



Aeropuerto Internacional Juan Santamaría • Costa Rica

# MANUAL DE OPERACIONES DE AEROPUERTO

## Aeropuerto Internacional Juan Santamaría

VOLUMEN  
9

Procedimientos de Facilitación

VERSIÓN 10



**Procedimientos de Facilitación**

**Código: MPO-09**

**Versión: 10**

**Página: i**

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

**Elaborado por:** Nickol Quirós Esquivel, 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). Las numeraciones del registro de las Enmiendas tendrán el siguiente formato: Letra “E” - número de enmienda - número de volumen del manual - año en curso (Ejemplo: E1-00-18).

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. Las numeraciones del registro de las revisiones tendrán el siguiente formato: Letra “R” - número de revisión - número de volumen del manual - año en curso (Ejemplo: R1-00-18).

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@eris.cr](mailto:jaraya@eris.cr).

## Registro de enmiendas

Número de Enmienda	Fecha de inserción	Fecha de aplicación	Descripción	Enmendado por
E1-09-15	05-Nov-2015	15-Dic-2015	Cambio de formato del manual Designación de responsables del manual Cambio de numeración de páginas del manual Cambio de versión Portada externa Portada interna Sistema de revisiones & enmiendas Registro de enmiendas Registro de revisiones Lista de página efectivas Índice 1.1 Objetivo 2.1 Distribución de copias del manual 2.2 Accesibilidad del Manual 2.3 Enmiendas y revisiones 3.2 Acrónimos 4.1 Objetivo 5.1 Objetivo 7.1 Objetivo 8.1 Objetivo 10 Comité de Emergencias 11.1 Personal 11.3 Pantallas de información 11.8 Radios de comunicaciones 12 Relaciones con instituciones que prestan servicios en el aeropuerto 13.1 Coordinaciones previas a actividades o eventos especiales 13.2 Personalidades VIP 13.3 Escolta de personas 13.5 Servicios de buseta 13.6 Sugerencias, quejas o denuncias	Wilberg Rodríguez

E1-09-15	05-Nov-2015	15-Dic-2015	<p>13.7.1 Pasajero con problemas de salud  13.7.2 Asistencias médica para empleados y otro personal en el aeropuerto  13.7.2 Asistencia médica para empleados y otro personal en el aeropuerto  13.9 Artículos perdidos y encontrados (Lost &amp; Found)  13.13 Fila de acceso rápida a salas de abordaje (Fast-Track)  14 Apéndices  Cambio en formato de numeración de apéndices  Apéndice 1  Apéndice 2  Apéndice 3  Apéndice 6  Apéndice 7  Se incluye dentro del "Registro de páginas efectivas", aquellas páginas existentes que por omisión no fueron contempladas en la versión anterior</p>	Wilberg Rodríguez
E2-09-16	05-Nov-2015	15-Dic-2016	<p>Cambio de versión del documento  Portada externa  Portada interna  Sistema de revisiones &amp; enmiendas  Registro de enmiendas  Registro de revisiones  Lista de páginas efectivas  1.1 Objetivo  2 Control de documentos  2.3 Enmiendas y revisiones  3.1 Acrónimos  3.2 Acrónimos  4.2 Reuniones y calendarización de las mismas  5 Comité de seguridad operacional  5.2 Reuniones y calendarización de las mismas  6.2 Reuniones y calendarización de las mismas</p>	María Fernanda Cartin

