



Aeropuerto Internacional Juan Santamaría • Costa Rica

MANUAL DE OPERACIONES DE AEROPUERTO

Aeropuerto Internacional Juan Santamaría

VOLUMEN
4

Terminal de Pasajeros

VERSIÓN 10



Terminal de Pasajeros

Código: MPO-04

Versión: 10

Responsables de este documento, por Aeris Holding Costa Rica S. A

Elaborado por: Nickol Quirós, Supervisor de Terminal

Firma:

Revisado por: Álvaro Arguedas, Gerente de Operaciones y Seguridad

Firma:

Aprobado por: Juan Belliard, Director de Operaciones y Seguridad

Firma:



Sistema de revisiones & enmiendas

Las revisiones o enmiendas al presente manual serán indicadas mediante una barra vertical en cualquiera de los márgenes, en frente del reglón, sección o figura que este siendo afectada por la revisión o enmienda.

La información que sea insertada mediante enmiendas o revisiones al documento se reflejara en color azul y se subrayará; salvo en aquellos casos donde se realicen enmiendas que modifiquen considerablemente su estructura y/o contenido (esto a menos que Aeris lo considere pertinente). La numeración del registro de las Enmiendas tendrá el siguiente formato: Letra “E” - número de enmienda - número de volumen del manual - año en curso (Ejemplo: E1-00-15).

Las revisiones que se realicen al manual, además de verificar el contenido de la información del mismo, contemplará la inserción de las enmiendas que haya sufrido el documento. Cada vez que se realice una revisión, y en aquellos casos en donde se realicen enmiendas que modifiquen considerablemente su estructura y/o contenido, se cambiará la versión del documento. La numeración del registro de las revisiones tendrá el siguiente formato: Letra “R” - número de revisión - número de volumen del manual - año en curso (Ejemplo: R1-00-15).

Según aplique, estos cambios se deben de anotar en el registro de revisiones y/o enmiendas, indicando el número correspondiente y demás información.

La publicación de enmiendas y revisiones de las copias contraladas de este manual está bajo la responsabilidad de Aeris Holding Costa Rica S.A. Quien realice la enmienda o revisión del manual, deberá anotarse en la casilla de “Enmendado por” o “Revisado por” respectivamente.

Si tiene algún comentario u observación, lo puede hacer llegar a la siguiente dirección: jaraya@aeris.cr.

Registro de enmiendas

Número de Enmienda	Fecha de inserción	Fecha de aplicación	Descripción	Enmendado por
E1-04-15	10-Feb-2015	18-Feb-2015	<p>Sistema de revisiones & enmiendas</p> <p>Registro de enmiendas</p> <p>Lista de páginas efectivas</p> <p>2.3 Enmiendas y revisiones</p> <p>Se cambia el nombre Reporte de Anomalía /Observación por Informe de Hallazgo</p> <p>9.1.6 Equipos Abandonados/desatendidos</p>	Wilberg Rodríguez
E2-04-15	05-Nov-2015	15-Dic-2015	<p>Cambio de responsable del manual</p> <p>Portada externa</p> <p>Portada Interna</p> <p>Cambio en formato de numeración</p> <p>Cambio de versión</p> <p>Sistema de revisiones & enmiendas</p> <p>Registro de enmiendas</p> <p>Registro de revisiones</p> <p>Lista de páginas efectivas</p> <p>Índice</p> <p>2.1 Distribución de copias del manual</p> <p>2.2 Accesibilidad del manual</p> <p>2.3 Enmiendas y revisiones</p> <p>3.1 Alcance</p> <p>3.2 Acrónimos</p> <p>4.2.1 Flujos de pasajeros salientes</p> <p>4.2.2 Flujos pasajeros que llegan</p> <p>5.1.2.1 Altoparlantes o voceo</p> <p>5.1.5 Equipaje u objetos perdidos y encontrados (Lost & found)</p> <p>5.1.6 Artículos retenidos en los filtros de seguridad</p> <p>5.1.7 Primeros auxilios</p> <p>5.1.7.2 Asistencia médica para empleados y otro personal no viajero</p> <p>5.1.7.3 Desfibriladores externos automáticos</p>	Wilberg Rodríguez

			<p>5.1.8 Operaciones de andenes para carga y descarga</p> <p>5.1.10 Asignación de mostradores de chequeo para líneas aéreas</p> <p>5.2.2 Sistema de supresión contra incendios</p> <p>5.2.9.1 Ascensores</p> <p>5.2.9.2 Escaleras</p> <p>5.2.10 Distribución de energía de emergencias</p> <p>5.3 Inspección de instalaciones</p> <p>5.5.3.1 Aprobación del permiso de trabajo</p> <p>6.3.2 Ingreso de mercadería</p> <p>6.3.2.1 Equipos para el movimiento de mercadería</p> <p>9.1.4 Ropa</p> <p>9.1.6 Equipos abandonados/desatendidos</p> <p>11 Apéndices</p> <p>Cambio en formato de numeración de apéndices</p> <p>Apéndice 1</p> <p>Apéndice 2</p> <p>Apéndice 3</p> <p>Apéndice 4</p> <p>Apéndice 6</p> <p>Apéndice 7</p> <p>Apéndice 8</p> <p>Apéndice 9</p> <p>Apéndice 10</p> <p>Apéndice 11</p> <p>Se incluye dentro del “Registro de páginas efectivas”, aquellas páginas existentes que por omisión no fueron contempladas en la versión anterior</p>	
			<p>Cambio de versión</p> <p>Portada Interna</p> <p>Portada externa</p> <p>Registro de enmiendas</p> <p>Registro de revisiones</p> <p>Lista de páginas efectivas</p> <p>Índice</p> <p>1.1 Objetivo</p> <p>2.3 Enmiendas y revisiones</p> <p>4.2.1 Flujos pasajeros salientes</p>	<p>María Fernanda Cartin</p>

E3-04-16	22-Ago-2016	15-Dic-2016	<p>4.2.2 Flujos de pasajeros que llegan</p> <p>4.2.3 Itinerarios de líneas aéreas (operaciones aéreas)</p> <p>4.2.6 Control de flujo de pasajeros</p> <p>4.2.7 Sistema de personas con minusvalía o movilidad reducida</p> <p>5.1 Instalaciones de servicio público</p> <p>5.1.2.1 Altoparlantes o voceo</p> <p>5.1.3 Sistema de deslignes de información de vuelos y equipajes</p> <p>5.1.4 Carritos para llevar equipaje</p> <p>5.1.5 Equipaje u otros objetos perdidos y encontrados</p> <p>5.1.7.3 Desfibriladores externos automáticos</p> <p>5.2.1 Ventilación y aire acondicionado</p> <p>5.2.3 Sistema alarma contra incendios</p> <p>5.2.3.3 Notificación</p> <p>5.2.6 Desagüe de aguas</p> <p>5.2.8.2 Descripción de sistemas</p> <p>5.2.9.1 Ascensores</p> <p>5.2.10 Distribución de energía de emergencia</p> <p>5.2.11 Señalización</p> <p>5.4 Servicios de limpieza y aseo</p> <p>5.5.2 Mantenimiento de áreas verdes</p> <p>5.5.3 trabajos conducidos por áreas públicas</p> <p>6.3.2 Ingreso de mercadería</p> <p>6.3.3 Diseño de interior de los locales</p> <p>7.6 Instituto costarricense de turismo</p> <p>7.8 Otras instituciones y agencias</p> <p>8 Contrato con arrendatarios de las terminales</p> <p>9.1.3 Uso de artículos electrónicos</p> <p>11 Apéndices</p> <p>Apéndice 3</p> <p>Cambio de numeración de apéndices</p> <p>Apéndice 4</p> <p>Apéndice 5</p>	
----------	-------------	-------------	---	--

E3-04-16	22-Ago-2016	15-Dic-2016	<p>Apéndice 6 Apéndice 7 Apéndice 8 Apéndice 9 Apéndice 10 Apéndice 11 Apéndice 12</p>	
E4-04-17	31-Jul-2017	02-Nov-2017	<p>Cambio de versión Portada Interna Portada externa Registro de enmiendas Registro de revisiones Lista de páginas efectivas Índice 2.1 Distribución de copias del manual 2.3 Enmiendas y revisiones 2.3.1 Notificación y distribución de las enmiendas y revisiones 3.2 Acrónimos 4.1.7 AOCC 5.1.1 Servicio de información pública 5.1.2.1 Altoparlantes o voceo 5.1.3 Sistema de desligues de información de vuelos y equipajes 5.1.4.3.1 Horario de ingreso de carritos de equipaje al área de carruseles 5.1.5 Equipaje u objetos perdidos y encontrados (Lost & found) 5.1.6 Artículos retenidos en los filtros de seguridad 5.1.7 Primeros auxilios 5.1.7.1 Asistencia médica para pasajeros 5.1.10 Asignación de mostradores de chequeo para líneas aéreas 5.2.2 Sistema de supresión contra incendios 5.2.3.2 Activación 5.2.3.3 Notificación 5.2.3.4 Confirmación de alarmas 5.2.9.1 Ascensores 5.2.9.2 Escaleras 7.5.1 Policía Aeroportuaria 7.5.3 Policía de tránsito</p>	Manuel Moreira

			<p>9.1.1 Hábito de fumar, ingerir licor o cualquier otro tipo de droga</p> <p>11. Apéndices</p> <p>Apéndice 4</p> <p>Apéndice 5</p> <p>Apéndice 6</p> <p>Apéndice 7</p> <p>Apéndice 8</p> <p>Apéndice 9</p> <p>Apéndice 10</p> <p>Apéndice 11</p> <p>Apéndice 13</p>	
E5-04-18	31-Jul-2018	30-Set-2018	<p>Cambio de versión</p> <p>Portada Interna</p> <p>Portada externa</p> <p>Registro de enmiendas</p> <p>Registro de revisiones</p> <p>Lista de páginas efectivas</p> <p>Índice</p> <p>2.1 Distribución de copias del manual</p> <p>2.3 Enmiendas y revisiones</p> <p>3.2 Acrónimos</p> <p>4.2.1 Flujos de pasajeros salientes</p> <p>4.2.2 Flujos de Pasajeros que llegan</p> <p>4.2.3 Itinerarios de las líneas aéreas (operadores aéreos)</p> <p>4.2.6 Control del flujo de pasajeros</p> <p>4.2.7 Sistema para personas de minusvalía o movilidad reducida</p> <p>5.1.2.3 Radios de comunicación</p> <p>5.1.3 Sistema de desligues de información de vuelos y equipajes</p> <p>5.1.4 Carritos para llevar equipaje</p> <p>5.1.4.3 Recuperación de los carritos</p> <p>5.1.4.3.1 Ingreso de carretillas y carritos portaequipaje al área de carruseles</p> <p>5.1.5 Equipaje u objetos perdidos y encontrados (Lost & found)</p> <p>5.1.6 Artículos retenidos en los filtros de seguridad a pasajeros</p> <p>5.1.7 Primeros auxilios</p> <p>5.1.7.1 Asistencia médica para pasajeros</p>	Manuel Moreira

			<p>5.1.7.3 Desfibriladores Externos Automáticos</p> <p>5.1.10 Asignación de mostradores de chequeo para líneas aéreas</p> <p>5.2.2 Sistema de supresión contra incendios</p> <p>5.2.3.2 Activación</p> <p>5.2.3.3 Notificación</p> <p>5.2.3.4 Confirmación de alarmas</p> <p>5.2.7.1 Reciclaje</p> <p>5.2.8.1 Responsabilidades operativas</p> <p>5.2.8.2 Descripción de sistema</p> <p>5.2.9.1 Ascensores</p> <p>5.2.9.2 Escaleras</p> <p>5.2.11 Señalización</p> <p>5.4 Servicios de limpieza y aseo</p> <p>5.5 Servicios de mantenimiento</p> <p>5.5.1 Itinerarios de trabajo de mantenimiento</p> <p>6.3.2 Ingreso de mercadería</p> <p>7.8 Organismo de Investigación Judicial (OIJ)</p> <p>9.1.2 Identificación</p> <p>9.1.5 Acceso</p> <p>Apéndice 7</p> <p>Apéndice 8</p> <p>Apéndice 9</p> <p>Apéndice 10</p>	
E6-04-19	31-Jul-2019	30-Set-2019	<p>Cambio de versión y logo de Aeris en el Manual</p> <p>Portada externa</p> <p>Portada Interna</p> <p>Registro de enmiendas</p> <p>Registro de revisiones</p> <p>Lista de páginas efectivas</p> <p>Índice</p> <p>2.3 Enmiendas y revisiones</p> <p>3.2 Acrónimos</p> <p>4.1.8 Terminal Doméstica</p> <p>4.2.1 Flujos de pasajeros salientes</p> <p>5.1.3 Sistema de desligues de información de vuelos y equipajes</p> <p>5.1.4.3.1 Ingreso de carretillas y carritos portaequipaje al área de carruseles</p> <p>5.2.8.2 Descripción de sistema</p> <p>5.2.9.1 Ascensores</p>	Carolina Salas

			<ul style="list-style-type: none"> 5.2.9.2 Escaleras 5.6 Zona de mascotas 11. Apéndices Apéndice 6 Apéndice 7 Apéndice 14 	
E7-04-20	30-Set-2020	30-Nov-2020	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de versión del documento Portada externa Portada Interna Registro de enmiendas Registro de revisiones Lista de páginas efectivas Índice 2.1 Distribución de copias del manual 4.2 Flujo de pasajeros 4.2.1 Flujo de pasajeros salientes 4.2.2 Flujos de Pasajeros que llegan 4.2.3 Itinerarios de las líneas aéreas (operadores aéreos) 4.2.4 Requisitos para la introducción de líneas aéreas 4.2.5 Estadísticas de tráfico de pasajeros 4.2.6 Control de flujo de pasajeros 4.2.7 Sistema para personas con movilidad reducida 4.2.8 Procedimientos para la atención de visitantes distinguidos (VIP) 5.1 Instalaciones de servicios públicos 5.1.1 Servicio de información pública 5.1.2.1 Altoparlantes o voceo 5.1.3 Sistema de desligues de información de vuelos y equipajes 5.1.4 Carritos para transportar equipaje 5.1.4.3 Recuperación de los carritos 5.1.4.3.1 Ingreso de carretillas y carritos portaequipaje al área de carruseles 5.1.4.4 Control 5.1.5 Equipaje u objetos perdidos y encontrados (Lost & found) 	Nickol Quirós

			<p>5.1.6 Artículos retenidos en los filtros de seguridad a pasajeros 5.1.7 Primeros auxilios 5.1.7.1 Asistencia médica para pasajeros 5.1.7.3 Desfibriladores Externos Automáticos 5.1.11 Quioscos de auto chequeo 5.2.2 Sistema de supresión contra incendios 5.2.3.2 Activación 5.2.3.3 Notificación 5.2.8.2 Descripción de sistema 5.2.9.1 Ascensores 5.2.11 Señalización 5.3 Inspecciones de instalaciones 5.3.1 Prevención contra incendios 5.4 Servicios de limpieza y aseo 5.5 Servicios de mantenimiento 5.5.1 Itinerarios de trabajo de mantenimiento 7.3.2 Ingreso de mercadería 7.3.5 Publicidad 7.6 Instituto Costarricense de Turismo 7.7 Dirección de Inteligencia y Seguridad (DIS) 7.8 Organismo de investigación Judicial (OIJ) 7.9 Otras Instituciones y Agencias Apéndice 4 Apéndice 5 Apéndice 8 Apéndice 9 Apéndice 14 Apéndice 15</p>	
E8-04-21	30-Set-21	30-Nov-21	<p>Cambio de versión del documento Portada externa Portada Interna Registro de enmiendas Registro de revisiones Lista de páginas efectivas Índice 2.1 Distribución de copias de manual 4.2.1 Flujos de pasajeros salientes 4.2.2 Flujos de Pasajeros que llegan</p>	Nickol Quirós

			<p>4.2.3 Itinerarios de líneas aéreas (operadores aéreos)</p> <p>4.2.6 Control de flujo de pasajeros</p> <p>4.2.7 Sistema para personas con movilidad reducida</p> <p>5.1 Instalaciones de servicios públicos</p> <p>5.1.1 Servicio de información pública</p> <p>5.1.3 Sistema de desligues de información de vuelos y equipajes</p> <p>5.1.4 Carritos para transportar equipaje</p> <p>5.1.4.1 Distribución de carritos</p> <p>5.1.4.2 Aceptación de pago</p> <p>5.1.4.3 Recuperación de los carritos</p> <p>5.1.4.3.1 Ingreso de carretillas y carritos portaequipaje al área de carruseles</p> <p>5.1.4.4 Control</p> <p>5.1.5 Equipaje u objetos perdidos y encontrados (Lost & found)</p> <p>5.1.6 Artículos retenidos en los filtros de seguridad a pasajeros</p> <p>5.1.7 Primeros auxilios</p> <p>5.1.7.1 Asistencia médica para pasajeros</p> <p>5.1.7.2 Asistencia médica para empleados y otro personal no viajero</p> <p>5.1.10 Asignación de mostradores de chequeo para líneas aéreas</p> <p>5.1.12 Asignación de puentes y salas de abordaje</p> <p>5.2.2 Sistema de supresión contra incendios</p> <p>5.2.3 Sistema de alarma contra incendios</p> <p>5.2.7 Confirmación de alarmas</p> <p>5.2.8 Agua potable</p> <p>5.2.11 Disposición de desechos sólidos</p> <p>5.2.15 Descripción de sistema</p> <p>6.3.2.1 Equipos para el movimiento de mercadería</p> <p>9.1.1 Conducta del personal aeroportuario</p>	
--	--	--	--	--

			<p>Apéndice 2 Apéndice 4 Apéndice 5 Apéndice 8 Apéndice 9 Apéndice 11 Apéndice 14 Apéndice 16</p>	
E9-04-22	15-Set-22	15-Oct-22	<p>Cambio de versión del documento Portada externa Portada Interna Registro de enmiendas Registro de revisiones Índice 2.3 Enmiendas y revisiones 4.2.1 Flujos de pasajeros salientes 4.2.2 Flujos de Pasajeros que llegan 5.1.12 Asignación de puentes y salas de abordaje 5.2.12 Reciclaje 5.2.16.1 Ascensores 5.2.16.2 Escaleras</p>	Nickol Quirós
E10-04-23	30-Set-23	30-Nov-23	<p>Cambio de versión del documento Portada externa Portada Interna Registro de enmiendas Registro de revisiones Índice 4.2.2 Flujos de Pasajeros que llegan 5.1.1 Servicio de información pública 5.1.3 Sistema de desligues de información de vuelos y equipajes 5.1.4 Carritos para transportar equipaje 5.1.4.2 Aceptación de pago 5.1.4.3 Recuperación de los carritos 5.1.5 Equipaje u objetos perdidos y encontrados (Lost & found) 5.1.7 Primeros auxilios 5.1.7.1 Asistencia médica para pasajeros</p>	Nickol Quirós



Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

Versión: 10

Página: xiii

			5.1.7.2 Asistencia médica para empleados y otro personal no viajero 5.2.12 Reciclaje 5.2.16.1 Ascensores 5.2.16.2 Escaleras AP.1 Procedimiento de atención de personalidades que ingresen o salgan en vuelos privados del AIJS	
--	--	--	--	--

Registro de Revisiones

Número de Revisión	Fecha	Descripción	Revisado por
R1-04-15	05-Nov-2015	Se incluye enmienda E1-04-15 Se realiza revisión y los cambios se detallan con la enmienda E2-04-15	Wilberg Rodríguez
R2-04-16	22-Ago-2016	Se incluye la enmienda E2-04-15 Se realiza la revisión del documento y los cambios se incluyen en la enmienda E3-04-16	María Fernanda Cartin
R3-04-17	31-Jul-2017	Se incluye la enmienda E3-04-16 Se realiza la revisión del documento y los cambios se incluyen en la enmienda E4-04-17	Manuel Moreira
R4-04-18	31-Jul-2018	Se incluye la enmienda E4-04-17 Se realiza la revisión del documento y los cambios se incluyen en la enmienda E5-04-18	Manuel Moreira
R5-04-19	31-Jul-2019	Se incluye la enmienda E5-04-18 Se realiza la revisión del documento y los cambios se incluyen en la enmienda E6-04-19	Carolina Salas
R6-04-20	30-Set-2020	Se incluye la enmienda E6-04-19 Se realiza la revisión del documento y los cambios se incluyen en la enmienda E7-04-20	Nickol Quirós
R7-04-21	30-Set-2021	Se incluye la enmienda E7-04-19 Se realiza la revisión del documento y los cambios se incluyen en la enmienda E8-04-21	Nickol Quirós
R8-04-22	15-Ago-2022	Se incluye la enmienda E8-04-21 Se realiza la revisión del documento y los cambios se incluyen en la enmienda E9-04-22	Nickol Quirós
R9-04-23	30-Set-2022	Se incluye la enmienda E9-04-22 Se realiza la revisión del documento y los cambios se incluyen en la enmienda E10-04-23	Nickol Quirós

Lista de páginas efectivas

Apartado	Número de páginas	Enmienda / Revisión	Fecha
Portada externa	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Portada interna	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Sistema de enmiendas y revisiones	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Registro de enmiendas	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	3	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	4	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	5	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	6	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	7	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	8	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	9	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	10	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	11	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Registro de revisiones	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Lista de Páginas efectivas	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	3	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	4	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	5	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	6	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	7	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Índice	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	3	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	4	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	5	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	6	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Listado de capítulos	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Capítulo 1	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Capítulo 2	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	3	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	4	Enmienda E10-04-23	30-Set-23

Capítulo 3	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Capítulo 4	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	3	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	4	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	5	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	6	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	7	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Capítulo 5	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	3	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	4	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	5	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	6	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	7	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	8	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	9	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	10	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	11	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	12	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	13	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	14	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	15	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	16	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	17	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	18	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	19	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	20	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	21	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	22	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	23	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	24	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	25	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	26	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	27	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Capítulo 6	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	3	Enmienda E10-04-23	30-Set-23

	4	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Capítulo 7	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	3	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	4	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Capítulo 8	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Capítulo 9	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Capítulo 10	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Capítulo 11	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Apéndice 1	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	3	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	4	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	5	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
Apéndice 2	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	3	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	4	Revisión R9-04-23	30-Set-23
Apéndice 3	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	3	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	4	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	5	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	6	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	7	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	8	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	9	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	10	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	11	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	12	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	13	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	14	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	15	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	16	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	17	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	18	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	19	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	20	Revisión R9-04-23	30-Set-23

	21	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	22	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	23	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	24	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	25	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	26	Revisión R9-04-23	30-Set-23
Apéndice 4	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	3	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	4	Revisión R9-04-23	30-Set-23
Apéndice 5	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	3	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	4	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	5	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	6	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	7	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	8	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	9	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	10	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	11	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	12	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	13	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	14	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	15	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	16	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	17	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	18	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	19	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	20	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	21	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	22	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	23	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	24	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	25	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	26	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	27	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	28	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	29	Revisión R9-04-23	30-Set-23

	30	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	31	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	32	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	33	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	34	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	35	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	36	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	37	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	38	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	39	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	40	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	41	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	42	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	43	Revisión R9-04-23	30-Set-23
Apéndice 6	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	3	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	4	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	5	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	6	Revisión R9-04-23	30-Set-23
Apéndice 7	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23
Apéndice 8	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23
Apéndice 9	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23
Apéndice 10	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23
Apéndice 11	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	3	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	4	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	5	Revisión R9-04-23	30-Set-23
Apéndice 12	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	3	Revisión R9-04-23	30-Set-23
Apéndice 13	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	3	Revisión R9-04-23	30-Set-23

	4	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	5	Revisión R9-04-23	30-Set-23
Apéndice 14	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	3	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	4	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	5	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	6	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	7	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	8	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	9	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	10	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	11	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	12	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	13	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	14	Revisión R9-04-23	30-Set-23
Apéndice 15	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	3	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	4	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	5	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	6	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	7	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	8	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	9	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	10	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	11	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	12	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	13	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	14	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	15	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	16	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	17	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	18	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	19	Revisión R9-04-23	30-Set-23
Apéndice 16	1	Enmienda E10-04-23	30-Set-23
	2	Revisión R9-04-23	30-Set-23

	3	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	4	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	5	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	6	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	7	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	8	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	9	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	10	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	11	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	12	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	13	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	14	Revisión R9-04-23	30-Set-23
	15	Revisión R9-04-23	30-Set-23

Índice

1. Introducción.....	1-1
1.1 Objetivo.....	1-1
2. Control de documentos.....	2-1
2.1 Distribución de copias del manual.....	2-1
2.2 Accesibilidad del Manual.....	2-1
2.3 Enmiendas y revisiones.....	2-1
2.3.1 Notificación y distribución de las enmiendas y revisiones.....	2-3
3. Generalidades.....	3-1
3.1 Alcance.....	3-1
3.2 Acrónimos.....	3-1
3.3 Definiciones.....	3-1
4. Generalidades.....	4-1
4.1 Esquemas de las terminales.....	4-1
4.1.1 Nivel de Servicio (Sótano).....	4-1
4.1.2 Nivel de Llegadas.....	4-1
4.1.3 Nivel de salidas.....	4-1
4.1.4 Nivel de transferencia de llegadas.....	4-1
4.1.5 Áreas públicas.....	4-1
4.1.6 Arrendamiento de inquilinos.....	4-1
4.1.7 AOCC.....	4-1
4.1.8 Terminal Doméstica.....	4-2

 <p>AERIS COSTA RICA <i>Una empresa del Grupo CCR</i></p>	Terminal de Pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: xxiii

4.2	Flujos de pasajeros.....	4-2
4.2.1	Flujos de pasajeros salientes.....	4-2
4.2.2	Flujos de Pasajeros que llegan.....	4-3
4.2.3	Itinerarios de las líneas aéreas (operadores aéreos)	4-5
4.2.4	Requisitos para la introducción de líneas aéreas.....	4-6
4.2.5	Estadísticas de tráfico de pasajeros.....	4-6
4.2.6	Control del flujo de pasajeros.....	4-6
4.2.7	Sistema para personas con movilidad reducida.....	4-6
4.2.8	Procedimientos para la atención de visitantes distinguidos (VIP).....	4-7
5.	Operaciones de equipos y servicios para uso común y público.....	5-1
5.1	Instalaciones de servicios públicos.....	5-1
5.1.1	Servicio de información pública.....	5-1
5.1.2	Sistema de radiolocalización	5-2
5.1.3	Sistema de desligues de información de vuelos y equipajes.....	5-3
5.1.4	Carritos para transportar equipaje.....	5-4
5.1.5	Equipaje u objetos perdidos y encontrados (Lost & found)	5-6
5.1.6	Artículos retenidos en los filtros de seguridad a pasajeros.....	5-8
5.1.7	Primeros auxilios.....	5-9
5.1.8	Operaciones de andenes para carga y descarga.....	5-11
5.1.9	Procedimientos para llevar los artículos de las tiendas libres de impuestos y otros locales comerciales.....	5-12
5.1.10	Asignación de mostradores de chequeo para líneas aéreas.....	5-12
5.1.11	Quioscos de auto chequeo.....	5-13
5.1.12	Asignación de puentes y salas de abordaje.....	5-14

 <p>AERIS COSTA RICA <small>Una empresa del Grupo CCR</small></p>	Terminal de Pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: xxiv

5.1.13	Procesos para reasignación puentes y salas de abordaje remoto	5-14
5.2	Sistemas del edificio.....	5-14
5.2.1	Ventilación y aire acondicionado.....	5-14
5.2.2	Sistema de supresión contra incendios.....	5-15
5.2.3	Sistema de alarma contra incendios.....	5-15
5.2.4	Zonas de alarmas contra incendio.....	5-16
5.2.5	Activación	5-16
5.2.6	Notificación	5-16
5.2.7	Confirmación de alarmas	5-16
5.2.8	Agua Potable	5-17
5.2.9	Desagüe sanitario	5-17
5.2.10	Desagüe de aguas de lluvia	5-17
5.2.11	Disposición de desechos sólidos	5-17
5.2.12	Reciclaje	5-18
5.2.13	Sistemas para el manejo de equipaje	5-18
5.2.14	Responsabilidades operativas	5-18
5.2.15	Descripción de sistema	5-19
5.2.16	Ascensores: escaleras mecánicas y aceras móviles	5-20
5.2.17	Aceras móviles	5-23
5.2.18	Distribución de energía de emergencia	5-23
5.2.19	Señalización	5-24
5.3	Inspecciones de instalaciones.....	5-24
5.3.1	Prevención contra incendios.....	5-24

 <p>AERIS COSTA RICA <i>Una empresa del Grupo CCR</i></p>	Terminal de Pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: xxv

5.4 Servicios de limpieza y aseo.....	5-24
5.5 Servicios de mantenimiento.....	5-25
5.5.1 Itinerarios de trabajo de mantenimiento.....	5-25
5.5.2 Mantenimiento de áreas verdes.....	5-25
5.5.3 Trabajos conducidos por áreas públicas.....	5-25
5.6 Zona de mascotas.....	5-26
6. Mejoras a inquilinos (concesionarios).....	6-1
6.1 Estándares mínimos de servicios.....	6-1
6.2 Proceso de aprobación de alteración de instalaciones.....	6-1
6.3 Plan de desarrollo comercial.....	6-1
6.3.1 Establecimiento de horas de operación.....	6-1
6.3.2 Ingreso de mercadería.....	6-1
6.3.3 Diseño interior de los locales.....	6-3
6.3.4 Presentación.....	6-3
6.3.5 Publicidad.....	6-3
7. Coordinación con instituciones y agencias gubernamentales.....	7-1
7.1 Dirección General de Migración y Extranjería.....	7-2
7.2 Dirección General de Aduanas.....	7-2
7.3 Ministerio de Salud.....	7-2
7.4 Ministerio de Agricultura y Ganadería.....	7-2
7.5 Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública.....	7-2
7.5.1 Policía Aeroportuaria.....	7-3
7.5.2 Policía de Control de Drogas (PCD).....	7-3

 <p>AERIS COSTA RICA <small>Una empresa del Grupo CCR</small></p>	Terminal de Pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: xxvi

7.5.3	Policía de tránsito.....	7-3
7.6	Instituto Costarricense de Turismo.....	7-3
7.7	Dirección de Inteligencia y Seguridad (DIS).....	7-3
7.8	Organismo de investigación Judicial (OIJ).....	7-3
7.9	Otras Instituciones y Agencias.....	7-4
8.	Contrato con arrendatarios de las terminales.....	8-1
9.	Personal aeroportuario.....	9-1
9.1	Conducta del personal aeroportuario.....	9-1
9.2	Hábito de fumar, ingerir licor o cualquier otro tipo de droga.....	9-1
9.3	Identificación.....	9-1
9.4	Uso de artículos electrónicos.....	9-2
9.5	Ropa.....	9-2
9.6	Acceso.....	9-2
10.	Manejo de mercancías peligrosas.....	10-1
11.	Apéndices.....	11-1
AP.1	Procedimiento de atención de personalidades que ingresen o salgan en vuelos privados del AIJS.....	11-2
AP.2	Manual de estándares para servicios comerciales en el AIJS.....	11-3
AP.3	Asistencia a pasajeros con movilidad reducida en el AIJS.....	11-4
AP.4	Plano: Ubicación de Desfibriladores Externos Automático.....	11-5
AP.5	Manual de estándares de calidad del servicio de limpieza.....	11-6
AP.6	Procedimiento de ingreso/salida de artículos electrónicos a las áreas restringidas del AIJS.....	11-7
AP.7	Plano del ilustrativo: nivel del sótano.....	11-8

 <p>AERIS COSTA RICA <i>Una empresa del Grupo CCR</i></p>	Terminal de Pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: xxvii

AP.8 Plano ilustrativo: nivel de llegadas.....	11-9
AP.9 Plano del ilustrativo: nivel de salidas.....	11-10
AP.10 Plano del ilustrativo: áreas públicas controladas, cerca de la terminal de pasajeros	11-11
AP.11 Plano del ilustrativo: ubicaciones de arrendatarios (concesionarios) dentro de la terminal de pasajeros.....	11-12
AP.12 Plano: Ubicación de puntos de reunión en caso de evacuación de la terminal: plataforma principal y llegadas/salidas internacionales.....	11-13
AP.13 Procedimiento de operación oficinas administrativas Aeris.....	11-14
AP.14 Procedimiento de operación de la terminal doméstica.....	11-15
AP.15 Procedimiento de operación del área controlada de pasajeros en llegadas Internacionales del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría de operación de la terminal doméstica	11-16
AP.16 Procedimiento de objetos perdidos, retenidos y encontrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS).....	11-17

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: xxviii

Listado de capítulos

1. Introducción
2. Control de documentos
3. Generalidades
4. Orientación de las terminales
5. Operaciones de equipos y servicios para uso común y público
6. Mejoras a inquilinos
7. Coordinación con instituciones y agencias gubernamentales
8. Contrato con arrendatarios de las terminales
9. Personal Aeroportuario
10. Manejo de mercancías peligrosas

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 1-1

1. Introducción

1.1 Objetivo

En este manual se detallan todos los procedimientos, que lleva a cabo el Aeris Holding Costa Rica, con el fin de efectuar el control necesario para el desarrollo ordenado, seguro y eficiente, de todas las operaciones en la terminal. Los procedimientos presentados aplican a toda la terminal y usuarios de la misma.

El personal de Operaciones de Aeris y las autoridades competentes, con el fin de verificar el cumplimiento de este manual y aplicar las disposiciones establecidas en el mismo, tendrán la potestad de inspeccionar, auditar, realizar ensayos en las instalaciones, servicios y equipos del aeropuerto. Para ello podrán ingresar y permanecer de manera irrestricta en cualquier área del aeropuerto, cuando así lo considere pertinente, incluyendo, pero no limitado a:

- a. Áreas de chequeo de pasajeros y equipaje de operadores aéreos
- b. Áreas de reclamo de equipaje
- c. Puentes y puertas de abordaje
- d. Áreas de ventas de servicios y productos
- e. Cualquier otra área, que el personal de Operaciones Aeris y la autoridad competente, lo estime necesario.

El presente documento ha sido elaborado por la Gerencia de Operaciones y Seguridad de Aeris, bajo el cumplimiento de las normas nacionales y recomendaciones internacionales, tales como:

1. Anexo 9, de la OACI: "Facilitación".
2. Contrato de Gestión Interesada de los Servicios Aeroportuarios, prestados en el AIJS

El presente MPO es parte integral del "Manual de Operaciones de Aeropuerto", que Aeris utilizará para velar por el adecuado y seguro funcionamiento del AIJS.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 2-1

2 Control de Documentos

El objetivo de este capítulo es dar a conocer los procedimientos que se llevarán a cabo, para efectuar las respectivas revisiones y enmiendas al presente manual, el cual se denomina “Terminal de pasajeros”. También se indicará la manera en que se realizarán tanto la distribución de las copias del mismo, como de las respectivas notificaciones de revisiones y enmiendas aplicadas al documento.

2.1 Distribución de copias del manual

La distribución del presente manual estará a cargo del Departamento de Operaciones de Aeris, quienes llevarán un control detallado de las copias distribuidas. Dichas copias podrán ser emitidas de manera electrónica o física. Es responsabilidad de quien reciba el presente manual, velar por que esté siempre actualizado. Se brindará una copia controlada del presente documento al OFGI, al CETAC, la DGAC (Unidad de Supervisión de aeródromos) y a los departamentos pertinentes de Aeris ya sea en formato digital o físico (Según requerimiento).

2.2 Accesibilidad del Manual

Como se detalló anteriormente, se entregará una copia del presente manual a cada uno de los entes mencionados. Es responsabilidad de cada una de las personas a quienes se les entregue copia del mismo, ponerlo a disposición de todos los empleados de su representada. Sin dejar de lado que estas personas, deben garantizar que sus empleados tienen conocimiento y reciben el entrenamiento necesario sobre el contenido del manual.

Por otro lado, mediante la página electrónica de Aeris cualquier persona podrá acceder a la información de este manual.

2.3 Enmiendas y revisiones

Aeris por medio del Departamento de Operaciones y Seguridad, velará por que se realice una revisión continua del presente documento, para garantizar que el mismo se encuentra actualizado y no contradiga de ninguna manera las regulaciones nacionales e internacionales, y se mantenga acorde con las operaciones que se realizan en el AIJS. Al menos se realizará una revisión anual del documento.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 2-2

Personal de la DGAC también podrá revisar el manual cuando lo requiera por su propia iniciativa o por solicitud de Aeris, la solicitud de revisión debe presentarse con una antelación de 30 días a la fecha prevista para la entrada en vigor, a menos que la DGAC, por solicitud del Departamento de Operaciones y Seguridad de Aeris, autorice un periodo más corto.

Las revisiones realizadas por la DGAC serán notificadas al Departamento de Operaciones y Seguridad de Aeris, indicando las razones de la revisión e incluirán las páginas con la propuesta de la revisión. El Departamento Operaciones y Seguridad de Aeris contará con 7 días para remitir por escrito argumentos y puntos de vista de sobre la revisión. Después de haber evaluado la información, la DGAC decidirá si adopta la revisión o prescribe de ella. La revisión será efectiva 30 días después de haber sido recibida por el Departamento de Aseguramiento de Aeris.

Si la DGAC determina la existencia de una condición de emergencia que requiera una acción inmediata con respecto a la seguridad, que impide seguir con el procedimiento dispuesto anteriormente, emitirá una revisión, la cual será efectiva desde el momento en que la reciba Departamento de Operaciones y Seguridad de Aeris. En la carta de notificación de la enmienda, la DGAC describirá brevemente la emergencia detectada. Una vez resulta la emergencia, el Departamento de Operaciones y Seguridad de Aeris podrá solicitar a la DGAC solicitar una reconsideración o una reevaluación de elementos causales de la emergencia y de la revisión que fue requerida.

Las modificaciones o cambios que realice Aeris al documento, se tramitaran mediante enmiendas, las cuales deben ser debidamente registradas en la Lista de páginas efectivas y el registro enmiendas. Estas enmiendas, deben ser sometidas a revisión y aprobación por parte de la DGAC, al menos 30 días antes de entrada en vigor.

Las revisiones que se realicen al manual, además de verificar el contenido de la información del mismo, contemplará la inserción de las enmiendas que haya sufrido el documento. Cada vez que se realice una revisión, se cambiará la versión del documento, asimismo los cambios pequeños se harán por medio de enmiendas que deben quedar registradas. También se cambiará de versión al documento, cuando se realicen enmiendas que modifiquen considerablemente su estructura o contenido.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 2-3

Cuando se realicen las enmiendas o revisiones, se debe utilizar la tabla que se adjunta al inicio del presente documento.

En caso de que debido a una situación de emergencia se requiera efectuar una enmienda temporal o permanente se aplicará lo dispuesto en el punto 3.2.2, del Manual de Certificación de Aeropuerto, Volumen 0.

Todas las enmiendas y revisiones serán tramitadas mediante correo electrónico y/o nota forma. Estas comunicaciones siempre serán dirigidas entre Aeris Holding y DGAC (Unidad de Supervisión de Aeródromos), siempre copiando en todo momento al OFGI. Los contactos a quien se le debe de enviar y copiar el correo son los siguientes:

Contacto	Entidad	Correo electrónico
Luis Torres	Unidad de Supervisión de Aeródromos, DGAC	ltorres@dgac.go.cr
Rodolfo Garbanzo	Órgano Fiscalizador del Contrato de Gestión Interesada	rgarbanzo@dgac.go.cr
Jason Araya	Aeris Holding	jaraya@aeris.cr
Álvaro Arguedas	Aeris Holding	aarquedas@aeris.cr

2.3.1 Notificación y distribución de las enmiendas y revisiones

Una vez que se reciba la carta de aceptación de la enmienda o revisión, el departamento de Operaciones de Aeris enviará una Circular de Aviso Administrativa informando de la entrada en vigor de las mismas.

El Departamento de Calidad de Aeris, se encargará de entregar las enmiendas o revisiones realizadas, a todas las entidades, empresas u operadores que posean una copia controlada del presente manual, no obstante, es responsabilidad de quienes posean este documento, velar por que el mismo siempre este actualizado.

 <i>Una empresa del Grupo CCR</i>	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 2-4

Para aquellos operadores que tengan copias NO controladas de este documento, se habilitará un link de descarga para que puedan obtener la enmienda o revisión que entrará a regir, una vez que el departamento de Operaciones de Aeris envíe la Circular de Aviso Administrativa informando de la entrada en vigor de las mismas. Dicho link descarga se indicará en la misma Circular de Aviso Administrativa.

 <p>AERIS COSTA RICA Una empresa del Grupo CCR</p>	<h2>Terminal de pasajeros</h2>	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 3-1

3 Generalidades

3.1 Alcance

El presente documento aplica para todas las áreas y los procesos que se realicen en la terminal de pasajeros del Aeropuerto. Este manual se aplicará en todo momento y será acatado por el personal de todas las instituciones, empresas y entidades públicas/privadas que operan en el AIJS, así como también los inquilinos, contratistas, usuarios, clientes y visitantes.

El personal de Operaciones de Aeris y las autoridades competentes, con el fin de verificar el cumplimiento de este manual y aplicar las disposiciones establecidas en el mismo, tendrán la potestad de inspeccionar, auditar, realizar ensayos en las instalaciones, servicios y equipos del aeropuerto. Para ello podrán ingresar y permanecer de manera irrestricta en cualquier área del aeropuerto.

3.2 Acrónimos

Sigla	Significado
AOCC	Airport Operator Commander Center
AIJS	Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
ATO	Aeropuerto
ATS	Servicios de Tránsito Aéreo
	Air Traffic Service
AP	Apéndice
BIDS	Pantallas que despliegan de información de la asignación de carruseles de equipaje
	Baggage Information Display System
CCTV	Circuito Cerrado de Televisión
CTRM	Centro de tránsito rápido de mercancías
DIS	Dirección de Inteligencia y Seguridad Nacional
DGAC	Dirección General de Aviación Civil

 <p>AERIS COSTA RICA Una empresa del Grupo CCR</p>	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 3-2

Sigla	Significado
FIDS	Pantallas que despliegan de información de los vuelos Flight Information Display System
GH	Servicio en tierra Ground Handler
MPO	Manual de procedimientos operativos
MOA	Manual de operaciones de Aeropuerto
OACI	Organización de Aviación Civil Internacional
OFGI	Órgano fiscalizador de contrato de gestión interesada
OIJ	Organismo de Investigación Judicial
Omega 1	Operador del CCTV
PCD	Policía de Control de Drogas
PEA	Plan de Emergencias del Aeropuerto
POB	Permiso para Operar Bandas transportadoras de equipaje
RAC	Reglamento Aeronáutico Costarricense

3.3 Definiciones

Gestor: Administración del AIJS

Circular de Aviso Administrativa: medio o documento oficial, mediante el cual la administración del aeropuerto emite regulaciones o directrices de acatamiento obligatorio para todos los operadores, empresas y entidades que operan en el AIJS.

Maletero: Persona que se encarga de movilizar el equipaje de los pasajeros, de un lugar a otro y que se encuentra debidamente autorizado e identificado para realizar dicha función.

Nota Informativa: medio o documento oficial, mediante el cual la administración del aeropuerto emite diferentes informaciones para todos los operadores, empresas y entidades que operan en el AIJS.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 4-1

4 Generalidades

En la presente sección se detallan procedimientos relativos a los pasajeros dentro de la terminal, además de ofrecer esquemas de las diferentes áreas de la Terminal.

4.1 Esquemas de las terminales

En este apartado se hace referencia a los esquemas de las diferentes áreas de la terminal.

4.1.1 Nivel de Servicio (Sótano)

En el Apéndice #7 se adjunta, el respectivo plano del área.

4.1.2 Nivel de Llegadas

En el Apéndice #8 se adjunta, el respectivo plano del área.

4.1.3 Nivel de salidas

En el Apéndice #9 se adjunta, el respectivo plano del área.

4.1.4 Nivel de transferencia de llegadas

En el Apéndice #8 se adjunta, el respectivo plano del área.

4.1.5 Áreas públicas

En el Apéndice #10 se adjunta, el respectivo plano de las áreas.

4.1.6 Arrendamiento de inquilinos

En el Apéndice #11 que se adjuntan, se puede verificar la ubicación de los lugares que son arrendados por inquilinos.

4.1.7 AOCC

En el Apéndice #13 se adjunta, procedimiento de operación oficinas administrativas de Aeris.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 4-2

4.1.8 Terminal Doméstica

En el Apéndice #14 se adjunta, procedimiento de la terminal doméstica

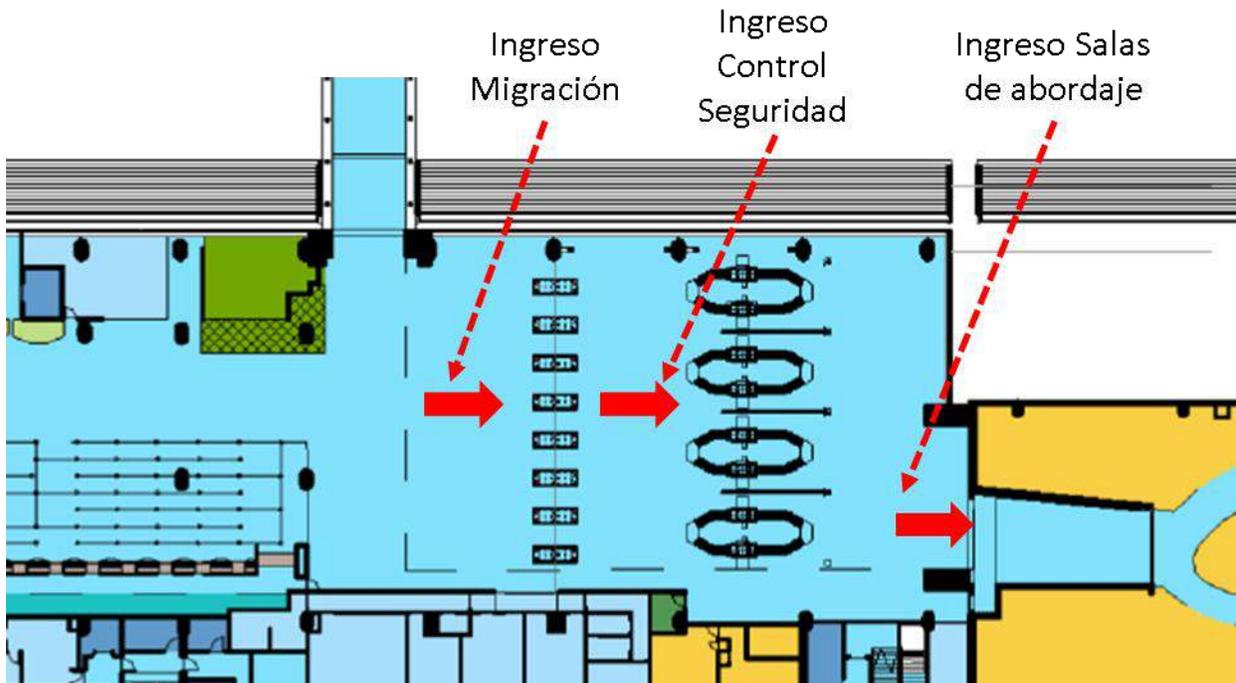
4.2 Flujos de pasajeros

Por la terminal de pasajero solo es utilizada por pasajeros que viajan en vuelos internacionales, salvo los casos que se estipulan en el AIC vigente, que indican el procedimiento para vuelo de aviación general y local comercial, que operan en el AIJS.

