.
- Diseñar, coordinar y supervisar la distribución del trabajo entre el grupo de los coordinadores del CECO A y personal en las plataformas, optimizando los recursos de acuerdo a las necesidades de operación.
- Planificar en materia operativa las actividades relacionadas con el campo de vuelo y plataformas, de acuerdo con la evolución del tráfico y de las necesidades de la operación.
- Verificar el nivel de cumplimiento de la programación realizada en las operaciones aeroportuarias.

- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales de los contratos operativos de las compañías de asistencia en tierra.
- Asegurar el análisis de los datos estadísticos y de facturación y realizar su entrega al cliente interno que lo requiera.

(iii) Perfil mínimo requerido

- Profesional en ingeniería civil o afines o Profesional en ciencias administrativas o afines
- Postgrado en temas aeronáuticos y/o aeroportuarios; o controlador de tránsito aéreo retirado o ingeniero aeronáutico o ingeniería aeroportuaria.
- Experiencia General: el profesional propuesto debe acreditar mínimo 8 años de experiencia.
- Experiencia Específica: debe acreditar mínimo 3 años de experiencia específica mediante la suma de experiencias de los siguientes perfiles:

En el sector privado: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Dirección, gerencia, subdirección, jefatura, coordinación del área de movimientos (lado aire) y/o como integrante del equipo de inspección del lado aire de un aeropuerto nacional o internacional, o de contratos o interventorías de Infraestructura de transporte aéreo.

En el sector público: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Asesor, directivo, jefe, líder, supervisor, coordinador del área de movimientos (lado aire) y/o como integrante del equipo de inspección del lado aire aeropuerto nacional o internacional, o como coordinador o gestor o líder o cargo similar de contratos, interventoría o proyectos de transporte aéreo.

i) Jefe Seguridad Operacional (SMS)

(i) Misión del cargo: Administrar de manera eficaz el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional del aeropuerto garantizando el cumplimiento de la normatividad externa y políticas internas.

(ii) Principales responsabilidades

- Elaborar el programa de seguridad operacional del aeropuerto.
- Mantener actualizado el sistema de gestión de seguridad operacional de acuerdo a los requisitos del RAC.
- Ejecutar las actividades relacionadas con seguridad operacional.
- Gestionar los reportes de seguridad operacional.
- Liderar la investigación de accidentes e incidentes en materia de seguridad.
- Liderar los comités de seguridad del aeropuerto.
- Gestionar la mejora continua del Programa de Gestión de Riesgo para el Control del Peligro Aviario y establecer estrategias enfocadas a minimizar los impactos de fauna con aeronaves en el aeropuerto y sus proximidades.
- Investigar los reportes de impactos con fauna silvestre que se presenten en el aeropuerto.

- Coordinar las relaciones con los encargados del peligro aviario y fauna de las aerolíneas EPAF.
- Informar cualquier condición peligrosa o acto inseguro y situación de impacto ambiental.
- Conocer, cumplir y hacer cumplir todas las disposiciones y políticas establecidas en el Sistema de Seguridad Operacional.
- Participar en las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional.
- Reportar los peligros y conocer los riesgos asociados a su área de operación.

(iii) Perfil mínimo requerido

- Profesional en áreas económicas, administrativas o ingeniería o afines.
- Postgrado en temas aeroportuarios o aeronáuticos; o controlador de tránsito aéreo retirado u oficial de las fuerzas armadas retirado en el grado mínimo de Teniente Coronel.
- Experiencia General: el profesional propuesto debe acreditar mínimo 8 años de experiencia
 - Experiencia Específica: debe acreditar mínimo 3 años de experiencia específica mediante la suma de experiencias de los siguientes perfiles:
 - En el sector privado: Experiencia en alguno de los siguientes cargos: Dirección, gerencia, subdirección, jefatura, coordinación de la seguridad operacional aeroportuaria y/o como integrante del equipo de inspección del lado aire de un aeropuerto nacional o internacional, o de contratos o interventorías de Infraestructura de transporte aéreo
- Cursos actualizados en Seguridad Operacional Aeroportuaria
- Conocimientos del Reglamento Aeronáutico Colombiano y Manual de Aeródromo

j) Jefe Grupo SEI

- (i) Misión del cargo: Organizar, coordinar y controlar el trabajo del equipo de Servicio de Salvamento y Extinción de incendios, mediante actividades de prevención, inspección y control de riesgos, aplicación de técnicas de extinción de incendios, desarrollo y aplicación de planes de emergencia, garantizando la vida de las personas y la seguridad de las instalaciones, aeronaves y equipos.

(ii) Principales responsabilidades:

- Asegurar la comunicación efectiva con Control del Tránsito Aéreo (Torre de Control) y con el Centro de Coordinación Aeroportuaria (CECOA), sobre cualquier tipo de incidencia detectada en la operatividad de los servicios aeroportuarios.
- Atender y ejecutar las instrucciones impartidas por la torre de control o por el CECOA, relativas a la activación de los procedimientos operativos, emergencias de aeronaves o abastecimiento de combustible.