E2-09-16	05-Nov-2015	15-Dic-2016	<p>7.2 Reuniones y calendarización de las mismas</p> <p>8.1 Objetivo</p> <p>9.2 Reuniones y calendarización de las mismas</p> <p>13.2 Personalidades VIP</p> <p>13.4 Facilitación para personas con movilidad reducida</p> <p>13.9 Artículos perdidos y encontrados</p> <p>13.10 Artículos retenidos en los filtros de seguridad a pasajeros</p> <p>13.11 Requerimientos especiales para pasajeros</p> <p>Apéndice.1</p> <p>Apéndice.2</p> <p>Apéndice.3</p> <p>Apéndice.4</p> <p>Apéndice.5</p> <p>Apéndice.6</p> <p>Apéndice.7</p>	
E3-09-17	31-Jul-17	02-Nov-2017	<p>Cambio de versión del documento</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>9 Comité de Operadores</p> <p>9.2 Reuniones y calendarización de las mismas</p> <p>10 Comité de Emergencias</p> <p>11.1 Personal</p> <p>11.2 Teléfonos de cortesía (uso interno)</p> <p>11.3 Pantallas de información</p> <p>11.4 Sistema de información de vuelos</p> <p>11.6 Acceso a internet</p> <p>11.7 Cajeros automáticos</p> <p>11.9 Pantallas de publicidad, televisores de entretenimiento y sitios de recarga eléctrica</p>	Manuel Morera Brenes

E3-09-17	31-Jul-17	02-Nov-2017	<p>13.1 Coordinaciones previas a actividades o eventos especiales</p> <p>13.4 Facilitación para personas con movilidad reducida</p> <p>13.6 Sugerencias, quejas o denuncias</p> <p>13.7 Servicios médicos</p> <p>13.7.1 Pasajero con problemas de salud</p> <p>13.9 Artículos perdidos y encontrados (Lost &amp; found)</p> <p>13.10 Artículos retenidos en los filtros de seguridad a pasajeros</p> <p>13.13 Fila de acceso rápido a salas de abordaje (Fast-Track)</p> <p>13.14 Salones VIP</p> <p>13.15 Otros servicios</p> <p>Apéndice 1</p> <p>Apéndice 2</p> <p>Apéndice 3</p>	
E4-09-18	31-Jul-18	30-Sep-2018	<p>Cambio de versión del documento</p> <p>Portada externa</p> <p>Portada interna</p> <p>Sistema de revisiones &amp; enmiendas</p> <p>Registro de enmiendas</p> <p>Registro de revisiones</p> <p>Lista de páginas efectivas</p> <p>2.3 Enmiendas y revisiones</p> <p>3.2 Acrónimos</p> <p>9 Comité de Operadores</p> <p>11.1 Personal</p> <p>11.4 Sistema de información de vuelos</p> <p>11.6 acceso a internet</p> <p>11.7 Cajeros automáticos</p> <p>11.8 Radios de comunicaciones</p> <p>11.9 Pantallas de publicidad, televisores de entretenimiento y sitios de recarga eléctrica</p> <p>13.1 Coordinaciones previas a actividades o eventos especiales</p>	Manuel Morera Brenes

E4-09-18	31-Jul-18	30-Sep-2018	<p>13.2 Personalidades VIP  13.5 Servicio de buseta  13.6 Servicio de Taxis y Rent a Car  13.7 Sugerencias, quejas o denuncias  13.8 Servicios médicos  13.8.1 Pasajero con problemas de salud  13.10 Artículos perdidos y encontrados (Lost &amp; found)  13.11 Artículos retenidos en los filtros de seguridad a pasajeros  13.14 Fila de acceso rápido a salas de abordaje (Fast-Track)</p>	
E5-09-19	31-Jul-19	12-Jul-19	<p>Cambio de versión y logo de Aeris en el Manual  Portada externa  Portada interna  Registro de enmiendas  Registro de revisiones  Lista de páginas efectivas  Índice  3.2 Acrónimos  9 Comité de Operadores  11.1 Personal  11.3 Pantallas de información  11.4 Sistema de información de vuelos  11.7 Cajeros automáticos  13.2 Personalidades VIP  13.8.1 Pasajeros con problemas de salud  13.12 Requerimientos especiales para pasajeros  13.14 Fila de acceso rápido a salas de abordaje (Fast-Track)  13.15 Salones VIP</p>	Nathaly Calderón Enríquez
E6-09-20	30-Sep-20	30-Nov-20	<p>Cambio de versión del documento  Portada externa  Portada interna  Registro de enmiendas  Registro de revisiones  Lista de páginas efectivas  Índice</p>	Nickol Quirós