4.2.1 Flujos de pasajeros salientes

Estos pasajeros son quienes compran un tiquete, para viajar con determinada aerolínea dentro (terminal doméstica) y fuera del territorio nacional. El pasajero se presenta a la terminal principal, en caso de no estar incluido el pago de impuestos dentro del tiquete, este deberá hacer la cancelación como primer paso, en caso de presentarse algún inconveniente, el pasajero deberá solicitar asistencia a la línea aérea con la que viaja. El pasajero deberá dirigirse al mostrador de la aerolínea y efectuar el proceso de chequeo. Al finalizar este paso, con el tiquete de abordaje impreso o de manera digital (depende de la disponibilidad del servicio de cada aerolínea en los quioscos de auto chequeo, véase a detalle en el capítulo 5, punto 5.1.11) y el pasaporte, el pasajero debe dirigirse al área de control migratorio y chequeo de seguridad (no se permite el ingreso de personas que no vayan a viajar), posteriormente el pasajero pasará a las salas de abordaje (los flujos de los pasajeros detallan en la imagen # 1).

Imagen # 1: flujo de pasajeros por puesto de revisión de documento



Desde el momento que los pasajeros ingresan a las salas de abordaje (los pasajeros no pueden devolverse por los filtros de seguridad antes mencionados para dirigirse al lobby), podrán hacer uso de los diferentes servicios e instalaciones (servicios de comida, Internet inalámbrico (Red WIFI), televisión por cable, tiendas libres de impuestos, salas VIP, farmacia, tiendas de souvenirs, cambio de moneda, etc.) que se ofrecen en el área, mientras esperan el abordaje de la aeronave en la puerta que asignada (la cual pueden confirmar en las pantallas de información de vuelos o bien llamando a la extensión 2915).

4.2.2 Flujos de Pasajeros que Llegan

Estos son los pasajeros que provienen de otros países y que desabordan una aeronave en la terminal de pasajeros, donde son dirigidos al área de migración a través de un pasillo estéril.

Al llegar al área de migración, estos pasajeros pueden:

- a. Ingresar al territorio nacional, para lo cual deben de pasar el filtro de control migratorio, realizar el reclamo de equipaje y pasar por los controles de aduanas y agricultura. En esta área contarán con

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 4-4

servicio WIFI, cambio de moneda, servicio de telefonía, área de rent a car y área de contratación de servicio de taxi.

- b. En el caso de los pasajeros que deben tomar un vuelo internacional, deberán dirigirse al área de conexiones internacionales y someterse a los controles de seguridad aeroportuarios, posteriormente a dicho control, pueden disfrutar de los diferentes servicios en las salas de abordaje, o bien dirigirse a la puerta de abordaje que le indique la aerolínea, la cual pueden verificar en las diferentes pantallas de información de vuelos distribuidas en diferentes puntos de las salas de abordaje.
- c. En lo que respecta a los pasajeros que ingresan al país como tránsito (y que realizan los respectivos trámites migratorios), pueden ser personas que estarán por horas mínimas establecidas en el país (tránsito), pues no tenían como destino final Costa Rica o quienes si tenían como destino final el territorio nacional. En lo que respecta a pasajeros que ingresaron al país como tránsito, cuando deseen ingresar de nuevo a las salas, deberán tramitar con migración la exoneración del pago de los impuestos de salida, o el pago de los impuestos indicados si las autoridades pertinentes lo indican. Posterior a esto se deben presentar ante la aerolínea para obtener el respectivo tiquete de abordaje, ingresar por los filtros de migración y seguridad a las salas de abordaje para abordar el vuelo.
- d. Los pasajeros que deben tomar un vuelo local deberán pasar por los controles respectivos para su ingreso al país y dirigirse a la terminal doméstica, la cual queda ubicada a pocos metros de la terminal principal caminando sobre la acera que conecta ambas terminales y someterse a los controles respectivos en dicha terminal.

En cualquiera de los casos en los que los pasajeros cumplieron con los requisitos de migración para su ingreso al país, pueden comprar en la tienda libre de impuestos, que se ubica en el área de reclamo de equipaje.

Los equipajes de los pasajeros que están en tránsito son responsabilidad de la aerolínea, esta deberá de realizar el trasbordo de los equipajes de una aeronave a otra, una vez que ha pasado el equipaje por una revisión con sistema de rayos "X". En el caso de los pasajeros que realizan transbordo con una aerolínea diferente a la que llegaron, deberán realizar todos los trámites migratorios y aduanales, recoger el equipaje

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 4-5

y presentarse a chequearse con la aerolínea en la cual continuarán su viaje¹. En el caso de pasajeros que no pueden ingresar al país por no cumplir requisitos migratorios, debe de contactarse con la aerolínea que llevo para que le colabore a pasar su equipaje a la siguiente aerolínea.

Los pasajeros que se encuentren en el área de reclamo de equipaje y no encuentren sus maletas, deben dirigirse a los mostradores de la aerolínea que les brindo el servicio y realizar el reclamo de equipaje, donde el representante de la aerolínea será el encargado de brindarle una explicación por el equipaje extraviado, de no poder obtener información concreta de inmediato, el representante de la aerolínea deberá darle al pasajero un formulario con sus datos personales, especificaciones del equipaje pendiente (el tiempo de entrega y la forma de entrega, varía de acuerdo a las políticas de cada aerolínea) entre otros.

Posterior al área de MAG y Aduanas, se encuentra el área controlada de pasajeros, el cual, se basa en el manejo y control de ingreso y salida de personas en el área controlada. En el apéndice 15 se detalle el procedimiento para la operación de esta área.

4.2.3 Itinerarios de las líneas aéreas (operadores aéreos)

Los itinerarios son definidos por las aerolíneas. Dichos itinerarios son aprobados por la DGAC, previo criterio por parte de Aeris. Los itinerarios que aportan las aerolíneas son parte de las consideraciones que el Coordinador de Programación y el key user de Operaciones Aeris, utilizan para realizar la asignación y distribución de los diferentes recursos con que cuenta la terminal, como, por ejemplo: puertas y posiciones para abordaje, autobuses, mostradores para chequeo de pasajeros para las aerolíneas, carruseles de equipaje, etc. La información de los itinerarios diarios de las llegadas y salidas de los vuelos, son ingresados por el personal el Coordinador de Programación de Operaciones de Aeris, mediante un sistema electrónico en las pantallas de información de vuelos, que hay disponible en el aeropuerto y mediante la página web de Aeris².

¹ Si la aerolínea tiene algún convenio con la otra aerolínea, entre las aerolíneas se encargarán de realizar todos los trámites. El pasajero solo debe presentarse a la puerta de abordaje asignada.

² <https://sjoairport.com/flights-new/>

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 4-6

4.2.4 Requisitos para la introducción de líneas aéreas

Las líneas aéreas que deseen realizar operaciones en el aeropuerto deberán de contar con los respectivos permisos de operación aprobados por la DGAC y realizar los trámites ante el Departamento de Comercial de Aeris, para solicitar: espacios para ubicar las oficinas de la compañía en el aeropuerto, apertura de una línea de crédito³ para respaldo de las operaciones que llevará a cabo y las respectivas coordinaciones para disponer de los equipos de uso común de la terminal.

4.2.5 Estadísticas de tráfico de pasajeros

Las estadísticas del tráfico de pasajeros son aportadas por el departamento de Finanzas de Aeris, con base en los datos recolectados por medio:

- a. Los impuestos de salida de los pasajeros que pasan por la terminal
- b. Los reportes generados por las aerolíneas y migración

4.2.6 Control del flujo de pasajeros

La terminal cuenta con la respectiva rotulación para guiar a los pasajeros por las diferentes áreas de la terminal, sin embargo, existen pasajeros desorientados, para lo cual se cuenta con personal de Operaciones de Aeris, quienes están ubicados en diferentes puntos de la terminal para ayudar a los pasajeros. De existir algún tipo de aglomeración en las áreas de la terminal, los coordinadores y anfitriones de Operaciones Aeris, serán los responsables de controlar y ordenar el área para garantizar el libre y expedito tránsito de los pasajeros y la seguridad del área. En el caso de que la aglomeración sea dentro del área utilizada por la aerolínea se debe de realizar el acomodo con apoyo del personal de la aerolínea.

4.2.7 Sistema para personas con movilidad reducida

El área de la terminal principal del aeropuerto cuenta con facilidades para este tipo de pasajeros, tales como: prioridades en los puestos de seguridad y migratorios, elevadores, rampas, fuentes de agua, ambulift, baño especializado en pasajeros con movilidad reducida, etc. Aeris cuenta con un procedimiento para dar asistencia a pasajeros con movilidad reducida en el aeropuerto y además hay un manual donde se describen

³ Salvo que realice la contratación de una empresa de servicio en tierra, que cuente con crédito con Aeris.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 4-7

las facilidades para la asistencia de este tipo de población, en el aeropuerto. En el Apéndice #3 se detalla lo referente, al procedimiento de asistencia para este tipo de usuario y las facilidades que ofrece el aeropuerto.

4.2.8 Procedimientos para la atención de visitantes distinguidos (VIP)

En el Apéndice #1 se adjunta el procedimiento que se aplica en el aeropuerto para este tipo de visitantes, el cual es un acuerdo emitido por el Comité de Seguridad y Facilitación del AIJS.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-1

5 Operaciones de equipos y servicios para uso común y público

En esta sección se ofrecen detalles referentes a los equipos y servicios disponibles en la terminal, para uso público y común, con que cuenta la terminal para facilidad de los pasajeros y del personal que labora en ésta.

5.1 Instalaciones de servicios públicos

En la terminal de pasajeros se pueden encontrar una variedad de servicios públicos, que están al servicio de los usuarios. Estos van desde los servicios brindados por instituciones de gobierno, tales como: Policía Aeroportuaria, DIS, PCD, Migración, Aduanas, etc.; hasta cajeros automáticos y facilidades para obtener información de vuelos. La terminal cuenta con equipos y servicios de uso común, tales como mostradores de chequeo, puentes de abordaje, quioscos de auto chequeo, carruseles de equipaje, etc.

5.1.1 Servicio de información pública

Aeris cuenta con personal debidamente identificado, el cual posee conocimientos de las operaciones de la terminal y los servicios aeroportuarios. Este personal se encuentra en recorrido constante por la terminal, donde brinda diferentes servicios de facilitación a los pasajeros, tales como orientación, información y agilización de filas. Además, posee dos mostradores de información, ubicados en el área del lobby, y en el área de migración, en donde se podrá encontrar personal en el sitio, para orientar a los usuarios que ingresan al área (tanto pasajeros como usuarios del área comercial). Por otro lado, tanto en los mostradores de información antes mencionados, así como frente a los baños de bloque A y B superior (salas de abordaje #10 y #11, #15 y #16) y contiguo a las pantallas de información antes de la sala de abordaje número #4 existen teléfonos y rótulos con un número de teléfono interno¹ (2915) al que los pasajeros pueden llamar a cualquier hora del día por información y donde hay personal de Aeris disponible para dar asistencia.

En la terminal se pueden encontrar pantallas donde se puede verificar la información de vuelos² que arribarán o saldrán del aeropuerto, mensajes en el sistema de voceo del Aeropuerto (ejemplo: medidas de seguridad, medidas sanitarias).

¹ Véase 5.1.2.2

² Véase punto 5.1.3.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-2

5.1.2 Sistema de radiolocalización

5.1.2.1 Altoparlantes o voceo

En la terminal principal de pasajeros se cuenta con acceso al servicio de voceo o altoparlantes, dependiendo del área y el uso que se le dé. Este puede ser:

- a. Voceo local: este tipo de voceo es el que se ubica en los mostradores de chequeo de las líneas aéreas en el lobby, en cada puerta de abordaje y en el área de reclamo de equipaje.
- b. Voceo general: la terminal cuenta con sistema de voceo, que abarca salas de abordaje, lobby, aduanas, reclamo de equipaje, mezanine, llegadas y salidas internacionales. Este sistema puede ser accesado desde los teléfonos internos de la oficina de Operaciones en P-18

5.1.2.2 Teléfonos internos

La terminal cuenta con un sistema de telefonía interna, que permite la comunicación dentro las diferentes áreas del Aeropuerto, sin ningún costo y que está a disposición de todos los usuarios. Con respecto a este punto, hay colocados, en diferentes lugares, directorios con los números telefónicos de diferentes concesionarios (aerolíneas, instituciones de gobierno, Aeris, servicios médicos, etc.).

5.1.2.3 Radios de comunicación

Aeris posee con un sistema de radios de comunicación, que cuentan con varias frecuencias, para cada uno los departamentos que atienden directamente en la terminal (Operaciones, Mantenimiento, Seguridad, etc.). En el caso de las entidades de gobierno y otros entes que prestan servicio en la terminal, también cuentan con equipos de radio (radios portátiles y en algunos casos, radios base) con la frecuencia de Aeris, para realizar la atención y coordinación de cualquier situación especial. Entre las entidades y entes, que cuenta con radio de Aeris, están:

- a. Migración y extranjería
- b. DIS
- c. Policía Aeroportuaria
- d. Cruz roja
- e. ATC
- f. Policía de transito

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-3

- g. Bomberos
- h. Unidad Canina del MSP
- i. Limpieza
- j. Ingeniería
- k. Emergencias
- l. Mantenimiento

5.1.3 Sistema de desligues de información de vuelos y equipajes

En la terminal se cuenta diferentes tipos de pantallas de información de vuelos:

- a. En la terminal existen pantallas donde los usuarios, puedan estar al tanto del estatus de los vuelos. Iniciando por los puentes del área de salidas, en los cuales se despliega información constante de los vuelos saliendo durante el presente día, tanto internacionales como locales.
- b. En el lobby, adicional a las pantallas de información de vuelos, sobre los mostradores de chequeo de las líneas aéreas, hay pantallas electrónicas donde se especifica cuál es la línea aérea que está operando.
- c. En el área de reclamo de equipaje, existen pantallas de información en cada carrusel de equipaje, donde orienta a los pasajeros en cual carrusel está siendo colocado su equipaje.
- d. En el área de salas de abordaje por cada puerta se cuenta con una pantalla electrónica de información, con el fin de brindar al pasajero la seguridad de que va a abordar el vuelo correcto. Adicionalmente existen más pantallas electrónicas informativas ubicadas en los bloques G (salas 1 y 2), F (salas 3 y 4), C (sala 5), D (sala 8), B (salas 10 y 11), A (salas 15 y 16) y Bloque V (salas 19 y 20) con la información de todos vuelos saliendo área de food court.
- e. En los pasillos estériles, se encuentra pantallas de información de vuelos ubicadas en el bloque V y bloque A y B.

El sistema que despliega la información de los vuelos y de los carruseles asignados para recoger el equipaje (tanto en el área de reclamo de equipajes, como en el área del sótano) está a cargo del Coordinador de

 <p>AERIS COSTA RICA Una empresa del Grupo CCR</p>	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-4

Programación de Operaciones de Aeris. La información de vuelos puede ser verificada también a través de la página web de Internet de Aeris³ o al teléfono 2440-8257 (operaciones Aeris).

5.1.4 Carritos para transportar equipaje

El uso de los carritos solo está autorizado en tres áreas de la terminal principal, área del lobby donde los pasajeros que salen del país y realizan el ingreso a la terminal por los diferentes puentes de ingreso al sector de salidas, en este punto pueden hacer uso de los carritos para trasladarse en dicha área hasta los mostradores de chequeo de su respectiva aerolínea, no obstante al dirigirse al control migratorio de esta área deberán dejar los carritos en algún punto del lobby y serán recogidos por funcionarios de la empresa que brinda el servicio de carritos. La segunda área que cuenta con esta facilidad son las áreas de salas de abordaje, donde el pasajero después de pasar por el puesto de seguridad en P-15, podrá dirigirse hacia los diferentes puntos dentro de las salas de abordaje; una vez inicie su proceso de abordaje podrá dejar los carritos en algún punto y serán recolectados por funcionarios de la empresa del servicio de carritos. La tercera área que cuenta con esta facilidad es la de reclamo de equipaje, donde el pasajero después de recolectar sus equipajes en el carrusel, debe dirigirse al proceso de control de aduanas y agricultura, terminando este proceso se dirige a la salida donde finaliza el uso del carrito, en este punto existen varios centros de acopio señalizados para colocar el carrito, además en dicho sector permanece personal APS quién es la empresa que se encarga de brindar el servicio de carritos.

5.1.4.1 Distribución de carritos

Dentro del área de llegadas, los carritos de equipaje están distribuidos entre cada uno de los carruseles, de tal manera que sean suficientes para la cantidad de pasajeros en cada carrusel.

5.1.4.2 Aceptación de pago

Existe un cobro directo a los pasajeros por el uso de los carritos de equipaje por medio de máquinas de pago. Una vez el pasajero va a retirar su equipaje del área de llegadas internacionales, queda a criterio de los pasajeros si desean utilizar el servicio de la empresa autorizada, para trasladar el equipaje hasta otro

³ <https://sjoairport.com/flights-new/>

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-5

sector. En estos casos, es criterio del pasajero si da algún tipo de propina a las personas que brindan el servicio de acarreo de equipajes o no.

5.1.4.3 Recuperación de los carritos

Una vez el pasajero deja el carrito después de haberlo utilizado, puede dejarlo en los diferentes puntos de acopio ubicados en el área de parqueo y en las afueras de la terminal, si se encuentran en el lobby personal de APS será el responsable de su recolección. APS, cuenta con personal contratado para la recolección de los carritos que se dejen en los diferentes puntos de acopio, para luego distribuirlos nuevamente en las áreas asignadas en donde está autorizado su uso.

5.1.4.3.1 Ingreso de carretillas y carritos portaequipaje al área de carruseles

Las carretillas y carritos portaequipaje serán ingresados por el puesto de P17 y Lima 16 (ubicado entre el restaurante Malinche lado terrestre y el segundo nivel del elevador del lobby) respectivamente, bajo los siguientes lineamientos:

- a. Entre las 22:00 hrs y 9:59 hrs por P17 ingresarán las carretillas vacías y deberán someterse a la revisión que considere pertinente el personal de seguridad complementaria.
- b. El ingreso de los carritos portaequipaje se realizará por Lima 16 (Ubicado entre el restaurante Malinche del lado terrestre y el segundo nivel del elevador del lobby), los cuales deben estar vacíos. Este ingreso debe ser coordinado con el personal de Omega 1, para que envíen a un oficial de la seguridad complementaria, una vez se encuentre el oficial en el área, se procederá la apertura con la ayuda del personal de Omega 1, al finalizar el ingreso, se le notificara nuevamente a monitoreo, para que proceda con el cierre de las puertas. En caso de algún impedimento en este punto, los carritos portaequipajes podrán ingresar por P17 o por la puerta de salida de pasajeros L17, esto con previo aviso al personal de la policía en el área, monitoreo y personal de Operaciones de Aeris. En el horario de 10:00 hrs y 22:00hrs las carretillas vacías podrán ingresar por Lima 16 siguiendo con el mismo procedimiento indicado para los carritos portaequipaje.

5.1.4.4 Control

Por parte del personal de la seguridad complementaria de Aeris, se realiza una vigilancia continua para verificar que el servicio que se brinde sea de la manera que se indica en los puntos anteriores, además de

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-6

los recorridos constantes que realiza Coordinadores de Terminal de Operaciones de Aeris. En caso de que se detecte un mal servicio, por parte del personal que brinda el servicio de acarreo de equipajes, se procederá con el informe de hallazgo, para que se tomen las medidas pertinentes. En caso de que se detecte un carrito en algún sector el cual no sea el punto de acopio de los carritos (ejemplo: parqueo público, parada de buses), se coordinará para que el mismo será trasladado al sector de carruseles.

5.1.5 Equipaje u objetos perdidos y encontrados (Lost & found)

En caso de detectarse un equipaje abandonado o un artículo en la terminal, se deberá de notificar al Centro de Operaciones del Aeris al 2440-8257 o 8703-7660 (existe una extensión de uso interno del aeropuerto a la cual pueden ser notificados: 2309 o 2915), para que realicen el respectivo procedimiento de seguridad (se aplica plan de contingencia, que se detalla en el Plan de Emergencias del Aeropuerto y dependiendo de la situación, se procederá tal como indica la alerta 6 del PEA). En caso de que el equipaje u objeto sea declarado como seguro por parte de la autoridad pertinente y no se ubique al dueño en ese momento⁴, este será entregado a la Policía Aeroportuaria para su respectivo inventariado (registro detallado del contenido en caso del equipaje) y este posteriormente será enviado a las oficinas administrativas de Aeris en P-18 (ingreso de empleados), para su respectivo almacenaje. (La atención de dicho servicio se realizará en horario de oficina de las 08:30 a 12:00 y de las 14:00 a las 16:00).

Una vez que la Policía Aeroportuaria entrega los artículos a Operaciones de Aeris:

- a. Los artículos serán entregados a sus dueños, quienes previamente dejaron identificados sus artículos, de no poder presentarse a retirarlo, puede designar a una persona como autorizada, quien deberá presentar una carta de forma física o vía correo electrónico, en la cual el dueño del artículo da su consentimiento para que la persona mencionada en el documento, pueda realizar el retiro del mismo, en dicha carta deberá aportar los datos personales de ambos, las especificaciones del artículo, factura de la compra (aplicable en artículos adquiridos por el dueño), y de ser posible el rango o fecha exacta en la que dejó o perdió el artículo, así como claves de acceso (aplicable en

⁴ De localizarse el dueño antes de que el equipaje sea enviado a las Oficinas de Operaciones de Aeris en P-18, para que se le haga entrega del mismo, el dueño deberá demostrar que el equipaje le pertenece.

dispositivos inteligentes; los cuales al ser retirados en físico, deberán ser encendidos y manipulados por la persona que lo retire), en cualquiera de los casos, la persona involucrada en el retiro de forma física, deberá aportar el original de su documento oficial (pasaporte, cédula de identidad, licencia de conducir, entre otros) y la copia de un documento oficial del dueño del artículo (pasaporte, cédula de identidad, licencia de conducir, etc.).

- b. Los artículos serán almacenados en caso de decomisos 1 mes por cuyos dueños los hayan dejado previamente identificados, posterior a este tiempo serán donados a una entidad de bien social. En caso de que el dueño no pueda presentarse, deberá de ponerse en contacto con Aeris (2437-2610), para solicitar una prórroga. Aeris determinará si puede o no guardar el artículo por más tiempo. Además, deberá llenar una constancia de entrega de artículos.
- c. Los artículos cuyos dueños, los hayan dejado previamente identificados y cuyos dueños no volverán a Costa Rica por diversas razones, pueden contactar a Aeris y solicitar que se les colabore con él envío del artículo al exterior. De ser posible Aeris, colaborará con la solicitud, no obstante, se aclara que en este caso todos los gastos serán responsabilidad del interesado y Aeris se libera de toda responsabilidad al respecto.
- d. Si el pasajero se encuentra en salas de abordaje y desea realizar el retiro del artículo, deberá hacerlo con la ayuda del personal de la aerolínea, policía aeroportuaria o personal de Aeris, debemos contar con la autorización verbal o escrita del pasajero, además se le deberá sacar una fotocopia al pasaporte, y fotocopia al gafete del empleado de la aerolínea. Una vez retirado el artículo de las oficinas de Aeris, no se permitirá su devolución, la aerolínea y su representante en el retiro, quedaran como únicos responsables de la manipulación y estado del mismo, así como el hacerlo llegar al pasajero.
- e. Los artículos que no posean una identificación, que permita conocer cuál es su propietario, serán guardados por el mismo periodo de un mes, al finalizar se donarán de manera inmediata a una entidad de bien social.
- f. En caso de artículos alimenticios o perecederos, se procederá a disponer adecuadamente, aunque se conozca quien es su dueño.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-8

- g. Los artículos dejados dentro de las aeronaves no están contemplados dentro de esta categorización. En este caso, el interesado deberá de coordinar con la línea aérea en la que viajó, para conocer el procedimiento a seguir.
- h. Las tarjetas de crédito o débito no se almacenan y son enviadas directamente al banco.
- i. En el caso de equipajes encontrados en el área de reclamo de equipaje, dentro del proceso del puesto de control del MAG y Aduana, este equipaje será entregado al personal de Policía Aeroportuaria.
- j. Los pasaportes o visas son entregadas a Migración.
- k. En el caso de que los artículos olvidados o retenidos en los filtros de seguridad que pertenezcan a los empleados del aeropuerto deberán cumplir los lineamientos anteriores, excepto que no pueden ser retirados por otras personas, es decir, solo el empleado dueño del artículo puede retirarlo. Para esto, deberán presentar su gafete de empleado (aplica el temporal, en ambos casos el gestor se dejará una copia firmada por el empleado) y una carta emitida por la empresa para la cual labore, con los datos personales del empleado, motivo de la retención del artículo y las características del mismo para poder realizar el retiro.
- l. Artículos como válvulas de aire comprimido, gas pimienta y entre otros similares, serán de inmediato reportados al departamento de Salud y Seguridad Ocupacional de Aeris para que disponga de la mejor de dichos artículos.
- m. Con lo que respecta al dinero cuando este no sea retirado después de transcurrido el mes, el mismo será almacenado en la bodega de Lost & found y al finalizar se donará a una entidad de bien social.
- n. Los artículos punzocortantes o peligrosos serán desechados inmediatamente por parte del personal de Policía Aeroportuaria de acuerdo con la directriz de la Gerencia de Operaciones de Aeris.
- o. Para la gestión interna por parte de Operaciones Aeris, se incluye el Apéndice #16 donde se desglosa dicha actividad.

5.1.6 Artículos retenidos en los filtros de seguridad a pasajeros

En caso de que un pasajero al pasar por los filtros de seguridad porte un artículo no permitido y éste es retenido por la Policía Aeroportuaria, éste será entregado en la Oficina de Operaciones de Aeris, ubicada en P-18 (entrada de empleados) de la terminal. Se aplicará el mismo procedimiento para la entrega o

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-9

disposición del punto 5.1.5 anterior. Para los pasajeros portadores de líquidos, aerosoles no inflamables y geles (LAG's) que no excedan los 3.4 onz (100ml) pueden pasarlos por dichos controles de seguridad siempre y cuando se encuentren dentro de un contenedor o una bolsa plástica preferiblemente transparente, cuya capacidad no exceda de 1 litro/1 cuarto de galón, con dimensiones de 8 pulgadas x 7.5 pulgadas (20 x 19cms). El contenedor o la bolsa deberán someterse a la inspección por la máquina de rayos x y visualmente por el oficial en dicho puesto. Los pasajeros deben declarar y justificar a las autoridades de seguridad el transporte de fórmulas y comida para bebé, jugos, leche materna o medicamentos para diferentes condiciones médicas, con la finalidad de valorar el mérito y la razonabilidad de la cantidad a transportar. Cabe resaltar que estos productos también deben ser transportados en contenedores o bolsas selladas. (En el área de chequeo P14, P15, los pasajeros disponen gratuitamente de una bolsa de 20 x 19cms).

5.1.7 Primeros auxilios

En la terminal principal de pasajeros cuenta con un consultorio de servicios médicos ubicado frente a la sala de abordaje #20 (extensión 2007), quienes además pueden trasladarse a cualquier otra área de ambas terminales (Terminal principal y Terminal Doméstica), dichos servicios pueden ser utilizados por cualquier usuario ubicado en las instalaciones antes mencionadas, quienes serán atendidos por el personal debidamente capacitado.

El horario de servicio es de 24 horas, los 7 días de la semana.

5.1.7.1 Asistencia médica para pasajeros

En caso de que presente alguna situación donde un pasajero presenta problemas de salud, se procederá según sea la situación que se presente.

- a. La línea aérea informa a Operaciones Aeris de la situación, el cuál notificará al personal del consultorio de servicio médico ubicado en el aeropuerto (frente a sala de abordaje #20), además deberá ir con el acompañamiento de un coordinador de la terminal, para que estos se desplacen a atender la situación. La información del paciente, mínima que se debe suministrar al personal de servicio médico es:

1. Sexo

2. Edad aproximada
 3. Nacionalidad
 4. Cuál es el problema que está presentando
 5. Síntomas
 6. Si se conoce antecedentes médicos
 7. Ubicación en donde se encuentre
- b. El personal médico se desplaza a atender al paciente
 - c. En el lugar debe de estar presente un representante de la línea aérea, con la cual viaja el paciente.
 - d. El personal de servicio médico valora al paciente y emite las indicaciones a seguir:
 1. Traslada al paciente al consultorio médico para una valoración general.
 2. Solo emite recomendaciones al paciente
 3. Recomienda enviar el paciente a un centro médico, para una atención o valoración más profunda.
 - e. Si el paciente se encuentra en salas de abordaje y debe ser enviado al centro médico, el representante de la línea aérea deberá de coordinar con el personal de Migración, para que estos tramiten el ingreso o salida del paciente, además se le deberá notificar a la Policía Aeroportuaria.
 - f. En caso de que le paciente se niegue a ser trasladado el centro médico, deberá firmar la boleta otorgada por el personal médico.
 - g. Dependiendo de la condición médica del paciente, se coordinará para que este sea sacado del aeropuerto por un punto donde se le facilite su atención al personal médico. Para ello, el personal de Operaciones de Aeris lo coordinará con el personal de Policía Aeroportuaria. De ser necesario y dependiendo de la gravedad del paciente se procederá a informar al departamento de AVSEC.
 - h. Al finalizar la asistencia del paciente, personal de Aeris deberá enviar al departamento de Operaciones algunos datos de importancia tales como; el problema de salud por el que fue atendido, la solución que le brindo el personal médico y el estado en que quedo el paciente, fotografías del pasaporte (cédula de identidad, en caso de ser nacionales o de residencia), fotografía del gafete del personal médico que brindo la asistencia, fotografía del gafete del funcionario de la aerolínea, personal de migración y policía (estos tres solo en caso de que fuera necesaria su

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-11

colaboración), fotografía de las placas de la unidad médica (solo en caso de traslado) utilizada para el transporte del paciente, además del nombre del chofer de la unidad y la hora del retiro de la unidad.

Cabe resaltar que cualquier usuario del aeropuerto puede realizar el reporte de una persona con problemas de salud, y contarán con la asistencia del personal de Aeris en la brevedad posible, quienes contactaran de inmediato al personal del servicio médico, notificándole al departamento de Operaciones Aeris, y siguiendo lineamientos enumerados anteriormente. Si el usuario de la terminal sufre un accidente en alguna de las instalaciones de las terminales, el paciente deberá completar una hoja de acción, en la cual deberá expresar con sus propias palabras lo sucedido, de no poder, lo deberá completar los testigos en el área. El documento deberá ser entregado en el departamento de Operaciones de Aeris a la persona designada para recibirlos, además se deberá adjuntar la fotografía del pasaporte o algún documento de identidad (pasaporte, licencia de conducir, cédula, entre otros).

5.1.7.2 Asistencia médica para empleados y otro personal no viajero

La Cruz Roja realizará valoraciones de funcionarios del AIJS en el consultorio ubicado frente a sala de abordaje # 20; en tanto que las emergencias médicas serán atendidas según se indica mismo procedimiento que para los pasajeros en el punto 5.1.7.1, salvo que no es necesario realizar ningún trámite o notificación con el personal de migración.

Adicionalmente solo se entregarán medicamentos que hayan sido recomendados por el paramédico encargado de la valoración.

5.1.7.3 Desfibriladores Externos Automáticos

La terminal cuenta con Desfibriladores Externo Automáticos (DEA) los cuales se encuentran ubicados en diferentes sectores de la terminal. Ver apéndice #4 Planos de ubicación.

Además de la ubicación de los equipos antes mencionados, también disponen de DEA's en la oficina de Operaciones Aeris ubicada en el AOCC, en el sector sureste en el sótano, en la oficina de comunicaciones de policía aeroportuaria, en el CTRM oficina de Aeris Carga, en la oficina del parqueo principal, terminal domestica; además personal de Cruz Roja porta un DEA en todo momento.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-12

5.1.8 Operaciones de andenes para carga y descarga

Las operaciones de carga y descarga se realizan junto a la acera de la terminal principal, tanto en el nivel de Salidas Internacionales como de Llegadas Internacionales. Las consideraciones para realizar estas operaciones están estipuladas en el MPO: Operaciones del lado terrestre, capítulo 4, Descripción de las instalaciones y vías de acceso del lado terrestre.

5.1.9 Procedimientos para llevar los artículos de las tiendas libres de impuestos y otros locales comerciales

Los pasajeros podrán comprar artículos de las tiendas libres de impuestos o de otros locales comerciales. La única restricción que hay, es para aquellos viajeros que van saliendo del país, puesto que hay ciertos artículos que tienen restricciones para viajar como equipaje de mano. El procedimiento para la venta de artículos para los viajeros saliendo y los artículos con restricciones, se detallan en el MPO: Programa de Seguridad y Vigilancia, Apéndice #11, directiva “Artículos prohibidos y Restringidos”.

5.1.10 Asignación de mostradores de chequeo para líneas aéreas

Los mostradores para chequeo de las aerolíneas están ubicados en el área del lobby de la terminal. La asignación del tiempo y cantidad de mostradores está bajo la responsabilidad de Operaciones de Aeris.

Para realizar la asignación de mostradores, se toman en cuenta los siguientes factores:

- a. Hora de salida del vuelo
- b. Tipo de aeronave y número de pasajeros a transportar
- c. Tiempos estándar de chequeo para cada aerolínea. Esta información proviene de estudios de tiempos realizados por Aeris y servirá para determinar la cantidad de mostradores que se asignará a cada uno de los vuelos aprobados.
- d. Máquina de rayos X (ubicada en el sótano) que se va a utilizar para revisar el equipaje.
- e. El tiempo máximo de asignación de mostradores antes de la salida de un vuelo es de 3 horas aeronaves código C y 4 horas aeronaves código D y E. Para esto se usará como referencia la hora de salida aprobada para el vuelo.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-13

Una vez analizados los elementos anteriores, se realiza la distribución de mostradores y se completará el respectivo formulario para su publicación.

La aerolínea es la responsable de comunicar a Operaciones de Aeris, atrasos o cancelaciones en sus vuelos. En caso de que dicho retraso afecté la distribución de mostradores, Operaciones de Aeris le asignará los mostradores, según su criterio, considerando el tipo de operación.

Aeris se reserva el derecho de disponer de los mostradores que estén asignados y que se encuentren sin usos en el AIJS.

El personal de las aerolíneas es quien debe de proveer, el personal para el chequeo de los pasajeros y sus equipajes.

El personal del operador aéreo o el GH, que esté fungiendo como operador aéreo, es el responsable directo de la operación que se lleve a cabo en el área, desde el momento que se registran en el sistema de computadoras y hasta que finalizan la sesión en dicho sistema. Este debe reportar al Centro de Operaciones de Aeris cualquier falla, anomalía, mala condición o daño que encuentre en este equipo antes de su uso, por medio del teléfono interno ubicado en el mostrador, a las extensiones 2309 o 2915, también a los teléfonos 2440-8257 o 8819-3578 con el fin de que se registre y se proceda con la reparación del fallo.

En caso de que sean encontrados daños en el equipo, y no se haya generado Informe de hallazgos a la oficina de Operaciones de Aeris, se levantará una investigación de acuerdo con los procedimientos de verificación de daños por parte de Operaciones de Aeris. Si no se encuentra evidencia contundente del responsable, el costo de la reparación de los daños provocados al equipo o por el equipo, así como la indemnización de los perjuicios causados, se dividirá de manera proporcional a los minutos de uso, entre todas las aerolíneas que hayan utilizado el equipo en las últimas 12 horas, después de efectuada la última revisión por parte de Operaciones de Aeris.

5.1.11 Quioscos de auto chequeo

La terminal cuenta con quioscos de auto chequeo en el área del lobby para facilitación de los pasajeros para más detalle refiérase al MPO: Seguridad y Vigilancia. Apéndice # 34. Procedimiento de uso de Quioscos de auto chequeo.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-14

5.1.12 Asignación de puentes y salas de abordaje

El proceso para la asignación de puentes y salas de abordaje se detalla en el MPO: Operaciones en el área de movimiento y sectores adyacentes, capítulo 11, Recursos para abordar y desabordar pasajeros; y en el mismo MPO, el capítulo 14, Asignación de posiciones para el estacionamiento de aeronaves.

Por medio de correo electrónico Aeris enviará a las autoridades destacadas en el aeropuerto, en horas de la mañana, el detalle de la asignación de los puentes y salas de abordaje (Hoja de control de vuelos); esta información estará sujeta a cambio según los criterios establecidos en el MPO: Operaciones en el área de movimiento y sectores adyacentes, capítulo 14, punto 14.5.6.

Toda línea aérea deberá retirar de las salas de abordaje el mobiliario y equipos utilizados para la operación (abordajes y desabordajes), Por ningún motivo se permite que este tipo de mobiliario permanezca en salas de abordaje si la línea aérea no tiene programada una operación.

5.1.13 Procesos para reasignación puentes y salas de abordaje remoto

El proceso para la asignación de puentes y salas de abordaje remoto se detalla en el MPO: Operaciones en el área de movimiento y sectores adyacentes, capítulo 14, punto 14.5.6, Procesos para reasignación de posiciones de parqueo de aviones y puertas de abordaje remotas.

5.2 Sistemas del edificio

En este punto se detallarán los sistemas y facilidades con que cuenta la terminal principal.

5.2.1 Ventilación y aire acondicionado

El edificio terminal cuenta con aire acondicionado en todas las áreas, a excepción del sótano, donde se cuenta con un sistema de extracción y purificación de emisiones. Además, se cuenta con extractores de aire en dentro de los servicios sanitarios. Este sistema es monitoreado de forma permanente, por el sistema de Control Inteligente donde se pueden chequear, tanto las diferentes temperaturas en cada una de las áreas como el estado de los equipos.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-15

5.2.2 Sistema de supresión contra incendios

La terminal cuenta con sistema de supresión contra incendios en toda la terminal. Este consta de gabinetes con mangueras extensibles, con la respectiva llave para regular la salida del agua, además hay extintores disponibles en toda la terminal. Todos estos dispositivos están debidamente señalizados. De manera adicional, en las salas de abordaje, y el área de inspección de pasajeros del lobby, aduanas y migración, existe el sistema de rociadores de agua.

También existen cortinas cortafuego, que se cierran automáticamente al activarse el sistema de alarma contra incendios, en los siguientes sectores:

- a. Salas de abordaje: ubicadas una posterior al filtro de chequeo de pasajeros y otra al costado este de P15A).
- b. Migración Llegada, una antes de pasar el puesto migratorio frente a los baños del área mencionada y otra frente al diplomático.

En la fachada sur del edificio terminal, específicamente en el área empleada para desabordar los pasajeros a los pasillos estériles, hay sensores detectores de flamas que están direccionados hacia los hidrantes de abastecimiento de combustible que están empotrados en las posiciones de estacionamiento de la plataforma principal. Estos sensores emiten rayos ultravioletas con coberturas cónicas de modo que se traslapan a lo largo de la rampa, y los cuales en el momento que detecten la presencia de flama (fuego), envían una señal a la electroválvula la cual dependiendo de la zona activa el sistema contra incendios, accionando los rociadores para proteger la integridad de la fachada del edificio.

5.2.3 Sistema de alarma contra incendios

La terminal cuenta con un sistema de detección y alarma contra incendios. Dentro del sistema se encuentran: detectores de humo y de calor, estaciones manuales (son activadas de manera intencional para indicar que existe fuego o un conato de incendio), luces de destello (empiezan a destellar al activarse una alarma de incendio), sistema de voceo (al activarse una alarma de incendio, se emite un mensaje que invita a desalojar el área) y una alarma sonora. Estos dispositivos están conectados a un panel de control que se ubica en el Cuarto de Control Inteligente en el sótano y en el AOCC. En este panel de control, se desplegará

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-16

la información que indicará en que área se genera la alerta y el tipo de dispositivo que produjo la activación (detector o estación manual).

5.2.4 Zonas de alarmas contra incendio

Todas las zonas de la terminal cuentan con dispositivos que se activarán, en caso de producirse un incendio o incidente relacionado con el mismo.

5.2.5 Activación

La activación de una alarma contra incendio puede ser: de manera automática por medio de los detectores de humo/calor y/o por accionar de manera intencional una estación manual contra incendio. De manera adicional en caso de que fallase el dispositivo ubicado en el área, puede ser reportado por la persona que está presenciando el hecho al personal de Operaciones de Aeris, a los teléfonos 2440-8257, 8703-7660 o al 8819-3578, además se puede utilizar la extensión interna del aeropuerto 2208, 2309 o 2915.

5.2.6 Notificación

La notificación de la activación de la alarma contra incendios la realiza Omega 1, el cual se ubicado en el Cuarto de Control Inteligente (donde se ubica también CCTV) o cualquier persona que observe las luces de destello activadas. En este último caso, la persona debe de notificar de forma inmediata al personal de Operaciones de Aeris, al teléfono 2440-8257, 8703-7660 o al 8819-3578 (también puede marcar la extensión interna del aeropuerto: 2208, 2309 o 2915).

5.2.7 Confirmación de alarmas

Al activarse la alarma contra incendios el personal de Operaciones de Aeris confirmará con Omega 1: ubicación donde se genera la alarma, tipo de dispositivo activado y si se observa por medio del CCTV, que fue lo que activó la alarma (confirmar si realmente hay fuego o es una falsa alarma). Si no se tiene certeza de si la alarma es real o no, se desplazará un Coordinador de Operaciones de Aeris a verificar el área; se notificará a Bomberos y a la Policía Aeroportuaria para que se mantengan informados. Si se comprueba que es una falsa alarma, el Oficial de Comunicaciones de Operaciones de Aeris solicitará a Omega 1, reiniciar la alarma en el panel de control, para normalizar el sistema contra incendios y se notificará a las entidades antes mencionadas. En caso de confirmarse que la alarma activada sea verdadera, se procederá como se

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-17

indica según lo estipulado, en el Plan de respuesta a situaciones de emergencia, en la terminal de pasajeros⁵. Los puntos de reunión en caso de que se evacue la terminal se detallan en los planos adjuntados en el Apéndice #12.

5.2.8 Agua potable

Toda el agua que se suministra en la terminal es potable y su control sanitario se realiza de la siguiente manera: Un control operativo interno cada 15 días y cada tres meses se realiza un control sanitario con un laboratorio externo acreditado. En las diferentes áreas de tránsito de pasajeros, se cuenta con bebederos de agua. Para el almacenamiento del agua potable, el Aeropuerto cuenta con varios tanques.

5.2.9 Desagüe sanitario

El desagüe sanitario de los servicios sanitarios, pilas de limpieza y áreas de cocina del Aeropuerto, están conectados a la red de aguas negras del aeropuerto, la cual llega a la planta de tratamiento de aguas para su adecuado tratamiento, ubicada al costado noreste del aeropuerto.

5.2.10 Desagüe de aguas de lluvia

Las aguas de lluvia desaguan en los canales, que se ubican en cada una de las áreas y están conectados a la red de aguas pluviales del aeropuerto, la cual va a dar directamente al alcantarillado público, al río Ciruelas (en el caso de las aguas que desaguan en el canal de aguas pluviales del costado noroeste del Aeropuerto) o a Río Segundo (en el caso de las aguas pluviales del costado sur del Aeropuerto).

5.2.11 Disposición de desechos sólidos

Los desechos sólidos que se generan en la terminal son retirados por el personal de la empresa de limpieza que se contrató, para dar estos servicios. Éstos disponen los desechos de la terminal, hacia los diferentes lugares asignados para su colocación momentánea, donde posteriormente, son retirados para su disposición final, por parte de otra empresa que se contrata para este fin. Todos los desechos de la terminal, que están

⁵ Este plan se encuentra disponible, en la siguiente dirección electrónica: <https://sjoairport.com/aeris/documentacion/>

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-18

dentro de las salas restringidas, son depositados en un mismo punto; véase MPO: Programa de Seguridad y Vigilancia, Capítulo 9, punto 9.16, Procedimiento para el retiro de basura de las salas de abordaje.

Está prohibido botar basura fuera de los basureros de depósito de basura, ubicados en la terminal. La basura debe de quedar dentro de estos depósitos, no deben dejarse bolsas o recipientes de basura en el suelo.

Está prohibido que el personal revise y/o extraiga objetos o materiales, que han sido depositados en las bolsas para basura o en los contenedores/recipientes destinados para este fin.

5.2.12 Reciclaje

Para la recolección de residuos que se generan dentro de la terminal, se cuenta con los servicios de una empresa subcontratada, que se encarga de la recolección y disposición de los desechos sólidos que son reciclables. Para ello, se colocaron en diferentes áreas de la terminal centros de acopio (recipientes) donde se clasifica el material reciclable en; papel, vidrio y plásticos. Los encargados de la recolección de los desechos es el personal de limpieza y deben identificar las bolsas con la colocación de un marchamo color verde (exclusivo para el reciclaje), luego de esto el personal de la empresa de reciclaje realiza la recolección en distintos días de la semana en los diferentes puntos donde están ubicados los contenedores de basura. Sin embargo, cada empresa de la comunidad aeroportuaria será la responsable de desechar la basura no ordinaria fuera del AIJS (sillas en mal estado, bombillos fluorescentes, muebles en mal estado).

5.2.13 Sistemas para el manejo de equipaje

En la terminal existe un sistema para el manejo de equipaje, tanto en el área de salidas internacionales (lobby de la terminal, donde se ubican los mostradores de chequeo de las aerolíneas), como en el área de llegadas Internacionales (reclamo de equipaje) y el sótano de la terminal.