- Organizar y controlar la ejecución de las actividades de entrenamiento del Grupo S.E.I., del programa de entrenamiento y acondicionamiento físico, para garantizar la adecuación física del personal a su cargo.
- Asegurar que la estación de bomberos disponga apropiadamente de todos los recursos necesarios para la prestación oportuna del servicio de extinción de incendios.
- Garantizar que los equipos y materiales de salvamento y extinción de incendios y equipos de protección personal estén en perfectas condiciones para su uso inmediato.
- Coordinar las inspecciones a las áreas destinadas para el manejo y almacenamiento de mercancías peligrosas e informar al coordinador del programa de control de mercancías peligrosas sobre cualquier novedad encontrada.

(iii) Perfil mínimo requerido

- Profesional e, Ingeniería Industrial o Ingeniería en Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional o ingeniería en Seguridad y Salud en el Trabajo o afines.
- Cursos Curso básico de Bombero Aeronáutico y curso recurrente de bombero.
- Ocho (8) años de experiencia en cargos relacionados en el área del servicio ARFF y/o experiencia como instructor nacional y/o internacional en áreas de atención de emergencias en aeropuertos y/o en cargos relacionados con seguridad aeroportuaria. el área SAR.
- Mínimo 3 años de experiencia como integrante del equipo SEI o SAR en un aeropuerto internacional categoría servicio de extinción de incendio y salvamento 7 o superior según RAC
- Licencia BAE actualizada
- Cursos actualizados de seguridad aeroportuaria.

k) Gerente de Asuntos Corporativos

(i) Misión del cargo: Diseñar, planear y ejecutar la gestión de marketing, la gestión comercial y de comunicaciones y la gestión social del contrato, a nivel corporativo, asegurando el posicionamiento e imagen externa del aeropuerto y la prestación de servicios de calidad con eficiencia administrativa.

(ii) Principales responsabilidades:

- Coordinar y controlar el plan de marketing y comercial del aeropuerto para asegurar su posicionamiento en el mercado nacional y global.
- Planear y coordinar las estrategias y actividades de promoción y mercadeo de todas las actividades comerciales, asegurando una operación rentable y la maximización de utilidades.
- Definir, mantener y fijar las políticas del sistema de comunicación, para informar de manera fidedigna y completa las decisiones y asuntos de interés de la empresa
- Coordinar todas las actividades que en cuanto a sistemas de información se lleven a cabo en la empresa.

- Definir la política y objetivos de gestión del área comercial, asignado los recursos necesarios para la implementación.
- Representar a la empresa en escenarios de negociación o ante las comunidades de influencia.

(iii) Perfil mínimo requerido

- Profesional e ingeniería o administración de empresas o afines.
- Posgrado en temas relacionados con economía o administración o finanzas o en negocios y relaciones internacionales o gerencia de empresas o gerencia de proyectos.
- Ocho (8) años de experiencia cargos en departamentos comerciales y/o de marketing aeroportuario.
- Mínimo tres (3) años de experiencia en departamento de desarrollo de rutas de un aeropuerto habiendo asistido a los diferentes eventos de promoción de rutas que se celebran en diferentes puntos del planeta para la promoción de rutas aéreas.

1) Director de Sostenibilidad

(i) Misión del cargo: Asegurar los estándares, la actualización y funcionalidad de todos los sistemas de gestión que garanticen la sostenibilidad de la empresa y de sus políticas, dando cumplimiento a la normatividad externa y manteniendo las certificaciones (BASC, EFR, ISO, RSE).

(ii) Principales responsabilidades:

- Asegurar la coherencia de los procesos y procedimientos de la empresa con el plan estratégico y las directrices gerenciales.
- Asegurar la coherencia en la formulación y aplicación de los distintos sistemas de gestión (calidad, seguridad, medio ambiente y responsabilidad social empresarial).
- Asesorar a las gerencias y los directores de procesos en el diseño, actualización e implementación de nuevos procesos y procedimientos.
- Gestionar y mantener las certificaciones externas de los distintos sistemas de gestión.

(iii) Perfil mínimo requerido

- Profesional en ciencias administrativas, ingeniería, arquitectura o afines.
- Posgrado en sistemas integrados de gestión.
- Cursos adicionales: Cursos en sistemas de calidad o seguridad, medio ambiente o RSE.
- Ocho 8 años de experiencia en cargos de Dirección y/o Gerencia y/o Subdirección y/o Jefatura y/o coordinación de sistemas integrados de gestión.
- Mínimo tres (3) años de experiencia en la Dirección y/o Gerencia y/o Subdirección y/o Jefatura y/o Coordinación del sistema integrado de gestión de una empresa.