			<p>2.1 Distribución de copias del manual  2.3 Enmiendas y revisiones  11.1 Personal  11.7 Cajeros automáticos  13.1 Coordinaciones previas a actividades o eventos especiales.  13.5 Servicio de buseta  13.7 Sugerencias, quejas o denuncias  13.8.1 Asistencia médica para pasajeros  13.9 Programa de voluntariado  13.10 Artículos perdidos y encontrados (Lost &amp; Found)  13.14 Fila de acceso rápido a salas de abordaje (Fast-Track)  13.15 Salones VIP  13.16 Otros servicios  Apéndice 7</p>	
E7-09-21	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  2.3 Enmiendas y revisiones  11.1 Personal  11.3 Pantallas de información  11.5 Acceso al sistema de voceo  11.7 Cajeros automáticos.  11.9 Pantalla de publicidad, televisores, de entretenimientos y sitios de recarga eléctrica.  12 Relaciones con instituciones que prestan servicios en el aeropuerto  13.2 Personalidades VIP  Apéndice 3</p>	Nickol Quirós
E8-09-22	15-Ago-22	15-Oct-22	<p>Cambio de versión del documento  Portada externa  Portada interna</p>	Nickol Quirós

			Registro de enmiendas Registro de revisiones Lista de páginas efectivas Índice 2.3 Enmiendas y revisiones 13.15 Salones VIP	
E9-09-23	30-Set-23	30-Nov-23	Cambio de versión del documento Portada externa Portada interna Registro de enmiendas Registro de revisiones Lista de páginas efectivas 13.10 Artículos perdidos y encontrados (Lost & found)	Nickol Quirós

## Registro de revisiones

Número de Revisión	Fecha	Descripción	Revisado por
R1-09-15	5-Nov-2015	Se realiza revisión y los cambios se detallan con la enmienda E1-09-15	Wilberg Rodríguez
R2-09-16	22-Ago-2016	Se incluye enmienda E1-09-15 Se realiza la revisión del documento y cambios se incluyen en la enmienda E2-09-16	María Fernanda Cartin
R3-09-17	31-Jul-2017	Se incluye enmienda E2-09-16 Se realiza la revisión del documento y cambios se incluyen en la enmienda E3-04-17	Manuel Moreira Brenes
R4-09-18	31-Jul-2018	Se incluye enmienda E3-04-17 Se realiza la revisión del documento y cambios se incluyen en la enmienda E4-09-18	Manuel Moreira Brenes
R5-09-19	31-Jul-2019	Se incluye enmienda E4-09-18 Se realiza la revisión del documento y cambios se incluyen en la enmienda E5-09-19	Nathaly Calderón Enríquez
R6-09-20	30-Set-2020	Se incluye enmienda E5-09-19 Se realiza la revisión del documento y cambios se incluyen en la enmienda E6-09-20	Nickol Quirós
R7-09-21	30-Set-2021	Se incluye enmienda E6-09-20 Se realiza la revisión del documento y cambios se incluyen en la enmienda E7-09-21	Nickol Quirós
R8-09-22	15-Ago-22	Se incluye enmienda E7-09-21 Se realiza la revisión del documento y cambios se incluyen en la enmienda E8-09-22	Nickol Quirós
R9-09-23	30-Set-22	Se incluye enmienda E8-09-22 Se realiza la revisión del documento y cambios se incluyen en la enmienda E9-09-23	Nickol Quirós

## Lista de páginas efectivas

Apartado	Número de páginas	Enmienda / Revisión	Fecha
Portada externa	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Portada interna	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Sistema de revisiones & enmiendas	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Registro de enmiendas	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	2	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	3	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	4	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	5	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	6	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	7	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Registro de Revisiones	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Lista de Páginas efectivas	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	2	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	3	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	4	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	5	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Índice	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	2	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	3	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	4	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Listado de capítulos	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Capítulo 1	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Capítulo 2	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	2	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	3	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	4	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Capítulo 3	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	2	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Capítulo 4	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Capítulo 5	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023