5.2.14 Responsabilidades operativas

Las aerolíneas o el GH que este fungiendo como operador aéreo, tienen la responsabilidad de asignar personal, que se encargue de la carga y descarga de los equipajes en las fajas transportadoras de equipaje o los carruseles. Aeris tiene la responsabilidad del mantenimiento, la distribución de estos recursos (con su respectiva información) y la supervisión del buen uso de los equipos. En caso de que se detecte un mal uso o saturación en alguno de los carruseles, así como personal que no cuenta con el permiso para la operación

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-19

de estos equipos, el personal de Operaciones Aeris coordina de forma inmediata con el operador responsable para que corrija la situación que se presente. El personal del operador aéreo o el GH que este fungiendo como operador aéreo, es el responsable directo de la operación que se lleve a cabo en el área, desde el momento que ingresa el equipaje y hasta que finaliza. Este debe reportar al Centro de Operaciones de Aeris cualquier falla, anomalía, mala condición o daño que encuentre en este equipo antes de su uso, por medio del teléfono interno más cercano, a la extensión 2309 o bien al teléfono 2440-8257 con el fin de que se registre y se proceda con la reparación del fallo.

En caso de que sean encontrados daños en el equipo, y no se haya generado informe de hallazgos en el Centro de Operaciones de Aeris, se levantará una investigación de acuerdo con los procedimientos de verificación de daños por parte de Operaciones de Aeris. Si no se encuentra evidencia contundente del responsable, el costo de la reparación de los daños provocados al equipo o por el equipo, así como la indemnización de los perjuicios causados, se dividirá de manera proporcional a los minutos de uso, entre todas las aerolíneas que hayan utilizado el equipo en las últimas 12 horas, después de efectuada la última revisión por parte de Operaciones de Aeris.

5.2.15 Descripción de sistema

a. Equipaje saliendo del país

La asignación de las bandas transportadoras de los equipajes que están saliendo del país, está relacionada directamente con la ubicación de los mostradores de chequeo, donde está ubicada la aerolínea.

En el área del lobby de la terminal actualmente se cuenta con 4 fajas transportadoras de equipaje y 4 sistemas bagdrop (entrega de equipaje con la colilla emitida en los quioscos de auto chequeo). Al momento de ser registrados los equipajes en los mostradores de chequeo de las aerolíneas en el área del lobby, estos son colocados en dichas fajas que los llevan hasta el respectivo carrusel en el área del sótano. Estas fajas cuentan con líneas guía para dejar una separación adecuada entre cada maleta y evitar que el sistema se sature. Una vez allí, se lleva a cabo la respectiva inspección de seguridad por medio de las máquinas de rayos "X" de las compañías que brindan seguridad a las aerolíneas y posterior traslado a las aeronaves correspondientes. Los equipajes que por sus

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-20

dimensiones no pueden ser bajados al área del sótano, por la banda transportadora, deben de ser bajados por medio del elevador de carga (acceso restringido). Dicho elevador se ubica, en el costado oeste de la terminal.

b. Equipaje llegando al país

En el área de llegadas internacionales (reclamo de equipaje) hay 4 carruseles y una faja transportadora para equipaje sobredimensionado. El equipaje que llega a esta área es proveniente de los aviones⁶, que vienen llegando de fuera del país y es colocado en cada una de las fajas transportadoras de equipaje del sótano, para que salgan en los carruseles de reclamo de equipaje. La asignación de cada una de estas fajas en el área del sótano es responsabilidad del Coordinador de Programación de Operaciones de Aeris, mediante el ingreso de datos en un sistema de BIDS, el cual despliega la asignación tanto, de las fajas en el área del sótano en una pantalla de información⁷ en el ingreso del área, como en cada uno de los carruseles en el área de reclamo de equipaje. Una vez que el pasajero retira su equipaje, pasa a través de los puestos de control del MAG y de Aduana, para salir de la terminal.

c. Operación del sistema

El personal responsable de la operación de las fajas transportadoras de equipaje/carruseles, son los funcionarios que las líneas aéreas asignen como operadores de servicio en tierra (estas personas deben haber cursado y aprobado el curso de POB, para operar este tipo de equipo y tener impreso en el gafete de Identificación la letra “B”, que lo acredite como autorizado). El mantenimiento del sistema estará a cargo de personal de Mantenimiento de Aeris. La asignación de dichos recursos y actualización de las pantallas de información estará a cargo del Coordinador de Programación de Operaciones de Aeris.

⁶ Si el vuelo va saliendo y es cancelado por alguna eventualidad, para que los pasajeros puedan retirar el equipaje, se procederá de la misma manera que con el equipaje que viene llegando al país.

⁷ Esta es la que emplean los GH para conocer, en cual banda descargar el equipaje.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-21

5.2.16 Ascensores: escaleras mecánicas y aceras móviles

5.2.16.1 Ascensores

En la terminal se cuenta con elevadores para personas, carga y mixtos, según se detalla a continuación.

a. Personas

1. Lobby de la terminal: da servicio actualmente entre el nivel del mezanine, área de chequeo, parqueo y sótano (ingreso restringido).
2. Torre de control (Acceso restringido): da servicio entre el área de chequeo y mezanine hacia la torre.
3. Salas de abordaje bloque A y B (salas 10# y 11, #15 y #16): da servicio entre el nivel de salas de abordaje y las puertas de abordajes remoto #12, #13 y #14.
4. En sala de abordaje #5 VIP Santamaría: da servicio entre el nivel de salas de abordaje, puertas de abordaje remotas #6 y #7 y dicho salón.
5. Frente a sala de abordaje #10 (acceso restringido): actualmente da acceso desde el nivel de salas de abordaje, al nivel inferior, donde están bodegas de concesionarios.
6. Parqueo principal: da servicio entre el nivel interior del parqueo y el nivel superior (puente A), que da acceso a la terminal.
7. Área de migración, brinda servicio al desabordaje de puerta #9, área de conexiones(P15-A) y salas de abordaje.
8. También cuentan con elevador las puertas de desabordaje #1 y #2, #3 y #4, #5 y #8, #10, #11, #15 y #16 y #19 y #20 hacia pasillos estériles que conducen directamente al área de migración y conexiones internacionales. Solamente el puente #9 no cuenta con elevador.
9. En el salón de BAC Credomatic en bloque V: da servicio entre el nivel de salas de abordaje, puertas de abordaje remotas #17 y #18 y dicho salón.

b. Carga

1. Lobby de la terminal (acceso restringido): da servicio entre el nivel del mezanine, área de chequeo y el sótano.

 <p>AERIS COSTA RICA Una empresa del Grupo CCR</p>	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-22

En caso de que el elevador quede fuera de funcionamiento, se debe procurar que el servicio de traslado de equipaje hacia el sótano no se detenga, para lo cual personal de Aeris deberá reportar de inmediato la afectación al departamento de Operaciones de Aeris, quienes enviarán una circular informando a todos los operadores aéreos, para luego solicitar la asistencia técnica; con la autorización de Operaciones Aeris y en conjunto con Omega 1, se habilitará un oficial de seguridad complementaria para el elevador del lobby, quien tendrá acceso al botón del sótano (su uso es estrictamente para el traslado del equipaje en la vía antes mencionada, queda prohibido el ingreso de personal no autorizado del sótano hacia el lobby y viceversa). Una vez sea restablecido el funcionamiento del elevador de carga, personal de Operaciones Aeris enviará otra circular indicando el restablecimiento del servicio.

2. Carga (Papa 17): da servicio entre el nivel de salas de abordaje (frente al pasillo de P15A, acceso para personal autorizado), área de entrada hacia el salón diplomático y reclamo de equipaje. Este elevador es utilizado para en caso de que los elevadores de (P18) queden fuera de servicio.
 - c. Mixto: Personas & Carga
 1. Ingreso de empleados a salas de abordaje y mercadería de concesionarios (Papa 18): da servicio después del filtro de seguridad del área y el nivel de salas de abordaje.
 2. Ingreso de empleados a salas de abordaje y mercadería de concesionarios (Papa 18 nueva área comercial): da servicio al food court y el nivel de salas de abordaje.

En caso de encontrar cualquier anomalía en los elevadores, se deberá reportar de inmediato al departamento de Operaciones de Aeris a la extensión 2309 o al 240-8257.

5.2.16.2 Escaleras

En la terminal se cuenta con varias escaleras eléctricas, según se detalla a continuación.

- a. Lobby: da servicio entre el nivel del área de chequeo y el área comercial del mezanine.
- b. También cuentan con escaleras eléctricas las puertas de desabordaje #1 y #2 (en paralelo cuenta con escaleras fijas) #3 y #4, #5 y #8, #10 y #11, #15 y #16, #19 y #20 hacia pasillos estériles que conducen directamente al área de migración y conexiones internacionales.

 <p>AERIS COSTA RICA Una empresa del Grupo CCR</p>	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-23

- c. Parqueo principal: da servicio entre el nivel interior del parqueo y el nivel superior (entre puentes A y B), que da acceso a la terminal (en paralelo cuenta con escaleras fijas).
- d. Área de migración, brinda servicio hacia el área de conexiones(P15-A), desabordaje de puerta #9 y todas las salas de abordaje.
- e. Además, en sala de abordaje #5 cuenta con gradas fijas hacia el VIP Santamaría en el nivel superior y salas de abordaje #6 y #7 en el nivel inferior. Así como las gradas fijas en el bloque A superior (salas #15 y #16) hacia salas #12, #13 y #14 en el bloque A y B inferior y en el pasillo del bloque V cuenta con gradas fijas hacia el salón de BAC Credomatic en el nivel superior y salas #17 y #20 en el nivel inferior.

En caso de encontrar las gradas eléctricas detenidas (intentar encender con la respectiva llave del manajo de los coordinadores de terminal), si no encienden o se detecta otra anomalía, reportar de inmediato al departamento de Operaciones de Aeris a la extensión 2309 o al 240-8257.

5.2.17 Aceras móviles

No hay aceras móviles en el Aeropuerto.

5.2.18 Distribución de energía de emergencia

El área de la terminal cuenta con plantas de emergencia, que mantienen la operación normal en caso de que ocurriese, algún inconveniente con la energía eléctrica externa suministrada por el ICE. Todos los sistemas críticos de la terminal están conectados al sistema de emergencia, como, por ejemplo: iluminación, sistemas de migración, filtros y sistemas de seguridad, y contra incendio, etc. Para más información ver MPO: Programa de Mantenimiento, Capítulo 9, punto 9.30.

5.2.19 Señalización

En toda la terminal existe una señalización variada, que permite orientar e informar a los usuarios, sobre datos relevantes del lugar. Esta información puede ser de tipo:

- a. Informativa: letreros que brindan información, sobre servicios que se pueden encontrar en la terminal, por ejemplo, ubicación de área de comidas. También, información relativa a

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-24

sistemas de emergencia, por ejemplo, tipo de extintor, información relativa a emergencias, por ejemplo, salida de emergencia.

- b. Direccional: son letreros que orientan hacia donde está el área de reclamo de equipaje, por ejemplo.
- c. Regulatoria: señales de prohibición de fumado, uso de equipo de protección personal en rampa, por ejemplo.
- d. Precaución: cinta amarilla en esquinas o bordes, por ejemplo.
- e. Publicitaria: En diferentes puntos de la terminal, tanto externa como interna, existe publicidad muy variada de aerolíneas, tiendas, food court, hoteles, entre otros.

Aeris es el responsable de la administración (aprobar o negar), todas las señales que se coloquen en la terminal.

5.3 Inspecciones de instalaciones

El detalle de las inspecciones de la terminal puede ser verificado capítulo #25, del Manual de Operaciones de Aeropuerto.

5.3.1 Prevención contra incendios

El Coordinador de Operaciones Aeris dentro de los recorridos que realizan por la terminal, verifica que no haya equipos, instalaciones o trabajos, que se estén desarrollando que puedan generar incendios. En esos recorridos también se verifica que todos los dispositivos contra incendio y de supresión de este (extintores y gabinetes contra incendio) estén en operación normal y no se encuentren obstruidos. Véase sensores detectores de flamas, en punto 5.2.2.

5.4 Servicios de limpieza y aseo

El gestor contrata los servicios de una empresa de limpieza, quien se encarga de las áreas de uso común del aeropuerto, de ser necesario dará soporte en las áreas asignadas al departamento de Aeris, a excepción de las oficinas o locales comerciales de concesionarios o arrendatarios del aeropuerto, que proveen su propio personal de limpieza. Aeris tiene la responsabilidad, de supervisar constantemente que todas las

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-25

áreas del aeropuerto se encuentren limpias y que el aseo sea permanente. Para más detalles relacionados con el tema de la limpieza, tales como frecuencia, estándares, etc., véase Apéndice #5.

5.5 Servicios de mantenimiento

Mantenimiento de Aeris se encarga de realizar los mantenimientos preventivos y correctivos de toda la terminal, a excepción de las áreas que están siendo arrendadas por los concesionarios. Cualquier avería detectada por personal de Aeris o reportada por algún usuario de la terminal a dicho personal, deberá ser reportada de inmediato al departamento de Operaciones de Aeris, para luego crear un tiquete, de manera que el departamento de mantenimiento brinde el seguimiento necesario para su reparación. Véase MPO: Programa de Mantenimiento, Capítulo 10.

5.5.1 Itinerarios de trabajo de mantenimiento

Los itinerarios de los trabajos de mantenimiento que se realizarán en la terminal serán asignados al personal de Mantenimiento de Aeris, quienes le informarán con anticipación al personal de Operaciones de Aeris, para que se realice la revisión y aprobación, de tal manera que su realización no tenga un impacto negativo en la operación. Además, deberá de crearse una Circular de aviso a la comunidad aeroportuaria que se vea afectada con dicho trabajo.

5.5.2 Mantenimiento de áreas verdes

Todas las áreas de jardinería son mantenidas para que presenten una vista agradable a los usuarios de las instalaciones del aeropuerto. El corte y riego de las áreas verdes es realizado en forma programada y cuando alguna condición especial lo requiera.

El control de la maleza se hace de conformidad con los estándares establecidos. Al inicio de la temporada de lluvias se resiembra las áreas de césped afectadas por el paso de peatones y se revisa el sistema de riego durante los meses del verano. De la misma forma se considera la limpieza de los canales y alcantarillas para evitar problemas de desbordamiento por acumulación de residuos en las rejillas o canales. Todas estas actividades son contratadas y controladas por Aeris.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-26

5.5.3 Trabajos conducidos por áreas públicas

Los trabajos que se realicen en cualquier área del aeropuerto deben de contar con el respectivo permiso de trabajo aprobado. Todos los trabajos se deben de desarrollar de acuerdo con las indicaciones y recomendaciones bajo las cuales fue aprobado. Dependiendo del tipo de trabajo que se realice, el área debe:

- a. Contar con copia del permiso de trabajo aprobado en el sitio.
- b. Estar señalizada de acuerdo con las medidas de precaución aplicables (conos, cinta de precaución, mallas plásticas naranja, etc.).
- c. Estar debidamente aislada del paso de personas
- d. Contar con un extintor o material absorbente (dependiendo del tipo de trabajo a desarrollar).
- e. Estar limpia de forma permanente para evitar la propagación de: polvo, olores desagradables o sustancias irritantes.
- f. Cumplir con todas las medidas de seguridad para el personal que ejecuta el trabajo y para el personal que transite por el sector.
- g. Si el trabajo a realizar va a generar mucho ruido, se tramitará el permiso de trabajo para horas donde se impacte lo menos posible a los usuarios de la terminal.
- h. En caso de que la ejecución de un trabajo no se esté desarrollando conforme lo descrito en el formulario, o a las recomendaciones que haya emitido Operaciones de Aeris y el trabajo que se está desarrollando afecta negativamente la seguridad y facilitación de las operaciones en el AIJS, el trabajo será detenido y se comunicará al interesado, con el fin de que se tomen las medidas correctivas pertinentes. De no acatarse las indicaciones, se procederá a cancelar los trabajos hasta que Operaciones de Aeris considere conveniente el reinicio de los mismos.

5.5.3.1 Aprobación del permiso de trabajo

Refiérase al MOA: Manual de Operaciones de Aeropuerto, capítulo 14. Trabajos en el aeropuerto y seguridad de éstos.

 Una empresa del Grupo CCR	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 5-27

5.6 Zona de mascotas

La terminal de pasajeros cuenta con una zona especial para atención a las necesidades de las mascotas cuando sean requeridas por el pasajero, esta área se encuentra ubicada en el nivel inferior del bloque V contiguo a las salas #17 y #18, este espacio se encuentra equipado para hacer la visita del pasajero más amigable.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 6-1

6. Mejoras a inquilinos (concesionarios)

En esta sección se ofrecen detalles referentes, a los inquilinos que arriendan espacios en la terminal.

6.1 Estándares mínimos de servicios

Los inquilinos que ofrecen un servicio comercial en el Aeropuerto deben ofrecer un servicio acorde al Manual de Estándares, que se adjunta en el Apéndice #2.

6.2 Proceso de aprobación de alteración de instalaciones

Los interesados deben tramitar una solicitud de permiso trabajo, para realizar cualquier alteración en las instalaciones que arriendan. Para ello, deben de seguir los mismos pasos que se indican en el punto 5.5.3.1 del capítulo anterior, además de presentar cualquier documentación que les solicite el personal de Aeris, para poder decidir si aprueba o no el permiso de trabajo.

6.3 Plan de desarrollo comercial

Aeris, cuenta con un departamento de Desarrollo Comercial, que se encarga de desarrollar el plan comercial del Aeropuerto, el cual comprende desde toda la tramitación de cada concurso comercial hasta la supervisión directa de toda el área comercial de la terminal y del Aeropuerto. Este plan es entregado anualmente al OFGI.

6.3.1 Establecimiento de horas de operación

Los horarios están establecidos en cada contrato de acuerdo con el área, donde se ubique el establecimiento.

6.3.2 Ingreso de mercadería

La mercadería deberá de ser pasada por las máquinas de rayos X, de igual manera cualquier caja o basura que pretendan ingresar o egresar a las áreas restringidas. El horario autorizado (fuera del horario establecido deberá presentar el permiso pertinente para el ingreso y salida de artículos otorgado por el gestor), previa

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 6-2

coordinación con el personal de Operaciones de Aeris, será actualizado periódicamente y notificado mediante Nota Informativa.

El ingreso de mercadería perecedera (como carne, pollo, pescado, entre otros) a la terminal de pasajeros debe realizarse mediante bandejas en óptimas condiciones o refrigerantes debidamente sellados. Queda prohibido el ingreso de este tipo de mercadería por medio de bolsas u otro mecanismo que puedan provocar que parte de sus líquidos internos ocasionen derrames de líquidos presentando un riesgo para la integrabilidad física y malos olores en el área de ingreso de mercaderías (Papa 17 y Papa 18).

Nota aclaratoria # 3: La mercadería que se dirija al sector del lobby y mezanine no será sometida a inspección de seguridad no obstante los comercios deben respetar los horarios establecidos:

6.3.2.1 Equipos para el movimiento de mercadería

Las carretas y/o equipos para el transporte de mercadería dentro de la Terminal del Aeropuerto, serán revisados aleatoriamente por parte de Operaciones de Aeris. Dichos equipos deberán cumplir con las siguientes características:

- a. Mantenerlos en buen estado (pintura, limpieza).
- b. Contar con mecanismos de rodamiento adecuados (ruedas, ejes), que no generen molestias por ruido excesivo o dañen el piso.
- c. Contar con protectores laterales y frontales en ángulos y esquinas de los equipos, que impidan el daño a paredes, puertas o cualquier infraestructura.
- d. Contar con ruedas de caucho sólidas y en buen estado (sin desgaste excesivo).
- e. La carga no deberá exceder las dimensiones de la carreta (ancho y altura).
- f. Las medidas de las carretas no deberán exceder las siguientes dimensiones:
 - I. Altura 79 cm
 - II. Ancho 64 cm
 - III. Largo 137 cm
 - IV. Altura de llantas 22 cm

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 6-3

Adicionalmente, el transporte de carga superior a los 300 kilos, por cada carreta y/o equipo, deberá coordinarse con el departamento de Operaciones Aeris con al menos 24 horas de anticipación.

6.3.3 Diseño interior de los locales

El diseño de los locales dependerá del producto y concepto a desarrollar, el cual es presentado previamente, en la oferta que realizó para participar en el concurso para la adjudicación del espacio. Los materiales a utilizar, así como los procesos de construcción, se deben ejecutar de acuerdo con los estándares de construcción del Aeropuerto.

6.3.4 Presentación

La presentación dependerá del concepto y producto a desarrollar. Tanto la presentación y apariencia del local, productos y personal que brinda al servicio comercial, deben ajustarse como mínimo a los estándares mínimos de servicio indicados en el punto 6.1 de este capítulo.

6.3.5 Publicidad

En la terminal hay publicidad que se vende, por medio de subcontratistas comerciales que arriendan espacios publicitarios. Para un servicio de publicidad, se realiza la asignación de un área con fines publicitarios.

Además de la publicidad que colocan los concesionarios que arrendan espacios, dentro de estos lugares.

Al igual que cualquier otro servicio comercial, tanto la publicidad comercial como la que pueden instalar los subcontratistas comerciales debe ajustarse a los estándares mínimos (estándares de apariencia, limpieza y mantenimiento de los rótulos, estado de la publicidad, ubicación, iluminación). Estos estándares también aplican para la publicidad por medio de televisores, la cual deberá funcionar correctamente y sin interrupciones.

 <p>AERIS COSTA RICA <i>Una empresa del Grupo CCR</i></p>	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 6-4

6.3.5.1 Uso de banners

a. Aerolíneas

Solamente se permitirá tener colocado un banner por aerolínea, en caso de localizar más de un banner el departamento de Operaciones de Aeris, será el responsable de realizar el retiro; además no se permitirá que las aerolíneas promocionen las actividades que realizan en otros aeropuertos del país.

b. Subcontratistas Comerciales:

El departamento Comercial de Aeris, atenderá las solicitudes para la colocación de banners de los subcontratistas comerciales.

c. Empresas/Instituciones Externas:

El trámite deberán realizarlo por medio de su persona contacto con Aeris, el cual deberá coordinar el ingreso y retiro del mismo. El funcionario de Aeris que funcione como contacto o intermediario deberá informar a Operaciones y Comercial de la solicitud y conseguir las aprobaciones de ambos departamentos.

Los encargados de aprobar las solicitudes tomarán en cuenta:

1. La relevancia del evento o propósito de la actividad a comunicar
2. La cantidad de solicitudes que se encuentren activas o en lista de espera
3. Las medidas no podrán exceder 1 metro de ancho por 2 metros de alto y deberán contar con una estructura de soporte independiente, ya que no se permitirá adherir materiales a las superficies del edificio.

Las solicitudes podrán enviarse por correo electrónico y deberán incluir un arte del banner e información sobre el periodo y la ubicación del mismo. Las mismas serán analizadas por el Director Comercial y el Director de Operaciones de Aeris y se les responderá por la misma vía.

Aeris se reserva el derecho de rechazar una solicitud, en caso de no ajustarse a estos parámetros.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 7-1

7. Coordinación con instituciones y agencias gubernamentales

Aeris velará por que haya una adecuada comunicación y coordinación, entre todas las instituciones y agencias gubernamentales, que prestan servicios en la terminal.

La coordinación con las instituciones y agencias de Gobierno se lleva a cabo en varios niveles.

a. Primer nivel

Lo constituyen los comités que se reúnen de forma regular. A dichos comités, asisten las diferentes instituciones de Gobierno y el objetivo primordial, es procurar la eficiencia y calidad de los servicios prestados en el Aeropuerto, simplificando requisitos y agilizando procedimientos eficaces y seguros para la entrada, tránsito y salida de aeronaves, personas, equipaje, carga y correo en el AIJS; así como definiendo medidas de seguridad para eliminar riesgos para la operación. Véase MPO: Procedimientos de facilitación, los capítulos correspondientes a cada Comité conformado en el aeropuerto.

b. Segundo nivel

Lo constituye la coordinación que se llevará a cabo, para la solución de problemas que se puedan dar en el día a día. Parte de este segundo nivel de coordinación incluye como mínimo:

1. Reuniones extraordinarias: Se convocará a las entidades de Gobierno que deban asistir, de acuerdo con el tema a tratar. Puede tratarse de reuniones programadas o de reuniones de emergencia.
2. Entrega de información relativa a la operación: Se entregará a cada encargado de entidad de Gobierno (por ejemplo, Supervisor en turno) información relativa a la operación del día (ejemplo: información sobre la confirmación de llegada y salida de vuelos, cantidad de pasajeros, vuelos fuera de itinerario, atrasos en la operación por condiciones especiales como clima, etc.). Esta coordinación permite reacomodar los recursos (personal, equipos, etc.) con el fin de mejorar el servicio que se brinda.
3. Recorridos y visitas: Se realizarán recorridos y visitas regulares, a las áreas de operación, en compañía del encargado de cada proceso, con el fin de analizar la operación y el flujo de

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 7-2

pasajeros o carga, con el fin de definir mejoras en la operación, tales como cambios en procedimientos, cambios en horarios, modificación en rotulación, etc. Cualquier cambio que se pueda tomar, se llevará a los niveles que corresponda en cada entidad de gobierno, para buscar la autorización correspondiente.

7.1 Dirección General de Migración y Extranjería

Tiene a su cargo el control y vigilancia de todo extranjero y nacional que ingrese y salga del Territorio Nacional. Esto lo hace por medio de oficiales, los cuales deben chequear que los pasajeros cumplan con los requisitos establecidos en la ley de Migración y Extranjería. Este trabajo lo hacen, por medio del personal que brinda el servicio durante las 24 horas.

7.2 Dirección General de Aduanas

Vela por la declaración de impuestos de aquellos viajeros, que ingresan con mercancías importadas. Este trabajo lo hacen por medio de los aforadores, que brindan el servicio durante las 24 horas.

7.3 Ministerio de Salud

En caso de ocurrir alguna situación que lo amerite, dicho ministerio prestará colaboración en la atención de la situación presentada.

7.4 Ministerio de Agricultura y Ganadería

Desempeña acciones de inspección, retención, análisis de laboratorio, tratamientos, decomisos de productos que pueden ser potencialmente portadores de microorganismos y enfermedades exóticas, que atenten contra la salud humana, que ponga en riesgo la seguridad alimentaria y económica, que sustentadas en la actividad agropecuaria del país. Vela por la protección fitosanitaria y se encarga de las medidas cuarentenarias que se requieran.

7.5 Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública

En el área de la terminal se cuenta con la participación de diferentes cuerpos policiales.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 7-3

7.5.1 Policía Aeroportuaria

Es el principal responsable de la seguridad del Aeropuerto, del control de acceso a las áreas restringidas y la seguridad de éstas. Además de velar por la protección de los empleados, pasajeros y visitantes.

7.5.2 Policía de Control de Drogas (PCD)

Su función es prevenir los hechos punibles, contemplados en la ley sobre estupefaciente, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas y para cooperar con la represión de esos delitos según las leyes.

7.5.3 Policía de tránsito

Regula la circulación, por las vías terrestres a los alrededores del aeropuerto, de los vehículos y de las personas que intervengan en el sistema de tránsito.

7.6 Instituto Costarricense de Turismo

En conjunto con Aeris, se encarga de los procesos para la atracción de nuevas líneas aéreas al país. Además, brinda información variada, a los usuarios de la terminal que arriban al país, relacionada con sitios turísticos y medidas de seguridad a considerar para los turistas.

7.7 Dirección de Inteligencia y Seguridad (DIS)

Tiene la atribución de detectar, investigar, analizar y comunicar la información necesaria, para prevenir hechos que impliquen riesgos para la independencia o integridad territorial, que pongan en peligro la estabilidad del país y de sus instituciones.

7.8 Organismo de investigación Judicial (OIJ)

Autoridad competente en la investigación de los delitos de acción pública, en la identificación y aprehensión preventiva de los presuntos culpables. También pretende reunir, asegurar y ordenar científicamente las pruebas y demás antecedentes necesarios para la investigación.

 AERIS COSTA RICA <i>Una empresa del Grupo CCR</i>	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 7-4

7.9 Otras Instituciones y Agencias

En la terminal se cuenta con servicios de atención médica que son proporcionados por el personal de la Cruz Roja de Alajuela en coordinación con Aeris.

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 8-1

8. Contrato con arrendatarios de las terminales

Es un acuerdo de carácter privado que se firma entre Aeris y el arrendatario, para utilizar determinada área o para brindar un servicio dentro de la terminal. En este acuerdo se describen detalles referentes a las obligaciones, servicios y estándares mínimos de servicio (en el caso de empresas de servicios comerciales) que contraerán ambas partes, durante el lapso que esté vigente el contrato. Además, se incluirán procedimientos a seguir en caso de que alguna de las partes incumpla con el contrato adquirido.

- a. Contratos de servicios comerciales
- b. La elaboración de los contratos de adjudicación para la explotación de un servicio se realiza sobre la base de las obligaciones derivadas del Contrato de Gestión Interesada, así como la legislación vigente de Costa Rica. Estos contratos definen todas las condiciones bajo las cuales se prestará determinado servicio comercial.
- c. Contrato de asignación de espacio
- d. Cuando una empresa solicite un área en el AIJS, deberá enviar a Comercial el Formulario de Solicitud de Áreas, para el trámite correspondiente. Cuando una solicitud haya sido aprobada por el departamento de Comercial de Aeris, se le comunicará al interesado lo siguiente:
 1. Debe aceptar por escrito los términos expuestos
 2. Firmar un documento donde recibe conforme el área asignada
 3. Dependiendo del caso se le solicitará realizar un depósito de garantía y tramitar la apertura de crédito con el departamento de Finanzas de Aeris.
 4. Presentar planos y documentación requerida por Ingeniería (en caso de que se requiere llevar a cabo una remodelación u obra nueva).

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 9-1

9 Personal aeroportuario

9.1 Conducta del personal aeroportuario

El personal que labore en la terminal deberá demostrar en todo momento una conducta de compromiso, respeto y acatamiento de las regulaciones, procedimientos y obligaciones, existentes en el AIJS. Deberá demostrar una cultura de seguridad tanto en términos de seguridad operacional, como de seguridad preventiva (orientado hacia la seguridad contra los actos de interferencia ilícita) además, deberá de colaborar en todo lo que le soliciten las autoridades del AIJS (Aeris, DGAC o las autoridades competentes destacadas en el aeropuerto). El personal no podrá realizar funciones ajenas a sus labores, ni dormir, descansar o almorzar, en ninguna parte de las áreas de la plataforma, salas de abordaje, lobby de la terminal y demás áreas comunes del Aeropuerto.

El personal que no esté familiarizado con el área debe de estar acompañado en todo momento con otra persona que sí lo esté.

9.2 Hábito de fumar, ingerir licor o cualquier otro tipo de droga

Está terminantemente prohibido en el ingerir cualquier tipo de droga o ingresar al área bajo los efectos de estos. De igual manera es prohibido fumar dentro de dicha área (Ley 9028) esto también aplica para pasajeros y visitantes. Esto incluye el ingresar bajo los efectos del licor.

9.3 Identificación

El personal deberá de portar el gafete de identificación visible en todo momento y mostrarlo cada vez que le sea solicitado. Este puede ser solicitado por el personal de Aeris, de la DGAC o de la autoridad competente destacada en el aeropuerto. Cabe recalcar que el gafete deberá portarse a nivel superior, por el pecho o antebrazo. De ser necesario, el personal deberá mostrar su cédula de identidad, en caso de que sea solicitado por el personal antes descrito en el presente manual.

En caso de que el funcionario haya cometido alguna irregularidad que amerite el retiro de la identificación, el personal de Operaciones Aeris, DGAC o las autoridades competentes destacadas en el aeropuerto, podrán retirar el gafete o permiso temporal, y escoltará a quien se le retire el mismo hasta el filtro de

	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 9-2

seguridad, para que abandone el área restringida del AIJS. Posteriormente procederá a elaborar el respectivo reporte y a enviarlo al Departamento de Identificaciones de Aeris. El detalle del procedimiento a seguir se encuentra en el MPO: Programa de Seguridad Y Vigilancia, Apéndice #32, Aplicación de la reglamentación (sanciones).

9.4 Uso de artículos electrónicos

El procedimiento que deben de seguir las personas que ingresan con artículos electrónicos a la rampa del AIJS, se adjunta en el Apéndice #6.

9.5 Ropa

Los empleados cuyas empresas les asignen uniformes, deberán de utilizarlo en todo momento y ser diseñados para brindar máxima seguridad y comodidad. Debido al riesgo existente en el entorno, es necesario verificar que ninguna parte de la vestimenta, como: gorras, corbatas, anillos, gafetes, relojes, cadenas etc., esté suelta o sobresalga de manera que pueda quedar atrapada por partes equipo o mobiliarios.

9.6 Acceso

Respecto a los procedimientos para acceso, escolta y medios de acceso del personal, visitantes y vehículos, refiérase al MPO: Programa de Seguridad y Vigilancia, capítulo 9, punto 9.1.1, Medidas de Control de Acceso.

 <i>Una empresa del Grupo CCR</i>	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 10-1

10. Personal aeroportuario

Para la manipulación, ingreso, tránsito, permanencia y salida de mercancías peligrosas, se debe de cumplir con lo dispuesto en el Capítulo 11 del Manual de Procedimientos operativos, "Mercancías Peligrosas".

 <p>AERIS COSTA RICA <i>Una empresa del Grupo CCR</i></p>	Terminal de pasajeros	Código: MPO-04
		Versión: 10
		Página: 11-1

11. Apéndices

- AP.1 Procedimiento de atención de personalidades que ingresen o salgan en vuelos privados del AIJS
- AP.2 Manual de estándares para servicios comerciales en el AIJS
- AP.3 Asistencia a pasajeros con movilidad reducida en el AIJS
- AP.4 Plano: Ubicación de Desfibriladores Externos Automático
- AP.5 Manual de estándares de calidad del servicio de limpieza
- AP.6 Procedimiento de ingreso/salida de artículos electrónicos a las áreas restringidas del AIJS
- AP.7 Plano del ilustrativo: nivel del sótano
- AP.8 Plano del ilustrativo: nivel de llegadas
- AP.9 Plano del ilustrativo: nivel de salidas
- AP.10 Plano del ilustrativo: áreas públicas controladas, cerca de la terminal
- AP.11 Plano del ilustrativo: ubicaciones de arrendatarios (concesionarios) dentro de la terminal de pasajeros
- AP.12 Plano: Ubicación de puntos de reunión en caso de evacuación de la terminal: plataforma principal y llegadas/salidas internacionales
- AP.13 Procedimiento de operación oficinas administrativas Aeris
- AP.14 Procedimiento de operación de la Terminal Doméstica
- AP.15 Procedimiento de operación del área controlada de pasajeros en llegadas Internacionales del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
- AP.16 Procedimiento de objetos perdidos, retenidos y encontrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS)



Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

Versión: 10

Página: 11-2

AP.1 Procedimiento de atención de personalidades que ingresen o salgan en vuelos privados del AIJS

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONALIDADES QUE INGRESAN O SALEN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARÍA (AIJS)

Aplicación

Este procedimiento aplica para la salida o llegada al país de personalidades que pueden representar un riesgo para la seguridad del AIJS o bien su presencia en las diferentes áreas de la terminal pueda representar un trastorno para la operación normal.

Responsabilidad

Son responsables de aplicar este procedimiento:

1. Las empresas de servicio en tierra
2. Operadores aéreos
3. Aeris
4. Ministerio de Agricultura y Ganadería
5. Aduanas
6. Policía Aeroportuaria
7. Migración
8. Policía de Control de Drogas

Procedimiento

1. Cuando una de las empresas que brinda servicios de atención en tierra tiene conocimiento de que en uno de los vuelos privados que atiende alguno de los pasajeros es una personalidad, que a su criterio, puede representar algún tipo de riesgo para la seguridad u operación normal del Aeropuerto, debe hacer una solicitud dirigida a la Gerencia de Operaciones de Aeris para solicitar la aplicación de este procedimiento especial. La solicitud debe ser por escrito en una carta con membrete de la empresa solicitante y debe cumplir con lo siguiente:
 - a. Entregada a las oficinas principales de Aeris con al menos 24 horas de antelación a la llegada del vuelo.
 - b. Incluir los nombres y los números de pasaporte de las personas que vienen en el vuelo.
 - c. Indicar el tipo de aeronave, hora estimada de llegada/salida, cantidad de equipaje de mano y equipaje facturado.
2. Una vez recibido el documento, la Gerencia de Operaciones de Aeris se encargará de analizar la solicitud en conjunto con la Policía Aeroportuaria. Si como resultado del análisis se considera necesario que la personalidad que viaja en el vuelo privado puede representar un riesgo para la seguridad o la operación del Aeropuerto, se procederá de la siguiente forma:
 - a. Operaciones de Aeris se encargará de llenar el formulario adjunto con la información que se indica.
 - b. Una vez que se ha completado el documento, Operaciones de Aeris se encargará de pasar por las oficinas de las autoridades para solicitar la firma que permite que se realice este procedimiento especial. Las personas que representan las autoridades y que firman este documento deben ser previamente comunicadas a la Gerencia de Operaciones de Aeris. Las siguientes son las autoridades que firman la autorización para el procedimiento especial.
 - i. Ministerio de Agricultura y Ganadería
 - ii. Aduanas

- iii. Policía Aeroportuaria
- iv. Migración
- v. Policía de Control de Drogas
- vi. Operaciones Aeris

NOTA 1: La firma de este documento es una autorización para que se brinde la cortesía de realizar los controles ejercidos por las autoridades firmantes al pie del avión. Esta firma no constituye bajo ninguna circunstancia una constancia de que los controles ejercidos por las autoridades han sido realizados.

NOTA 2: El documento debe estar con todas las firmas, sin excepciones.

- c. Una vez firmado el documento por todas las autoridades, Operaciones de Aeris sacará una copia del formulario y se encargará de dejar una copia en la oficina de cada una de las autoridades firmantes y una copia en la oficina de la Dirección de Inteligencia y Seguridad Nacional (DIS).
 - d. En caso de que la hora estimada de llegada del vuelo varíe en más de 60 minutos, Operaciones de Aeris debe iniciar nuevamente con el punto a. de este procedimiento.
 - e. La empresa de servicio en tierra debe encargarse de transportar a todas las autoridades al lugar en donde se encuentra estacionado el avión. Queda a discreción de cada una de las autoridades hacerse presente al lugar en donde se encuentra el avión estacionado. **La presencia de Migración al pie del avión es indispensable y bajo ninguna circunstancia puede salir o entrar un pasajero al Aeropuerto sin tener el visto bueno de esta institución. Por lo cual, el funcionario de Migración que atiende la operación debe consignar su firma en la última casilla del formulario de firmas correspondiente.**
 - f. El ingreso y salida de los pasajeros se hará por el puesto de seguridad que Operaciones de Aeris y Policía Aeroportuaria hayan designado. Este puesto debe quedar indicado en el formulario. Cuando la empresa de servicio pase por el puesto de seguridad designado debe entregar una copia del formulario firmado por las autoridades al oficial que se encuentra en custodia.
 - g. Todo el equipaje sin excepción (incluyendo equipaje de mano y equipaje facturado) debe pasar por los controles del Ministerio de Agricultura y Ganadería y el Ministerio de Hacienda que están establecidos en la terminal. El manejo de este equipaje y la responsabilidad de que pase por los controles establecidos es de la Empresa de servicio en tierra.
3. Si del análisis que haga la Gerencia de Operaciones de Aeris y la Policía Aeroportuaria se considera que la personalidad que viaja en el avión no representa ningún riesgo para la seguridad o la operación normal del Aeropuerto, se deberá seguir el procedimiento establecido en el AIC A 9/07 Procedimientos de Entrada y Salida Vuelos de Aviación General Internacionales y Locales Aeropuerto Internacional. Juan Santamaría.
4. Las empresas de servicio en tierra que incumplan el presente procedimiento, no podrán volver a solicitar la aplicación de este procedimiento a ninguno de los pasajeros que viajen en los vuelos que atiendan. Esta medida se aplicará por tiempo indefinido y su aplicación será una decisión del Comité de Seguridad del AIJS.

Aprobaciones

Deben quedar incluidas todas las firmas de los titulares de todas las instituciones que constituyen el CSF

Fecha: _____

FORMULARIO - PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONALIDADES QUE INGRESAN O SALEN DEL

Firma		Firma	
Aduanas		PCD	
Nombre		Nombre	
Firma		Firma	
Migración		AERIS	
Nombre		Nombre	
Firma		Firma	
Seguridad complementaria			
Nombre			
Firma			
<p>Nota importante: La firma de este documento indica que las instituciones se encuentran enteradas. Bajo ninguna circunstancia representa una autorización de trámites de control realizados. Queda a discreción de cada institución presentarse en el lugar de llegada/salida de los pasajeros.</p>			

Funcionario de Migración que atiende la operación	
Nombre	
Firma	



Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

Versión: 10

Página: 11-3

AP.2 Manual de estándares para servicios comerciales en el AIJS

Manual de Estándares para Servicios Comerciales en el AIJS



CONTACTOS

Contacto	Teléfono	Fax
Oficina de Comercial	2437-2400	2437-2424
Oficina de Operaciones	2440-8257/2442-2960	2442-7646
Departamento de Mantenimiento	2441-4645	2441-4645
Oficina de Identificaciones	2431-2251	2440-7668

Si tiene alguna duda o sugerencia puede escribirnos a la dirección electrónica:
comercial@aeris.cr.

TABLA DE CONTENIDO

<i>ESTANDARES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS EN EL AIJS</i>	<i>4</i>
<i>ESTÁNDARES DE PERSUASIÓN Y TRATO PERSONAL</i>	<i>4</i>
<i>ESTÁNDARES DE LIMPIEZA, SEGURIDAD, INFRAESTRUCTURA Y MOBILIARIO.</i>	<i>5</i>
<i>ESTÁNDARES DE VISIBILIDAD Y MERCHANDISING</i>	<i>5</i>
<i>ESTÁNDARES DE DISPONIBILIDAD</i>	<i>6</i>

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MA-633
	MANUAL DE ESTÁNDARES PARA SERVICIOS COMERCIALES	Versión: 23
Aprobado por: Gerente Comercial		Página: 4 de 6
		Rige a partir de: 04/agosto/2021

ESTANDARES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS EN EL AIJS

Los siguientes estándares deben ser atendidos por todos los subcontratistas comerciales que brindan servicios de alimentos y bebidas, ventas al detalle, servicios al pasajero y tiendas libres de impuestos en las terminales de pasajeros del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

En los contratos comerciales existe un vínculo en la cláusula “Términos de la contratación” donde el subcontratista puede tener acceso al Manual de Estándares de Servicios Comerciales y otros manuales del AIJS necesarios para la explotación del contrato, y son considerados parte integral del Contrato, por lo cual se debe acatar el cumplimiento de lo indicado en cada manual.

Este Manual obliga a Las Partes y será interpretado en primera instancia de conformidad con los Términos del Contrato Comercial.

ESTÁNDARES DE PERSUASIÓN Y TRATO PERSONAL

El personal de los servicios comerciales del aeropuerto debe cumplir con los siguientes lineamientos:

1. Portar uniforme
2. Portar gafete de identificación oficial del AIJS
3. Estar presente en el puesto de trabajo
4. Ingerir alimentos en zonas autorizadas

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MA-633
	MANUAL DE ESTÁNDARES PARA SERVICIOS COMERCIALES	Versión: 23
		Página: 5 de 6

ESTÁNDARES DE LIMPIEZA, SEGURIDAD, INFRAESTRUCTURA Y MOBILIARIO.

En las áreas comerciales deben estar limpias, deben ser seguras y su infraestructura y mobiliario debe estar bien preservados, así como el cumplimiento de normativas nacionales. Será objeto de inspección rutinaria en los casos que aplica:

1. Pisos
2. Ventanales
3. Cielo Raso
4. Paredes
5. Vitrinas
6. Mesas y sillas
7. Cubertería
8. Mostradores
9. Rotulación
10. Basureros
11. Permiso sanitario de funcionamiento y patentes municipales

ESTÁNDARES DE VISIBILIDAD Y MERCHANDISING

Con el fin de garantizar una imagen agradable y comfortable en los locales y equipos, se debe cumplir con los siguientes lineamientos:

1. Funcionamiento de las pantallas
2. Sistema de ventas operativo
3. Rotulación encendida
4. Accesos y salidas libres
5. Aire acondicionado operativo
6. Puertas y cortinas metálicas abiertas y en buen estado
7. Volumen de música de ambientación
8. Cámaras de refrigeración operativas

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: MA-633
	MANUAL DE ESTÁNDARES PARA SERVICIOS COMERCIALES	Versión: 23
		Página: 6 de 6

ESTÁNDARES DE DISPONIBILIDAD

Con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos, información e inventario de los productos se debe cumplir con los siguientes lineamientos:

1. Productos comestibles empacados
2. Dispensador de bebidas operativo
3. Menú y exhibición de precios
4. Máxima utilización y exhibición del producto
5. Presencia única de marcas y productos autorizados



Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

Versión: 10

Página: 11-4

AP.3 Asistencia a pasajeros con movilidad reducida en el AIJS

Elaborado por: **Aeris Holding**

Fecha de aprobación: **05-07-16**

Rige a partir de: **10-07-16**

Código: P-167

PROPÓSITO	ALCANCE
Suministrar el procedimiento general e identificar los recursos disponibles en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS), para brindar asistencia a los pasajeros con movilidad reducida (PMR).	Aplica a los servicios brindados dentro de las instalaciones del AIJS, por operadores aéreos y por las diferentes entidades que intervienen en los procesos de facilitación y atención de pasajeros.
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
AIJS:	Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
CETAC:	Consejo Técnico de Aviación Civil
RAC:	Reglamento Aeronáutico Costarricense.
OACI:	Organización de Aviación Civil Internacional.
DGAC:	Dirección General de Aviación Civil
IATA:	International Air Transport Association
AERIS:	Aeris Holding Costa Rica S.A.
PMR:	Pasajeros con movilidad reducida
Ambulift	Equipo plataforma para el desplazamiento de pasajeros con movilidad reducida
Artículos prohibidos:	Según lo define la Directiva de Seguridad DS-2008-014, son los que no se pueden transportar nunca en la cabina de la aeronave o tener en la zona de seguridad restringida de un aeropuerto, excepto por las personas autorizadas que los necesitan para realizar tareas esenciales. Estas tareas pertenecen a la operación del aeropuerto, de la aeronave, ingeniería, instalaciones de suministro de alimentos de la línea aérea/ aeropuerto y restaurantes. Entre las personas autorizadas están los miembros de la tripulación de la aeronave que necesitan los artículos prohibidos para realizar sus tareas regulares en vuelo o como parte del equipo obligatorio de emergencia / supervivencia o médico.
Ayudas técnicas:	Según lo define la Ley No. 7935, Ley integral para la persona adulta mayor, son los elementos que una persona con discapacidad requiere para mejorar su funcionalidad y garantizar su autonomía.