Capítulo 6	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Capítulo 7	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Capítulo 8	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Capítulo 9	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Capítulo 10	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Capítulo 11	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	2	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	3	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	4	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Capítulo 12	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Capítulo 13	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	2	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	3	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	4	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	5	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	6	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	7	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	8	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	9	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	10	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Capítulo 14	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
Apéndice 1	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	2	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	3	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	4	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	5	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	6	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	7	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	8	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	9	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	10	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	11	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	12	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	13	Revisión R9-09-23	30-Set-2023

	14	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
Apéndice 2	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	2	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	3	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	4	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	5	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	6	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	7	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	8	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	9	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	10	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	11	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	12	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	13	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	14	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	15	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
Apéndice 3	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	2	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	3	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	4	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	5	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	6	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	7	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	8	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	9	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	10	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	11	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	12	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
Apéndices 4	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	2	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	3	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	4	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	5	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	6	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	7	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	8	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	9	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	10	Revisión R9-09-23	30-Set-2023

Apéndice 5	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	2	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	3	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	4	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	5	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	6	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	7	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	8	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	9	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	10	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	11	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
Apéndice 6	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	2	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	3	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	4	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	5	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	6	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	7	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	8	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	9	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	10	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	11	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	12	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	13	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	14	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	15	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	16	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	17	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	18	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	19	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	20	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	21	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	22	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	23	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	24	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	25	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	26	Revisión R9-09-23	30-Set-2023

Apéndice 7	1	Enmienda E9-09-23	30-Set-2023
	2	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	3	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	4	Revisión R9-09-23	30-Set-2023
	5	Revisión R9-09-23	30-Set-2023

 <p><b>AERIS</b> COSTA RICA <i>Una empresa del Grupo CCR</i></p>	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: xvi</b>

## 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
3	Generalidades.....	3-1
3.1	Alcance.....	3-1
3.2	Acrónimos.....	3-1
4	Comité de Seguridad y Facilitación.....	4-1
4.1	Objetivo.....	4-1
4.2	Reuniones y calendarización de las mismas.....	4-1
5	Comité de Seguridad Operacional.....	5-1
5.1	Objetivo.....	5-1
5.2	Reuniones y calendarización de las mismas.....	5-1
6	Comité de Seguridad Operacional.....	6-1
6.1	Objetivo.....	6-1
6.2	Reuniones y calendarización de las mismas.....	6-1
7	Comité de Carga.....	7-1
7.1	Objetivo.....	7-1
7.2	Reuniones y calendarización de las mismas.....	7-1

 <p><b>AERIS</b> COSTA RICA <i>Una empresa del Grupo CCR</i></p>	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: xvii</b>

8	Comité de Asignación de Recursos.....	8-1
8.1	Objetivo.....	8-1
8.2	Reuniones y calendarización de las mismas.....	8-1
9	Comité de Operadores.....	9-1
9.1	Objetivo.....	9-1
9.2	Reuniones y calendarización de las mismas.....	9-1
10	Comité de Emergencias.....	10-1
10.1	Objetivo.....	10-1
10.2	Reuniones y calendarización de las mismas.....	10-1
11	Personal y equipos tecnológicos.....	11-1
11.1	Personal.....	11-1
11.2	Teléfonos de cortesía (uso interno) .....	11-1
11.3	Pantallas de información.....	11-1
11.4	Sistema de información de vuelos.....	11-2
11.5	Acceso al sistema de voceo.....	11-2
11.6	Acceso a internet.....	11-3
11.7	Cajeros automáticos.....	11-3
11.8	Radios de comunicaciones.....	11-3
11.9	Pantallas de publicidad, televisores de entretenimiento y sitios de recarga eléctrica .....	11-4
12	Relaciones con instituciones que prestan servicios en el aeropuerto.....	12-1
13	Otros medios de facilitación.....	13-1
13.1	Coordinaciones previas a actividades o eventos especiales.....	13-1