Desembarque:	Según se define en el anexo 9 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Facilitación), es el acto de salir de una aeronave después del aterrizaje, exceptuando los tripulantes o pasajeros que continúen el viaje durante la siguiente etapa del mismo vuelo directo.
Discapacidad:	Según lo define la ley 7600, es cualquier deficiencia física, mental o sensorial que limite, sustancialmente, una o más de las actividades principales de un individuo.
Embarque:	Según se define en el anexo 9 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Facilitación), es el acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar el vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que hayan embarcado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo.
Operador aéreo:	Según lo define el decreto N° 31802-MOPT, Regulaciones aeronáuticas costarricense seguridad de la aviación civil, es el titular o solicitante de un Certificado de operador aéreo, nacional o extranjero, que realiza operaciones de transporte de pasajeros y sus equipajes, carga y correo, o exclusivamente carga, en operaciones domésticas o internacionales.
Operador del aeropuerto:	Según lo define el decreto N° 31803-MOPT Regulaciones aeronáuticas costarricense certificación de aeropuertos, es la entidad, persona física o jurídica autorizada para operar un aeropuerto y que puede ser o no el titular o poseedor de un certificado operativo emitido bajo este decreto. En el caso del AIJS, se hace referencia a Aeris Holding Costa Rica S.A.
Persona con impedimentos:	Según se define en el anexo 9 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Facilitación), es toda persona cuya movilidad se ve reducida por una incapacidad física (sensorial o locomocional), deficiencia mental, edad, enfermedad o cualquier otra causa que sea un impedimento para el uso de transportes y cuya situación requiere atención especial adaptando a las necesidades de dicha persona los servicios puestos a disposición de todas las personas.
Pasajero con movilidad reducida (PMR):	Según lo define el Airport Handling Manual de la IATA, es todo pasajero que, por sus especiales condiciones físicas, médicas o mentales, necesita mayor atención individual que la que normalmente se presta a otro pasajero, ya sea en el embarque, desembarque, durante el vuelo, en caso de una evacuación de emergencia y/o en tierra (ejemplos: mujeres embarazadas, adultos mayores, pasajeros en silla de ruedas, pasajeros ciegos, pasajeros sordos, pasajeros con alguna extremidad inmovilizada, pasajeros en una condición médica especial, etc.).

	<p>Los PMR se pueden clasificar de la siguiente manera:</p> <p>a. <u>En razón a su grado de movilidad:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambulatorios: Capaces de subir, bajar, moverse dentro de la aeronave sin ayuda o con pequeña ayuda de cualquier otra persona, como sordos, ciegos, minusválidos psíquicos. • No ambulatorios: Incapacitados para subir, bajar o desplazarse dentro de la aeronave sin ayuda. <p>b. <u>Por su ubicación a bordo de la aeronave:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • En asiento, ocupando uno o más espacios, pudiendo efectuar el viaje solos o acompañados por una persona adulta, mayor de 18 años, facultativo o no, según determinen los médicos autorizados por el operador aéreo. • En camilla, que deberán ir acompañados de otra persona, facultativo o no, según determinen los médicos autorizados por el operador aéreo. <p>c. <u>Por causa de la urgencia de la evacuación:</u> Se distingue entre pasajeros que requieren un transporte urgente y aquellos que no lo necesitan.</p> <p><u>Por su estado psicofísico:</u> En función de su estado físico o psíquico, del tratamiento que exige tal estado y de los requisitos necesarios para su aceptación.</p>
<p>Pasajeros individuales:</p>	<p>Son aquellos que no tienen relación entre sí. Hacen la reserva de su vuelo individualmente.</p>
<p>Pasajeros en grupo:</p>	<p>Estos pasajeros suelen pertenecer a equipos deportivos u otras asociaciones de personas con discapacidad psíquica o física, etc. y viajan juntos constituyendo un grupo.</p>
<p>Acompañante válido:</p>	<p>Se llama así a la persona mayor de 18 años, en pleno uso de todas sus facultades, que viaja con el PMR con el fin de prestar la ayuda que pueda requerir durante el viaje. El acompañante será informado de los procedimientos de seguridad, de la posición de las salidas de emergencia y del camino que ha de seguirse en caso de evacuación, información que les será suministrada a bordo por la tripulación de cabina de pasajeros.</p>

NOTA: Los acompañantes de los pasajeros ambulatorios, incluidos los ciegos, pueden ser menores de 18 años, siempre que no sean acompañantes de grupo, en cuyo caso, deberán reunir los requisitos anteriormente expuestos. Un perro guía se considera como acompañante válido para un ciego o sordo que viaje solo.

Respecto a la condición física y/o médica o discapacidad, los PMR son categorizados en varios grupos. Estos grupos se identifican en los mensajes de la aerolínea por medio de códigos AIRIMP que es una convención usada para transmitir mensajes de emisión electrónica.

Código AIRIMP:

- WCHR: (Wheelchair – R for Ramp) Silla de ruedas – R, por rampa. El pasajero puede ascender/descender por escaleras y desplazarse hacia/desde su asiento en la cabina de pasajeros, pero necesita silla de ruedas para distancias largas hacia/desde la aeronave; esto es, para desplazarse por rampa o puentes de abordaje.
- WCHS: (Wheelchair – S for stairs) Silla de ruedas – S, por escaleras. Pasajero que no puede subir escaleras, pero puede desplazarse hacia/desde su asiento en la cabina de pasajeros, requiere silla de ruedas para distancias largas hacia/desde la aeronave y necesita ser transportado arriba/abajo en las escaleras.
- WCHC: (Wheelchair – C for cabin seat) Silla de ruedas – C, hasta asiento de cabina. Pasajero que está completamente inválido y necesita silla de ruedas hacia/desde la aeronave, necesita ser transportado arriba/abajo en las escaleras y hacia/desde su asiento en la cabina de pasajeros.

NOTA 1: En los casos que el PMR viaja con su silla propia, se debe utilizar el código aplicable:

WCBD (Dry Cell Battery) Silla de ruedas – batería seca

WCBW (Wet Cell Battery) Silla de ruedas – batería húmeda

**Código AIRIMP (Airline Interline
Message Procedures):**

WCMP (Manual Powers) Silla de ruedas – manual

NOTA 2: En el caso que el PMR requiera de la silla a bordo de la aeronave, se utiliza el código WCOB (Wheelchair on board)

- BLND (Blind Passenger): Pasajero ciego. Puede ir acompañado de perro guía.
- DEAF (Deaf Passenger): Pasajero sordo. Puede ir acompañado de perro guía.
- LEGL: (Leg in cast) Pasajeros con la pierna izquierda inmovilizada (este código será usado en combinación con MEDA).
- LEGR: (Leg in cast) Pasajeros con la pierna derecha inmovilizada (este código será usado en combinación con MEDA).
- LEGB: (Leg in cast) Pasajeros con ambas piernas inmovilizadas (este código será usado en combinación con MEDA).
- SP: (Special needs passenger) Pasajero con necesidades especiales
- MEDA: (Medical case) Caso médico, aquellos que requieren autorización. No se usa para pasajeros que solamente requieren asistencia para moverse.
- OXYG: (Oxygen) Pasajeros que requieren uso de oxígeno durante el viaje, ya sea sentado o en camilla.
- STCR: (Stretcher Passenger) Pasajeros en camilla.

RESPONSABILIDADES

Operadores aéreos:

Según lo dispone el anexo 9 al Convenio de Aviación Civil Internacional, el operador aéreo será responsable de la custodia y cuidado de los pasajeros y los miembros de la tripulación que desembarcan, desde el momento en que abandonen la aeronave hasta que sean admitidos en el Estado.

Operador Aéreo y Entidades del AIJS:

- Brindar la información, instrucciones y asistencia necesaria a los PMR. Se asegurarán de transmitir a su personal los requerimientos

	<p>solicitados por los PMR a fin de garantizar que se brinden los servicios necesarios.</p> <ul style="list-style-type: none">• Coordinar programas de capacitación y concientización, sobre asistencia a PMR, para el personal que está bajo su cargo.• Mantener suficiente personal entrenado para asistir a los PMR <p>En caso que se subcontraten servicios por medio de un tercero, estos deben seguir con los lineamientos anteriores.</p>
Migración, Aduanas, Ministerio de Agricultura, Control de Seguridad (Policía Aeroportuaria):	<p>Debe brindar atención expedita y prioridad en filas a los PMR.</p>

CONTENIDO

1. Generalidades:

Debido a ciertas condiciones especiales, algunos pasajeros (PMR, pasajeros con impedimentos o pasajeros con discapacidad) podrían requerir asistencia especial en el AIJS. En estos casos, es importante conocer y cumplir con la normativa aplicable, con este procedimiento y con todos aquellos que sean establecidos por los operadores aéreos y entidades del AIJS, para que las necesidades del pasajero sean cubiertas durante su paso por el Aeropuerto.

2. Asistencia especial a los PMR:

2.1. Programas de capacitación:

Cada entidad que opere en el AIJS y que tenga trato directo con los pasajeros, debe coordinar programas de capacitación y concientización, sobre asistencia a PMR, para el personal que está bajo su cargo. Así mismo, dichas entidades deben asegurar que disponen en todo

momento de suficiente personal entrenado para asistir a los PMR y que estos conocen las facilidades y recursos que el AIJS tiene disponibles.

Esta misma obligación se extiende a los contratistas que tengan trato directo con los pasajeros.

Los operadores aéreos deben estar en condiciones de proporcionar a los PMR la asistencia que requieran desde que empieza su viaje hasta que termina, según sean sus necesidades.

2.2. Procedimientos específicos establecidos por los operadores aéreos:

- Ayudas técnicas (sillas de ruedas, ayudas técnicas como bastones, muletas, perro guía).
- Acompañante válido
- Certificado médico
- Limitación de transporte
- Asignación de asientos
- Pasajeros en grupo
- Pasajeras gestantes
- Pasajeros en camilla
- Pasajeros que requieren de cilindro con oxígeno

NOTA: Los representantes de Operaciones de Aeris podrán orientar a los PMR para que contacten a los operadores aéreos y entidades del AIJS, para que estos a su vez ofrezcan a este tipo de pasajeros la asistencia que así requieran.

2.2.1. Disponibilidad de sillas de ruedas:

- El uso de sillas de ruedas puede cambiar de acuerdo a los procedimientos específicos de cada operador aéreo. En general, se opera de la siguiente forma:

- Previa solicitud de la misma, las sillas de ruedas serán provistas por el operador aéreo para asistir a los pasajeros. Este servicio se ofrece libre de cargo.

NOTA: Cuando un pasajero transporte una silla de ruedas eléctrica, se debe contactar al Operador Aéreo. Las baterías húmedas son consideradas material peligroso y requieren embalaje especial.

2.3. Atención preferencial a los PMR:

Todas las entidades del AIJS que brinden servicios al público deben mantener infraestructura adecuada, asientos y todas aquellas comodidades para los PMR que así los requieran.

La atención en cada una de las filas dentro del AIJS, será siempre prioridad para los PMR, junto con sus pasajeros acompañantes (en caso que los haya). A este respecto, el personal de Aeris podrá verificar que se de preferencia en las filas a los PMR.

A continuación, se detallan algunas consideraciones generales y consejos específicos (de acuerdo al tipo de discapacidad) para brindar una atención preferencial a los PMR¹.

2.3.1. Consideraciones generales:

- Brindarle atención prioritaria y preferencial. Un PMR puede requerir más tiempo del habitual para hacer cosas, decirlas o comprenderlas, por lo cual se requiere de paciencia al momento de darle atención.
- Consultarle siempre si necesita ayuda y cómo puede brindársela ya que puede no ser necesaria o deseada.
- Ponerse en el lugar del PMR para comprender mejor la forma en que esta persona necesita y quiere la información.
- Mantener un comportamiento natural y en actitud de respeto.
- Manifestar en todo momento el interés por facilitar la información.

2.3.2. Limitaciones en las actividades relacionadas con el desplazamiento:

- No tomarle del brazo que apoya sobre el bastón u otra ayuda técnica. No tomarle tampoco por su bastón.
- Ofrecerle un asiento para que no permanezca largo rato de pie y si el PMR utiliza bastones o muletas se debe procurar que pueda alcanzarlos fácilmente.
- Si el PMR usa silla de ruedas:
 - Para hablarle, se debe ubicar de frente a la persona, nunca detrás o en una posición que la obligue a darse vuelta.
 - Hablarle directamente a quien está sentado en la silla de ruedas, ya que es parte del espacio corporal de la persona que la ocupa.

2.3.3. Limitaciones en las actividades relacionadas con el uso de las manos y los brazos:

- Cuando el PMR requiera firmar un documento, se debe solicitar que otra persona firme por el usuario (a) frente a dos testigos del hecho.

¹ Fuente: Tomado y adaptado de la Comisión de accesibilidad del Poder Judicial

- Se debe tomar en cuenta que en la mayoría de los casos estas personas pueden requerir apoyo para tomar documentos o abrirlos, transportar objetos y abrir o cerrar puertas.

2.3.4. Limitaciones en las actividades relacionadas con la visión:

- Al iniciar la atención se debe indicar el nombre del funcionario y ponerse a sus órdenes. Al darle una respuesta, se debe hacer en forma verbal, no con un gesto. Se deben dar referencias concretas (“a su derecha”, “al frente”).
- Si se va a retirar, por ejemplo, para conseguir algún documento, se le debe indicar ya que el PMR podría pensar que sigue acompañado.
- En el caso del proceso de control de seguridad, se debe comunicar verbalmente al PMR cada uno de los pasos del proceso, como por ejemplo, el momento en que va a cruzar por el arco detector de metales.
- Cuando una persona utiliza perro guía (o algún otro animal de servicio) se debe recordar que el PMR y el perro forman un “equipo de trabajo” muy compenetrado. Por ello no se debe distraer al perro de su tarea ni separarlo de su dueño.
- Cuando vaya a entregarle algo al PMR, se le debe indicar qué le está dando o dónde está colocado si está sobre una mesa o mostrador. Cuando deba leerle un texto, se debe hacer despacio e iniciar leyéndole los títulos y la persona seleccionará lo que más le interesa.
- Si ayuda al PMR a desplazarse, se debe ofrecer su hombro, un brazo o una mano para que se apoye. No lo sujete. Se le debe indicar la existencia de obstáculos y por dónde puede caminar.

2.3.5. Limitaciones en las actividades relacionadas con la audición:

- La mayoría de estos pasajeros utilizan lenguaje de señas (Lesco) para comunicarse. Sin embargo, también hay PMR que han quedado sordos después de haber aprendido a hablar y entonces leen los labios. Si el PMR solo entiende el lenguaje por señas, se debe

localizar a personal que se encuentre capacitado en este lenguaje para que le brinde una orientación básica. También puede comunicarse por escrito.

- Si la persona sabe leer los labios se deben tomar en cuenta estos consejos:
 - Hablarle con normalidad, no rápidamente, ni demasiado lento, para que pueda ir leyendo los labios.
 - Hablarle de frente, sin taparse la boca con la mano, ni volver la cara hacia otro lado mientras habla. Se deben utilizar frases cortas, vocalizando bien.
 - Procurar captar su atención antes de comenzar a hablar mediante una señal con la mano o con cualquier otro recurso visual.
 - Recurrir a la información escrita cuando la comunicación no sea suficientemente clara o queden dudas de que se haya producido el entendimiento.

- Si hay un intérprete presente, se debe continuar hablando directamente con el PMR. Este se podrá volver hacia su intérprete en caso necesario.

2.3.6. Limitaciones en las actividades relacionadas con la comprensión:

- Hablarle de manera natural y sencilla.
- Explicarle una cosa a la vez, despacio y en forma muy concreta.
- Si el PMR tiene dificultad para hablar, se le debe poner mucha atención sin impacientarse.
- No completar las frases del PMR. Se debe dejar que lo haga por si mismo.
- Evitar la sobreprotección o el rechazo.
- Estimular al PMR con un mensaje o un gesto positivo (sonrisa, palabras amables, etc.) para demostrar que se dio una retroalimentación.
- No se debe separar al PMR de sus padres o acompañantes durante el proceso de chequeo de seguridad.

2.3.7. Limitaciones en las actividades relacionadas con la comunicación y lenguaje:

- Evitar distraerse o cambiar de tema al creer que el PMR ha terminado de emitir el mensaje.
- Hablar despacio y esperar el tiempo necesario para que la persona conteste.

2.4 Llegadas internacionales de pasajeros:

- Según lo dispone el Anexo 9 al Convenio de Aviación Civil Internacional, el operador aéreo será responsable de la custodia y cuidado de los pasajeros y los miembros de la tripulación que desembarcan, desde el momento en que abandonen la aeronave hasta que sean admitidos en el Estado.

2.3.8. Confirmación de vuelos:

- Cuando el operador aéreo transmite a Aeris la confirmación de vuelos, es necesario que se informe sobre el número de PMR que requiere asistencia (de acuerdo al código AIRIMP). De esta forma, Aeris podrá asegurar la disponibilidad de un puente de abordaje o, en su defecto, del servicio de autobús (en caso del PMR en silla de ruedas, se hará uso del autobús equipado con plataforma).

2.3.9. Desembarque y traslado desde la aeronave hasta el Edificio Terminal:

- Mediante puentes de abordaje: El operador aéreo, de acuerdo a la necesidad del PMR, brindará la ayuda necesaria al pasajero, según sus procedimientos específicos. En caso que el pasajero así lo requiera, el operador aéreo ingresará la silla por el

puente de abordaje hasta donde se ubique el PMR dentro de la aeronave y le brindará asistencia. Luego, el operador aéreo saldrá junto con el PMR hasta el pasillo estéril, tomará el elevador ubicado en esa área para tal fin y seguirá con el procedimiento establecido para trasladarlo por los demás procesos relativos a los trámites de ley y reclamo de equipaje (ver apartado 2.4.3).

➤ Mediante el uso de autobús:

- Desembarque de la aeronave hasta el nivel de plataforma: Se dispone con equipo especial con sistema de elevación para el traslado del pasajero con movilidad reducida, dicho equipo lleva el pasajero de la aeronave lo desembarca a plataforma.

El operador aéreo debe asistir y coordinar la disponibilidad del equipo elevador (en caso que haya disponibilidad) y del personal necesario, para facilitar el desembarque del PMR, desde la puerta de la aeronave hasta el nivel de plataforma. Una vez el PMR desembarque de la aeronave, será guiado por el operador aéreo hacia el servicio de autobús.

Para ello, cada operador aéreo, de acuerdo con los procedimientos y regulaciones antes indicados, debe haber previsto con antelación los servicios necesarios para el embarque, para la custodia y para el cuidado de los PMR.

- Traslado desde el nivel de plataforma hasta las salas de abordaje remotas: Una vez el PMR esté ubicado dentro del autobús, será trasladado (junto con los representantes del operador aéreo) hasta el ingreso a migración.

En el caso de PMR en sillas de ruedas, o PMR que no puedan subir escaleras, para subir hasta el nivel superior, harán uso del elevador destinado para este fin.

Luego, el representante del operador aéreo seguirá con el procedimiento establecido para trasladar al PMR por los demás procesos relativos a los trámites de ley y reclamo de equipaje (ver apartado 2.4.3).

NOTA: En el caso de aeronaves pequeñas (menos de 19 sillas), el embarque y desembarque de un PMR se podrán realizar con una silla de ruedas, a través de las escaleras de abordaje de la aeronave².

2.3.10. Trámites de ley y reclamo de equipaje: El operador aéreo debe comunicar con anticipación, a las instituciones gubernamentales, cuando se está esperando un PMR, con el fin de facilitar su traslado por estos puestos de chequeo.

2.3.11. Migración: En esta área se encuentra habilitada una posición para la atención expedita de PMR (junto con sus acompañantes), sin necesidad de hacer toda la fila (posición identificada para su respectiva atención).

2.3.12. Reclamo de equipaje: En el área de reclamo de equipaje, el operador aéreo brindará su ayuda al PMR ubicando y retirando su equipaje de los carruseles.

2.3.13. Ministerio de Agricultura - Aduanas: Los viajeros discapacitados, mujeres embarazadas, adultos con niños en brazos, personas de la tercera edad tendrán

prioridad en todos los trámites, pero no serán eximidos de las revisiones que les corresponda. Finalmente, el operador aéreo le ayudará al PMR a ubicar el medio de transporte que requiera.

2.4. Salidas internacionales de pasajeros:

El operador aéreo puede requerir de hasta 48 horas de comunicación previa y de hasta una hora de chequeo anticipado del PMR, en caso que éste desee recibir atención especial. Aun cuando el operador aéreo no reciba esta información con anticipación, si el PMR requiere de atención especial, de igual forma el operador aéreo deberá hacer todo lo posible para brindarle esa atención.

Una vez el operador aéreo reciba la información sobre aquellos PMR que requieran trasladarse por medio de silla de ruedas, deberá transmitir esta información a Aeris para procurar asignar los recursos adecuados (puente de abordaje o servicio de autobús con plataforma).

Los operadores aéreos deben proveer asistencia a los PMR que así lo soliciten. En aquellos casos que un PMR solicite un acompañante, este podrá ingresar y asistir al pasajero hasta el área de control de seguridad. Dependiendo de los procedimientos específicos y/o políticas de los operadores aéreos, los acompañantes podrán ser requeridos en los mostradores de chequeo, para ser incluidos en los registros de los operadores aéreos y recibir un "boleto" que permite ingresar hasta el área de control de seguridad.

2.4.1. Ingreso a la Terminal: En el área de salidas, se permite estacionar momentáneamente en el borde de la acera, frente a cada una de las entradas (puentes Alfa, Bravo y Charlie) con el fin de dejar en este punto a los pasajeros.

2.4.2.Facturación (check-in): De acuerdo con los procedimientos específicos y/o políticas de cada operador aéreo, los PMR se facturan (chequean) en la fila de “especiales”, o, si es el caso, en las filas de primera clase.

Una vez terminados los trámites de facturación, se les proporciona la atención especial que cada caso requiera, dependiendo de:

- El grado de incapacidad que tengan
- Si así es solicitado por el PMR

2.4.3.Migración, control de seguridad e ingreso a salas de abordaje: Posteriormente, el operador aéreo traslada al PMR hacia los demás procesos: migración, control de seguridad (arcos de seguridad) e ingreso a las salas de abordaje. Para estos procesos, el operador aéreo coordina con las entidades del Estado la atención especial, de tal forma que los PMR (y sus acompañantes) tengan prioridad sobre los pasajeros regulares y no tengan que realizar filas.

2.4.4.Control de seguridad (filtros de seguridad): Las consideraciones a tener en cuenta en el proceso de chequeo de seguridad previo al ingreso a las áreas estériles son las siguientes:

- Artículos prohibidos / mercancías peligrosas y procedimiento de aceptación líquidos, geles y productos en polvo: El operador aéreo debe proporcionar información a sus pasajeros sobre los tipos de artículos prohibidos o mercancías peligrosas que está prohibido que transporten a bordo de las aeronaves, así como las restricciones de líquidos, geles y polvos. A través del documento 9284 de la OACI y de la Directiva de Seguridad DS-2008-014 de la DGAC, se establece cuales artículos y sustancias están clasificados como prohibidos y/o como mercancías peligrosas, por lo cual no podrán ser transportados ni como equipaje de mano ni como equipaje facturado. Estos mismos

documentos establecen algunas excepciones (artículos permitidos), para lo cual deberá cumplirse con lo indicado en ambos documentos. Algunas de estas excepciones son las siguientes:

- ❖ Oxígeno médico: Previa autorización y coordinación con el Operador Aéreo, el PMR puede ingresar con oxígeno médico personal con prescripción médica y el equipo respiratorio relacionado (ejemplo: nebulizador, respirador) una vez haya sido examinado. Si el PMR debe permanecer conectado con el oxígeno, deberá informarlo así al oficial de Policía Aeroportuaria. En estos casos, el oficial de Policía Aeroportuaria debe examinar la fuente del oxígeno mientras que el PMR permanece conectado.
 - ❖ Medicamentos en aerosol.
 - ❖ Sillas de ruedas / ayudas motrices equipados con acumuladores antiderramables
 - ❖ Termómetro médico clínico pequeño que contenga mercurio, para uso personal, en su envase protector
- Dispositivos médicos implantados / condiciones médicas especiales
- ❖ Es recomendable que el personal de Policía Aeroportuaria conozca si el PMR tiene algún dispositivo médico implantado como parte del proceso de revisión.
 - ❖ El PMR debe indicar a los oficiales de Policía Aeroportuaria si está usando zapatos ortopédicos u otros dispositivos médicos exteriores y donde se localizan.
 - ❖ Los PMR con condición médica especial en las extremidades inferiores (ejemplo: prótesis en extremidades inferiores) no tienen que quitarse sus

zapatos. En estos casos, estarán sujetos a una investigación visual / física y a un muestreo de explosivos mientras el calzado permanece en sus pies.

- ❖ Los PMR que tienen dispositivo especial (ejemplo: marcapasos cardíacos u otros dispositivos que contengan radioisótopos) que no pueda pasar a través de los arcos detectores o por detectores manuales, deberán notificarlo al personal de Policía Aeroportuaria.
- ❖ Se debe evitar accidentalmente golpear las áreas sensibles del PMR con el detector manual.
- ❖ El oficial de Policía Aeroportuaria podrá ofrecer un chequeo privado cuando estime que es necesario, como parte del control de seguridad.

NOTA: En el caso de líquidos, geles y polvo el operador aéreo debe informar al pasajero de las limitaciones existentes en cuanto a las cantidades permitidas y condiciones bajo las cuales se permite su transporte, de acuerdo a las directivas de seguridad vigentes.

- Equipaje de mano: La limitación de cantidad o tamaño para equipaje de mano no aplica a los suministros médicos y/o a las ayudas técnicas (incluyendo perros guía y su equipo). Los PMR pueden llevar generalmente el equipo médico, medicamentos y las ayudas técnicas a bordo de la aeronave una vez hayan sido sometidos al control de seguridad. En el caso de los medicamentos, no se requiere estampar el nombre del pasajero en la medicina de prescripción. Aun así, es recomendable que los pasajeros porten documentación de soporte (prescripción médica) en relación con las necesidades de su medicación.

- Ayudas técnicas:

- ❖ Las muletas, bastones, y otras ayudas técnicas que requieran examinarse y que puedan caber a través de la máquina de rayos x, deben ser sometidos a dicho control. En estos casos, los PMR podrían requerir ayuda para su soporte (un brazo, una mano o un hombro) hasta que recuperen su ayuda técnica.
- ❖ El oficial de Policía Aeroportuaria examinará manualmente las ayudas técnicas si no caben a través de la máquina de rayos x.
- ❖ Una vez que hayan examinado la ayuda técnica, los oficiales de Policía Aeroportuaria lo devolverán de manera que el PMR pueda seguir usándolo.
- ❖ Cualquier accesorio que tenga el perro guía (incluyendo, pero no limitado a arnés, collar, chaleco) será examinado manualmente. Estos accesorios no se deben quitar durante la inspección manual.
- ❖ Las ayudas técnicas tales como dispositivos para comunicación, pasarán con el mismo proceso que el utilizado para las computadoras personales.
- ❖ Cualquier artículo que esté debajo del sillón de la silla de ruedas, se debe poner en la máquina de rayos x.
- ❖ En ningún momento durante el control de seguridad, se podrá distraer o separar al PMR de su animal de servicio (ejemplo: perro guía).
- ❖ Debe pedirse permiso al PMR antes de tocar el animal de servicio o sus pertenencias.
- ❖ El PMR y su animal de servicio deberán pasar a través de los arcos detectores (ya sea simultáneamente, o que el animal de servicio pase adelante o detrás del PMR). Si pasaron simultáneamente y se detectó algo en los arcos, ambos deberán someterse a un chequeo adicional.

➤ **Chequeos privados:**

- ❖ Para los PMR en sillas de ruedas o en aquellos casos que se requiera levantar la ropa para terminar el proceso de la inspección, se podrán realizar chequeos privados en el cuarto que se ubica en esta área.
- ❖ En caso que el PMR así lo requiera, puede pedir una revisión privada en cualquier momento. Se procurará que durante la revisión privada se mantengan dos oficiales de seguridad presentes que sean del mismo género que el PMR revisado.
- ❖ El PMR puede rechazar la revisión privada. En este caso, será necesario permitir a los oficiales de Policía Aeroportuaria que hagan la revisión en público.

2.5. Embarque de pasajeros y traslado desde el Edificio Terminal hasta la aeronave:

- Mediante puentes de abordaje: El operador aéreo, de acuerdo a la necesidad del PMR, brindará la ayuda necesaria al pasajero, según sus procedimientos específicos. En caso que el pasajero así lo requiera, el operador aéreo ingresará por el puente de abordaje y le brindará asistencia hasta la silla dentro de la aeronave donde se vaya a ubicar el PMR.
- Mediante el uso de autobús: En el caso de PMR en sillas de ruedas, o PMR que no puedan bajar escaleras, se utilizarán los elevadores destinados para bajar del primer nivel de salas de abordaje hasta el nivel de rampa, a las salas remotas:

- Bloques A y B – Nivel inferior. Se utilizará el elevador ubicado en la sala 15 para tal fin.
 - Bloque E – Nivel inferior. Se utilizará el elevador ubicado en sala 5 para tal fin.
- Traslado desde las salas de abordaje remotas hasta el nivel de plataforma: Una vez inicie el embarque en los autobuses, el operador aéreo trasladará al PMR hasta este medio de transporte. Una vez el PMR esté ubicado dentro del autobús, será trasladado (junto con el representante del operador aéreo) hasta la aeronave.
- Embarque desde el nivel de plataforma hasta la aeronave: Se dispone con equipo especial con sistema de elevación para el traslado del pasajero con movilidad reducida, dicho equipo lleva el pasajero de la plataforma, finalmente lo embarca a la aeronave.

El operador aéreo debe asistir y coordinar la disponibilidad del equipo elevador (en caso que haya disponibilidad) y del personal necesario, para facilitar el embarque del PMR, desde el nivel de plataforma hasta la puerta de la aeronave. En caso que el pasajero así lo requiera, el operador aéreo ingresará a la aeronave y le brindará asistencia hasta la silla dentro de la aeronave donde se vaya a ubicar el PMR.

Estos procedimientos deben incluir el manejo de los PMR.

Para ello, cada operador aéreo, de acuerdo con los procedimientos y regulaciones antes indicados, debe haber previsto con antelación los servicios necesarios para el embarque, para la custodia y para el cuidado de los PMR.

2.7 Estacionamiento

El estacionamiento principal del AIJS cuenta con dos niveles. Ambos niveles tienen espacios de estacionamiento reservados para los pasajeros con movilidad reducida. Dichos espacios están ubicados cerca del elevador que comunica los dos niveles del estacionamiento.

Los espacios reservados se encuentran debidamente señalizados. En caso que usted requiera el uso de estos espacios, puede pedir al personal de seguridad del parqueo que remueva el rótulo temporal que regula el acceso a cada uno de los espacios.

Además, todos los usuarios al ingreso o salida del estacionamiento podrán realizar su trámite, sin la necesidad de abrir la puerta o de salir del vehículo.

En caso que alguien tenga problemas, el estacionamiento cuenta con circuito cerrado de televisión, en donde se podrá detectar si una persona necesita ayuda.

2.8 Elevadores

Las instalaciones del AIJS cuentan con varios elevadores para el servicio de los pasajeros.

Estos elevadores están ubicados en las áreas públicas y dentro de la Terminal.

El primero está ubicado en el parqueo principal, es totalmente público y comunica los dos niveles principales de la Terminal y el parqueo.

El segundo elevador se ubica dentro de la Terminal y sirve, a los pasajeros que llegan al país, para comunicarse de los puestos de chequeo de migración hacia la zona de vuelo en conexión.

El tercer elevador se ubica dentro de la Terminal (lobby) y comunica el nivel del mezanine con el nivel de salidas internacionales.

El cuarto elevador se ubica dentro de la Terminal (Bloque A y B) y comunica el nivel principal de las Salas de Abordaje con el nivel de la plataforma. De esta forma, los pasajeros con movilidad reducida puedan hacer uso de las salas de abordaje 12 y 13 para aeronaves estacionadas en posiciones remotas.

El quinto elevador está dentro de la Terminal (salas de abordaje) y comunica el nivel principal de las Salas de Abordaje diagonal a donde se encuentra el área de comidas, sala de abordaje 5 (Bloque D) con el nivel de la plataforma, donde los pasajeros con movilidad reducida puedan hacer uso de las salas de abordaje 6 y 7 para aeronaves estacionadas en posiciones remotas.

Estos cinco elevadores cuentan con sistemas para llegar hasta el piso más próximo y abrir sus puertas en caso de que se queden sin alimentación eléctrica. Todos tienen botoneras con señalización en Braille.

Adicionalmente, se cuenta con cinco ascensores para brindar la facilidad a los pasajeros con movilidad reducida que ingresan al país. Los mismos comunican los puentes de abordaje con los pasillos estériles.

3 Restaurantes y áreas comerciales

Los concesionarios de comidas y bebidas le ofrecen la posibilidad de acceder en silla de ruedas hacia el área de cajas y al área de comedor.

Estas instalaciones ofrecen fácil acceso a los mostradores de servicio de comidas y suficiente espacio para que usted pueda acceder.

Usted tiene la opción de pasar a las cajas y mostradores de atención sin necesidad de hacer la fila.

4. Facilidades

4.1 Teléfonos de cortesía

Usted podrá comunicarse por medio de los teléfonos de cortesía en caso que requieran asistencia. Estos teléfonos se encuentran ubicados en puntos estratégicos de la terminal.

4.2 Teléfonos públicos

En cada batería de teléfonos públicos hay por lo menos una unidad que se encuentra instalada a un nivel más bajo para que pueda ser utilizada por personas en silla de ruedas.

4.3 Disponibilidad de la información

Cada línea aérea cuenta con sus propios procedimientos para brindarle asistencia especial. Previamente, las líneas aéreas deberán informarle a usted sobre dichos procedimientos.

En aquellos casos que las líneas áreas faciliten a Aeris los procedimientos establecidos, Aeris los podrá mantener a su disposición en los mostradores de información del AIJS.

4.4 Sistema de audio y ayudas visuales

La Terminal cuenta con un sistema de megafonía e información visual (señalización), mediante el cual se pueda informar a los pasajeros de las llegadas y salidas tanto de vuelos, de equipaje, así como de cualquier otra incidencia o noticia, en caso de ser necesario.

4.5 Sistemas de información de vuelos

La información de salida de vuelos estará siempre disponible y accesible en las pantallas de información del AIJS.

Asimismo, en cada mostrador de información cualquier pasajero, puede obtener la información que necesite, llamando a la extensión 2915.

4.6 Sistemas de información de salida de equipajes

La información de salida de equipaje estará siempre disponible y accesible en las pantallas de información del AIJS. Asimismo, en cada mostrador de información cualquier pasajero, puede obtener la información que necesite, llamando a la extensión 2915

4.7 Cuidado asistencial

En caso que usted requiera algún tipo de asistencia médica o un mayor espacio para brindar algún cuidado asistencial a un adulto mayor (ejemplo: área para cambio de pañal), puede dirigirse al consultorio de la Cruz Roja del AIJS, donde le podrán brindar este espacio.

5. Sistemas de alarmas.

El sistema de alarmas contra incendio o de aviso de evacuación cuentan con dispositivos sonoros (sirenas) y visuales (luces estroboscópicas), de esta manera tanto las personas con discapacidad auditiva o visual reducida pueden ser igualmente alertadas por la alarma.

6. Servicios sanitarios

En las baterías de servicios sanitarios de las áreas dentro de la terminal, existe al menos un cubículo debidamente acondicionado y señalizado para pasajeros con movilidad reducida. Todas las cacheras de estos baños son automáticas, lo mismo que los secadores de manos y llaves.

7. Fuentes de Agua

Las fuentes de agua potable o bebederos instalados a lo largo de los pasillos en la Terminal, se han colocado en parejas, una fuente con una altura normal y la otra más baja para que cualquier pasajero en silla de ruedas pueda usarlas con facilidad.

8. Rampas y pasos peatonales

El AIJS cuenta con un sistema de rampas que le permite transitar hacia los accesos de la Terminal y dentro de sus instalaciones.

Estas rampas le permiten estacionar su vehículo en cualquiera de los dos niveles del parqueo principal, posteriormente iniciar los trámites para abordar su vuelo (en caso de las posiciones con puentes de abordaje) sin subir o bajar gradas.

Dichas rampas, están ubicadas en las siguientes áreas:

- Entre el primero y segundo nivel del parqueo principal
- Para bajar y subir de la calle pública
- Para acceder al edificio Terminal
- Entre los niveles principales de las salas para posiciones de estacionamiento de aeronaves
- Entre las salas de abordaje y la aeronave (a través de los puentes de abordaje).
- En los pasillos estériles entre puentes de abordaje y migración.
- En el ingreso al área de comidas en salas de abordaje.

Todas estas rampas, están diseñadas para no sobrepasar las gradientes máximas permitidas por los códigos de accesibilidad para personas con discapacidad.

Asimismo, cada paso peatonal (niveles superior e inferior de los parqueos) está en un mismo nivel con la acera lo que permite acceder o salir fácilmente de la Terminal. Estos pasos peatonales tienen prelación sobre el tránsito de vehículos.



Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

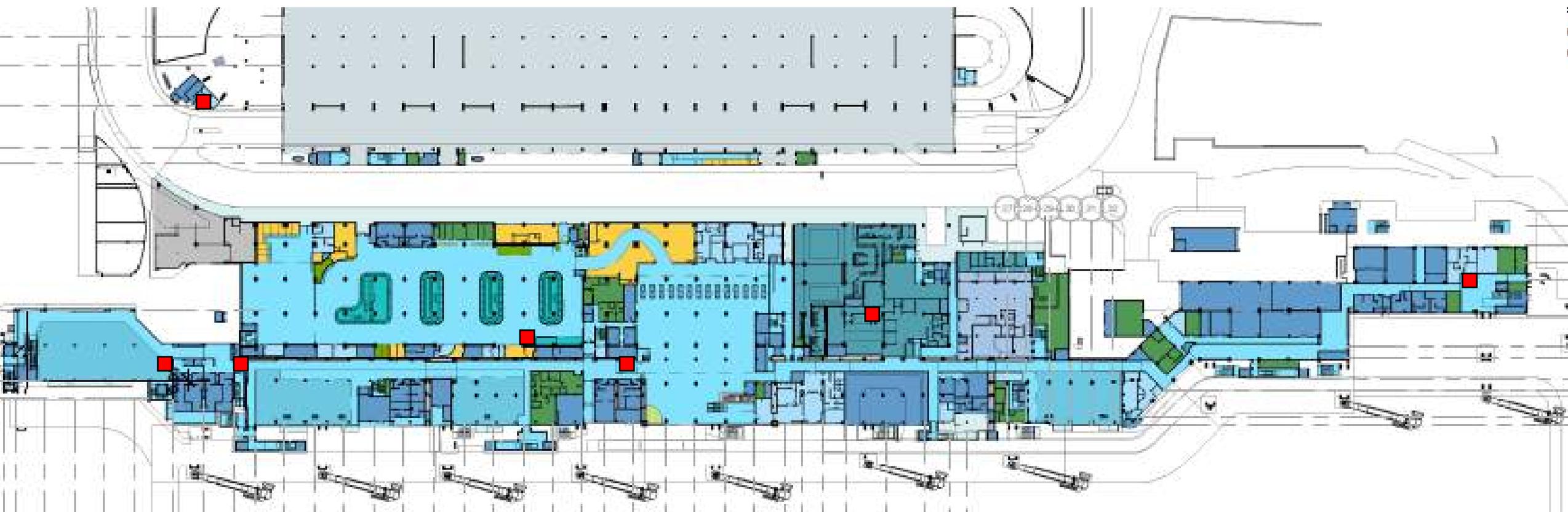
Versión: 10

Página: 11-5

AP.4 Plano: Ubicación de Desfibriladores Externos Automático

Estos planos están divididos en dos partes, la primera muestra las ubicaciones en el nivel de rampa y llegadas internacionales, en la segunda parte se muestran las ubicaciones el área de salidas internacionales y, por último, la ubicación de los desfibriladores en la terminal doméstica.

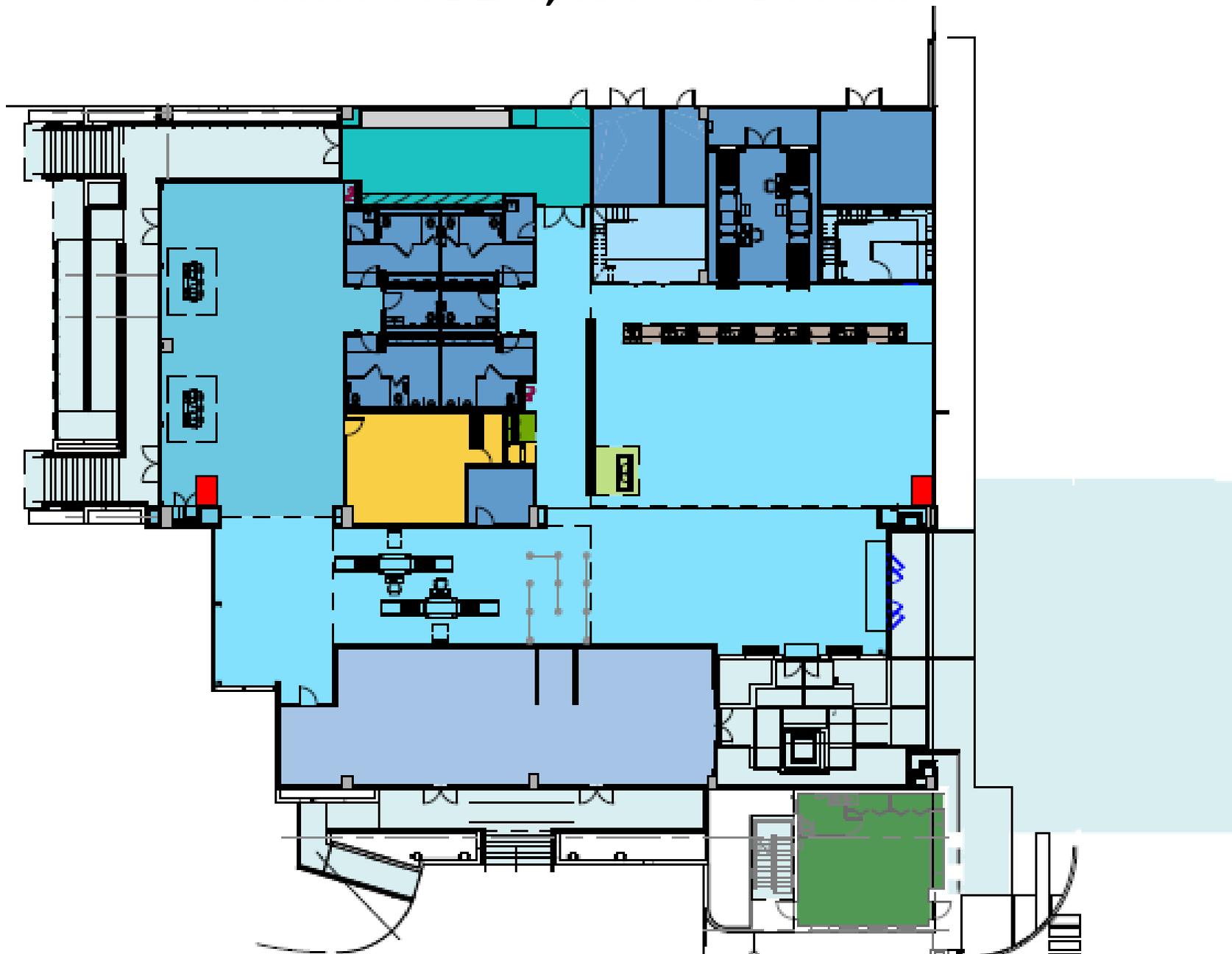
Ubicación de DEAS, Nivel Llegadas



Ubicación de DEAS, Nivel Salidas



Ubicación DEAS, Terminal Doméstica





Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

Versión: 10

Página: 11-6

AP.5 Manual de estándares de calidad del servicio de limpieza



Aeris Holding Costa Rica S.A

Page 2

**Manual de Estándares para
Servicios de Limpieza en el AIJS**

TABLA DE CONTENIDOS

1.	CONTACTOS	3
2.	PROPÓSITO	5
3.	GENERALIDADES	5
4.	ALCANCE	5
5.	DEFINICIONES	5
6.	CLIENTES Y OFICINAS	7
6.1	PASAJEROS Y SUS ACOMPAÑANTES	7
6.2	OPERADORES AÉREOS	7
6.3	GOBIERNO	7
6.4	SUBCONTRATISTAS COMERCIALES	8
6.5	USUARIOS DE PARQUEOS	8
6.6	EL GESTOR	8
7.	RELACIÓN CON LOS CLIENTES	9
8.	ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA TODOS LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA EN EL AIJS	9
8.1	ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DE LAS ÁREAS.	9
8.2	ORDEN	9
8.3	LIMPIEZA	10
8.4	CRITICIDAD	12
8.5	ESTÁNDARES DE CALIDAD SEGÚN ELEMENTOS DEL AIJS	12
	<i>Clasificación de los elementos</i>	12
8.5.1	<i>Accesorios de cromo</i>	13
8.5.2	<i>Acrílicos</i>	14
8.5.3	<i>Alfombra</i>	14
8.5.4	<i>Basureros</i>	14
8.5.5	<i>Cielorrasos</i>	15
8.5.6	<i>Columnas</i>	15
8.5.7	<i>Decoración</i>	16
8.5.8	<i>Dispensadores</i>	16
8.5.9	<i>Equipo</i>	17
8.5.10	<i>Equipo de oficina</i>	17
8.5.11	<i>Estructura</i>	17
8.5.12	<i>Exteriores</i>	18
8.5.13	<i>Iluminación</i>	18
8.5.14	<i>Inodoros</i>	18
8.5.15	<i>Lavamanos:</i>	18
8.5.16	<i>Mobiliario</i>	19
8.5.17	<i>Orinales</i>	19
8.5.18	<i>Paredes</i>	20
8.5.19	<i>Persianas</i>	20
8.5.20	<i>Puertas</i>	20
8.5.21	<i>Rótulo</i>	21
8.5.22	<i>Superficie</i>	21
8.5.23	<i>Vidrio</i>	23
8.5.24	<i>Desechos</i>	23
8.5.25	<i>Solicitudes adicionales de limpieza</i>	23

8.5.26	Áreas asignadas para guardar equipo de limpieza	23
8.6	ESTÁNDARES DE CALIDAD SEGUN ÁREAS CRÍTICAS DEL AIJS	24
8.6.1	Área de llegadas	24
8.6.2	Baños	24
8.6.3	Parqueos	25
8.6.4	Ingreso empleados	25
8.6.5	Inspección de pasajeros	26
8.6.6	Lobby	26
8.6.7	Mezanine	26
8.6.8	Migración llegadas	27
8.6.9	Ingreso de empleados a rampa	27
8.6.10	Oficinas	27
8.6.11	Reclamo de equipaje	28
8.6.12	Sala de abordaje	28
8.6.13	Área de conexiones	28
8.6.14	Sala de reuniones Mezanine	29
8.6.15	Comedores de empleados	29
8.6.16	Áreas verdes	30
8.7	PROGRAMACIÓN DE LIMPIEZAS	30
9.	INDICADORES Y PARÁMETROS DE MEDICIÓN	32
9.1	INDICADORES	32
9.1.1	Quejas generales de limpieza.	32
9.1.2	Auditorias de limpieza.	32
9.1.3	Reportes de anomalías y eventos	32
9.1.4	Oficios del OFGI	33
9.1.5	Incidentes	33
9.1.6	Accidentes	33
9.1.7	Tiempos de respuesta a eventos de limpieza	33
9.1.8	Encuesta de satisfacción en el Servicio de Limpieza.	33
9.1.9	Satisfacción del pasajero (cada tres meses)	33
9.2	COMUNICACIONES	33
9.3	RETROALIMENTACIÓN	33
10.	MEDIDAS PREVENTIVAS	34
10.1	REPORTES DE ANOMALÍAS	34
10.2	PREVENCIÓN DE EVENTOS	34
10.3	PLAN DE TEMPORADA ALTA	35
11.	CONTROL DE INSUMOS, SUMINISTROS, EQUIPOS Y QUÍMICOS USADOS PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA	35
11.1	CONTROL DE SUMINISTROS	35
11.2	CONTROL DE EQUIPOS USADOS PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA.	35
11.3	QUÍMICOS	36
12.	PERSONAL DEL CONTRATO	36
11.4	ACTITUD	36
11.5	APARIENCIA	37
11.6	CONOCIMIENTO Y FORMACIÓN	37
11.7	PROCESO DE RECLUTAMIENTO	38
11.8	LISTA DEL PERSONAL ACTIVA EN EL PROYECTO AIJS	38
11.9	DESPIDO DEL PERSONAL	38
11.10	EQUIPO DE SEGURIDAD UTILIZADO POR EL PERSONAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	38
11.11	CAPACITACIONES (CONTROL DE CAPACITACIONES)	39

11.12	REPORTE DE EVENTUALIDADES Y AMONESTACIONES	39
11.13	CONSIDERACIONES CON EL PERSONAL (EMBARAZADAS O PERSONAL CON DISCAPACIDADES)	39
13.	MULTAS SEGÚN CONTRATO	39
14.	REFERENCIAS NORMATIVAS	39
15.	ANEXOS	40
16.	RESUMEN DE MODIFICACIONES REALIZADAS A ESTE MANUAL	40

1. CONTACTOS

Se provee información para contactar a Gestor del AIJS

Contacto	Teléfono	Fax
Centro de Operaciones	2440-8257 Extensión interna 2009	2437-2424
Oficina de Operaciones AOCC	Extensión interna 2610 Horario de Oficina, de Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00 horas Teléfono externo 2442-2960 Horario de Oficina, de Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00 horas	
Departamento de Mantenimiento	2441-4645 Extensiones internas 2913	2441-4645
Oficina de Identificaciones	2431-2251 Extensión Interna 2181	2440-7668

Si tiene alguna duda o sugerencia puede escribirnos a la dirección electrónica:

ymendez@aeris.cr

Elaborado por:
Yeseny Méndez
Supervisora de
Servicios de Terminal

Aprobado por:
Juan Belliard
Dirección de Operaciones

2. PROPÓSITO

Este documento tiene como objetivo describir y establecer los estándares del servicio de limpieza para el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría bajo la administración de Aeris Holding Costa Rica S.A., de conformidad con el Alcance de Servicios de Limpieza General de del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

3. GENERALIDADES

El Manual de Estándares para Servicios de limpieza en el AIJS incluye los estándares de servicio esperados, tanto en orden y limpieza, además de control, seguimiento, identificación y corrección del servicio no conforme.

4. ALCANCE

Aplica en todas las áreas estipuladas en el contrato de limpieza general del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

5. DEFINICIONES

Limpieza:	Sin suciedad, polvo, manchas, salpicaduras, basuras, residuos o cualquier tipo de acumulaciones de material. Debe presentar brillo cuando corresponda, tiene buena apariencia. Además “Limpieza común o general” : es la limpieza que se diferencia de la periódica ya que se realiza de manera rutinaria y la “Limpieza periódica” : es la Limpieza que se diferencia de lo común o general, ya que no se realiza de manera rutinaria.
AIJS:	Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
Anomalía:	Situación irregular que irrespeta las regulaciones del CGI, Contrato de Servicios de Limpieza General de Inmuebles y Mobiliario en el Aeropuerto Internacional, Manual de Estándares para Servicios de limpieza en el AIJS, Lista de Chequeo, u otro relacionado al proceso del servicio de Limpieza.

Manual de Estándares para Servicios de limpieza en el AIJS

ATC:	Air Traffic Control
Bodegaje:	Almacenaje de los insumos y suministros de limpieza
CGI:	Contrato de Gestión Interesada
DGAC:	Dirección General de Aviación Civil
Evento:	Eventualidad, hecho imprevisto, o que puede suceder afectando la calidad de limpieza del equipo, piso, pared, alfombra, etc. Ejemplo: derrame de líquidos.
Limpio:	Que no tiene mancha o suciedad, tiene buena apariencia. Limpiar: Quitar la suciedad o basura de algo.
Lado terrestre:	Se define por el tránsito de personas y vehículos: Incluye <ul style="list-style-type: none"> ✓ Parques de Empleados, Principal, y de Aduanas. ✓ Área de circulación de vehículos ✓ Área de circulación de personas ✓ Accesos al Aeropuerto ✓ Áreas verdes aledañas a los accesos ✓ Zonas de paradas de buses públicos
Terminal:	Áreas para el movimiento de pasajeros (salidas y llegadas), se divide en: Área controlada: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Lobby ✓ Rent a Cars Áreas restringidas <ul style="list-style-type: none"> ✓ Salas de abordaje ✓ Migración ✓ Reclamo de equipaje ✓ Aduanas
Lado Aéreo:	Se define por el flujo de aeronaves Área: Maniobras de aeronaves: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calles de rodaje ✓ Pista activa



Manual de Estándares para Servicios de limpieza en el AIJS

Página:
7 de 42

	<p>Área: Movimiento de aeronaves:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Área de maniobras de aeronaves ✓ Plataformas (Principal, Remota) <p>Área del Sótano</p>
Notificación:	Reportar un evento por radio, vía teléfono o escrito, deberá ser de la forma más eficiente según sea el evento.
Personal de Recolección de Reciclaje:	Personal dedicado a la recolección de la basura depositada en los basureros del Programa de Reciclaje, distribuidos en el AIJS.
Opaco:	Oscuro, sombrío
Suciedad:	Polvo, manchas, grasa o cualquier otra cosa que ensucia o de basura.
Suministros de limpieza:	Provisión de productos de higiene o utensilios necesarios para la utilización de las baterías sanitarias o áreas de trabajo del aeropuerto.
Insumos de limpieza:	Químicos, utensilios, instrumentos necesarios o convenientes para la realización de la limpieza

6. CLIENTES Y OFICINAS

Para el presente manual se detalla cuáles son nuestros clientes y áreas específicas:

6.1 Pasajeros y sus acompañantes

Son todas las personas que en calidad de pasajero hacen uso de las instalaciones aeroportuarias y sus acompañantes.

6.2 Operadores aéreos

Son todos los operadores aéreos que tienen operación en el AIJS.

6.3 Gobierno

Son los entes de Gobierno que se destacan en el AIJS para la atención de las operaciones de las cuales para términos de limpieza se deberá de prestar el servicio a:

- ✓ Salón diplomático.
- ✓ Oficinas de AVSEC, unidad de la DGAC.

- ✓ Policía Aeroportuaria
- ✓ PCD
- ✓ MAG
- ✓ Aduanas
- ✓ DIS
- ✓ ATC Torre de Control (a solicitud).
- ✓ Policía de tránsito
- ✓ Banco crédito Agrícola de Cartago.
- ✓ Migración

6.4 Subcontratistas comerciales

Todos los concesionarios que se les ha asignado área para la presentación de servicios comerciales.

6.5 Usuarios de parqueos

Personas que habitualmente utilizan los parqueos de Aeris.

6.6 El Gestor

Las siguientes son oficinas y áreas que deberán de presentarle el Servicio de limpieza para el Gestor del aeropuerto:

- ✓ Oficina de Escaneo.
- ✓ Oficina de Operaciones en el AIJS.
- ✓ Centro de Operaciones en Rampa.
- ✓ Oficina de Identificaciones.
- ✓ Oficina del parqueo principal.
- ✓ Hangar de mantenimiento en el lado terrestre
- ✓ Consultorio de la Cruz Roja.
- ✓ Casetas de oficiales de Seguridad Complementaria y Ministerio de Seguridad Pública.
- ✓ Alguna otra que se considera como necesaria para la satisfacción del cliente.

7. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

La relación del proveedor de los servicios de limpieza con los clientes debe ser supervisada por el Gestor, tanto en lo relativo a la comunicación, como en entrega de suministros. Por lo que cualquier solicitud deberá de ser tramitada por el Departamento de Operaciones, quienes serán los que gestionarán la solicitud.

8. ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA TODOS LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA EN EL AIJS

8.1 Elementos constitutivos de las áreas.

Los elementos constitutivos son todos aquellos que forman parte o que están incluidos en las diferentes áreas del AIJS y que deben mantenerse limpios, libres de suciedad, telas de araña, líquidos derramados, basura, polvo o manchas, salpicaduras, residuos o cualquier tipo de acumulaciones de material. Por ejemplo: pisos, paredes, puentes de acceso a salas, puertas, ventanales, cielos, estructuras metálicas, rejillas de aires acondicionados, mostradores de aerolíneas, sillas de salas de abordaje, mobiliario de rayos x, lámparas, teléfonos, basureros, maceteros, rótulos, fajas y carruseles de transporte de equipaje, servicios sanitarios, equipos (elevadores, escaleras eléctricas), etc.

En el Anexo 1 se desglosan los elementos que pueden encontrarse en las diferentes áreas.

8.2 Orden

El AIJS según el alcance del contrato debe de mantener el orden y presentación en todas las aéreas, incluyendo las bodegas y cuartos de limpieza, colocando las cosas en el lugar que les corresponde, tales como basureros, sillas, escobas, suministros de limpieza, rotulación etc., cuando se necesite el movimiento del mismo para la limpieza.

De encontrarse mobiliario de la terminal en un lugar que no corresponde, (por ejemplo sillas, mesas y demás) debe de ser reportado y en coordinación con Operaciones deben de ser movidos a su respectivo lugar.

Bajo ninguna circunstancia el proveedor deberá de utilizar equipo en mal estado.

Dentro del orden estará, mantener el equipo en las áreas asignadas para su fin, por lo que no deberá de haber equipo abandonado tales como, escobas, letreros, palo de piso, mechas u otro material similar, paños etc.

En cuanto a los letreros de indicación de piso mojado debe de ser únicamente usados cuando el piso esta mojado, cuando el mismo esté seco deberá retirarse, y nunca deberán de ser usados para otra indicación, si se está haciendo un trabajo de mantenimiento, reparación, equipo fuera de servicio, etc. se deberá de usar el tipo de señalización apropiado.

8.3 Limpieza

Debe de presentarse limpio, sin suciedad, sin polvo, sin manchas, sin salpicaduras, sin basuras, no deben de tener residuos o cualquier tipo de acumulaciones de material sea o no contaminante y ajenas a ellos, presentar brillo cuando corresponda, entre otras, estableciendo así el estándar de limpieza esperado y según sea el caso de área, equipo, estructura, mobiliario o amueblado del AIJS.

La limpieza implica que antes durante y después de la llegada y salida de los vuelos deben de mantenerse limpias.

8.3.1 Tipos de Limpieza:

a) Limpieza común o general:

Se considera común o general, a aquella que se realiza diariamente en las distintas áreas para mantener un grado de limpieza e higiene óptimo.

Esta debe darse en los turnos de mañana, tarde y noche de acuerdo a la planeación y programación establecida. Se debe realizar la limpieza rutinaria a los elementos y áreas que se definen con un grado de criticidad alto.

Esta limpieza se repetirá si se precisa en algún momento, a petición de Operaciones Aeris.

b) Limpieza Periódica:

Limpieza que se diferencia de lo común o general, ya que no se realiza de manera rutinaria. Se realiza adicionalmente a la limpieza común o general, en coordinación con el Departamento de Operaciones del Gestor para evitar cualquier alteración a las operaciones del aeropuerto.

Se pueden mencionar¹:

1. Techo de baños del lobby y columnas en el lugar.
2. Ascensor del lobby estructura externa.
3. Cubierta de techo de los counters de chequeo de pasajeros (detallado anteriormente).
4. Salida de puentes de ingreso a terminal (techo salido)
5. Pretil de ventanales ubicados frente al área de máquinas de Rayos X, costado Sur este de la terminal.
6. Hangar de mantenimiento (según solicitud).
7. Administración del Gestor (Área contigua a oficinas del OFGI)
8. Parqueo principal.
9. Entre otros

El estándar de limpieza pretende que la misma se realice en función de la necesidad del servicio, por lo tanto esta actividad deberá realizarse como mínimo 3 veces por año o a solicitud del gestor en una áreas específicos fundamentado en eventos circunstanciales, construcción, oficios del OFGI (deberán ser atendidos durante un plazo no mayor a los 10 días naturales), entre otros con el objetivo de que se mantenga el estándar requerido: estar limpias, sin residuos de cualquier tipo sin manchas, salpicaduras o polvo, manteniendo su apariencia higiénica y mostrando el color real de la estructura o componente, con el fin de cumplir con la presentación y orden del AIJS. Permitiendo esta condición excelencia en la calidad del servicio.

¹ Anexo 2: Lista de chequeo y nivel de criticidad de las áreas se amplía la información.

8.4 Criticidad

Para determinar las áreas de mayor impacto sobre la percepción de limpieza de los usuarios del AIJS, se toma en cuenta las variables:

- a) Contacto con el usuario.
- b) Profundidad de limpieza requerida.
- c) Nivel de Supervisión.
- d) Tiempo de respuesta en minutos.

Para las tres primeras variables anteriores, la escala de clasificación utilizada es: bajo, medio o alto. Para el criterio de tiempo de respuesta la escala es la siguiente:

- i. Si el contacto con el usuario es bajo: tiempo de respuesta máximo de 30 minutos.
- ii. Si el contacto con el usuario es medio: tiempo de respuesta máximo de 20 minutos.
- iii. Si el contacto con el usuario es alto: tiempo de respuesta máximo de 5 minutos.

El nivel final de criticidad para cada área es la siguiente, y se obtiene de la combinación de las variables antes mencionadas:

- Alta
- Media
- Baja

En el Anexo 2: Listas de chequeo y nivel criticidad de las áreas, se enuncia el nivel de criticidad de cada área.

8.5 ESTÁNDARES DE CALIDAD SEGÚN ELEMENTOS DEL AIJS

Clasificación de los elementos

Para la definición de los estándares, es necesario realizar una clasificación de cada elemento que forma parte de las áreas, según la similitud del método de limpieza y calidad esperada. A continuación se muestran las categorías definidas²:

² En el Anexo 1 se presenta la categorización realizada.

Tabla 1: Categorías de los elementos de las áreas

Accesorio de cromo	Estructura
Acrílicos	Exteriores
Alfombras	Iluminación
Aposentos	Inodoro
Basureros	Lavamanos
Cielorrasos	Mobiliario
Columnas	Orinales
Decoración	Paredes
Dispensador	Persianas
Drenajes	Puerta
Equipo	Rótulo
Equipo de oficina	Superficie
Vidrio	

8.5.1 Accesorios de cromo

Estándar de calidad: Debido a la superficie brillante del cromo, la suciedad, grasa y otros residuos antiestéticos pueden acumularse rápida y fácilmente a los elementos cromados de las áreas del AIJS. Por lo tanto, estos deben mantenerse limpios y no dejar que nunca se manchen al permitir que la suciedad y la mugre se asiente en el metal. Si ve cualquier residuo en el cromo, se debe de abordar el problema de inmediato.

Método: Debe usarse el producto recomendado, de manera que se desprenda la suciedad que puede haberse acumulado. Se debe repetir cuantas veces sea necesario. Nunca se debe utilizar productos de limpieza que pueden rayar el acabado metálico y dañar la naturaleza del metal.

En aquellos elementos que permitan el uso de desinfectante, este debe ser previamente aprobado e indicado por el fabricante, luego de lavarse deben secarse y finalmente pulirse.

8.5.2 Acrílicos

Estándar de calidad: No debe haber suciedad, pelusa, líquidos derramados, basura, polvo, manchas o acumulaciones de materiales ajenos.

Método: Se debe retirar el polvo y suciedad que se puede haber acumulado. Hay que asegurarse de que toda la superficie este limpia y evitar las manchas.

8.5.3 Alfombra

Estándar de calidad: Deben quedar limpias, libres de manchas, rastros de polvo, pelusas y gomas de mascar.

Toda alfombra que haya sido liberada de manchas deberá tener una apariencia uniforme y lucir igual que el resto de la alfombra.

Método: Se debe primero limpiar la alfombra, y realizar el desmanchado correspondiente. Los derrames de líquidos deberán limpiarse tan pronto como sea posible.

Deberá darse prioridad al sacado de manchas en las puertas de salida y áreas de corredores sin dañar la alfombra.

Se debe comunicar a Operaciones Aeris de forma inmediata aquellas manchas que se considera que no puede sacarse sin causarle daño a la superficie del piso o a las superficies cercanas.

El mobiliario y demás elementos que puedan desplazarse deberán ser movilizadas para la limpieza y luego regresarse a su posición original.

8.5.4 Basureros

Estándar de calidad: Deberán quedar sin suciedad, alineados y deberán tener una apariencia arreglada y limpia.

Los basureros de metal deberán mantener el brillo original del fabricante. En su interior y exterior deben de estar limpios, sin líquidos, sin manchas, sin salpicaduras y sin mal olor.

Los basureros no deberán de superar de la tercer cuarta parte de su capacidad y en ausencia del personal de recolección de reciclaje, deberán de ser retirado los desechos de estos basureros también, bajo las mismas condiciones que los basureros de la terminal.

Método: La basura deberá ser vaciada las veces que sea necesario y llevadas al contenedor más cercano al ducto de basura. Las bolsas de basura sucia o rota deberán ser remplazadas. Se deberá utilizar bolsa transparente y la basura de los baños en ningún momento deberá ser mostrada por las diferentes áreas.

Los basureros limpios y preparados deberán ser devueltos a su lugar original.

8.5.5 Cielorrasos

Estándar de calidad: Las esquinas, los bordes y la superficie de las láminas deberán quedar limpios y libres de telarañas, deberán tener una apariencia uniforme con las superficies adyacentes. No deben presentar polvo o manchas.

Método: Todas las esquinas y bordes de las superficies horizontales y verticales deberán ser limpiadas para garantizar que no se acumule suciedad y polvo.

8.5.6 Columnas

Estándar de calidad: Deben mantenerse limpias, sin suciedad, polvo, manchas, telas de araña o salpicaduras. No deben de tener residuos o cualquier tipo de acumulaciones de material.

Los grafitis deben de eliminarse. De no ser posible eliminarse debe de notificarse a Operaciones Aeris de inmediato.

Método: Se debe retirar el polvo y suciedad que se puede haber acumulado. Hay que asegurarse de que toda la superficie este limpia y evitar las manchas. En caso de utilizarse químicos, nunca deben de darles presentación opaca.

8.5.7 Decoración

Estándar de calidad: No debe haber suciedad, pelusa, líquidos derramados, telas de araña, basura, polvo, manchas o acumulaciones de materiales ajenos.

Método: Las partes internas y exteriores deberán ser desempolvadas suavemente. Hay que asegurarse de que todas las superficies estén limpias y evitar las manchas. En caso de utilizar químicos, estos deben ser aprobados previamente por Operaciones Aeris.

8.5.8 Dispensadores

La CONTRATISTA se compromete a brindar la cantidad de dispensadores necesarios para los insumos y suministros de limpieza requeridos para la prestación del servicio de limpieza en el AIJS, calidad de los mismos que deberá ser aprobada por el Gestor.

Para los Dispensadores que utilizan llavines la CONTRATISTA será la responsable en mantenerlos en buen estado.

Estándar de calidad: No deben tener residuos, cualquier tipo de acumulaciones de material sea o no contaminante, manchas, salpicaduras o polvo. Debe de mantener una apariencia higiénica que permita utilizarse para su fin.

Deben estar pulidos, lo cual se llevará a cabo con el equipo y químicos que lo permitan en los casos que corresponda.

Método: Debe limpiarse uniformemente con el insumo apropiado.

8.5.9 Equipo

Estándar de calidad: No deben tener residuos, cualquier tipo de acumulaciones de material sea o no contaminante, manchas, salpicaduras o polvo. Debe de mantener una apariencia higiénica que permita utilizarse para su fin.

Método: Deberán ser desempolvados y limpiados sin ensuciar o dañar las superficies.

En ningún momento se debe arrojar agua en grandes cantidades, ni utilizar solventes que pueden llegar a oxidar las láminas donde están instalados los equipos.

La superficie decorativa o protectora (si aplica) debe limpiarse. No se deben usar limpiadores abrasivos, detergentes fuertes, lijas, ni jabones. Las sustancias químicas deben ser aprobadas por Operaciones Aeris.

Se debe asegurar secar todas las uniones y bordes estén limpios.

8.5.10 Equipo de oficina

Estándar de calidad: No deben tener residuos, cualquier tipo de acumulaciones de material sea o no contaminante, manchas, basura, salpicaduras o polvo. Debe de mantener una apariencia higiénica que permita utilizarse para su fin.

Método: Deberán ser desempolvados y limpiados sin ensuciar o dañar las superficies o elementos aledaños.

8.5.11 Estructura

Estándar de calidad: Las estructuras deberán quedar limpias, sin manchas ni rayas.

Las estructuras metálicas deberán mantener el brillo original del fabricante. No deberá haber marcas ni salpicaduras de ninguna clase.

Las estructuras de acero inoxidable, latón y porcelanato y otras similares, deberán ser limpiadas y pulidas para lograr su brillo original.

Método: Deberán ser desempolvados y limpiados sin ensuciar o dañar las superficies. Deberán ser limpiadas uniformemente con un desinfectante apropiado, en caso de que se requiera.

8.5.12 Exteriores

Estándar de calidad: Las superficies de exteriores deberán mantenerse limpias, sin basura, acumulación de polvo o gomas de mascar.

Método: Las paredes exteriores del parqueo, los ventanales, las estructuras metálicas de techos (techos rojos) y entretechos, las aceras, áreas verdes, los puentes y las escaleras de rampa en las diferentes posiciones deberán limpiarse y desinfectarse mostrando una apariencia higiénica. Los grafitis (escritos en las paredes) deben ser eliminados. En caso que no sea posible eliminarlos, debe reportarse al Departamento de Operaciones de forma inmediata.

8.5.13 Iluminación

Estándar de calidad: Todos los elementos de Iluminación, se deben tener sin polvo, telas de araña y dependiendo de su forma sin acumulación de insectos.

Método: Los elementos de iluminación deben evitar ensuciar o dañar las superficies, removiendo todo el polvo e insectos.

8.5.14 Inodoros

Estándar de calidad: Los inodoros deben mantenerse limpios, sin sarro, sin mal olor, sin machas y sin ningún tipo residuo. Debe de mantener una apariencia higiénica para el usuario sin afectar la apariencia inicial del fabricante.

Método: Los inodoros deben limpiarse correctamente utilizando un agente limpiador y emplear un producto específico para eliminarlo. Se debe limpiar el área del piso debajo de los orinales y frente a los inodoros.

8.5.15 Lavamanos:

Estándar de calidad: Los lavamanos se deben tener limpios, sin marcas de agua, manchas, sarro, residuos de jabón, mostrando una apariencia higiénica y no se utilizaran elementos que puedan rayar la superficie ni opacarla, sin afectar la apariencia original del fabricante.

Método: Deben limpiarse correctamente utilizando un agente limpiador y emplear un producto específico para eliminar la suciedad. Se debe secar bien para que no

queden marcas de agua. Si es necesario se utilizara detergente o desinfectantes, para eliminar impurezas u otros como sarro.

8.5.16 *Mobiliario*

Estándar de calidad: Los muebles deberán quedar limpios, ordenados en las filas y en sus lugares originales.

Las superficies de los pisos donde se encuentra el mobiliario, deberán quedar limpias con brillo uniforme y sin rastros de suciedad.

Las partes internas de los muebles deberán estar sin suciedad ni basura.

Método: Los sobres y faldones de los counters de uso en común (CUTE) deberán ser limpiados, utilizando químicos especiales que no dañen las superficies, iguales o similares a los recomendados por el fabricante, así mismo en el caso de las cintas de las peñas deberán de limpiarse de manera adecuada para mostrar una buena apariencia sin dañar el diseño de la misma.

Las partes internas de los muebles serán desempolvadas suavemente.

Las partes metálicas por ejemplo de las básculas, buzones de sugerencias, gabinetes, casilleros, carritos de equipaje, bancas, aéreos, los rótulos, entre otros se limpiarán con productos químicos adecuados y con insumos no abrasivos. No se deben subir encima de las básculas por ningún motivo.

Las partes plásticas o de vidrio por ejemplo de los rótulos tienen que ser limpiados para quitar el polvo y manchas.

8.5.17 *Orinales*

Estándar de calidad: No debe haber: suciedad, líquidos derramados, basura, polvo o manchas. Deben de tener buen olor y presentar brillo y apariencia original del fabricante.

Método: Los orinales deberán ser limpiados para que queden libres de desechos, así como los drenajes del piso para que no se forme el sello de agua.

Se secará de manera que se elimine el exceso de agua y limpiará el área del piso debajo de los orinales y las divisiones.



Manual de Estándares para Servicios de limpieza en el AIJS

Página:
20 de 42

8.5.18 Paredes

Estándar de calidad: Todas las paredes deben estar limpias, con brillo (si aplica) sin rayones u opacidad y libres de manchas, líquidos derramados y polvo mostrando una apariencia higiénica.

Método: Se deberán limpiar las paredes utilizando químicos especiales que no dañen las superficies, y permitan mostrar una buena apariencia.

Debe darse atención especial a las esquinas, bordes y en las bases de las particiones y los accesorios.

Las particiones deberán limpiarse y desinfectarse.

Los grafitis (escritos en las paredes) deben ser eliminados. En caso que no sea posible eliminarlos, debe reportarse al Departamento de Operaciones de inmediato.

8.5.19 Persianas

Estándar de calidad: No deben tener residuos, cualquier tipo de acumulaciones de material sea o no contaminante, manchas, salpicaduras o polvo. Manteniendo su apariencia higiénica.

Método: Se debe eliminar todo el polvo acumulado, residuos, manchas y demás que permitan mostrar una apariencia higiénica, de forma tal que no se dañen sus tejidos y no se muestren rastros de humedad.

8.5.20 Puertas

Estándar de calidad: No deben tener residuos, cualquier tipo de acumulaciones de material sea o no contaminante, manchas, salpicaduras o polvo.

Método: Se deberán limpiar utilizando químicos especiales que no dañen las superficies, y permitan mostrar una buena apariencia.

Debe darse atención a las esquinas, bordes y en las bases de las particiones y los accesorios.

Las particiones deberán limpiarse y desinfectarse.

Los grafitis (escritos en las paredes) deben ser eliminados. En caso que no sea posible eliminarlos, debe reportarse al Departamento de Operaciones de inmediato.



Manual de Estándares para Servicios de limpieza en el AIJS

Página:
21 de 42

8.5.21 *Rótulo*

Estándar de calidad: No debe haber suciedad, líquidos derramados, telas de araña, polvo, manchas o acumulaciones de materiales ajenos.

Método: Deberán ser desempolvados suavemente. Los exteriores igualmente pueden ser limpiados con un paño suave y absorbente en seco para retirar el polvo que se puede haber acumulado. Hay que asegurarse de que todas las superficies estén limpias y evitar las manchas.

En caso de utilizar agua o químicos, estos deben ser aprobados previamente por Operaciones Aeris.

8.5.22 *Superficie*

Estándar de calidad: Las superficies deberán quedar libres de rayones, adhesivos no autorizados, manchas, polvo y suciedad, marcas de salpicaduras y deben quedar con brillo sin opacidad.

Las esquinas y bordes deberán quedar limpios y libres de telarañas y deberán tener una apariencia uniforme con las superficies adyacentes. Todas las esquinas y bordes de las superficies horizontales y verticales deberán ser limpiadas para garantizar que no se acumule suciedad y polvo.

Los pisos incluyendo las esquinas y bordes deberán tener un brillo y limpieza uniforme.

Los pisos deberán seguir las normas antideslizantes para evitar resbalones y caídas y se deberá usar un tipo de limpiador aprobado para las superficies que se van a limpiar.

Los pisos deberán tener una apariencia, olor limpio y fresco y una apariencia uniforme.

El cemento en las ranuras entre las baldosas deberá limpiarse para que tenga su color original.

Los guarda polvo ubicadas en los puentes de ingreso al lobby deberán ser removidos para eliminar el polvo y la suciedad acumulada en la parte interna de los mismos.

En el caso de los pisos de los puentes de abordaje se debe de tener especial cuidado al realizar la limpieza ya que no se podrá utilizar abundancia de agua, ya que esta puede provocar daños severos en la superficie de los mismos.

En el caso de las áreas que posean piso de caucho deben estar siempre libres de rayones, basura, gomas de mascar, manchas, herrumbre y demás que puedan afectar la apariencia original del fabricante.

Método: Todas las superficies deberán ser limpiadas y desempolvadas completamente. Los materiales y superficies lavables deberán ser limpiados sin utilización de materiales abrasivos.

En el caso de las superficies de las edificaciones, deberán ser eliminadas las manchas con un limpiador apropiado o sugerido por el constructor o fabricante como es el caso de los pisos de caucho. Debe darse atención a las esquinas, bordes y en las bases de las particiones y los accesorios.

Las particiones deberán limpiarse y desinfectarse.

Todas las superficies y esquinas con brillo, deberán ser limpiadas y pulidas para lograr su brillo original.

Se deberá fregar los pisos eliminando las capas superiores del acabado y en algunos casos se puede realizar pulido para llevarlo de nuevo a su brillo original. Las superficies no alfombrados deberán ser atendidos respecto a manchas y marcas de tacones o carritos de equipaje.

Las superficies nunca deberán de presentar excesos de agua provocados por derrames de líquidos, equipos en mal estado, entre otros, los mismos deberán de ser atendidos de forma inmediata.

En horas de menor tránsito es cuando se tendrán que llevar a cabo las actividades de limpieza exhaustiva proporcionando una mejor apariencia de las áreas para la atención de los procesos de los usuarios del aeropuerto.

Para la realización de las tareas de limpieza en todas las superficies, exteriores y alfombras del AIJS deberán de ubicar la señalización correspondiente para evitar posibles incidentes o accidentes.

Se deben de mantener el uso de los químicos usados en limpieza anteriores, de haber algún cambio en la calidad de los químicos esta deberá ser autorizada por el Gestor.



Manual de Estándares para Servicios de limpieza en el AIJS

Página:
23 de 42

8.5.23 Vidrio

Estándar de calidad: Deberán quedar limpios sin adhesivos, calcomanías, libres de manchas y rayas.

Método: Todos los vidrios, deberán ser limpiados usando productos y métodos que no dañen ni los vidrios ni las superficies alrededor. Los espejos deberán limpiarse según se requiera con una solución de limpieza de ventanas para remover las manchas, salpicaduras y otras suciedades.

8.5.24 Desechos

El manejo de la basura se inicia desde que se coloca en todos los basureros las bolsas de la calidad requerida por el Gestor, así como el retiro de la misma de cada basurero ubicado en el AIJS

Método: Deben de ser transportados en equipo diseñado para tal fin, sin que permita daño de pisos, paredes o alfombras, ni derrame líquidos de los depósitos utilizados. La recolección de la basura en el AIJS será una actividad constante. Las bolsas de basura deberán de trasladarse de forma segura y bien cerrada.

El traslado o retiro de la basura nunca debe ser afectada por la salida de operación de algún equipo o facilidad, ejemplo de ello podría ser la salida de operación de un elevador. Se deberá de buscar la alternativa para llevar los desechos hasta los puntos de recolección de basura.

8.5.25 Solicitudes adicionales de limpieza

El gestor podrá realizar solicitudes adicionales de limpieza para lo cual se evaluará el manejo del recurso y en que horario se asignará para tal actividad.

8.5.26 Áreas asignadas para guardar equipo de limpieza

Estas áreas deberán de permanecer ordenadas y con buen olor.

Cuando no se estén utilizando deberán de permanecer con toma de agua bien cerradas, con iluminación apagada y debidamente cerrados (según sea el caso).

8.6 ESTÁNDARES DE CALIDAD SEGUN ÁREAS CRÍTICAS DEL AIJS

8.6.1 Área de llegadas

Estándar de calidad: El área de llegadas deberá de estar limpia en todo momento y en todos sus componentes pisos, cielorraso, paredes, vidrios, puertas, aceras, drenajes, iluminarias, rejillas de aire acondicionado, mostradores, máquinas de rayos X , teléfonos, etc. Se deberá retirar todo tipo de basura, desechos, entre otros.

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que sean necesarios para el área se mantenga limpia. Se deberá de utilizar el equipo de transporte adecuado para el traslado de la basura de una forma ordenada, presentable y segura hasta los espacios asignados para el debido depósito.

8.6.2 Baños

Estándar de calidad: Todos los componentes de baños deben estar limpios en todo momento, es decir: lavatorios, inodoros, orinales, pisos, paredes, divisiones, sobres de los lavamanos, basureros, grifería, dispensadores de toallas, dispensadores de agujas, dispensadores de jabón, secadores de mano, difusores, lámparas, sistema de aire acondicionado, rejillas, espejos, puertas y llavines, cambiadores de bebes, etc. Deben de tener buen olor y presentar brillo cuando sea el caso.

Los baños siempre deben contar con los suministros necesarios, tales como: papel higiénico, jabón, toallas, entre otros.

Método: Debe de limpiarse con los productos apropiados para cada tipo de baño, además debe de proveerse personal de ambos sexos para la atención de la batería de baños, según corresponda la clasificación del baño, las mujeres atenderán los baños de mujeres, mientras que los hombres los de

hombres. Se exceptúan de esta regla aquellos trabajos especiales que en uno y otros casos requieran de cierto nivel de especialización pero que para tal fin se coordinara con el cierre del baño.

8.6.3 Parqueos

Estándar de calidad: Los componentes de los parqueos deben de estar limpios en todo momento sin suciedad, sin líquidos, sin basuras, sin polvo, sin manchas (de aceite entre otras) ni acumulaciones de materiales ajenas a ellos así como los componentes del mismo, pisos, paredes, rejillas, ventanas, ceniceros. Se deberán proporcionar orden y aseo de estas áreas abiertas o cerradas de los parqueos

Deberá de incluirse de igual forma la limpieza de los baños con los estándares establecidos, asimismo, casetas de oficiales y oficinas (si aplica).

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que sean necesarios para el área se mantenga limpia, la recolección de la basura deberá de ser, según la necesidad de cada uno de los parqueos.

8.6.4 Ingreso empleados

Estándar de calidad: El área asignada como Ingreso de empleados deben de estar limpios en todo momento sin suciedad, sin derrame de líquidos, sin basuras, sin polvo, sin manchas, deberá de aplicarse a todos los componentes que lo conforman como pisos, paredes, cielorrasos, puertas, rejillas, ventanas, mesas, sillas, escritorios, máquinas de rayos X, arcos de seguridad, peñas, canastas, basureros, extintores, gabinetes contra incendio, elevadores, gradas, casilleros, etc.

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que sean necesarios para que el área se mantenga limpia, la recolección de la basura deberá de ser, según la necesidad del área.



Manual de Estándares para Servicios de limpieza en el AIJS

Página:
26 de 42

8.6.5 Inspección de pasajeros

Estándar de calidad: El área asignada como Inspección de pasajeros está definida como el área donde el pasajero es inspeccionado antes de ingresar a salas de abordaje, la misma debe estar limpia en todo momento sin suciedad, sin derrame de líquidos, sin basuras, sin polvo, sin manchas, deberá aplicarse a todos los componentes que lo conforman como pisos, paredes, rejillas, ventanas, mesas, sillas, escritorios, , máquinas de rayos X, arcos de seguridad, peñas, canastas, basureros, extintores, gabinetes contra incendio, etc.

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que sean necesarios para el área se mantenga limpia, la recolección de la basura deberá de ser, según la necesidad del área.

8.6.6 Lobby

Estándar de calidad: El lobby debe estar limpio en todo momento, sin suciedad, sin derrame de líquidos, sin basuras, sin polvo, sin manchas, deberá aplicarse a todos los componentes que lo conforman como pisos, paredes, cielorrasos, rejillas, ventanas, mesas, sillas, counters, peñas, basureros, extintores, gabinetes contra incendio, gabinetes de DEA, gradas, barandas, elevador, fuentes de agua etc.

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que sean necesarios para el área se mantenga limpia, la recolección de la basura deberá de ser, según la necesidad del área.

8.6.7 Mezanine

Estándar de calidad: Debe estar limpio en todo momento, sin suciedad, sin derrame de líquidos, sin basuras, sin polvo, sin manchas, deberá aplicarse a todos los componentes que lo conforman como pisos, paredes, rejillas, ventanas, basureros, extintores, gabinetes contra incendio, fuentes de agua, baños, etc.



Manual de Estándares para Servicios de limpieza en el AIJS

Página:
27 de 42

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que sean necesarios para el área se mantenga limpia, la recolección de la basura deberá de ser, según la necesidad del área.

8.6.8 Migración Llegadas

Estándar de calidad: Debe de estar limpio en todo momento, sin suciedad, sin derrame de líquidos, sin basuras, sin polvo, sin manchas, deberá de aplicarse a todos los componentes que lo conforman como pisos, paredes, rejillas, ventanas, basureros, peñas, extintores, gabinetes contra incendio, fuentes de agua, baños, counters, sillas, elevador, gradas, etc.

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que sean necesarios para el área se mantenga limpia, la recolección de la basura deberá de ser, según la necesidad del área.

8.6.9 Ingreso de empleados a rampa

Estándar de calidad: El área asignada como Ingreso de empleados a rampa principal deben de estar limpios en todo momento sin suciedad, sin derrame de líquidos, sin basuras, sin polvo, sin manchas, deberá de aplicarse a todos los componentes que lo conforman como pisos, paredes, cielorrasos, puertas, rejillas, ventanas, mesas, sillas, escritorios, máquinas de rayos X, arcos de seguridad, canastas, basureros, casilleros, etc.

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que sean necesarios para que el área se mantenga limpia, la recolección de la basura deberá de ser, según la necesidad del área.

8.6.10 Oficinas

Estándar de calidad: Las oficinas que se les haya previamente asignado para limpieza deberán de estar limpias, sin suciedad, sin derrame de líquidos, sin basuras, sin polvo, sin manchas, deberá de aplicarse a todos los componentes que lo conforman como pisos, paredes, cielorrasos, rejillas, ventanas, basureros, baños, mesa, sillas, equipos de oficina, etc. Excluyendo pantallas de equipos electrónicos.



Manual de Estándares para Servicios de limpieza en el AIJS

Página:
28 de 42

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que han sido acordados para cada oficina para que se mantengan limpias, la recolección de la basura deberá de ser, según la necesidad del área.

8.6.11 Reclamo de equipaje

Estándar de calidad: Debe de estar limpio en todo momento, sin suciedad, sin derrame de líquidos, sin basuras, sin polvo, sin manchas, deberá de aplicarse a todos los componentes que lo conforman como pisos, alfombras, paredes, cielorrasos, rejillas, ventanas, basureros, extintores, gabinetes contra incendio, fuentes de agua, baños, counters, sillas, elevador, bandas de equipaje, máquinas de rayos X, carritos de equipaje, publicidad, etc.

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que sean necesarios para el área se mantenga limpia, la recolección de la basura deberá de ser, según la necesidad del área.

8.6.12 Sala de abordaje

Estándar de calidad: Las salas de abordaje deben de estar limpias en todo momento, sin suciedad, sin derrame de líquidos, sin basuras, sin polvo, sin manchas, deberá de aplicarse a todos los componentes que lo conforman como pisos, paredes, cielorrasos, rejillas, ventanas, sillas, counters, peañas, basureros, extintores, gabinetes contra incendio, gradas, barandas, elevador, fuentes de agua, teléfonos públicos, baños, estructuras de pantallas, etc.

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que sean necesarios para el área se mantenga limpia antes durante y después de las operaciones en cada sala de abordaje, la recolección de la basura deberá de ser según la necesidad del área.

8.6.13 Área de conexiones

Estándar de calidad: El área de conexiones deben de estar limpias en todo momento, sin suciedad, sin derrame de líquidos, sin basuras, sin polvo, sin manchas, deberá de aplicarse a todos los componentes

que lo conforman como pisos, paredes, cielorrasos, rejillas, ventanas, sillas, counters, peañas, basureros, barandas, aires acondicionados, etc.

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que sean necesarios para el área se mantenga limpia antes durante y después de las operaciones en el centro de conexiones , la recolección de la basura deberá de ser según la necesidad del área.

8.6.14 Sala de reuniones Mezanine

Estándar de calidad: Debe de estar limpia en todo momento, sin suciedad, sin derrame de líquidos, sin basuras, sin polvo, sin manchas, deberá de aplicarse a todos los componentes que lo conforman como pisos, alfombras, paredes, cielorrasos, rejillas, ventanas, basureros, extintores, mesas, sillas, cuadros, pizarra, etc.

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que sean necesarios para el área se mantenga limpia, la recolección de la basura deberá de ser, según la necesidad del área.

8.6.15 Comedores de empleados

Estándar de calidad: Los espacios de uso común asignados en el Aeropuerto para alimentación, deberán de mantenerse limpios. Cabe destacar que los electrodomésticos, sillas, mesas, mostradores, pisos, ventanas (si las hay) puertas, paredes, basureros, etc., deberán también de ser incluidos en la limpieza.

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que sean necesarios para el área se mantenga limpia por lo que deberá de responder a una limpieza oportuna (limpiarse en los tiempos después de comidas). Deben de estar limpios y ordenados antes y después de tiempos de comida.

8.6.16 Áreas verdes

Estándar de calidad: Se debe retirar todo tipo de basura, desechos entre otros de las áreas verdes a los alrededores del parqueo, llegadas internacionales, al ingreso del sótano, alrededores del ingreso de empleados, hangar de mantenimiento, sector frente al parqueo principal (parada de buses), sector de estatua de Juan Santamaría, entre otras.

Método: La limpieza se deberá de realizarse según frecuencia y equipo que sean necesarios para el área se mantenga limpia, la recolección de la basura deberá de ser, según la necesidad del área.

8.7 Programación de limpiezas

En el proceso de “*Limpieza general o común*” es necesaria la planificación de las actividades facilitando la labor de control y supervisión de las acciones, por tal razón se debe presentar mensualmente el cronograma de actividades, en el cual se detallará: la actividad, el día, el horario en que se realizarán y observaciones entre otras.

Además agregar³:

1. Limpieza profunda de puentes.
2. Limpieza profunda escaleras eléctricas.
3. Limpieza profunda aceras.
4. Limpieza profunda de filtros de orinales.
5. Limpieza de planta eléctrica.
6. Limpieza de gradas concreto.
7. Limpieza de Área de sótano.
8. Limpieza aleros de Aerolíneas.
9. Limpieza profunda y lavado de piso de en pasillo atrás de oficina de Operaciones en rampa.
10. Limpieza profunda en sillas y las patas.
11. Limpieza profunda rejillas aire acondicionado.
12. Limpieza profunda y pulido basureros.

³ Este detalla podrá variar según el estándar requerido

13. Limpieza profunda mobiliario.
14. Limpieza Oficina de tránsito.
15. Limpieza área de filtros pasajeros conexión.
16. Limpieza bandas aforadoras de salidas internacionales.
17. Aspirado de alfombras.
18. Boneteo alfombras.
19. Limpieza cuartos eléctricos.
20. Limpieza de parqueos.
21. Limpieza Salón diplomático.
22. Aspirado de alfombras.
23. Limpieza Carruseles sótano.
24. Limpieza de Subestaciones y casa de máquinas.
25. Limpieza de torres de ventilación.
26. Limpieza de cuarto de deportados.
27. Limpieza de ductos de gradas.
28. Limpieza de piso y los contenedores de basura en rampa.
29. Limpieza de escaleras de salida de emergencia de los puentes de abordaje y área alrededor.
30. Azotea de toda la terminal.
31. Aleros y área local de Restaurante en Mezanine.
32. Recolección de basura en zonas verdes.
33. Recolección de basura oficina rayos X y MAC
34. Techos de áreas comerciales en el lobby.
35. Limpieza de escaleras de salida de emergencia del sótano a la torre de control, ubicadas costado oeste de la terminal.
36. Limpieza profunda de los counter en reclamo de equipaje.
37. Limpieza de pasillos estériles de la terminal.
38. Limpieza de ventanales.
39. Limpieza de estructuras metálicas.
40. Limpieza profunda de techos.
41. Limpieza de las canastas en el área de máquinas de rayos x.

El cronograma de actividades deberá de presentarse mensual, la tercera semana del mes anterior al del planificado.



Manual de Estándares para Servicios de limpieza en el AIJS

Página:
32 de 42

A pesar de que la frecuencia de limpieza no será diaria, las áreas en cronograma deberán de permanecer limpias, según el estándar de calidad descrito en este manual, por lo que de ser necesarias las áreas podrán aumentar su frecuencia de limpieza según sea el caso.

Para la “*Limpieza Periódica*” deberá de planificarse con anterioridad, contemplando estaciones del clima y temporadas altas y regulares. Nunca deberá de afectar las operaciones del AIJS ni falta al estándar de limpieza establecido.

9. INDICADORES Y PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Para proveer a la administración la retroalimentación necesaria y determinar si se están cumpliendo de los objetivos en relación con los estándares de limpieza, se diseñó el siguiente grupo de indicadores, los cuales constituirán el mecanismo de control.