 <p><b>AERIS</b> COSTA RICA <i>Una empresa del Grupo CCR</i></p>	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: xviii</b>

13.1.1 Reuniones y calendarización de las mismas.....	13-1
13.2 Personalidades VIP .....	13-2
13.3 Escolta de personas.....	13-2
13.4 Facilitación para personas con movilidad reducida.....	13-2
13.5 Servicio de buseta.....	13-2
13.6 Servicio de Taxis y Rent a Car.....	13-3
13.7 Sugerencias, quejas o denuncias.....	13-3
13.8 Servicios médicos.....	13-4
13.8.1 Asistencia Médica para pasajeros.....	13-4
13.8.2 Asistencia médica para empleados y otro personal en el aeropuerto.....	13-6
13.9 Programa de voluntariado.....	13-6
13.10 Artículos perdidos y encontrados (Lost & found) .....	13-6
13.11 Artículos retenidos en los filtros de seguridad a pasajeros.....	13-8
13.12 Requerimientos especiales para pasajeros.....	13-9
13.13 Situaciones de emergencia.....	13-9
13.14 Fila de acceso rápido a salas de abordaje (Fast-Track) .....	13-9
13.15 Salones VIP.....	13-10
13.16 Otros servicios.....	13-10
14 Apéndices.....	14-1
AP.1 Reglamento del Comité de Seguridad y Facilitación.....	14-2
AP.2 Reglamento del Comité de Seguridad Operacional.....	14-3
AP.3 Reglamento del Comité de Control de Fauna.....	14-4
AP.4 Reglamento del Comité de Carga.....	14-5

 <p><b>AERIS</b> COSTA RICA <i>Una empresa del Grupo CCR</i></p>	<p><b>Procedimientos de Facilitación</b></p>	<p><b>Código: MPO-09</b></p>
		<p><b>Versión: 10</b></p>
		<p><b>Página: xix</b></p>

AP.5 Reglamento del Comité de Asignación de Recursos..... 14-6

AP.6 Asistencia a pasajeros con movilidad reducida en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría..... 14-7

AP.7 Procedimiento para atención de personalidades que ingresan o salen en vuelos privados del AIJS..... 14-8

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: xx</b>

## Listado de capítulos

1. Introducción
2. Control de documentos
3. Generalidades
4. Comité de Seguridad y Facilitación
5. Comité de Seguridad Operacional
6. Comité de Control de Fauna
7. Comité de Carga
8. Comité de Asignación de Recursos
9. Comité de Operadores
10. Comité de Emergencias
11. Otros mecanismos de facilitación
12. Personal y facilidades tecnológicas
13. Relaciones con instituciones que prestan servicios en el aeropuerto
14. Apéndices

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 1-1</b>

## 1. Introducción

### 1.1 Objetivo

El presente manual tiene como finalidad brindar información de procedimientos y medios que emplea la empresa Aeris Holding Costa Rica S.A, empresa administradora del AIJS, para proveer una adecuada coordinación con las instituciones que brindan servicios en el aeropuerto.

Para cumplir con este objetivo, en el aeropuerto existen una serie de comités y otros mecanismos, que permiten realizar las coordinaciones necesarias entre las diversas entidades que brindan servicios en el AIJS, con el fin de brindar un servicio de calidad a los usuarios. En estos comités, se analizan y toman acciones orientadas al bienestar, facilitación y seguridad del pasajero y sus pertenencias, en su paso por el aeropuerto. En el presente manual se detallan dichos comités y otros mecanismos existentes en el aeropuerto.

El personal de Operaciones de Aeris y las autoridades competentes, tendrán la potestad de inspeccionar, auditar y aplicar las disposiciones establecidas en el presente manual.

El presente documento ha sido elaborado por la Gerencia de Operaciones y Seguridad de Aeris, siguiendo las recomendaciones del Anexo 9, de la OACI. Además, se toman en consideración todas las regulaciones locales que se han implementado en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, por parte de la administración del aeropuerto.