9.1 Indicadores

Se definen los indicadores de calidad de servicio para el proveedor de limpieza por parte de Gestor. Siguiendo los estándares internacionales establecidos para aeropuertos, como lo es Airport Service Quality, Benchmarking the Global Airport Industry realizado cada 3 meses en el AIJS. Además de quejas, Auditorias de limpieza, Incidentes –Accidentes, Reportes de anomalías, entre otros.

La medición de la calidad del servicio responderá a revisiones documentadas y reportadas vía radio, verbales o telefónicas, las cuales serán analizadas según el reporte que corresponda al **Anexo 3: Indicadores de limpieza**, para lo cual:

9.1.1 Quejas generales de limpieza.

Recibidas de los diferentes cliente del aeropuerto.

9.1.2 Auditorias de limpieza.

Se utilizará el reporte asignado por el Gestor para las auditorias del AIJS.

9.1.3 Reportes de anomalías y eventos

Estos reportes los realizaran tanto usuarios del AIJS, pasajeros, entes de Gobierno, como personal del Gestor, pero siendo la parte de registro y documentación responsabilidad del personal del Gestor, que al mismo tiempo enviara las información al CONTRATISTA para su análisis y plan de remediación.



Manual de Estándares para Servicios de limpieza en el AIJS

Página:
33 de 42

9.1.4 Oficinos del OFGI

Numero de Oficinos realizados por el servicio de limpieza recibidos por el OFGI.

9.1.5 Incidentes

Situación o evento irregular que no implica el riesgo de daños materiales y/o humanos, derivados de la prestación del servicio por parte de la contratista.

9.1.6 Accidentes

Situación o evento irregular que irrespeta las regulaciones del AIJS en materia de operaciones y seguridad y que provoca daños materiales y/o humanos, derivados de la prestación del servicio por parte de la contratista

9.1.7 Tiempos de respuesta a eventos de limpieza

Tiempo transcurrido desde que se reporta o detecta un evento de limpieza, hasta el momento en que llegan a atenderlo.

9.1.8 Encuesta de satisfacción en el Servicio de Limpieza.

Medición de la satisfacción a los clientes del AIJS, mediante la aplicación del cuestionario. Las encuestas serán realizadas a todos los usuarios del AIJS.

9.1.9 Satisfacción del pasajero (cada tres meses)

Evaluación de la percepción de los Servicios de Limpieza del AIJS mediante la encuesta de Airport Service Quality (ASQ), que se realiza bajo la supervisión del Departamento de Calidad del Gestor

9.2 Comunicaciones

El punto de comunicación se hará a través del Departamento de Operaciones y el Supervisor de Limpieza, se podrá realizar mediante: llamada telefónica, por radio, reporte verbal o escrito, por lo que el proveedor de servicio de limpieza del AIJS deberá de indicar cual ser el numero teléfono de comunicación, el radio deberá de estar en buen estado, con batería cargada y encendido siempre, con las frecuencias de Operaciones, y mantenimiento.

9.3 Retroalimentación

El centro de Operaciones registrará en una bitácora los eventos de limpieza reportados, los cuales deberán estar pendientes de solución hasta que el contratista de limpieza los notifique como resuelto, una vez verificado por el personal de OPS el Centro de Operaciones procederá a cerrarlo de la lista de pendientes. La bitácora deberá ofrecer reportes de los eventos

pendientes, los eventos resueltos y el tiempo en que los mismos fueron solucionados, como una forma de medir el nivel de respuesta del suplidor.

Por lo que los mecanismos que se utilizarán para la retroalimentación al suplidor. Para el cumplimiento de los estándares de los servicios de limpieza serán:

1. Reuniones y los respectivos reportes (minutas).
2. Reportes de anomalía.
3. Cartas
4. Reportes de Auditorias.
5. Encuesta a los usuarios.
6. Entre otros.

10. MEDIDAS PREVENTIVAS

10.1 Reportes de anomalías

El gestor cuenta con el sistema de registros de anomalías mediante reportes escritos los cuales son notificados cuando se da el hallazgo, se documentan y son presentadas para firma al proveedor, dejándose copia. El proveedor de servicio de limpieza del AIJS deberá de presentar a los 3 días hábiles la respuesta de la medida correctiva que se tomará. El gestor evaluará que la medida correctiva sea eficaz.

El proveedor debe de presentar al finalizar cada mes un cuadro resumen de los reportes de Anomalías recibidas, la medida tomada y la fase de implementación.

10.2 Prevención de eventos

El proveedor de servicios de limpieza debe de presentar mensualmente el Plan de Medidas Preventivas en base al estándar de limpieza establecido en este manual para evitar eventos y reportes de anomalías, usando también para tal fin reportes de quejas, reportes de correos electrónicos, solicitudes verbales, entre otros.

El plan deberá de incluir la capacitación o refrescamiento al personal en este tema (Plan de Medidas Preventivas), ajustes en procedimientos internos del contratista de limpieza, etc.

10.3 Plan de temporada alta

El proveedor deberá de presentar un plan de temporada alta, esto con el fin, de que a pesar de que se dé un aumento de pasajeros no se verán afectados los estándares de limpieza buscados por el Gestor.

El plan de temporada alta deberá de presentarse con un mes de anticipación de las temporadas altas de operación que se presenta al año en el aeropuerto y deberá de ser aprobado por el Departamento de Operaciones.

11. CONTROL DE INSUMOS, SUMINISTROS, EQUIPOS Y QUIMICOS USADOS PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA

11.1 Control de Suministros

El proveedor será el responsable de:

1. Proveer de los insumos y suministros de limpieza.
2. Descarga de la mercadería.
3. Acomodo y bodegaje de los suministros en área asignada para tal fin.
4. Distribución según corresponda

Será responsable proveer los insumos y suministros necesarios para operación del aeropuerto, por lo que debe de contar con los controles apropiados para proveer los insumos y suministros el debido uso de los mismos, evitando robos, mal uso o derroche de los mismos entre otros.

Deberá de tomar las medidas necesarias para que se mantengan mínimos (acordados con el Gestor) de insumos y suministros así como que nunca la operación del aeropuerto se vea afectada por la carencia de ellos.

11.2 Control de equipos usados para el servicio de limpieza.

El Gestor supervisará que los equipos usados sean los indicados dentro de la Oferta de Servicios de Limpieza. De utilizarse otro tipo de equipo que no esté en ese documento deberá de ser aprobado su uso de forma escrita por el responsable por el Gestor para tal fin y en el archivo del proveedor.

Los equipos deberán de estar siempre en buen estado y probarse antes de ser usado en áreas de alta operación del aeropuerto.

11.3 Químicos

Los productos químicos de limpieza e insumos deberán de ser los que se indican dentro de la Oferta de Servicios de Limpieza. De utilizarse otro tipo de químico que no esté en ese documento deberá de ser aprobado su uso de forma escrita por el responsable por el Gestor para tal fin.

La revisión y supervisión del uso de los químicos estará a cargo de personal que asigne el gestor para tal fin.

12. PERSONAL DEL CONTRATO

El personal deberá en cuanto a:

11.4 Actitud

Los empleados deben cumplir o superar los siguientes estándares:

1. Mostrar una actitud positiva, agradable, amistosa y atenta hacia los pasajeros y los otros empleados en todo momento.
2. Mantener una postura apropiada.
3. Mantener la calma y cordura ante situaciones adversas.
4. Ser capaces de comunicarse claramente cuando están en contacto con los clientes.
5. Usar un vocabulario apropiado y cortés con los clientes. Por ejemplo las siguientes cortesías: “por favor”, “sí señor (a)”, “hola”, “gracias”.
6. Mantener un contacto visual apropiado y un tono de voz agradable mientras conversan con los clientes y los compañeros.
7. Ser proactivo y asegurar que las necesidades de los clientes se cumplan al proporcionar los servicios de limpieza.
8. No realizar reuniones informales en el puesto de trabajo con otros empleados.
9. Mientras estén en su puesto de trabajo no deberán ingerir alimentos, masticar chicle ni fumar.
10. Abstenerse de dormir en áreas públicas mientras están de turno.

11. Abstenerse de utilizar reproductores de música personales. La única música que puede ser perceptible a los clientes será proporcionada por un sistema de unidad de audio.
12. Abstenerse de utilizar las sillas de las salas de abordaje y bancas ubicadas en el exterior de la terminal, destinadas para el uso de los pasajeros.
13. Abstenerse de utilizar teléfono celular en los puestos de trabajo por parte de los empleados evitando que el uso del mismo interfiera con sus labores de trabajo.

11.5 Apariencia

1. Presentarse intachables y mostrar buena apariencia usando el uniforme de forma correcta.
2. Usar únicamente accesorios apropiados, según lo determine el patrono, mientras se encuentran en el trabajo.
3. En todo momento, usar los gafetes de identificación oficial de una forma que sean visibles al público.
4. Al dirigirse a un cliente los empleados no deben utilizar lentes oscuros.

11.6 Conocimiento y formación

Todos los empleados deben:

1. Ser capaces de orientar al pasajero cuando este requiera información o un servicio.
2. Saber dónde y cómo obtener asistencia para resolver las preguntas y los problemas del cliente en situaciones ajenas a su puesto.
3. Saber dónde y cómo se obtiene asistencia a emergencias médicas y operacionales.
4. Realizar todas las capacitaciones que brinde Aeris relacionadas con los procedimientos de seguridad del AIJS, según la programación que determine cada patrono.
5. Los empleados deben someterse a las obligaciones sobre conocimientos según se en los anexos del presente manual, anexos del alcance y documentos realizados por la CONTRATISTA para prestar el servicio de limpieza en el AIJS.

6. Según el **Manual Práctico de Procedimientos del AIJS MA-186** cuando exista paquetes o equipaje abandonados y sospechosos se debe de comunicar de inmediato. Así mismo si se encuentren algún artículo restringido o extraño, notificar a su supervisor para luego notificarle a la Policía.
7. Según el **Manual Práctico de Procedimientos del AIJS MA-186** cuando se detecten personas o actividades sospechosas se debe de comunicar de inmediato.
8. Deben mencionarse los anexos faltantes como el Programa de Seguridad del AIJS.

11.7 Proceso de reclutamiento

El CONTRATISTA indicara cual será el proceso de reclutamiento del personal, tomando en consideración posibles causas de rotación y procesos de seguridad que se llevan a cabo en el AIJS.

11.8 Lista del Personal activa en el proyecto AIJS

Se tendrá una lista del personal activo en el proyecto del AIJS la cual deberá mantenerse siempre actualizada y a disposición del Gestor.

11.9 Despido del personal

Cuando se despida personal, se deberá de notificarse de inmediato al Gestor e indicar cuál es la causa del mismo. En los siguientes 2 días hábiles presentar por escrito el reporte al gestor.

11.10 Equipo de seguridad utilizado por el personal para la prestación del servicio

1. Anteojos
2. Guantes de diferentes colores (flexibles y rígidos, según sea el área de trabajo).
3. Mascarillas
4. Zapatos de punteras o botas con puntera (según sea el caso, va a depender de las directrices del aeropuerto).
5. Orejeras u tapones de oídos (según el área de trabajo).
6. Cualquier otro equipo necesario, según el trabajo a realizar y el riesgo relativo a dichos trabajos o solicitado por el Gestor mediante la regulación vigente.

11.11 Capacitaciones (control de capacitaciones)

El Contratista debe de presentar un programa de capacitación tanto para el proceso de inducción como de capacitación recurrente del personal al Gestor el cual deberá ser quien lo apruebe para su debida aplicación (podrá realizarse de forma conjunta también).Dicho plan deberá ser basado en el que el gestor aporta como base.

Sera responsabilidad del proveedor la debida aplicación del plan de capacitación a todo su personal y la supervisión del proceso será del Gestor mediante el personal asignado para tal fin.

Las capacitaciones correspondientes al Gestor, las impartiría en calidad de formar a un funcionario de la CONTRATISTA para que esta a su vez asuma la responsabilidad de capacitar a personal nuevo en procesos recurrentes, no obstante debe de validarse la calidades del formador por el Gestor. De encontrarse que la persona seleccionada por la CONTRATISTA no reúne las habilidades para formar al personal, se solicitara el cambio del funcionario.

11.12 Reporte de eventualidades y amonestaciones

Cualquier eventualidad, sospecha, o amonestación deberá de ser notificada de inmediato a la persona del Gestor asignada para tan fin y tratarse según sea el caso. El Gestor podrá solicitar reporte por escrito, el cual deberá de enviarse respuesta dentro de los siguientes 3 días hábiles.

11.13 Consideraciones con el personal (embarazadas o personal con discapacidades)

Se buscará el lugar de trabajo más apropiado según espacio y actividad de trabajo para las personas bajo estas características, el cual deberá de ser notificado al Gestor.

13. MULTAS SEGÚN CONTRATO

Cuando los estándares de calidad de limpieza no sean los requeridos, se procederá según la

14. REFERENCIAS NORMATIVAS

- a. Contrato Gestión Interesada
- b. Manuales Operativos del Aeropuerto



Manual de Estándares para Servicios de limpieza en el AIJS

Página:
40 de 42

- c. Oferta Servicios de Limpieza
- d. CONTRATO DE SERVICIOS DE LIMPIEZA GENERAL EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARÍA
- e. Cartel de licitación
- f. Todos lo Anexos de Alcance, el presente Manual y Documentos elaborados por la CONTRATISTA como requerimiento del Gestor para brindar el servicio de limpieza.

15. ANEXOS

Formato para control de capacitación al personal

ANEXO 1 DEL MANUAL Elementos constitutivos de las areas

ANEXO 2 Listas de chequeo y nivel de criticidad de las áreas

ANEXO 3 Indicadores

16. RESUMEN DE MODIFICACIONES REALIZADAS A ESTE MANUAL

FECHA	PÁGINA	SECCION DEL MANUAL	MODIFICACIÓN



Manual de Estándares para Servicios de limpieza en el AIJS

Página:
41 de 42



Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

Versión: 10

Página: 11-7

AP.6 Procedimiento de ingreso/salida de artículos electrónicos a las áreas restringidas del AIJS

Elaborado por: **Aeris Holding**

Fecha de aprobación: **31/07/19**

Rige a partir de: **15/09/19**

Código: **002**

PROPÓSITO	ALCANCE
<p>Establecer el procedimiento aplicable para el ingreso y egreso de artículos en general, a las áreas restringidas del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (en adelante AIJS).</p>	<p>Este procedimiento aplica para todas las personas que ingresan a las áreas restringidas del AIJS, portando artículos electrónicos u otros tipos de artículos como herramientas, materiales y etc.</p>
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
AERIS	Aeris Holding Costa Rica, S.A.
AIJS	Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.
Artículos	Se refiere a cualquier tipo de cosa u artículo en general (dispositivos electrónicos, herramientas, materiales, entre otros) que el personal sujeto al alcance de este procedimiento pretenda ingresar o extraer de áreas restringidas del AIJS
CPU	Central processing unit (Computadora de escritorio).
UPS	Uninterruptible power supply.
RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Personas que ingresan a áreas restringidas. • Operadores. • Aeris Holding Costa Rica, S.A (“AERIS”). • Policía Aeroportuaria. • Seguridad AVSEC. 	<p>Cumplir con lo indicado en este procedimiento.</p>

1. Procedimiento

Se autoriza el ingreso o egreso a las áreas restringidas del AIJS que se indican a continuación en el cuadro:

Grupo A	Grupo B	Grupo C		Grupo D
Artículos personales	Suministros/Mercadería	Activos de operadores		Material de construcción y herramientas
Celular con su respectivo cargador (1 unidad)	Suministros de limpieza	Cámara fotográfica y su respectivo cargador	Mobiliario	Materiales varios
Manos libres o audífonos	Suministros de oficina (lapiceros, lápices, gradas, clips, tabla, cinta adhesiva, hojas, folder, etc)	Celular con su respectivo cargador	Laptop y su respectivo cargador	Herramientas eléctricas
Dispositivo de almacenamiento de datos USB (1 unidad)	Papelería	Detector de metales portátil	Tablet y su respectivo cargador	Herramientas manuales
Batería externa (1 unidad)	Alimentos	Herramientas para chequeos técnicos de equipos o aeronaves	Monitor	Equipo de topografía
Artículos de aseo personal (cepillo de dientes, pasta dental, desodorante, gel de cabello, maquillaje, hilo dental y perfume) (1 unidad)	Bebidas	Discos duros externos	Impresora	Cualquier otra herramienta
Libros, cuadernos o tabla de apuntes	Toner o cartuchos de impresora	Equipos y accesorios (ejem: kit de supervivencia) propias de la aeronave	CPU	
Sombrilla-paraguas	Calculadora	Fax	Escaner	
Extractor de leche (eléctrico o manual)	Mercadería de locales comerciales	Aspiradoras	Modem	
		Radio de comunicación	Router	
		Botiquín para atención de animales vivos	UPS	

El resto de los artículos de uso personal que no se encuentren dentro del Grupo A, quedan totalmente prohibidos dentro de las áreas restringidas del AIJS.

1.2 Ingreso/egreso de artículos a las áreas restringidas

- Los artículos enlistados en el Grupo A y B podrán ingresar sin ninguna restricción a las áreas restringidas en las cantidades indicadas (según aplique) sometiéndose a la inspección de seguridad correspondientes.
- Los artículos enlistados en los Grupos C y D, deben estar identificados con un número de activo de la empresa.
- En caso de que el artículo pertenezca a alguna entidad que opere en el AIJS, y no se encuentre identificado con un número de activo, el gestionante se debe presentar personalmente en la oficina de la Dirección Operaciones de Aeris (en horas de oficina) o bien, enviar vía fax al 2442-7646 el respectivo Formulario de "Permiso de ingreso

y retiro de artículos”¹, solicitando el ingreso o egreso del artículo (o artículos) a las áreas restringidas del AIJS.

Operaciones Aeris autorizará la salida o entrada del artículo, con un sello y firma. El formulario debe incluir:

1. Toda la información requerida formulario.
 2. La descripción / características del artículo debe ser claro y preciso (incluye su número serie, tipo o modelo cuando se refiere artículos electrónicos).
 3. Debe tener la firma del responsable de la empresa. Esta persona debe estar en la lista emitida por cada compañía con las personas autorizadas de realizar este trámite. Los operadores son responsables de informar a la Dirección de Operaciones la lista de persona autorizadas y cualquier modificación.
 4. Indicar las personas autorizadas a ingresar con los artículos (nombre y número de cedula)
- d. En caso de trabajos debidamente autorizados en las áreas restringidas del AIJS mediante un permiso de trabajo, la compañía debe presentar ante Aeris el respectivo Formulario de “Permiso de ingreso y retiro de artículos”, solicitando el ingreso o egreso del artículo (o artículos) a las áreas restringidas del AIJS. Una vez verificada la información del formulario, el representante del Departamento de Operaciones, Mantenimiento, Comercial o Ingeniería de Aeris, procederá a sellar y firmar el documento dando por autorizado.

En los casos que una compañía requiera ingresar herramientas sin haber un respectivo permiso de trabajo, deben completar la información del formulario y describir detalladamente el “Motivo de ingreso o salida”. Quedará sujeta a la aprobación por parte del representante del Departamento correspondiente autorizar o denegar el ingreso/salida del artículo que indican.

1.3 Ingreso/egreso de otros artículos

Cualquier artículo no indicado en el presente procedimiento y requiera el ingreso/egreso a las áreas restringidas, quedará sujetos a aprobación por parte del Departamento de Operaciones Aeris.

¹ **NOTA:** El formulario “Permiso de ingreso y retiro de artículos en AIJS”, está disponible en la página web www.sjoairport.com (Somos Aeris, Aeris Menú, Documentación, Formularios). Está permitido el uso de copias del documento CM-F-001, siempre y cuando toda la información esté legible y clara.

1.4 Excepciones

1.4.1 Cargos especiales

Para los cargos de Supervisor, Jefaturas, Gerencia y Direcciones, pueden portar dos celulares (con sus respectivos cargados), una tableta (con su respectivo cargador) y una computadora (con su respectivo cargador), todos a la vez si lo requieren y sin restricción (no tendrán que estar identificados como activo de la compañía ni deberán portar formulario de autorización). Quedando con ello sujetos a las inspecciones aleatorias que personal de seguridad pueda requerirles a su discreción para acreditar la legitimidad de la portación del artículo.

1.4.2 Personal de Mantenimiento Aeris

El personal del departamento de Mantenimiento de Aeris podrá portar cajas de herramientas, herramientas eléctricas y manuales, cuchilla multiuso y otros materiales necesarios para las labores propias de sus cargos.

1.4.3 Tripulaciones (pilotos y sobrecargos)

Este procedimiento NO aplica para las tripulaciones en ejercicio de sus funciones y/o tripulaciones en reserva/suplencia cuando sus instalaciones estén ubicadas en áreas restrictivas.

1.5 Periodo de vigencia (permiso de ingreso/egreso)

Los permisos de ingreso/egreso de artículos a las áreas restringidas del AIJS, podrán ser expedidos por hasta seis (6) meses de vigencia.

1.6 Efectos del incumplimiento al procedimiento

En el caso de las personas que salen de las áreas restringidas del AIJS hacia una zona controlada y que porten un artículo de los Grupos A, B, C y D (o cualquier otro artículo), sin cumplir con los requerimientos establecidos:

- a. El oficial destacado en el puesto retirará el artículo.
- b. Remitirá el acta correspondiente de la situación detectada, junto con el artículo a la oficina de la Dirección de Operaciones de Aeris.
- c. La Dirección de Operaciones de Aeris, enviará copia del reporte al Operador y ejecutará las acciones correspondientes en caso de que esta falta esté asociada a cualquier otro incumplimiento normativo o procedimental que haya acarreado consecuencias en relación con el Decreto Ejecutivo 29456-MOPT-MS.

1.6.1 Recuperación de artículos cuyo ingreso o egreso no ha sido autorizado

La compañía o funcionario dueño del artículo, podrá recuperar los Artículos cuyo ingreso o egreso de las áreas restringidas del AIJS no ha sido autorizado, para esos efectos, quien reclame el artículo, sea persona física o jurídica, deberá acreditar ante la Dirección de Operaciones & Seguridad de Aeris su propiedad, esto mediante la aportación de la respectiva factura de compra validada por las autoridades tributarias, certificación del registro del artículo como activo de la compañía, o cualquier otro documento que a juicio de AERIS demuestre la propiedad del artículo. Los artículos cuyo ingreso o egreso de las áreas restringidas del AIJS no ha sido autorizado será custodiados por AERIS un periodo de dos semanas para que los propietarios puedan retirarlos.

1.7 Acceso a áreas restringidas sin autorización de artículos

El oficial destacado en el puesto podrá negar el acceso al área restringida del AIJS, de una persona que traten de ingresar un artículo personal que no se encuentre dentro de la lista autorizada del Grupo A y B, además de los grupos C y D (o cualquier otro artículo), si no cumplen con los requisitos solicitados.

1.8 Egreso de artículos nuevos

En caso de artículos que sean nuevos y que, al oficial a cargo del puesto de control, o al personal de AERIS le originen razonable duda sobre la procedencia y legitimidad de la tenencia del artículo al momento de ser egresados de las áreas restringidas, este personal podrá solicitar la intervención de personal de la Administración Aduanera, a los efectos de que éstos ejerzan sus competencias en la verificación de la situación.

Para los artículos nuevos comprados dentro de la terminal de pasajeros, oficial a cargo del puesto de control podrá solicitar la factura de los objetos para autorizar la salida de los mismo.



Terminal de pasajeros

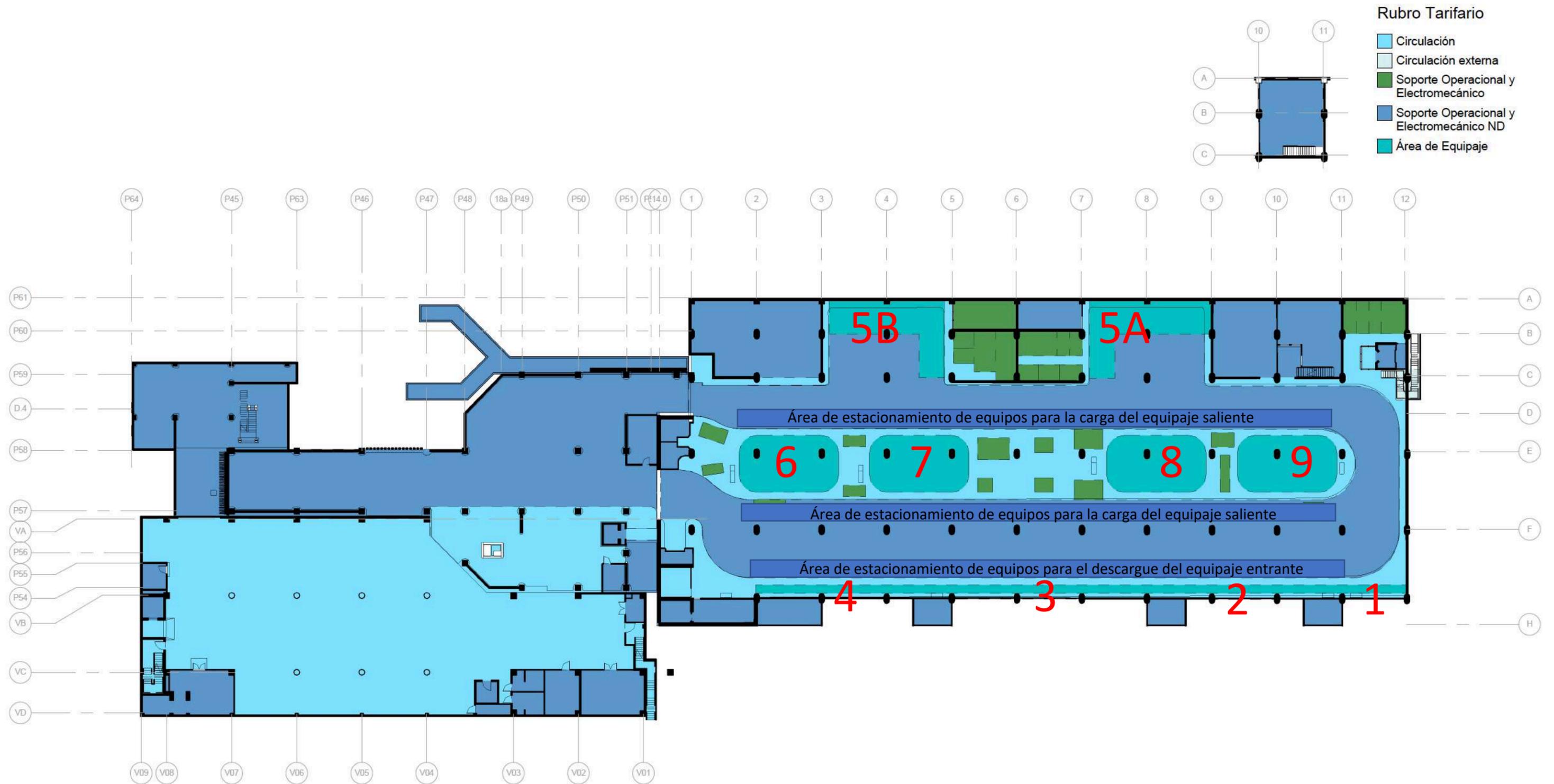
Código: MPO-04

Versión: 10

Página: 11-8

AP.7 Plano del ilustrativo: nivel del sótano

Plano de Distribución de Áreas del Sótano - 2019



Banda #



Terminal de pasajeros

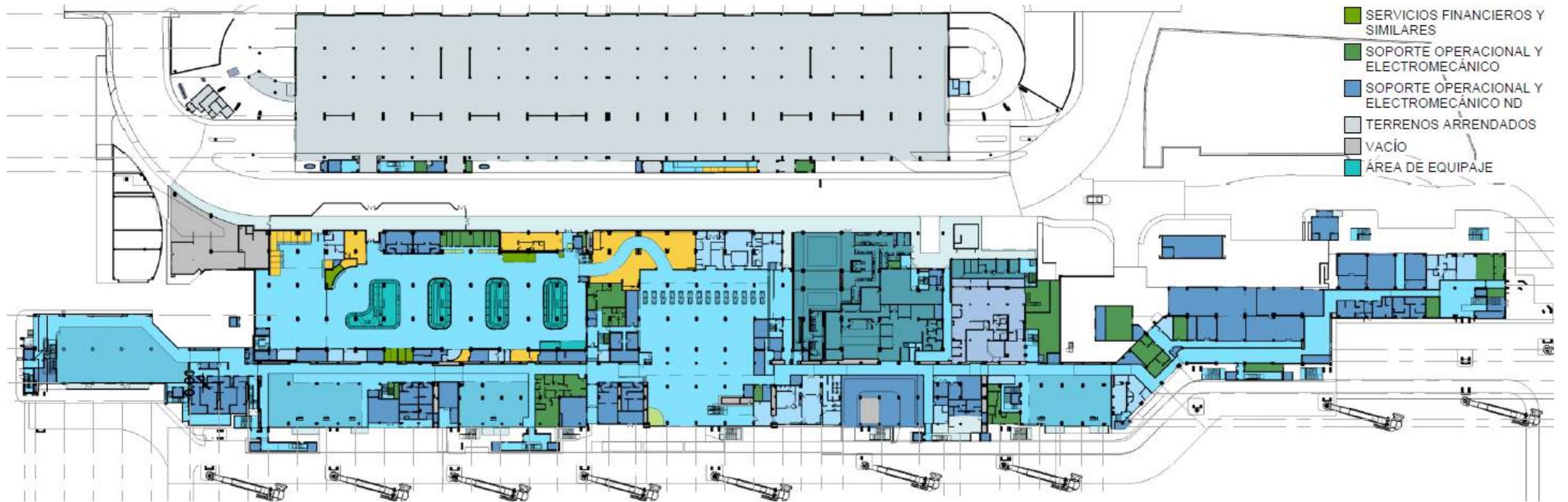
Código: MPO-04

Versión: 10

Página: 11-9

AP.8 Plano ilustrativo: nivel de llegadas

Plano Nivel Llegadas





Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

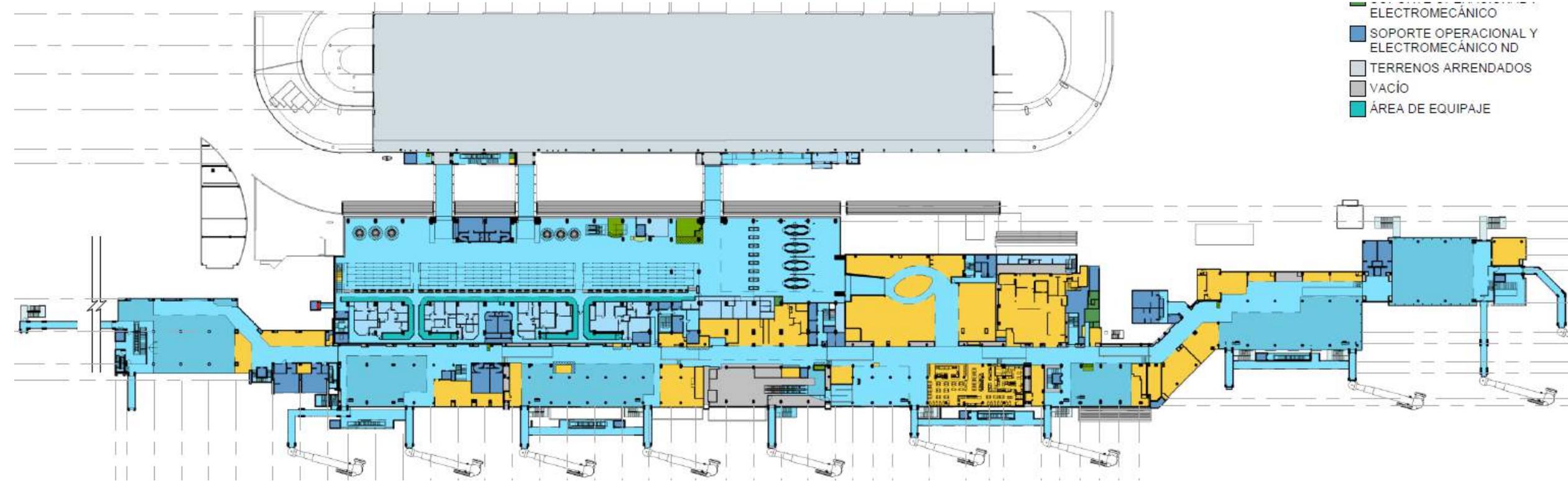
Versión: 10

Página: 11-10

AP.9 Plano del ilustrativo: nivel de salidas

Plano Nivel Salidas

- ELECTROMECÁNICO
- SOPORTE OPERACIONAL Y ELECTROMECÁNICO ND
- TERRENOS ARRENDADOS
- VACÍO
- ÁREA DE EQUIPAJE





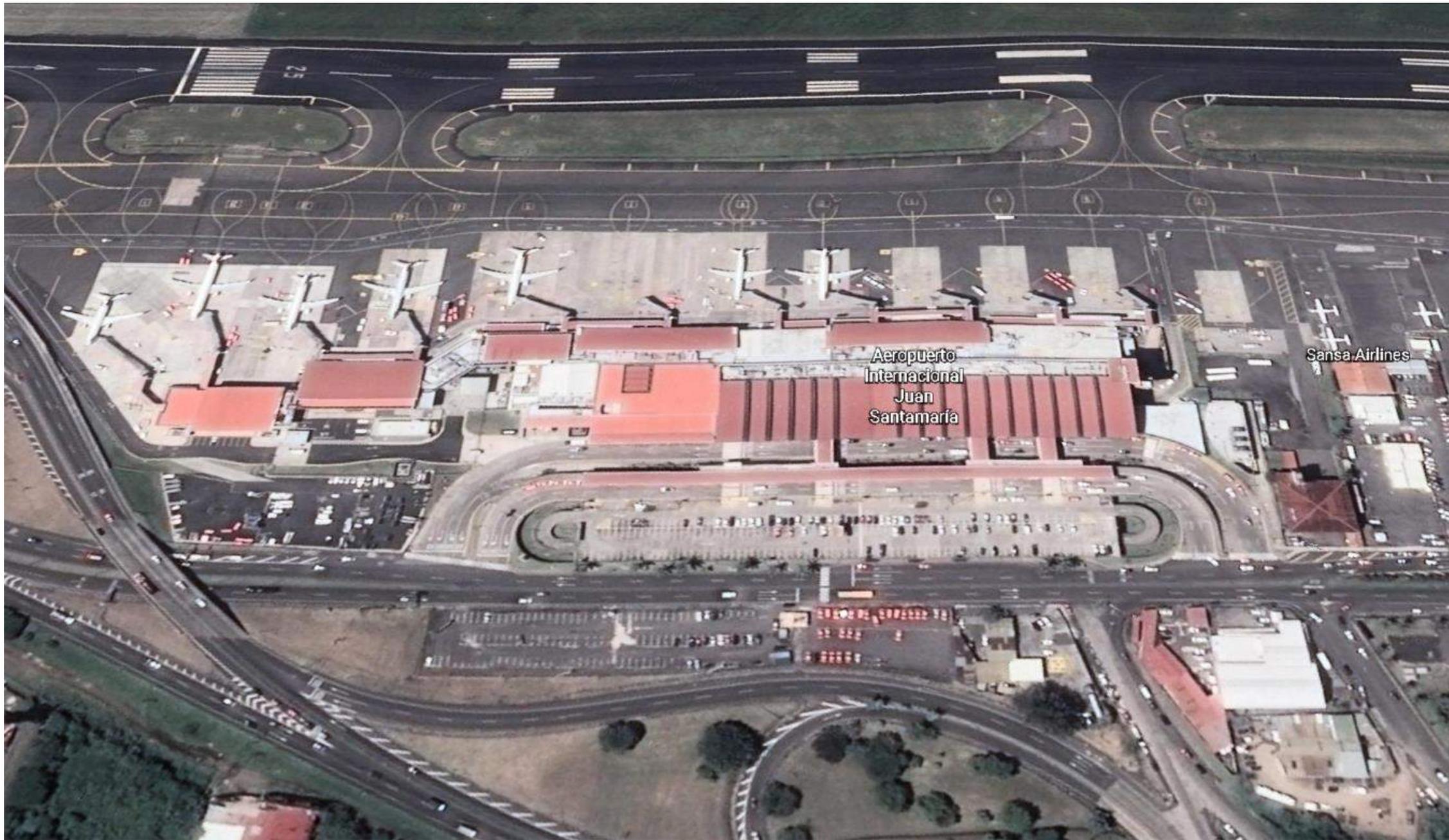
Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

Versión: 10

Página: 11-11

AP.10 Plano del ilustrativo: áreas públicas controladas, cerca de la terminal de pasajeros



Aeropuerto
Internacional
Juan
Santamaría

Sansa Airlines



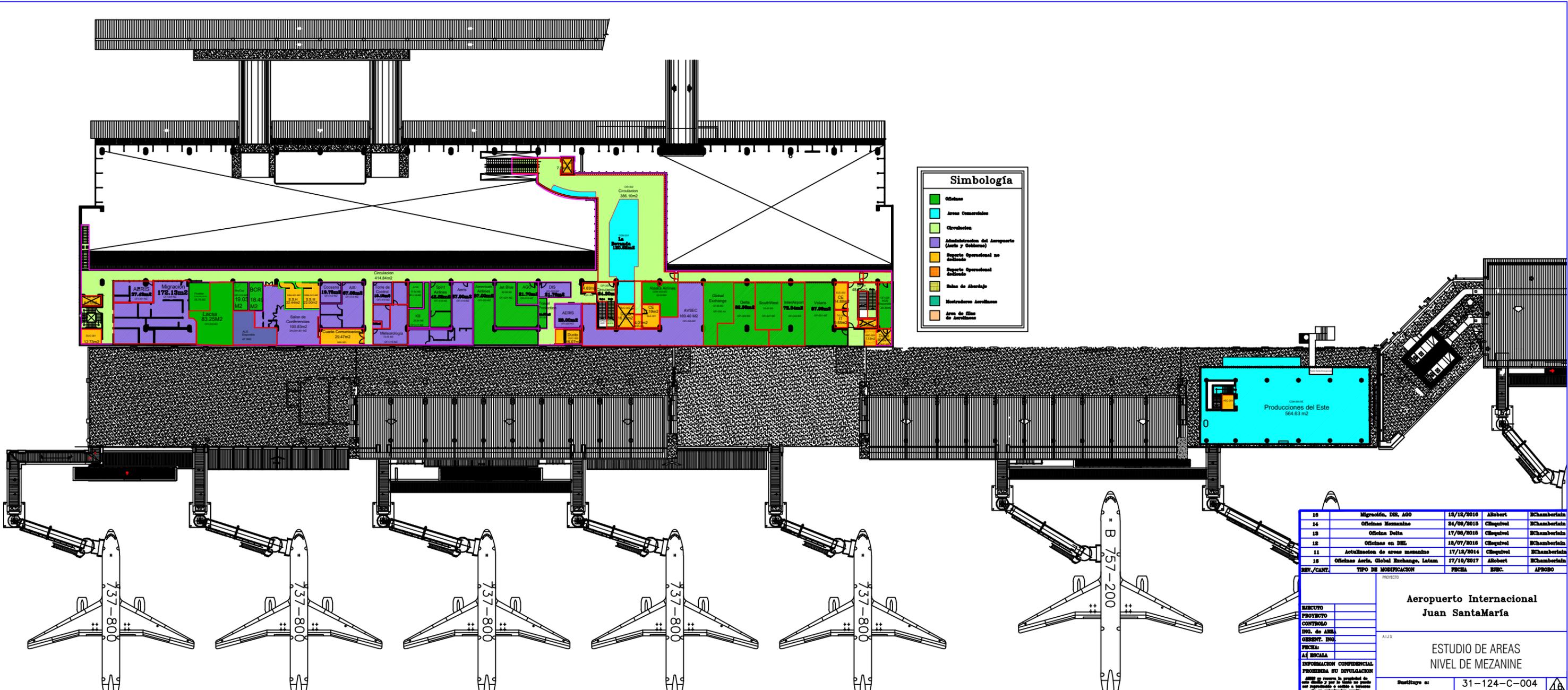
Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

Versión: 10

Página: 11-12

AP.11 Plano del ilustrativo: ubicaciones de arrendatarios (concesionarios) dentro de la terminal de pasajeros



Simbología

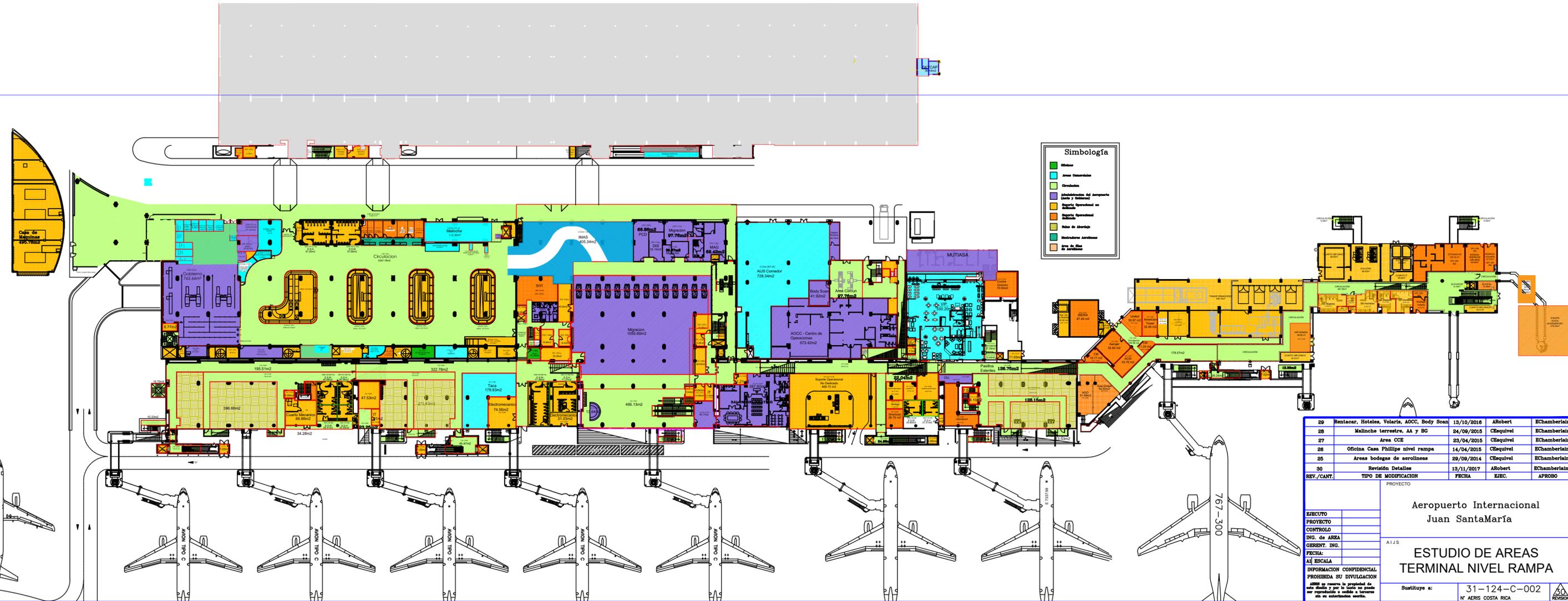
- Oficinas
- Áreas Operativas
- Circulación
- Administración del Aeropuerto (Aduana y Migración)
- Servicio Operacional en Salones
- Salas de Abordaje
- Módulos Aeronaves
- Área de Oficinas de Aviones

15	Migración, DS, ADO	18/12/2016	Albert	Chamberlain
14	Oficinas Mesas de	04/09/2016	Chiquel	Chamberlain
13	Oficinas Delta	17/06/2016	Chiquel	Chamberlain
12	Oficinas en DEL	18/07/2016	Chiquel	Chamberlain
11	Activación de áreas mesadas	17/15/2014	Chiquel	Chamberlain
10	Oficinas Aeris, Global Exchange, Letam	17/10/2017	Albert	Chamberlain
REV./CANT.	TIPO DE MODIFICACION	FECHA	ELAB.	APROB.

Aeropuerto Internacional Juan Santa María

ESTUDIO DE AREAS NIVEL DE MEZANINE

Revisado: 31-124-C-004
N° AERIS COSTA RICA



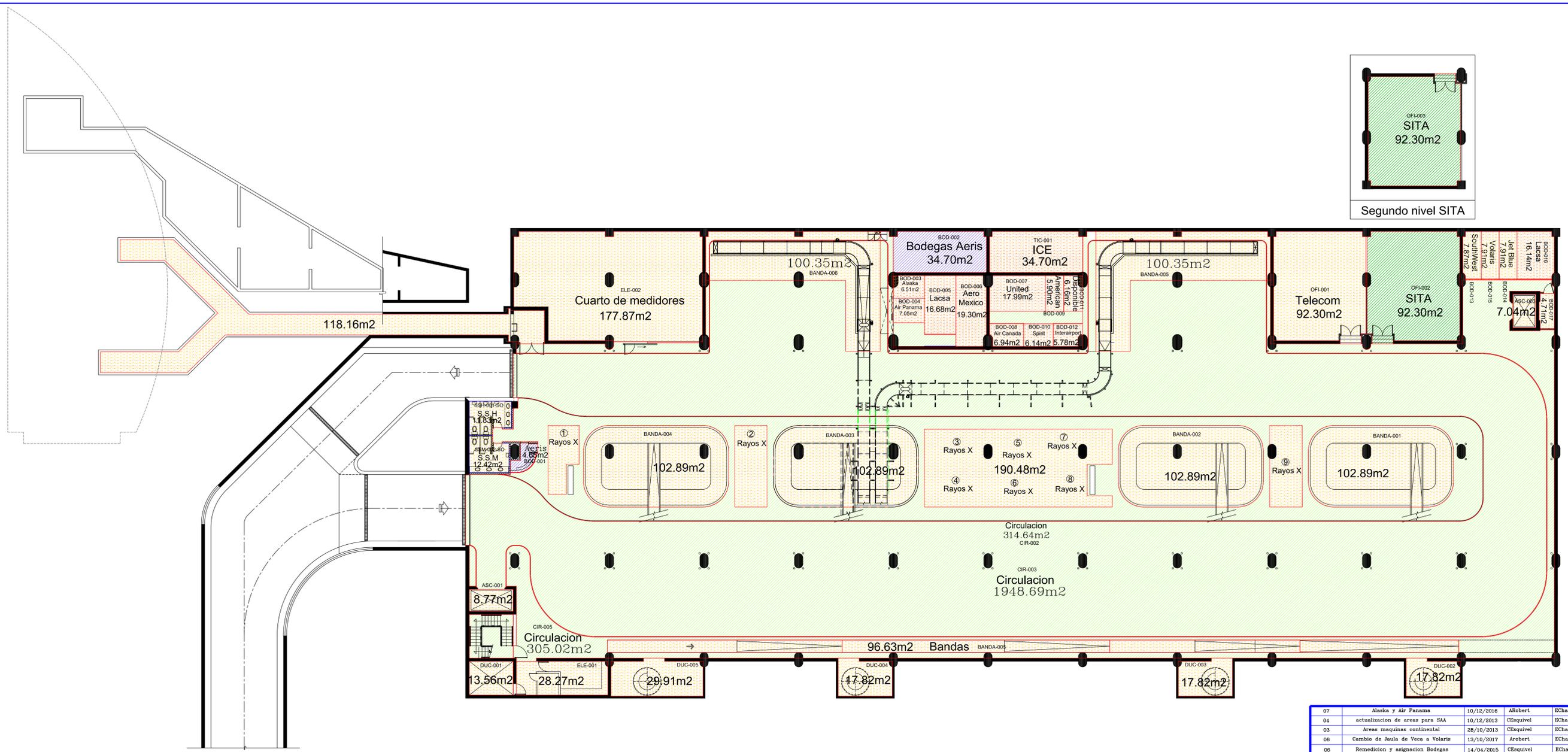
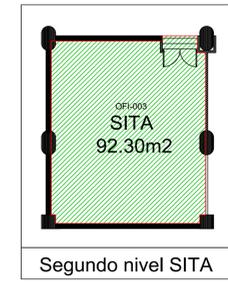
Simbología

- Oficina
- Area Check-in
- Check-in
- Administración del aeropuerto (Check-in y Operación)
- Operación Operación en

29	Restaur. Hoteles, Volaria, AOCC, Body Scan	13/10/2016	ARobert	EChamberlain
28	Mallinche terrestre, AA y BG	24/09/2015	CEquivel	EChamberlain
27	Area CCE	23/04/2015	CEquivel	EChamberlain
26	Oficina Casa Phillips nivel rampa	14/04/2015	CEquivel	EChamberlain
25	Areas bodegas de aerolíneas	29/09/2014	CEquivel	EChamberlain
30	Revisión Detalles	13/11/2017	ARobert	EChamberlain
REV./CANT.	TIPO DE MODIFICACION	FECHA	EJEC.	APROBO

EJECUTO	
PROYECTO	
CONTROLADO	
ING. DE AREA	
GERENT. ING.	
FECHA:	
AL ESCALA	
INFORMACION CONFIDENCIAL	
PROHIBIDA SU DIVULGACION	
<p>ADMS se reserva la propiedad de este diseño y por lo tanto no puede ser reproducido o usado sin el consentimiento escrito.</p>	

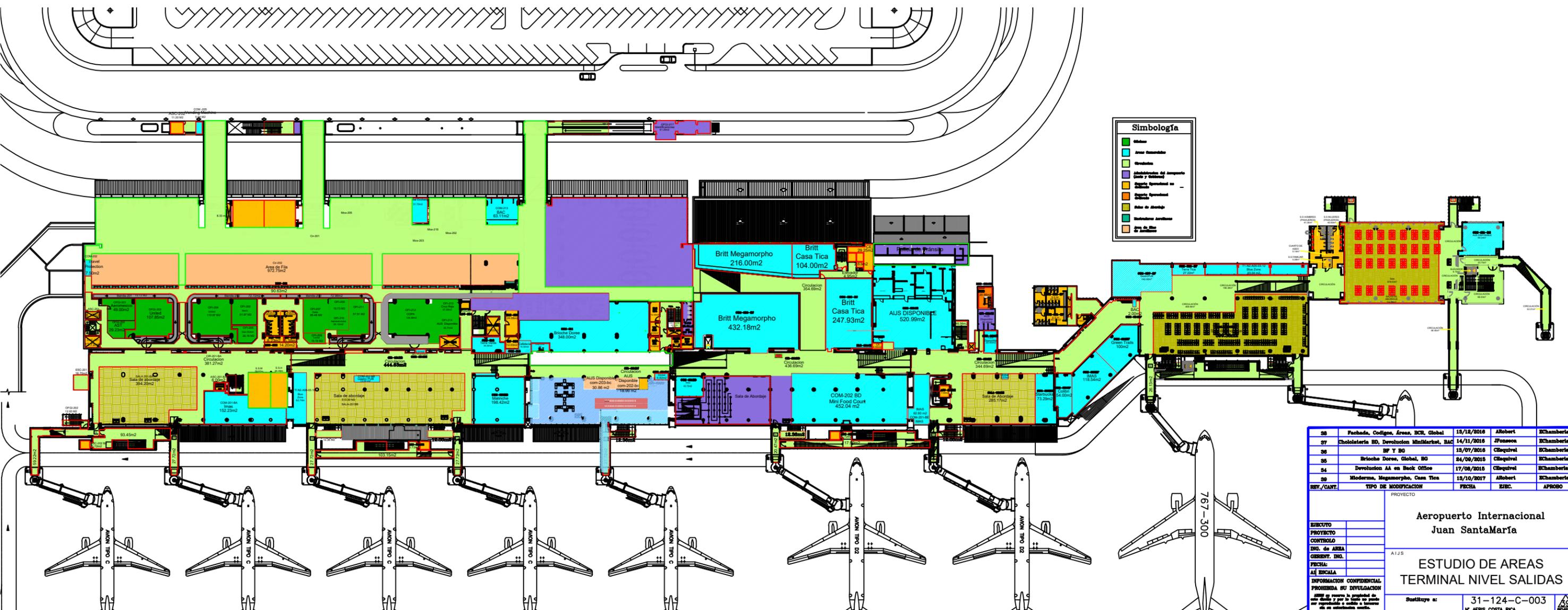
PROYECTO	
Aeropuerto Internacional Juan SantaMaría	
ALTS	
ESTUDIO DE AREAS TERMINAL NIVEL RAMPA	
Sustituye a:	31-124-C-002
	Nº AERIS COSTA RICA



07	Alaska y Air Panama	10/12/2016	ARobert	EChamberlain
04	actualizacion de areas para SAA	10/12/2013	CEquivel	EChamberlain
03	Areas maquinas continental	28/10/2013	CEquivel	EChamberlain
08	Cambio de Jaula de Veca a Volaris	13/10/2017	ARobert	EChamberlain
06	Remedicion y asignacion Bodegas	14/04/2015	CEquivel	EChamberlain
05	areas baños	08/08/2014	CEquivel	EChamberlain
REV./CANT.	TIPO DE MODIFICACION	FECHA	EJEC.	APROBADO
PROYECTO				
Aeropuerto Internacional Juan SantaMaría				
ESTUDIO DE AREAS SOTANO				
Sustituye a: 31-124-C-001				
N° AERIS COSTA RICA				

INFORMACION CONFIDENCIAL
 PROHIBIDA SU DIVULGACION
 ASES es reserva la propiedad de este diseño y por lo tanto no puede ser reproducido o usado a terceros sin su autorización escrita.





Simbología	
[Green Box]	Oficina
[Light Blue Box]	Área Operativa
[Light Green Box]	Circulación
[Purple Box]	Equipamiento del Aeropuerto (Aduana y Seguridad)
[Orange Box]	Equipos Operativos de Aduana
[Yellow Box]	Sala de Abordaje
[Light Green Box]	Infraestructura Aeroportaria
[Light Blue Box]	Área de Bordo de Avión

98	Fecha de Codigos, Areas, BCR, Global	15/10/2016	Alrobert	EChamberlain
97	Chololeteria BD, Devolucion MiniMarket, BAC	14/11/2016	JFonseca	EChamberlain
96	RF Y BG	13/07/2016	CEquivel	EChamberlain
95	Briche Dorca, Global, BG	24/09/2015	CEquivel	EChamberlain
94	Devolucion AA en Bank Office	17/08/2015	CEquivel	EChamberlain
93	Moderna, Megamorpho, Casa Tica	15/10/2017	Alrobert	EChamberlain
REV./CANT.	TIPO DE MODIFICACION	FECHA	ELAB.	APROB.

PROYECTO		Aeropuerto Internacional Juan SantaMaría		
EJECUTO		A.I.S.		
PROYECTO		ESTUDIO DE AREAS TERMINAL NIVEL SALIDAS		
CONTROLADO				
ING. de AREA				
GERENTE, ING.				
FECHA:				
A1 ESCALA				
INFORMACION CONFIDENCIAL PROHIBIDA SU DIVULGACION ESTE es un proceso de propiedad de A.I.S. y por lo tanto no debe ser reproducido o usado de manera de un sistema similar.				
Sustituye a:		31-124-C-003		
		N.º AERIS COSTA RICA		



Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

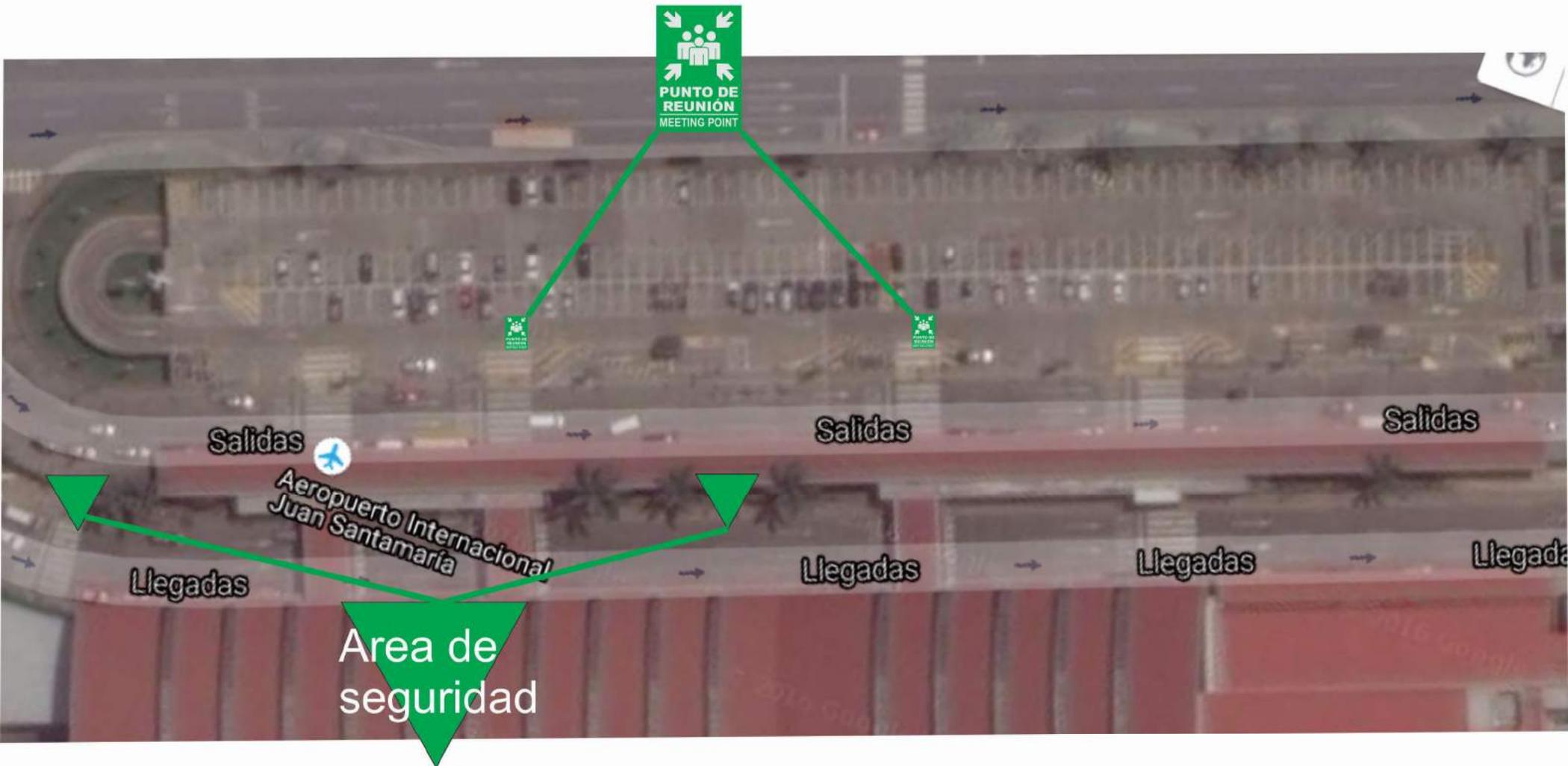
Versión: 10

Página: 11-13

AP.12 Plano: Ubicación de puntos de reunión en caso de evacuación de la terminal: plataforma principal y llegadas/salidas internacionales

Estos planos están divididos en partes, la primera muestra las ubicaciones en el nivel de rampa y llegadas internacionales, en la segunda parte se muestran las ubicaciones el área de salidas internacionales.

Imagen Ilustrativa





Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

Versión: 10

Página: 11-14

AP.13 Procedimiento de operación oficinas administrativas Aeris

 <small>Aeropuerto Internacional Juan Santamaría - Costa Rica</small>	Oficinas Administrativas Dirección de Operaciones y Seguridad Aeris		Versión: 2
			Página: 1 de 4
Elaborado por: Aeris Holding	Fecha de aprobación: 16-06-17	Rige a partir de: 21-06-17	Código: 0020

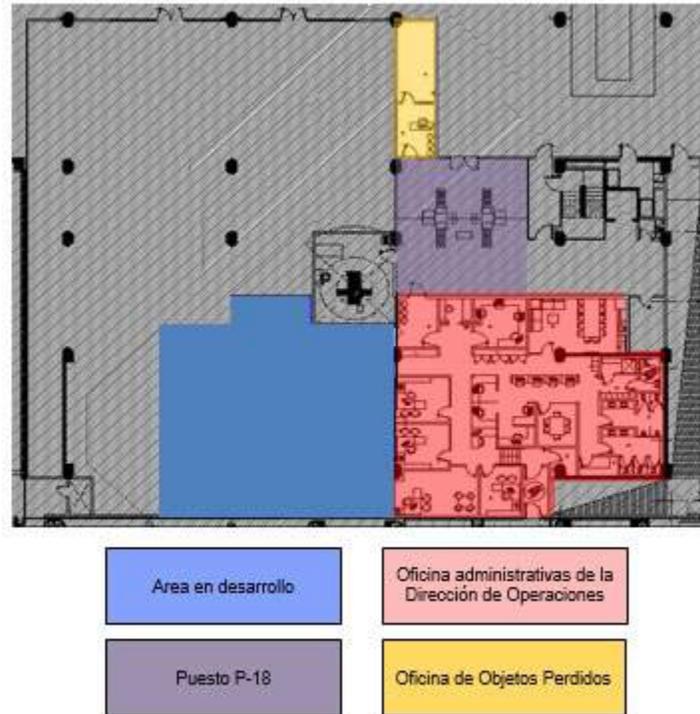
PROPÓSITO	ALCANCE
Definir las actividades que se aplicarán, para la operación de las Oficinas Administrativas de la Dirección de Operaciones y Seguridad.	Personal que labora en las oficinas Administrativas de la Dirección de Operaciones y Seguridad y visitantes.
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
AIJS	Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
CCTV	Circuito cerrado de televisión
P-18	Puesto de ingreso de empelados a salas de abordaje
RESPONSABILIDADES	
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de documentar el ingreso de visitantes sin gafetes. • Encargado de entregar el carneé de visitante. • Custodia la bitácora y los carneé de visitantes. • Encargado del proceso de "Lost & Found". • Recibe a los visitantes y orienta por las instalaciones. • Responsable de verificar que todos los visitantes tengan identificación.

Contenido

1. Consideraciones generales:

- a. Las Oficinas Administrativas de la Dirección de Operaciones están ubicadas en el nivel salidas internacionales, ingresando por el puesto P-18 (ingreso a salas de abordaje).
- b. En las Oficinas se encuentran los siguientes puestos (ver imagen # 1):
 - a. Dirección de Operaciones y Seguridad
 - b. Gerencia de Operaciones y Seguridad
 - c. Gerencia de Mantenimiento
 - d. Jefatura de Servicios de Terminal y Parqueos
 - e. Jefatura de Carga
 - f. Area administrativa de Mantenimiento y Operaciones
 - g. Servicio de Objetos Perdidos (área contigua al puesto P-18 fuera del área restringida)

Imagen # 1: Plano representativo



- c. Los visitantes de las Oficinas podrán ingresar a través de los siguientes accesos:
- Puesto de seguridad P-18: habilitado para visitantes sin gafete y visitantes con gafete o permiso temporal. Todos los visitantes deberán ser sometidos a chequeo de seguridad.
 - Ingreso por salas de abordaje: los visitantes poseedores de gafete con el área # 3, podrán acceder a las Oficinas, a través de la puerta ubicada al costado norte del local comercial Casa Tica, este acceso comunica la terminal con el puesto P-18 y las Oficinas.
- d. Todos los visitantes sin gafete o permiso temporal tendrán que ser escoltados por un funcionario de Aeris. Para el control de los visitantes se dispondrá de una bitácora de registro y de carné de visitantes.
- e. El carné de visitante es de color azul, tiene un número consecutivo para control interno, logotipo del aeropuerto (SJO) y la indicación "visitante" (ver imagen # 3).
- f. El carné de visitante, es exclusivo para ingresar a las Oficinas, el mismo, no será utilizado para acceder otras áreas del AIJS.

Imagen # 2: Carné de visitante

2. Servicio de Objetos Perdidos (*Lost & Found*)

El servicio de Objetos Perdidos (*Lost & Found*) estará disponible en horario de oficina (de lunes a viernes, de las 08:00 a las 17:00) y se efectuará en el área contigua al puesto de seguridad P-18 (fuera del área restringida). La recepcionista hará entrega de los artículos olvidados/decomisos según el procedimiento establecido en el Manual de Procedimientos Operativos volumen # 4 (Terminal de pasajeros).

Para ser atendidos, las personas deberán presentarse al ingreso del puesto de seguridad P-18 y contactar a la recepcionista por medio de un teléfono disponible en esta área.

3. Ingreso/salida de visitantes con gafete o permiso temporal

- a. Los visitantes de la Oficinas que poseen gafete o permiso temporal con el área # 3, accederán a las instalaciones a través del puesto P-18 o por medio del acceso a salas de abordaje.
- b. La Recepcionista recibirá al visitante al ingreso de las instalaciones, verificará que porte gafete de identificación o permiso temporal.
- c. El visitante deberá indicarle a la Recepcionista el motivo de la visita y el puesto que lo atenderá, para que este coordine con la persona respectiva.
- d. Después de recibir la autorización de ingreso por parte de la persona respectiva, la Recepcionista escoltará al visitante por las instalaciones.
- e. Después de finalizada la visita, el responsable de Aeris guiará a la persona hacia la salida.

4. Ingreso/salida de visitantes sin gafete ni permiso temporal

- a. Los visitantes se deberán presentar al ingreso del puesto de seguridad P-18 y contactar a la Recepcionista por medio de un teléfono disponible en esta área, al contactarle la persona deberá indicar el motivo de la visita para su respectiva autorización.
- b. De aprobarse la visita la recepcionista informará al puesto P-18 para que autorice el ingreso de la persona y lo escoltará hasta la Recepción. La persona deberá ser sometido al respectivo control de seguridad en el puesto P-18 junto a sus pertenencias, en caso que los visitantes porten equipos electrónicos, Aeris podrá aprobar el ingreso de los mismo y deberá documentarlo en la bitácora de control de visitantes.
- c. La recepcionista documentará el ingreso del visitante en una bitácora, la cual contendrá la siguiente información:
 1. Fecha y hora del ingreso
 2. Nombre completo
 3. Número de identificación
 4. Área que visita
 5. Representante que lo recibe
 6. Motivo de la vista
 7. Número del carneé de visitante que se le asignará visitante
 8. Hora de salida
 9. Equipo electrónico
- d. Una vez documentado el ingreso, la recepcionista procederá a hacer entrega del carneé de visitante y lo escoltará por las instalaciones.
- e. Después de finalizada la visita, la persona hará entrega del carneé de visitante a la recepcionista y procederá a escoltarlo hacia la salida. El visitante deberá ser sometido al respectivo control de seguridad en el puesto P-18 junto con sus pertenencias.

Nota complementaria: Este procedimiento se aplicará para los visitantes que no disponga del área # 3 en su gafete de identificación o permiso temporal.



Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

Versión: 10

Página: 11-15

AP.14 Procedimiento de operación de la terminal doméstica

PROPÓSITO	ALCANCE
Establecer el procedimiento para la operación de la Terminal Doméstica.	El siguiente procedimiento aplica para las operaciones de vuelos regulares y no regulares locales, que operen en la terminal doméstica en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS).
DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
AIJS	Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
AIC	Circular de Información Aeronáutica
cm	Centímetros
GH	Compañía de servicio en tierra (siglas en inglés para “Ground handler”)
MOA	Manual de Operaciones de Aeropuerto
Identificación oficial¹	Nacionales/Residentes: Cédula de identidad, cedula de residencia, pasaporte, Tarjeta de Identificación de Menores y/o copia del certificado de nacimiento. Extranjeros: Pasaporte.
P-3	Puesto de acceso a la plataforma domestica
P-27	Puesto de acceso a las salas de abordaje de la Terminal Doméstica de personas con sus pertenencias
Tango Delta	Designador para oficial destacado al ingreso/salida de la Terminal (área controlada)

1. Generalidades

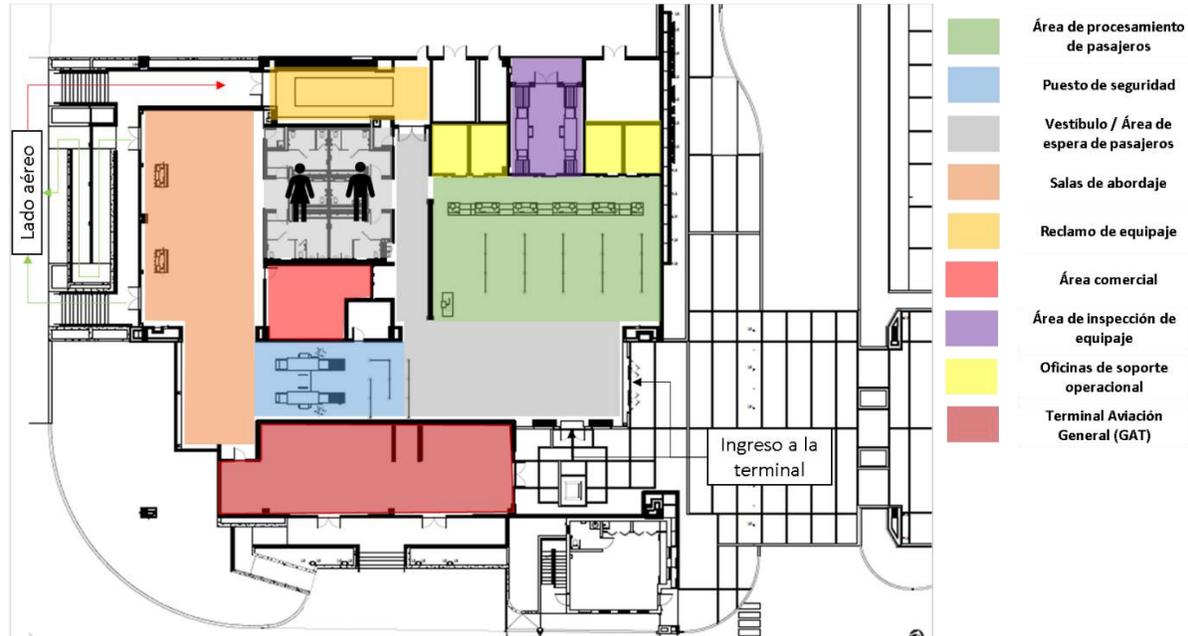
La Terminal Doméstica se encuentra ubicada al costado noroeste del terminal internacional contiguo a la plataforma doméstica. En estas instalaciones dispone de las siguientes facilidades y recursos (ver imagen ilustrativa # 1):

- a. 10 posiciones de procesamiento de pasajeros de uso común (check-in)

¹ La identificación debe estar **vigente**, cualquier excepción será valorada por las Autoridades.

- b. 2 salas de abordaje de uso común
- c. 2 mostradores en las salas de abordaje
- d. Pantallas de información para los pasajeros
- e. 6 baterías de servicios sanitarios (2 servicios sanitarios de hombres, 2 servicios sanitarios de mujeres y 2 servicios sanitarios de familiares)
- f. Oficinas de soporte operacional para los Operadores Aéreos
- g. Mostrador de servicio al cliente
- h. Estaciones para la disposición de residuos
- i. Puesto de acceso a la Plataforma doméstica – Contigo a Terminal Doméstica (P-3)
- j. Puesto de acceso a las salas de abordaje de la Terminal Doméstica de personas con sus pertenencias (P-27)
- k. Área de inspección de equipaje facturado (P-27B) *ÁREA FUERA DE OPERACIÓN HASTA NUEVO AVISO, USO POR TEMAS CONTIGENCIA*
- l. Áreas comerciales
- m. Cajeros automáticos
- n. Recintos para equipaje facturado
- o. Servicios de Seguridad
- p. Fuentes de agua
- q. Botiquín de brigadas

Figura 1. Imagen ilustrativa terminal doméstica



2. Consideraciones generales para la operación en la terminal:

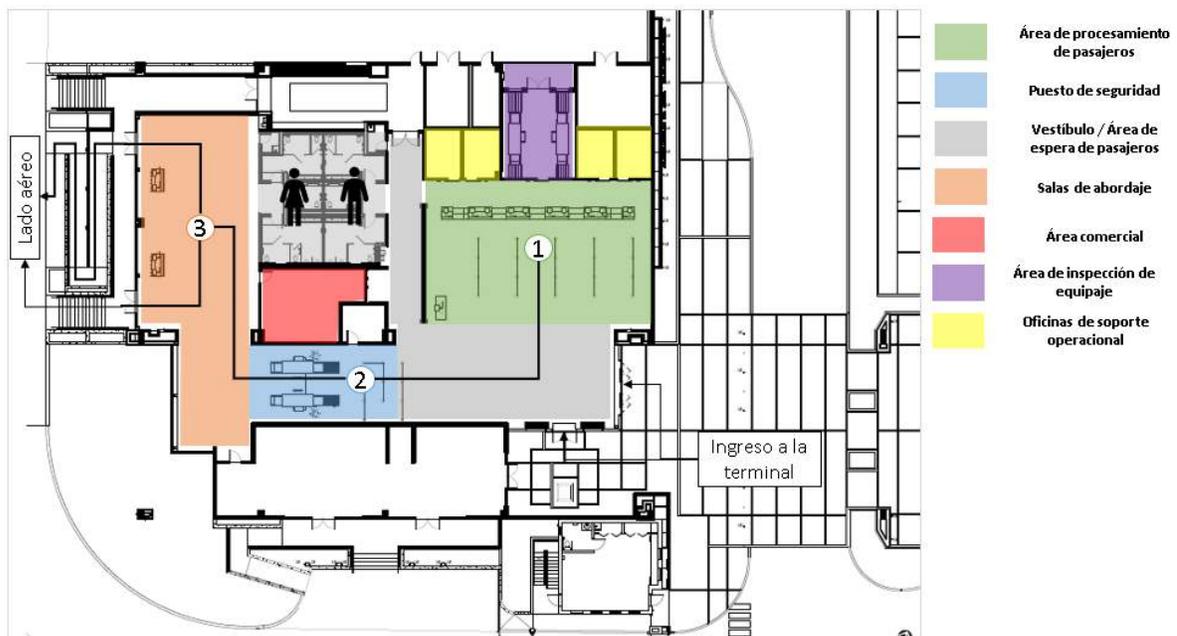
- a. El horario de operación de vuelos de la Terminal Doméstica será de las 05:00 a las 17:00, cualquier vuelo fuera de este itinerario deberá ser coordinada con Operaciones Aeris y ser operado por el puesto P-3 (ubicado al costado sur de la Terminal Doméstica). El horario de operación de la Terminal Doméstica podrá extenderse en caso de que Operaciones Aeris lo considere necesario según el requerimiento operativo, el acceso al área controlada de la Terminal podrá realizarse en horario 24/7 coordinado con Aeris a través del oficial destacado en la puerta de ingreso (puesto Tango Delta).
- b. La Terminal de Aviación General (conocida como GAT por sus siglas en inglés) se encuentra ubicada contiguo a la Terminal Doméstica. Las Operaciones de los vuelos de Aviación General Internacional utilizarán las facilidades de la Terminal Doméstica siguiendo el procedimiento # 0400 *Terminal de Aviación General*.
- c. Los operadores deberán de cumplir en todo momento con lo dispuesto en las siguientes regulaciones:
 - El AIC vigente que regula la aviación general local.
 - Las regulaciones establecidas en el MOA.

- d. Todas las operaciones de vuelos regulares y no regulares locales operarán en la terminal doméstica, con excepción de los vuelos ambulancias los cuales operarán según lo descrito en el AIC vigente que regula la aviación general.
- e. Los colaboradores que laboren en la Terminal doméstica deberán poseer gafete de identificación, o permiso temporal (según aplique), con el área 3 autorizada. Este requisito no aplicará para los pilotos de vuelos de aviación general, los cuales deberán portar su licencia aeronáutica.
- f. Los Operadores Aéreos y GH, son responsables de tramitar los gafetes correspondientes y los accesos para el uso de las puertas de acceso. Esto según lo establecido en el Manual de Procedimientos Operativos volumen # 6 (Programa de Seguridad Aeropuerto).

3. Procedimiento para salidas de pasajeros

Los pasajeros deberán llegar, a la terminal doméstica, con al menos 1 hora de anticipación, de la hora de salida de su vuelo. La siguiente imagen muestra el proceso de salida de los pasajeros:

Figura 2. Imagen ilustrativa flujo de pasajeros saliendo



3.1. Procesamiento de pasajeros y sus equipajes

Los pasajeros deberán ingresar a la terminal y dirigirse a los mostradores asignados al Operador Aéreo o GH, la distribución de mostradores será divulgada por Aeris periódicamente. En el mostrador el pasajero debe someterse al proceso de registro respectivo y hacer entrega del equipaje facturado según la política de equipaje del Operador o GH. **El equipaje de mano que porte el pasajero no**

podrá sobrepasar las siguientes dimensiones: 120 cm de largo por 60 cm de ancho y 40cm de alto.

El Operador Aéreo o GH debe colocar una colilla de identificación al equipaje facturado. Esta colilla debe contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombre del Operador Aéreo (o GH) o logotipo de la compañía.
- b. Número de colilla del equipaje o forma de identificación
- c. Número de vuelo o matricula de la aeronave (aplica para los vuelos no regulares).

Después de identificado el equipaje facturado debe ser trasladado al puesto de seguridad P-3 por parte del personal de la aerolínea o GH, para que sea inspeccionado por el personal de seguridad, en caso de requerir una inspección adicional el Operador Aéreo o GH deberá coordinar con la Policía Aeroportuaria para realiza la inspección física del equipaje en presencia del pasajero, esta revisión se realizará en el puesto de seguridad.

En caso de que se requiera realizar una inspección adicional del equipaje facturado y el pasajero se encuentre en salas de abordaje el Operador Aereo escoltará al pasajero por el puesto P-27 (sin someterse al proceso de seguridad) para que se dirija al puesto de seguridad P-3, una vez finalizada la inspección, en caso de que el pasajero continúe con el viaje ingresará a salas de abordaje por el puesto P-27 sometándose al control de seguridad.

Los animales vivos no se someterán a inspección de máquina de rayos X únicamente se someterán a una inspección visual por parte del oficial de seguridad, estos serán movilizados por el área de inspección de equipaje con colaboración del personal del Operador Aéreo o GH.

3.2. Menores

Los menores de edad que viajen sin acompañante deben someterse al procedimiento del Operador Aéreo o GH, **en todo momento el menor de edad debe mantenerse a cargo de un representante del Operador Aéreo o GH (tanto en la terminal como en el lado aéreo).**

3.3. Ingreso a pasajeros a salas de abordaje

Una vez que el pasajero haya sido procesado por el Operador Aéreo o GH, debe dirigirse al filtro de seguridad para ingresar a las salas de abordaje, en este punto el pasajero debe:

- a. **Pasajero de vuelo comercial:** mostrar el pase de abordaje y una identificación oficial vigente al personal de seguridad.
- b. **Pasajero de vuelo de aviación general:** presentarse con una identificación oficial vigente, acompañado de un representante del Operador Aéreo o GH y hacer entrega del manifiesto al oficial según lo establecido en el AIC.

Una vez que el personal de seguridad verificó la documentación, los pasajeros junto a su equipaje de mano se someterán al respectivo control de seguridad para el ingreso a las salas de abordaje. En caso de ser necesario o a solicitud del pasajero por temas médicos justificables, el mismo se someterá a una inspección secundaria, para esto se dispone de un área de revisión contiguo al puesto de seguridad la cual estará a cargo de la Policía Aeroportuaria.

El equipaje de mano que porte el pasajero no podrá sobrepasar las siguientes dimensiones: 120 cm de largo por 60 cm de ancho y 40 cm de alto.

En caso de las Operaciones comercial, una vez que el vuelo haya salido, el Operador deberá presentar en el puesto de seguridad P-27 un manifiesto de pasajeros, el documento debe incluir como mínimo:

- a. Nombre y logo del Operador Aéreo
- b. Fecha
- c. Numero de vuelo
- d. Ruta
- e. Matricula de la aeronave
- f. Nombre e identificación de pasajeros
- g. Nombre de tripulación
- h. Firma de responsable

3.4. Estadía de pasajeros en la sala de abordaje

Después de realizado el control de seguridad el pasajero deberá mantenerse en las salas de abordaje a la espera de la salida de su aeronave, durante la espera el pasajero podrá hacer uso de las áreas comunes y áreas comerciales. Las salas de abordaje serán asignadas según la siguiente distribución:

- a. Sala # 1: Sansa
- b. Sala # 2: Otros operadores

En caso de que, por algún motivo, el pasajero requiera salir de las salas de abordaje deberá coordinarlo con el Operador Aéreo o GH para que este lo escolte hacia el lado terrestre por el puesto de seguridad P-27 (no se someterá al procedimiento de seguridad). Si el pasajero requiere ingresar nuevamente a salas de abordaje deberá volver a someterse al proceso de inspección de seguridad.

3.5. Traslado de pasajeros hacia la aeronave

Una vez que la aeronave se encuentre en la plataforma doméstica lista para ser abordada un representante del Operador Aéreo o GH procederá a abrir la puerta de la sala de abordaje y escoltará

a los pasajeros hasta la aeronave utilizando la zona peatonal demarcada en la plataforma, en ningún momento podrá dejar pasajeros dirigirse por su propia cuenta en el lado aéreo. En caso de que la aeronave por algún motivo se encuentre estacionada en la plataforma remota o en el helipuerto, el Operador Aéreo deberá coordinar el transporte de los pasajeros hacia la aeronave por medio de un GH.

El Operador Aéreo procurará no realizar el movimiento de pasajero hacia la aeronave cuando se estén realizándose operaciones de desembarque en la rampa doméstica, de igual forma durante dichos movimientos el representante del Operador Aéreo o GH supervisará que los pasajeros no tengan contacto entre los que desembarcan y los que están embarcando.

4. Procedimiento para llegada de pasajeros y sus equipajes

Una vez que la aeronave es desabordada los pasajeros deberán dirigirse a la terminal doméstica escoltados por un representante del Operador Aéreo o GH, este es responsable de abrir la puerta de llegadas para hacer ingreso a la terminal. En caso de que el operador tenga pasajeros en tránsito local, los pasajeros de igual forma deberán desabordar la aeronave, dirigirse a la terminal y una vez en el vestíbulo seguir el procedimiento de salida de pasajeros.

El Operador Aéreo o GH deberá movilizar la totalidad del equipaje que no sea de mano por la calle de servicio contiguo a la terminal y colocarlo en la banda metálica por medio de la cortina para este fin, se prohíbe el movimiento de este equipaje por la puerta de acceso de pasajeros.

El Operador Aéreo o GH debe colocar una colilla de identificación al equipaje facturado. Esta colilla debe contener como mínimo la siguiente información:

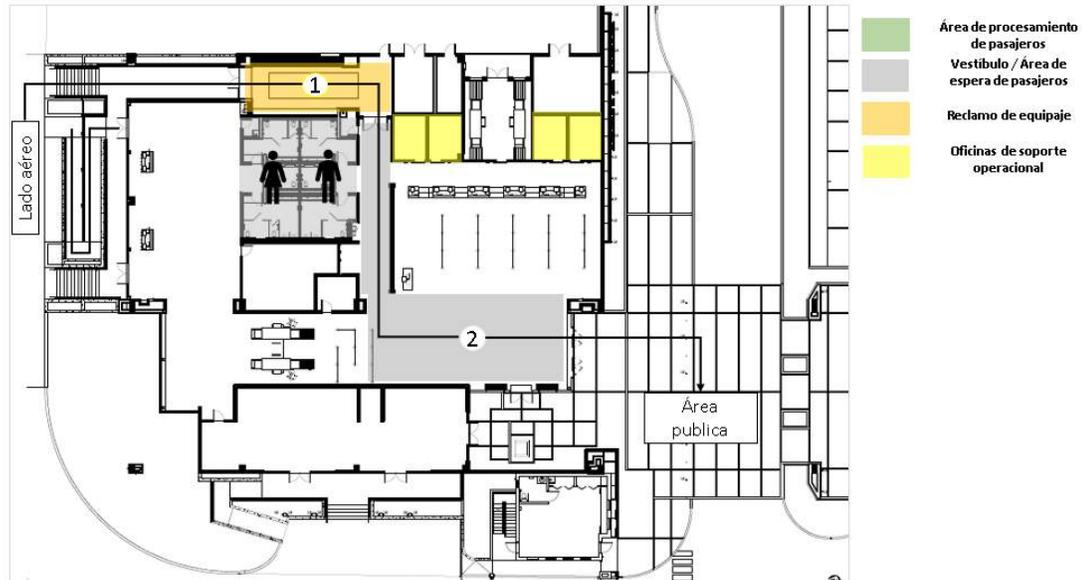
- a. Nombre del Operador Aéreo (o GH) o logotipo de la compañía.
- b. Número de colilla del equipaje o forma de identificación
- c. Número de vuelo o matrícula de la aeronave (aplica para los vuelos no regulares).

Una vez en la terminal el pasajero recoge su equipaje facturado (si aplica) y sale hacia el vestíbulo de la terminal; en los casos de los vuelos de Aviación General el representante del Operador Aéreo o GH debe hacer entrega del manifiesto de pasajero al Oficial de Seguridad destacado en el sitio.

En caso de que el pasajero presente un problema con su equipaje facturado debe dirigirse al vestíbulo para coordinar con un representante del Operador Aéreo o GH, en todo momento el Operador Aéreo o GH procurará que los pasajeros no permanezcan en el área de reclamo de equipaje.

La siguiente imagen muestra el proceso de llegada de los pasajeros:

Figura 3. Imagen ilustrativa flujo de pasajeros llegando



4.1. Espera de pasajeros arribando²

Los familiares o conocidos podrán esperar a los pasajeros en el área del vestíbulo, en caso de que alguna agencia de viaje requiere esperar pasajeros en esta área debe cumplir con el seguimiento procedimiento:

- a. Las agencias de viajes deberán hacer una solicitud formal para ser incluida en la base de datos de empresas autorizadas. Para esto deberá hacer la solicitud formal al correo listasupervisorterminal@aeris.cr, adjuntando el permiso de funcionamiento y la patente comercial vigente de la empresa. Además de la información de contacto. Aeris se reserva el derecho de admisión de estas compañías.
- b. Una vez autorizados la empresa deberá enviar vía correo el listado de las personas acreditadas a dar servicio al pasajero (el formato de la lista será provista por Aeris) junto con una copia de su cédula de dicho personal, es responsabilidad de las compañías notificar cualquier cambio en su estructura de personal. En caso de que un funcionario se presente y no esté debidamente registrado no se le permitirá el ingreso a la terminal.
- c. La Seguridad complementaria solo permitirá el acceso de personal que este incluido en la lista autorizada y que porte la debida identificación oficial vigente, únicamente se autorizará una

² Aeris se reserva el derecho de admisión de persona en la terminal.

persona por agencia para ingresar a dar el servicio. El ingreso se permitirá hasta 5 minutos antes de la llegada del vuelo de las personas que recogerán, además el funcionario debe mostrar al oficial la confirmación de compra de los servicios.

- d. No se permite la venta ni la promoción de servicios en la terminal sin previa autorización de Aeris.
- e. Los vehículos de las agencias de viaje deberán estacionarse en el parqueo de la terminal doméstica, no se permite el estacionamiento de sus vehículos en las vías públicas y áreas adyacentes no autorizadas para este fin.

5. Procedimiento para el manejo de carga y correo (Encomiendas)³

Si el Operador Aéreo dispone de este servicio deberá seguir el siguiente procedimiento:

5.1. Procedimiento de salida de carga y correo

El Operador Aéreo o GH deberá someter todas estas mercancías una revisión de seguridad en el área de Inspección de equipaje, esta labor estará a cargo del personal de seguridad. La misma debe contar con una colilla con la siguiente información:

- a. Nombre del Operador Aéreo (o GH) o logotipo de la compañía.
- b. Número de colilla o código de control
- c. Número de vuelo o matrícula de la aeronave (aplica para los vuelos no regulares).

5.2. Procedimiento de llegada de carga y correo

El Operador Aéreo o GH debe trasladar todas las mercancías al área del vestíbulo por medio del área de reclamo de equipaje, el movimiento de dicha mercadería estará a cargo del personal del Operador Aéreo o GH.

Todo ingreso que el operador Aéreo quiera realizar, el cual, no forme parte de mercadería comercial, deberá presentar el formulario de ingreso y egreso de artículos.

6. Vuelos Cancelados

En caso de que el vuelo sea cancelado o que el pasajero no viaje, debe cumplir con el siguiente procedimiento:

- a. **Pasajero en salas de abordaje:** el pasajero escoltado por un representante del Operador Aéreo o GH será movilizado hacia el sector de reclamo de equipaje, para esto el representante del

³ Nota aclaratoria: Este procedimiento se aplicará para las operaciones de vuelo que únicamente transporten equipaje (vuelos de traslado sin pasajeros).

Operador Aéreo o GH debe hacer apertura de la puerta de la sala de abordaje y la puerta de llegadas. Una vez que el pasajero se encuentre en el área de reclamo de equipaje el mismo recoge su equipaje facturado (si aplica) y sale hacia el vestíbulo de la terminal.

- b. **Pasajero en la aeronave o en el autobús (aplica para las aeronaves operando en la plataforma remota o helipuerto):** el pasajero escoltado debe ser movilizado hacia la Terminal doméstica acompañado por un representante del Operador Aéreo o por medio del GH, para ingresar a la terminal el representante debe hacer apertura de la puerta de llegada. Una vez que el pasajero se encuentre en el área de reclamo de equipaje el mismo recoge su equipaje facturado (si aplica) y sale hacia el vestíbulo de la terminal.

7. Traslado de equipajes

El traslado de los equipajes facturado desde y hacia la aeronave es responsabilidad del Operador Aéreo o del GH. **De igual manera el equipaje deberá estar custodiado en todo momento por un representante del Operador Aéreo o GH.**

8. Procedimiento de operación de vuelos en horarios no regulares

Los vuelos que se lleven a cabo entre las 17:01 y 04:59 (periodo en la que la Terminal Doméstica se encuentra cerrada), operarán desde puesto de seguridad P-3 (Puesto de acceso a la Plataforma doméstica), siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación:

8.1. Operación de salida

Para la salida de pasajeros se debe cumplir con todos los requisitos de documentación establecidos en las secciones 3 y 7 referente a la salida de pasajeros y su equipaje.

Los pasajeros junto a sus pertenencias se presentarán al puesto de seguridad P-3 donde un representante del Operador Aéreo los recibirá para proceder con el ingreso al lado aéreo, una vez que el oficial del puesto compruebe que los pasajeros y sus pertenencias cumplen con los requisitos establecidos para la salida, se procederá con la inspección de los mismo. Después de concluida la inspección, los pasajeros junto a sus pertenencias serán escoltados por un representante del Operador Aéreo hasta la aeronave para la salida.

Mismo procedimiento se aplicará para las tripulaciones de las aeronaves.

8.2. Operación de llegada

Para la llegada de pasajeros se debe cumplir con todos los requisitos de documentación establecidos en las secciones 4 y 7 referente a la llegada de pasajeros y su equipaje.

Una vez que la aeronave arriba, los pasajeros junto con sus equipajes serán escoltados hacia el puesto P-3 donde deberán presentar la respectiva documentación para la salida, una vez revisada la documentación el oficial del puesto autorizará la salida de los mismo (no es requerido ningún control de seguridad).

Mismo procedimiento se aplicará para las tripulaciones de las aeronaves.

9. Procedimientos de seguridad

9.1. Apertura/cierre Terminal Doméstica (Tango Delta)

El oficial destacado en la puerta de acceso a la Terminal (Tango Delta) será el encargado de coordinar la apertura/cierre de la puerta de acceso al área controlada de la Terminal, la apertura se realizará a las 04:00 y el cierre cuando la última persona salga de las instalaciones.

9.2. Apertura/cierre puesto P-27

Los oficiales de seguridad destacados en el puesto P-27 realizarán una inspección de las salas de abordaje (área restringida) previo a la apertura del puesto de seguridad y una vez que se realiza el cierre de este puesto. Esta actividad estará enfocada en identificar objetos prohibidos o restringidos al igual que objetos abandonados. En caso de identificar algo sospechoso realizará las coordinaciones correspondientes con Aeris y la policía Aeroportuaria.

La inspección quedará documentada en la bitácora del puesto.

9.3. Ingreso/salida de empleados a salas de abordaje

Los empleados que requieran hacer acceso a las salas de abordaje de la Terminal Doméstica deben ser sometidos a los respectivos controles de seguridad del puesto P-27 según las horas de operación de la terminal, para esto deberán presentar el gafete de identificación o permiso temporal (junto con la identificación). **Únicamente se permite el acceso de pertenencias a los empleados que laboren en las áreas comercial.**

El personal de locales comerciales podrá mantenerse en sus áreas asignadas una vez que se realice el cierre del puesto de seguridad P-27, siguiendo las siguientes disposiciones:

- a. No se permite el ingreso de mercadería después del cierre del puesto de seguridad
- b. El personal no podrá salir de la terminal y volver a ingresar
- c. El personal no puede acceder a otras áreas restringidas (lado aéreo o GAT), deben mantenerse dentro de su área con excepción del uso de los servicios sanitarios
- d. Al salir de la terminal deberán informarle al oficial (Tango Delta) que se encuentra en la puerta de acceso del lobby

9.4. Ingreso/salida al lado aéreo

Los empleados que requieren dirigirse al lado aéreo desde la Terminal Doméstica deben hacer uso del puesto P-3 ubicado contiguo a esta terminal. Únicamente se permite el paso de empleados hacia el lado aéreo por las salas de abordaje para hacer la escolta de pasajeros desde la aeronave hacia la terminal (o viceversa, de la Terminal a la aeronave) o cualquier otra diligencia relacionada con la operación. Después de finalizada la operación los empleados podrán volver a acceder a las salas de abordaje.

Para el ingreso y egreso de pertenencias entre el Lado Aéreo y Terminal Doméstica, se deberá hacer únicamente por el puesto de P-3.

9.5. Tripulaciones

Las tripulaciones que requieran ingresar a las salas de abordaje deberán someterse a los respectivos controles de seguridad del puesto P-27 (ingreso a salas de abordaje terminal domestica) o el puesto de P-3, para esto deberán presentar su respectiva licencia aeronáutica.

9.6. Ingreso de mercadería

El ingreso de mercadería de los subcontratistas comerciales deberá realizarse en horario de: 7:00am a 10:00am y de las 15:00 a las 17:00 diariamente, la mercadería que se dirija a las salas de abordaje debe ser sometida al control de seguridad del puesto P-27 o por el área de inspección equipaje en caso de que la misma sea sobredimensionada (dicha mercadería se ingresará por la puerta de abordaje hacia las salas de abordaje).

9.7. Uso de recintos para equipaje rezagado

En el área de reclamo de equipaje se dispone de recintos para el almacenamiento de equipaje rezagado, los mismos será asignados por Aeris a los Operadores Aéreos, los cuales serán responsables de que estos se mantengan en todo momento bajo llave, evitando así la introducción de cualquier artículo no autorizado.

El equipaje rezagado saliente deberá ser sometido al control de seguridad en el área de inspección de equipaje antes de ser almacenado, es responsabilidad del Operador Aéreo mantener la esterilidad del mismo hasta ser movilizad a la aeronave que lo trasladará a su destino.

El equipaje rezagado de llegada podrá ser introducido en estos recintos sin ser sometido a ninguna inspección, a menos que vaya a ser mezclado con equipaje ya inspeccionado. La inspección del mismo en caso de ser requerida se realizará en el Área de Inspección de Equipaje.



Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

Versión: 10

Página: 11-16

AP.15 Procedimiento de operación del área controlada de pasajeros en llegadas Internacionales del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría de operación de la terminal doméstica

	Operación del área controlada de pasajeros en llegadas Internacionales del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría		Versión: 1
			Página: 1 de 10
Elaborado por: Aeris Holding	Fecha de aprobación: 28/01/21	Rige a partir de: 01/02/21	Codigo: 0048

PROPÓSITO	ALCANCE
Establecer el procedimiento para el manejo y control de ingreso y salida de personas en el área controlada de pasajeros en Llegadas Internacionales del AIJS.	Aplica para el área delimitada por el cerramiento con pared después del puesto LIMA 17 en llegadas internacionales, y las disposiciones de este procedimiento son de alcance al público en general.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	
Aeropuerto, AIJS, o SJO	Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
AERIS	Aeris Holding Costa Rica, S.A.
Gafete de Identificación	Se refiere a la credencial de identificación permanente expedida a funcionarios del AIJS de conformidad con el Decreto Ejecutivo N° 9456-MOPT-MS
Marshall	Persona encargada de la operación de los taxis en los puntos 0 y 1
Seguridad complementaria	Seguridad privada contratada por el Gestor para el control y acceso al área.
Área controlada de espera de pasajero	Área de espera de pasajeros en llegadas internacionales está comprendida desde el oeste de la puerta de salida de pasajeros (LIMA 17) hasta después del paso peatonal del puente Charlie.
Permiso Temporal	Se refiere a la acreditación de ingreso temporal al AIJS expedida de conformidad con el Decreto Ejecutivo N° 9456-MOPT-MS
Taxis del AIJS	Servicio de Taxi cuya base de operación haya sido otorgada por el CPT para operar en el AIJS.
Tour Operador autorizado	Empresa que estando autorizada por AERIS para ello en el AIJS, ofrece productos o servicios turísticos integrados más de uno de

	los siguientes ítems: transporte, alojamiento, traslado, excursiones, entre otros y que han cumplido con el Procedimiento de Servicios de Tour Operadores y Shuttles OPS-41.
Rent a Car	Servicio comercial formal de alquiler de vehículos debidamente autorizado a operar dentro de las instalaciones del AIJS.
Shuttles autorizados	Servicio de transporte compartido autorizado por AERIS para operar en el AIJS transportando pasajeros entre dos lugares (de punto a punto) en horas preestablecidas ya sea de forma regular o de acuerdo con una frecuencia definida por el proveedor de servicio y que han cumplido con el Procedimiento de Servicios de Tour Operadores y Shuttles OPS-41.
Área controlada de pasajeros en llegadas Internacionales del AIJS	Área que se extiende de la terminal en el área de llegadas internacionales localizada desde el oeste del puesto LIMA 17 hasta el este del puente BRAVO. Comprende un espacio de aproximadamente 445 m ² , con cerramiento de pared y puertas de acceso y salida.
MAG	Ministerio de Agricultura y Ganadería.

1. Generalidades

El presente procedimiento es de alcance para el público en general como desarrollo del Decreto Ejecutivo No. 29408, en cuanto a lineamientos y restricciones para acceso y permanencia de personas en el **Área controlada de pasajeros en llegadas Internacionales del AIJS (Ver imagen #1)**.

La operación de este espacio pretende brindar un área de espera de pasajeros ordenada con niveles óptimos de servicio a los usuarios, evitando a los pasajeros el ofrecimiento de actividades no autorizadas según el Decreto Ejecutivo N° 29408-MOPT-MSP.

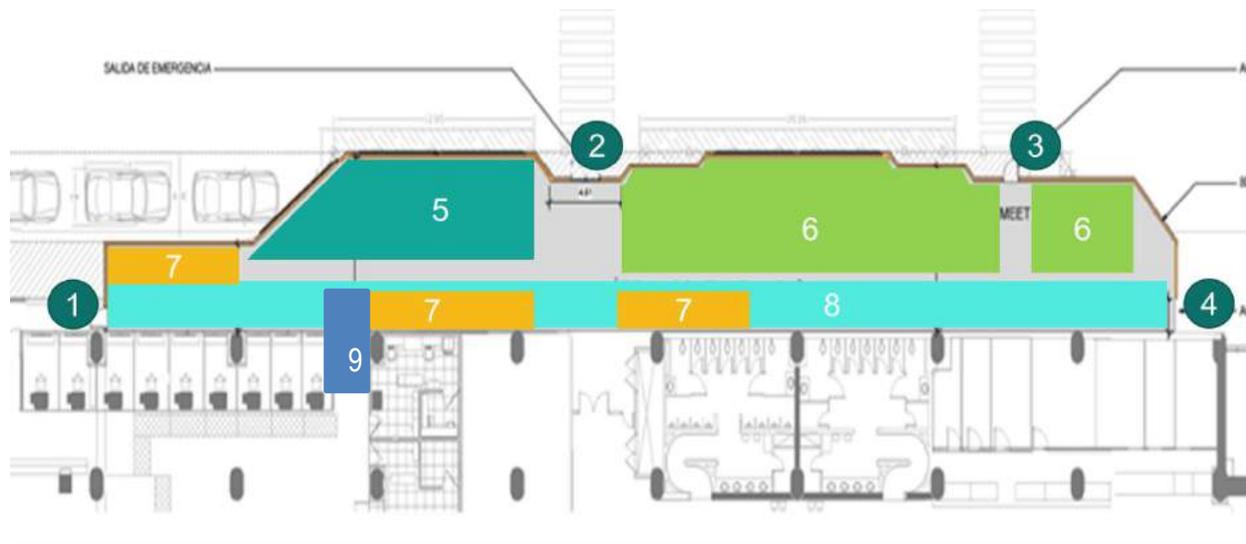
Imagen 1: Área controlada de espera de pasajeros en Llegadas Internacionales

Esta área se compone de un espacio controlado de 445 m² con sectores internos dedicados y rotulados para la bienvenida de pasajeros, Taxis oficiales del AIJS, Tour Operadores y Shuttles autorizados. Dispone de 3 puertas de ingreso y salida de personas y 1 puerta de salida de emergencia que puede ser utilizada como salida de pasajeros en caso de ser necesario para la operación.

1.1. Sectorización del área y puntos de ingreso o salida

A continuación, se describe la forma de cómo se operará los sectores internos y las puertas con que cuenta esta área.

Imagen 2: Descripción de los espacios y accesos del área



Ref. 1: Puerta Oeste.

Ref. 2: Puerta Puente A (puerta de emergencia).

Ref. 3: Puerta Puente B.

Ref. 4: Puerta Este (Área comercial Maliche).

Ref. 5: Área de Tour Operadores y Shuttle.

Ref. 6: Área de recepción de pasajeros.

Ref. 7: Área de taxis del AIJS.

Ref. 8: Pasillo de tránsito de personas.

Ref. 9: Salida de pasajeros del área MAG y Aduanas.

A continuación, se detallará en cada una de las referencias las formas de operar, así como las respectivas capacidades de cada una de las subáreas.

1.1.1. Puerta Oeste

Esta puerta será utilizada para el ingreso y salida de las siguientes personas:

- Salida de pasajeros con servicio contratado de Taxis del AIJS o Rent a Car.
- Ingreso de pasajeros que una vez fuera del área controlada requieran contratar un servicio de Rent a Car o Taxi .

- Ingreso de pasajeros que una vez fuera del área controlada requieran transitar del lado oeste al lado este del área.
- Ingreso y salida de personal de Rent a Car, Taxis del AIJS y personal de los procesos de MAG y aduanas.
- Ingreso y salida de personal del Aeropuerto que por sus funciones requieran acceso a esta área (Según lo descrito en la circular CAA 615-19, **Anexo 1**).

Esta puerta de acceso será verificada y controlada por el oficial que se encuentra en el puesto de L-17 (puerta de salida de pasajeros de la terminal), el cual, solicitará para el ingreso el Gafete de Identificación, Permiso Temporal (según aplique), o acreditación de condición anterior de pasajero de vuelos que hayan arribado al AIJS ese día. Este acceso será el único punto de ingreso de los choferes y personal de Taxis del AIJS, de manera que se asegure la siguiente cantidad máxima de éstos en los siguientes puntos:

- Cinco (5) choferes en el área externa de la puerta de salida de pasajeros (debidamente demarcada).
- Cinco (5) choferes al lado oeste de la salida de pasajeros.
- Cinco (5) choferes en el pasillo de tránsito posterior al área peatonal del puente A,
- Un (1) chequeador por compañía.

1.1.2. Puerta Puente A

Esta puerta será utilizada como salida de emergencia, por lo que, se mantendrá cerrada con su respectivo sistema de liberación. Asimismo, esta puerta en caso de ser necesario podrá ser utilizada como puerta de salida de pasajeros, en cuyo caso, se aplicará el control de salida respectivo mediante presencia de personal autorizado.

1.1.3. Puerta Puente B

Será utilizada para el ingreso y salida por las siguientes personas:

- Salida de pasajeros con servicio contratado de Taxis del AIJS o Rent a Car.

- Ingreso de pasajeros que una vez fuera del área controlada requieran contratar un servicio de Rent a Car o Taxi.
- Ingreso y salida de personal de Rent a Car y personal de los procesos de MAG y aduanas.
- Ingreso y salida de personal del Aeropuerto que por sus funciones requieran acceso a esta área (Según lo descrito en la circular CAA 615-19, **Anexo 1**).
- Ingreso y salida de personas que requieran esperar a pasajeros, que se mantengan a la espera de la salida de éstos.
- Personal de Tour Operadores o Shuttles previamente autorizados.

Será verificada y controlada por el oficial designado en el punto, el cual, solicitará para casos de ingreso, el Gafete de Identificación o Permiso Temporal (según aplique), o acreditación de condición anterior de pasajero de vuelos que hayan arribado al AIJS ese día.

Este acceso será el único punto de ingreso de personal de los Tour Operadores y Shuttles según lo descrito en el procedimiento de servicios de Tour Operadores y Shuttles que rige para el AIJS (**Anexo 2**).

1.1.4. Puerta Este (Area comercial Malinche)

Será utilizada para el ingreso y salida por las siguientes personas:

- Salida de pasajeros con servicio contratado de Taxis del AIJS o Rent a Car.
- Ingreso de pasajeros que una vez fuera de la terminal requieran contratar un servicio de Rent a Car o Taxis del AIJS.
- Ingreso y salida de personal de Rent a Car y personal del MAG y Aduanas.
- Ingreso y salida de personal del Aeropuerto que por sus funciones requieran acceso a esta área (Según lo descrito en la circular CAA 615-19, **Anexo 1**).
- Ingreso y salida de personas que requieran esperar a pasajeros, que se mantengan a la espera de la salida de éstos.

Será verificada y controlada por el oficial designado en el punto, el cual solicitará, para casos de ingreso, el Gafete de Identificación o Permiso Temporal (según aplique). O acreditación de condición anterior de pasajero de vuelos que hayan arribado al AIJS ese día.

1.1.5. Área de Tour Operadores y Shuttle

Esta área será utilizada por personal de los Tour Operadores y/o Shuttle autorizados según el “Procedimiento de Servicios de Tour Operadores y Shuttles” (**Ver Anexo 2**), que requieran realizar la espera de pasajeros.

1.1.6. Área de recepción de pasajeros

Esta área será utilizada por las personas que requieran realizar la espera de los pasajeros. Está será la única área aprobada para la espera de pasajeros por parte de estas personas, salvo casos en que la capacidad instalada de esta área se vea excedida, según se detalla en la sección “3” de este documento.

1.1.7. Área de Taxis del AIJS

Esta área será utilizada por los choferes de Taxis del AIJS que requieran realizar la comercialización de sus servicios. Estas áreas serán las únicas aprobadas para este servicio. Adicionalmente, en estas posiciones, se permitirá el ingreso de un chequeador por compañía de taxi.

1.1.8. Pasillo de tránsito de personas

Esta área será utilizada para el tránsito de los pasajeros hacia las diferentes salidas del área controlada, solo se permitirá la estancia en esta área de los choferes de Taxis del AIJS en las posiciones previamente autorizadas.

1.1.9. Salida de Pasajeros del Área MAG y Aduanas

Esta área está compuesta por las puertas de salida hacia el área controlada de llegadas y el área donde se ubican los Taxis oficiales. Esta área debe quedar de libre tránsito para los usuarios.

1.2. Capacidad máxima por sector

1.2.1 Área de Tour Operadores y/o Shuttles

Esta área cuenta con 16 marcas de distanciamiento físico. Para evitar superar el número de personas máximo autorizado en esta área, se estará siguiendo lo establecido en el “Procedimiento de Servicios de Tour Operadores y Shuttles OPS-041”.

1.2.2 Área de recepción de pasajeros

Esta área cuenta con 29 marcas de distanciamiento físico. Por parte de los oficiales designados en el área se estará verificando constantemente el control del ingreso de las personas, para garantizar el cumplimiento con el número de personas máximo autorizado, evitando superarlo.

1.2.3 Área de Taxis del AIJS

Esta área cuenta con 15 marcas de distanciamiento físico, estas áreas se distribuyen de la siguiente forma:

- Espacio contiguo al punto 1, cuenta con 5 posiciones.
- Espacio contiguo a la puerta de salida de pasajeros, cuenta con 5 posiciones.
- Espacio posterior al paso peatonal del puente alfa, cuenta con 5 posiciones.

2. Vigilancia y control del área

Para el ingreso a esta área controlada por parte de las personas que requieran esperar a pasajeros; los mismos podrán ingresar al área de espera 30 minutos antes de la llegada del vuelo, caso contrario, las personas tendrán que mantenerse fuera de esta área. Las personas

deben brindar al oficial de las puertas de acceso la información del vuelo del pasajero que requieren esperar para que este oficial verifique según la lista de operaciones del día dicha información y determine si permite el ingreso en ese momento o minutos después.

Cuando personal de la seguridad complementaria de AERIS, o de la Policía Aeroportuaria, detecten personas irrespetando la señalización definida, o incumpliendo cualquier otra medida para la permanencia o utilización de las áreas descritas en este documento, procederá en una primera instancia con un apercibimiento verbal, requiriéndole el inmediato apego a los lineamientos aplicables y/o las medidas establecidas por las Autoridades competentes.

En caso de que las personas hagan caso omiso de la instrucción luego del apercibimiento antes descrito, se procederá a informar a la Policía Aeroportuaria para que ésta proceda según sus potestades al debido levantamiento del informe policial y a retirar a las personas del sector.

Se prohíbe el ofreciendo bienes o servicios y/o realización de actividades no autorizadas en el área de espera aquí descrita, de conformidad con los términos del Decreto Ejecutivo N° 29408-MOPT-MSP. En caso de incumplimiento a este procedimiento, o el Decreto Ejecutivo N° 29408-MOPT-MSP, personal de seguridad complementaria de AERIS informará a estas personas que se retiren inmediatamente del sector, en caso de que las personas no atiendan la instrucción se solicitará la colaboración del Policía Aeroportuaria para que ésta proceda según sus potestades al debido levantamiento del informe policial y a retirar a las personas del sector y según aplique, procederá de acuerdo con los protocolos establecidos en el Procedimiento de control de actividades no autorizadas en las Zonas de Protección y Seguridad del AIJS (en su versión gente).

El control de ingreso de personas que han sido notificadas por Policía y retiradas fuera del área por los incumplimientos antes mencionados, operará bajo los siguientes criterios:

- Primera vez que la persona es retirada, estaría facultada para volver a ingresar inmediatamente.
- Segunda vez que la persona es retirada, se le impediría el ingreso por 1 semana.
- Tercera vez que la persona es retirada, se le impediría el ingreso por 1 mes.

3. Medidas sanitarias

Toda persona que se encuentre tanto en los alrededores como en la parte interna del área controlada de espera de pasajeros deberá acatar en todo momento las medidas sanitarias impuestas por el Ministerio de Salud de Costa Rica que sean aplicables al sitio.

Asimismo, deberá apegarse a lo descrito en el documento **“MROC-01. Protocolos para la operación paulatina del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría durante la pandemia por COVID-19 posterior a la apertura de fronteras, Costa Rica”**.

Las personas que por capacidad instalada del sitio no puedan aguardar en las áreas controladas de espera, deberán hacerlo en las inmediaciones del aeropuerto sin generar aglomeraciones, cumplimiento con protocolos y prácticas sanitarias dispuestas por las autoridades competentes.

 <p>AERIS COSTA RICA Una empresa del Grupo CCR</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: F-119-1
	CIRCULAR DE AVISO ADMINISTRATIVA	Versión: 2
		Página: 1 de 1

615 – 19

Dirección de Operaciones Aeroportuarias

Fecha: 27 / Diciembre / 2019

Hora: 14:30 lcl

Dirigida a: Operadores del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS)

1. Propósito: Informar a todos los operadores del AIJS que, a partir del sábado 28 de diciembre a las 00:01, se procederá con los siguientes cambios a los procesos de ingreso-salida de empleados al sector de reclamo de equipaje y sector de rent-a-car:

- a.** El personal que requiera ingresar-salir del área de reclamo de equipaje deberá utilizar el puesto de seguridad P-17 (Acceso de empleados al nivel de llegadas de la terminal internacional de pasajeros) y someterse al respectivo control de seguridad (ver figura # 1).
- b.** La puerta de salida de pasajeros (L-17) quedará exclusiva para los siguientes propósitos (ver figura # 1):
 - i.** Ingreso-salida personal de Rent-A-Car (con pertenencias)
 - ii.** Ingreso-salida personal de compañías de taxis autorizadas
 - iii.** Ingreso-salida personal de Aeris
 - iv.** Salida de maleteros (sin pertenencias)
 - v.** Salida de personal de compañías de servicio en tierra "GH" (sin pertenencias)
 - vi.** Salida de personal de aerolíneas (sin pertenencias)
 - vii.** Ingreso y salidas de personal de MAG, Aduanas y SENASA con sus pertenencias:
 - viii.** Ingreso y salidas de autoridades exentas de inspección (sin pertenencias):
 - DIS
 - Inspectores de la Dirección General de Aviación Civil (Departamentos: AVSEC-FAL, Aeronavegabilidad, Operacionales Aeronáuticas, Mantenimiento Aeronáutico, Investigación de Accidentes e Incidentes)
 - Migración

Apdo.Postal: 200-4003, Aeropuerto, Alajuela, Costa Rica, Centro América
Tel: (506) 2437-2400 Fax: (506) 2437-2424

www.sjoairport.com
correspondencia@aeris.cr

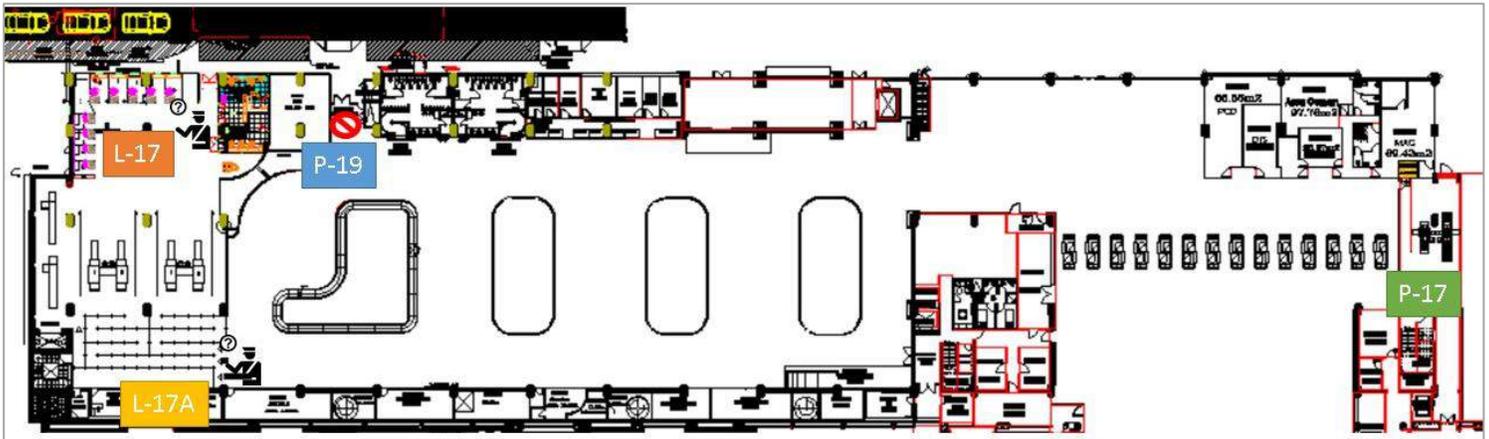


 <p>AERIS COSTA RICA Una empresa del Grupo CCR</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: F-119-1
	CIRCULAR DE AVISO ADMINISTRATIVA	Versión: 2
		Página: 1 de 1

- PCD
- Policía Aeroportuaria
- Unidad Canina del Ministerio de Seguridad Pública
- OFGI
- OIJ
- Policía Control Fiscal
- Policía Turística
- Policía de Tránsito
- Personal del Gestor debidamente identificado por nota aprobada por el CSF
- Cruz Roja
- Bomberos
- MAG
- Personal de la Dirección General de Aviación Civil del Salón Diplomático

- c.** De la misma manera se informa que se establece un nuevo control de seguridad (ver figura # 1), entre el sector de reclamo de equipaje y aduanas (L-17A). En el mismo se realizará una revisión de la identificación de las personas que requieran ingresar al sector de reclamo de equipaje. Este acceso quedará habilitado únicamente para los siguientes empleados:
- a.** Autoridades exentas de inspección (ver ítem # 2)
 - b.** Personal de Aeris
 - c.** Ingreso y salidas de personal de MAG, PCD, Aduanas y SENASA con sus pertenencias:
 - d.** Personal de línea aérea o compañía de servicio en tierra en labores de Agente de tráfico-Servicio al pasajero.
 - e.** Personal de servicios de limpieza REM
 - f.** Personal de SITA

Figura 1. Flujo de ingreso/salida empleados salas de abordaje



La información de esta Circular de Aviso Administrativa será incluida en la próxima enmienda del Manual de Operaciones de Aeropuerto (MOA).

2. **Cancelación:** La presente cancela Circular de Aviso Administrativa 397-19.
3. **Aplicación:** sábado 28 de diciembre, a las 00:01 LCL.
4. **Fecha límite:** Indefinido.

Alvaro Arguedas

Gerente de Operaciones y Seguridad

1 PROPÓSITO

Definir el procedimiento a seguir para que el personal de Tour Operadores y Shuttles de hoteles puedan brindar sus servicios en las Zonas de Protección y Seguridad de Acceso Restringido y Controlado del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

2 TERMINOLOGÍA GENERAL

Conceptos Básicos:

- a. **Tour operadores:** empresa que ofrece productos o servicios turísticos integrados por más de uno de los siguientes ítems: transporte, alojamiento, traslados, excursiones, etc.
- b. **Shuttle:** servicio de transporte compartido de pasajeros entre dos lugares (de punto a a punto b) en horas preestablecidas, ya sea de forma regular o de acuerdo con una frecuencia definida por el proveedor del servicio.
- c. **Transferólogo:** persona o representante permanente de un tour operador en el aeropuerto, encargado de recibir a los pasajeros en el área de llegadas internacionales, así como dar la información de bienvenida a los turistas.
- d. **Guía de turismo:** persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona, que normalmente posee una titulación específica, por lo general emitido o reconocido por las autoridades de turismo competentes.
- e. **Freelance:** trabajador independiente que ofrece trabajos específicos para empresas o personas, de forma autónoma, gestionando él mismo su tiempo y trabajo.
- f. **Conductores:** persona provista de la correspondiente autorización administrativa para conducir, cuya actividad laboral principal sea la conducción de vehículos a motor dedicados al transporte pasajeros.
- g. **Ejecutivos de oficinas "Account manager":** persona que "diseña viajes", y como elementos inherentes a esta profesión, es quien atiende y orienta a los turistas sobre las características, facilidades, modalidades y condiciones relacionadas a los atractivos y servicios turísticos, así como la mejor forma de disfrutarlos.
- h. **Estatus activo:** persona contratada permanente por una empresa y que se mantiene activo en su puesto.
- i. **Estatus inactivo:** persona que fue relevada de su puesto dentro de la empresa que la contrató.

3 GENERALIDADES

- a. Las solicitudes de los Tour Operadores y Shuttles que formen parte de la Cámara de Turismo (CANATUR) o la Asociación Costarricense de Operadores de Turismo (ACOT) serán tramitadas ante estas organizaciones.
- b. Los Tour Operadores y Shuttles de hoteles deberán hacer una solicitud formal para ser incluida en la base de datos de empresas autorizadas. Para esto deberán enviar adjunto al correo listasupervisorterminal@aeris.cr, el permiso de funcionamiento y la patente comercial vigente de la empresa. Además de la información de contacto del Tour Operador o Shuttle. Aeris se reserva el derecho de admisión de estas compañías.
- c. Una vez autorizados por AERIS, la empresa deberá enviar vía correo a la misma dirección anterior el listado de las personas acreditadas para dar el servicio al pasajero (**el formato de la lista se encuentra en el anexo 1**) junto con una copia de la cédula de dicho personal. Es responsabilidad de las compañías notificar cualquier cambio en su estructura de personal (ingresos o salidas). En caso de que un funcionario se presente y no esté debidamente registrado no se le permitirá el ingreso a las áreas autorizadas de la terminal.
- d. Es responsabilidad de cada Tour Operadores y Shuttles mantener actualizada la lista de personas autorizadas para dar el servicio. Esta información deberá ser remitida y actualizada cada 3 meses.
- e. La lista de empresas y personas autorizadas será suministrada a la empresa de seguridad complementaria de AERIS.
- f. Cuando el personal de Tour Operadores y Shuttles de hoteles deban dar el servicio a un pasajero esporádico, que viaja en forma individual y que no haya más servicios ese día, estos deben contactar al personal de la empresa de seguridad complementaria para que selle y autorice la permanencia del personal en la zona de llegadas. Asimismo, los letreros a utilizar deberán llevar el estándar definido por AERIS, de lo contrario no se autorizará la permanencia en la zona de llegadas (**Se adjunta en anexo 2, el formato definido por AERIS**).
- g. En caso de que un tour operador o shuttle, necesite realizar la recolección masiva de pasajeros, podrá sustituir el letrero del anexo 2 por una lista de los pasajeros que recibirán el servicio. En caso de utilizar esta metodología, el autorizado por parte del tour operador o shuttle, deberá poseer un letrero con el nombre y logo de su representada.
- h. La seguridad complementaria solo permitirá el acceso de personal que este incluido en la lista autorizada y que porte la debida identificación (cedula de identidad o residencia). Únicamente ingresarán la o las personas autorizadas para dar el servicio. El ingreso de personal "activo

temporal” se permitirá hasta 30 minutos antes de la llegada del vuelo de las personas que recogerán, el “activo permanente” se autorizará según lo indicado en el registro.

4 NORMAS DE COMPORTAMIENTO Y RESPONSABILIDADES

- a. No se permite la venta ni la promoción de servicios en el área sin previa autorización de Aeris.
- b. Los vehículos a brindar el servicio deberán estacionarse en las zonas demarcadas para cada fin y deberán respetar el tiempo establecido en el decreto ejecutivo 29408 de permanencia en el área de llegadas.
- c. Se deberá evitar el congestionamiento de las zonas indicadas de parqueo.
- d. El personal autorizado deberá portar en todo momento el uniforme del tour operador o shuttle al cual representa.
- e. No se podrá promocionar y/o brindar el servicio a pasajeros que no hayan contratado el servicio con anterioridad.
- f. En todo momento, el personal autorizado deberá respetar las indicaciones de la empresa de seguridad a cargo del área, Gestor o Policía Aeroportuaria.

5 SANCIONES

- a. Toda persona autorizada que no cumpla con lo indicado en este procedimiento podrá ser retirado del área designada y el tour operador o shuttle al cual representa deberá justificar las acciones de la persona autorizada ante la Dirección de Operaciones de Aeris.
- b. En caso de que la persona autorizada, tour operador o shuttle sea reincidente en el incumplimiento de lo indicado en este procedimiento deberá presentar las justificaciones del caso, además de presentar un plan de acción para evitar que los incumplimientos se sigan presentando. Asimismo, El Gestor de Aeropuerto se reservará el derecho de autorizar o restringir el acceso al área designada por el plazo que lo determine.

6 ANEXOS

Anexo1: Formato presentación de la lista de personas autorizadas.

LISTA DE PERSONAS AUTORIZADAS				
Nombre	# Cédula	Puesto	Estatus	Horario de trabajo

En la columna “Estatus”, se debe colocar el comentario de activo o inactivo cuando se da de baja en la empresa, además debería anotarse si es ACTIVO permanente-planilla o freelance.

Adicionalmente, se debe incluir todo el personal: Transferólogo, guías, Freelance, conductores y ejecutivos de oficina que puedan asistir a clientes en el Aeropuerto.

 <p>AERIS COSTA RICA <i>Una empresa del Grupo CCR</i></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE TOUR OPERADORES Y SHUTTLES</p>	<p>Código: OPS-41</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página: 5 de 5</p>

Anexo 2: Formato de letreros a utilizar. Este rótulo es para Tour operadores esporádicos o servicios unitarios. Cuando es masiva la concurrencia se sustituye por lista.

NOMBRE TOUR OPERADOR

NOMBRE DEL PASAJERO

Aprobado Aeris:

LOGO TOUR
OPERADOR

Vuelo:
Hr Vuelo:
Fecha:



Terminal de pasajeros

Código: MPO-04

Versión: 10

Página: 11-17

AP.16 Procedimiento de objetos perdidos, retenidos y encontrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS)

	Procedimiento de objetos perdidos, retenidos y encontrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS)		Versión: 1
			Página: 1 de 9
Elaborado por: Aeris Holding	Fecha de aprobación: 30/09/21	Rige a partir de: 01/10/21	Codigo: 0055

Objetivo	Alcance
Establecer el procedimiento para la recepción, almacenamiento temporal, entrega o disposición final de los artículos perdidos y encontrados de pasajeros, o bien objetos retenidos a colaboradores por parte de la seguridad en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS).	Aplica cuando un pasajero o colaborador deja olvidado un artículo en las instalaciones del AIJS, o bien cuando los colaboradores o pasajeros no les es permitido ingresar a áreas restringidas con artículos prohibidos.

1. Partes interesadas

Se identifican las siguientes entidades involucradas:

- a. Aeris Holding CR (Gestor del AIJS)
- b. Entidades de seguridad destacadas en el Aeropuerto, tales como:
 1. Policía Aeroportuaria
 2. Seguridad Complementaria
 3. Seguridad Tercerizada
- c. Colaboradores del aeropuerto

2. Métodos de comunicación sobre los objetos perdidos y olvidados

El personal aeroportuario (Aeris, aerolíneas, personal de limpieza, personal de tiendas y restaurantes, entre otros), cuando encuentran un artículo olvidado en la terminal doméstica, terminal internacional, parqueos, áreas públicas, área de rampa, áreas controladas, etc., debe notificarlo a la Policía Aeroportuaria, a la **extensión telefónica interna 2137**, también por la vía radial

	Procedimiento de objetos perdidos, retenidos y encontrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS)		Versión: 1
			Página: 2 de 9
Elaborado por: Aeris Holding	Fecha de aprobación: 30/09/21	Rige a partir de: 01/10/21	Código: 0055

o comunicándose con el personal del Gestor a la **extensión telefónica interna 2915**, para que se active el protocolo de artículos perdidos y se lleve a cabo el levantamiento de este.

3. Procedimientos y responsabilidades

3.1 Objetos perdidos y olvidados o a custodiar

- a) Todo funcionario que labore en el AIJS que observe un artículo desatendido, debe reportarlo inmediatamente a la Policía aeroportuaria o bien a un funcionario de Aeris, esto para activar el protocolo de objeto desatendido. Una vez que la Policía Aeroportuaria haya finalizado su proceso de seguridad, se procede a llevar el objeto o artículo a la oficina de Policía para su debido registro.
- b) Además, cuando un pasajero transporta un artículo prohibido (punzocortantes, herramientas, entre otros) no le será permitido ingresar a áreas restringidas con el mismo y se le da la opción de embalarlo (deben indicar el nombre de la persona que lo retirará, sea el mismo pasajero u otra persona indicada por el pasajero), en estos casos se le entrega al pasajero un formato con la siguiente información:
 - Horario de atención
 - Contacto telefónico
 - Correo electrónico
 - Además, se indica que cuentan con un mes para el retiro del artículo a partir de la fecha de la retención.
- c) Los artículos que un pasajero igualmente no puede ingresar a áreas restringidas en la Terminal Doméstica son entregados a la compañía de Seguridad Tercerizada ubicada en el filtro de seguridad previo al ingreso a las salas. Esta compañía, debe realizar un oficio informando a la oficina de Objetos Perdidos y Encontrados indicando el detalle de todos los objetos.

	Procedimiento de objetos perdidos, retenidos y encontrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS)		Versión: 1
			Página: 3 de 9
Elaborado por: Aeris Holding	Fecha de aprobación: 30/09/21	Rige a partir de: 01/10/21	Codigo: 0055

- d) En caso de decomiso de artículos a funcionarios del AIJS, tanto la Policía Aeroportuaria como la Seguridad Tercerizada emitirán un oficio de entrega formal al Gestor. Todos los artículos que está prohibido ingresar al AIJS por un funcionario del Aeropuerto están descritos en el documento “Ingreso / egreso de artículos a áreas restringidas código 0018”.

3.2 Registro de los objetos perdidos y olvidados

La Policía Aeroportuaria y la Seguridad Tercerizada realizan un oficio con el detalle del inventario de todos los artículos encontrados, recibidos o retenidos.

La Policía Aeroportuaria y la Seguridad Tercerizada realizarán la entrega de los inventarios al Gestor, presentando original y copia de estos, los cuales, serán debidamente revisados por el personal de Aeris, para garantizar que lo que le describe en el oficio sea lo que se está entregando. En caso de que algún artículo físico no esté descrito dentro de los inventarios será devuelto a la Policía Aeroportuaria para su debido registro.

Los oficios recibidos por el Gestor serán archivados como corresponda y escaneados una vez que el mes en curso haya finalizado. El archivo deberá ser almacenado en la base de datos virtuales de la empresa. Se habilitará acceso a la información al Gerente de Operaciones y Seguridad, Jefe de Servicios Operacionales, Asistente Administrativa de Operaciones, y a la Encargada de Objetos Perdidos y Encontrados. Los documentos originales (físicos) se mantendrán por un período máximo de seis meses y posteriormente serán desechados.

Dentro de los inventarios entregados por la Policía Aeroportuaria se recibe dinero en efectivo, tales como dólares, euros y colones, así como billetes y monedas de diferentes denominaciones y nacionalidades. Este dinero será ingresado a la caja fuerte ubicada en el área de Objetos Perdidos y Encontrados. Asimismo, deberán ingresarse el dinero en la tabla de control, que para este efecto se encuentra en el One Drive de Aeris.

	Procedimiento de objetos perdidos, retenidos y encontrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS)		Versión: 1
			Página: 4 de 9
Elaborado por: Aeris Holding	Fecha de aprobación: 30/09/21	Rige a partir de: 01/10/21	Código:0055

La caja fuerte debe mantenerse cerrada en todo momento y será manejada únicamente por la Encargada de Objetos Perdidos y Encontrados y la Asistente Administrativa de Operaciones.

Cuando se reciba dinero de diferentes divisas a dólares, euros o colones, se deberá coordinar el cambio de ese efectivo en la Casa de Cambio ubicada en esta Terminal aeroportuaria, con la debida aprobación del Jefe de Servicios Operacionales o el Gerente de Operaciones y Seguridad.

Tanto el dinero recibido como el cambiado deberá estar descrito en el reporte, **Anexo 1. "Detalle del efectivo del área de Objetos perdidos y encontrados"**. Estos fondos serán utilizados para las necesidades de pasajeros, tales como alimentación, por ser rechazados por Migración en caso de que no cuenten con suficiente dinero, o bien a criterio de la Dirección de Operaciones y Seguridad, entre otros. Cuando se requiera el uso de este dinero para los procesos de facilitación de pasajeros, se deberá contar con la aprobación del Supervisor en turno del Gestor, asimismo, deberán presentarse los respaldos correspondientes que justifiquen el gasto.

La Jefe de Servicios Operacionales realizará arqueo de caja dos veces al mes, con el fin de validar los fondos existentes, así como dar seguimiento a los diferentes gastos que se pueden haber generado. Dejando evidencia de estos arqueos con la debida impresión y firma del documento. Estos documentos serán archivados según corresponda.

3.3 Devolución de los objetos perdidos y olvidados

Los artículos serán almacenados en la bodega de objetos perdidos del AIJS, donde el propietario o persona autorizada por el mismo podrán pasar a recogerlos. Cuando se trate de una persona autorizada deberá presentar ante el Gestor una carta de autorización y copia del pasaporte del propietario, así como, copia del documento de identidad del autorizado a retirar el artículo. El artículo permanecerá almacenado por un máximo de 10 días hábiles y podrá ser retirado en la Dirección de Operaciones y Seguridad en horario de las 08:30 a las 12:00 y de las 14:00 a las 16:00 horas de lunes a viernes. Se excluyen días feriados.

	Procedimiento de objetos perdidos, retenidos y encontrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS)		Versión: 1
			Página: 5 de 9
Elaborado por: Aeris Holding	Fecha de aprobación: 30/09/21	Rige a partir de: 01/10/21	Codigo:0055

En caso de artículos electrónicos, se mantendrán almacenados por un período máximo de 30 días (mes calendario).

El pasajero podrá solicitar a Objetos Perdidos el almacenamiento de su artículo por más tiempo del indicado, siempre y cuando remita un correo electrónico indicando la fecha de retiro. Esta fecha no podrá exceder seis meses de haber sido recibido el objeto.

Si el pasajero se encuentra fuera del país podrá solicitar el envío de su artículo mediante la empresa que indique Aeris. La encargada procederá a darle respuesta al correo electrónico, por medio del cual le indicará la información que se requiere para su envío. El pasajero deberá correr con los gastos del envío en todo momento.

Si el pasajero es nacional y debido a que no se cuenta con un servicio de envío deberá retirarlo por sus propios medios o por medio de una persona autorizada.

Para el retiro de artículos electrónicos, se requerirá número de serie, sino cuenta con el mismo, el artículo deberá encenderse y la Encargada verificará por medio del usuario del mismo que le pertenece.

En el caso de artículos decomisados a funcionarios que laboren en el AIJS, deberán presentar la factura timbrada del artículo, sino cuenta con la misma, deberá aportar una carta del patrono, mediante la cual se de fe de que el artículo pertenece al colaborador.

Para la entrega de artículos, tanto a pasajeros como colaboradores, deberá completarse el formulario de retiro correspondiente, el cual deberá ser firmado tanto por quien recibe el artículo como por la Encargada de la bodega, aportando copia de su documento de identidad.

Los pasaportes o visas son entregadas a la Dirección General de Migración y Extranjería para su debida custodia y entrega de estos.

En el caso de equipajes encontrados en el área de reclamo de equipaje, en el puesto de control del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) y del Ministerio de Hacienda (Aduanas), el equipaje será entregado por estas dependencias al dueño del equipaje según el procedimiento dispuesto por esa entidad pública.

	Procedimiento de objetos perdidos, retenidos y encontrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS)		Versión: 1
			Página: 6 de 9
Elaborado por: Aeris Holding	Fecha de aprobación: 30/09/21	Rige a partir de: 01/10/21	Código:0055

Los artículos con nombre retenidos a los pasajeros permanecerán almacenados por un mes calendario y podrán ser retirados con la misma modalidad indicada.

3.4 Donaciones de los objetos perdidos y olvidados

Una vez que los artículos hayan cumplido sus períodos de almacenamiento se dispondrán para donación. Los siguientes artículos serán dispuestos de inmediato cuando se realice la donación, sin que tengan que cumplir el período de almacenamiento detallado, por tema de pandemia y salud: artículos punzocortantes sin nombre, almohadas de todo tipo, ropa y zapatos con mal olor y/o en mal estado, botellas de agua, palos de hamacas, sombrillas, bastones para caminar, escobones y maletas vacías. Asimismo, se desecharán de inmediato alimentos perecederos y no perecederos.

En caso de artículos tales como cocinas de gas, encendedores, gasolina, inflamables, y cualquier otro químico, deberán ser reportados a nuestro Departamento Ambiental para su retiro inmediato de la bodega. No se autoriza recibir cualquier de estos artículos con nombre para almacenamiento. Se incluye en este apartado, artículos electrónicos en mal estado que puedan representar riesgo de almacenamiento.

Las tarjetas de crédito o débito no se almacenan y son enviadas directamente al banco.

Las instituciones de bien social autorizadas para recibir donaciones son las siguientes:

- Asociación al Niño con Cariño
- Asociación de cuidados paliativos de Alajuela
- Asilo de ancianos Santiago Crespo
- Entre otras

AERIS Holding con criterios definidos para la gestión de donaciones determinara a cuáles empresas de bien social serán destinados las donaciones.

	Procedimiento de objetos perdidos, retenidos y encontrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS)		Versión: 1
			Página: 7 de 9
Elaborado por: Aeris Holding	Fecha de aprobación: 30/09/21	Rige a partir de: 01/10/21	Código:0055

En el caso de las solicitudes de donación de diferentes artículos para ser utilizados en entrenamientos, por parte de las instituciones que laboran en el AIJS en materia de seguridad aeroportuaria, deberán presentar una carta formal solicitando los artículos tales como maletas vacías, punzocortantes, lingas, etc.

Cuando se realice la entrega de estos artículos, el funcionario que procede a su retiro deberá firmar la boleta de entrega de artículos correspondiente.

3.5 Inventario de las donaciones

La Encargada de donaciones procederá a levantar una lista de los artículos que hayan cumplido los períodos de almacenamiento y de los artículos de disposición inmediata.

Al recibirse en mayor cantidad objetos punzo cortantes y herramientas, estos se embalarán en cajas y se asignará en el registro de donación por cantidad de cajas.

La entrega de las donaciones será realizada por la Asistente Administrativa de Operaciones y el Jefe de Servicios Operacionales, documentando la donación en un oficio debidamente firmado y aportando fotografía de la donación.

Al cierre del mes deberá de documentarse:

- a) Oficios de los objetos recibidos
- b) Factura de los gastos
- c) Arqueos de la caja fuerte
- d) Registro de los inventarios de las donaciones

4. Disposiciones finales

Los objetos recibos por el área de Objetos Perdidos serán recibidos, almacenados y entregados a los respectivos propietarios o sus representantes bajo los lineamientos descritos en el presente documento.

 Aeropuerto Internacional Juan Santamaría - Costa Rica	Procedimiento de objetos perdidos, retenidos y encontrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS)		Versión: 1
			Página: 8 de 9
Elaborado por: Aeris Holding	Fecha de aprobación: 30/09/21	Rige a partir de: 01/10/21	Código:0055

Anexos

Anexo 1: Detalle del efectivo del área de Objetos perdidos y encontrados

 Una empresa del Grupo CCR		Detalle del efectivo del área de Objetos perdidos y encontrados		
Fecha:				
Responsable				
Denominación	Moneda	Cantidad	Total	
1	Dólar		\$	-
2	Dólar		\$	-
5	Dólar		\$	-
10	Dólar		\$	-
20	Dólar		\$	-
50	Dólar		\$	-
100	Dólar		\$	-
1000	Colón		₡	-
2000	Colón		₡	-
5000	Colón		₡	-
10000	Colón		₡	-
20000	Colón		₡	-
5	Euro		€	-
10	Euro		€	-
20	Euro		€	-
Total del efectivo en colones:			₡	-
Total del efectivo en dolares			\$	-
Total del efectivo en euros			€	-
Total			₡	-
Tipo de cambio \$				
T de cambio euro				
Salidas	Motivo	Fecha	Responsable	# Fac

	Procedimiento de objetos perdidos, retenidos y encontrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS)		Versión: 1
			Página: 9 de 9
Elaborado por: Aeris Holding	Fecha de aprobación: 30/09/21	Rige a partir de: 01/10/21	Código:0055

Anexo 2: "Ingreso / egreso de artículos a áreas restringidas"