El presente documento forma parte del Manual de Operaciones del Aeropuerto. Su valoración inicial está a cargo del Órgano Fiscalizado del Contrato de Gestión Interesada, según el acuerdo CETAC-OFGI-FG-OF-572-2011 del CETAC. La aprobación final para su eficacia será dada por medio de un acuerdo del CETAC.

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 2-1</b>

## 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 “Procedimientos de Facilitación”. También se indicará la manera en que se realizaran 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. Se brindará una copia controlada del presente documento al OFGI y a los departamentos pertinentes de Aeris. Dichas copias podrán ser emitidas de manera electrónica o física. Es responsabilidad de quien reciba el presente manual, velar por que este siempre este actualizado.

### 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<sup>1</sup> 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<sup>2</sup>.

### 2.3 Enmiendas y revisiones

Aeris por medio del Departamento de Operaciones y Seguridad, velará que se realice una revisión continua del presente documento, para garantizar que el mismo se encuentra actualizado y no contradiga de ninguna

<sup>1</sup> La copia se le entregará al representante de la institución que esta designe

<sup>2</sup> El presente manual estará disponible, en la página de internet de Aeris: <http://sjoairport.com/aeris/documentacion>

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 2-2</b>

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.

Personal del OFGI 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 vigencia, a menos que el OFGI, por solicitud del Departamento de Operaciones de Aeris, autorice un periodo más corto.

Las revisiones realizadas por el OFGI serán notificadas al Departamento de Operaciones de Aeris, indicando las razones de la revisión e incluirán las páginas con la propuesta de la revisión. El Departamento de Operaciones 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, el OFGI decidirá si adopta la revisión o prescribe de ella. La revisión será efectiva 30 días después de haber sido recibida por el Departamento de Operaciones de Aeris.

Si el OFGI 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 de Aeris. En la carta de notificación de la enmienda, el OFGI describirá brevemente la emergencia detectada. Una vez resulta la emergencia, el Departamento de Operaciones de Aeris podrá solicitar al OFGI, 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 OFGI, al menos 30 días antes de entrada en vigencia.

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

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 2-3</b>

enmiendas que deben quedar registradas. También se cambiará de versión al documento, cuando se realicen enmiendas que modifiquen considerablemente su estructura o contenido.

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

El Departamento de Operaciones de Aeris, se encargará de entregar o enviar las enmiendas o revisiones realizadas, a todas las entidades 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.

En caso de una situación de emergencia, el Departamento de Operaciones de Aeris, tiene la autoridad para realizar una enmienda temporal o permanente al presente documento y una vez finalizada la situación, tramitará su respectiva cancelación. Para ello, notificará al OFGI las razones presentadas. En este mismo sentido, las enmiendas de emergencia serán tramitadas como modificaciones puntuales al presente manual y serán manejadas a través de Circulares de Aviso Administrativas. En el caso específico de que la enmienda sea permanente, el personal de Operaciones de Aeris, deberá de haber obtenido de previo, el visto bueno de la autoridad competente relacionada con la enmienda que será implementada.

Todas las enmiendas y revisiones serán tramitadas mediante correo electrónico y/o nota formal. Estas comunicaciones siempre serán dirigidas entre Aeris Holding y el OFGI. Los contactos a quien se le debe de enviar y copiar el correo son los siguientes:

Contacto	Entidad	Correo electrónico
Luis Torres	Certificación y Vigilancia de Aeropuertos, DGAC	ltorres@dgac.go.cr
Rodolfo Garbanzo	Órgano Fiscalizador del Contrato de Gestión Interesada	rgarbanzo@dgac.go.cr
Roy Solís Cruz	Órgano Fiscalizador del Contrato de Gestión Interesada	rsolis@dgac.go.cr
Jason Araya	Aeris Holding	jaraya@aeris.cr
Álvaro Arguedas	Aeris Holding	aarguedas@aeris.cr

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 2-4</b>

Ninguna enmienda o revisión podrá estar escrita a mano excepto que afecte directamente la seguridad operacional y que además el tiempo de publicación sea un factor determinante. En caso de que esté escrita a mano, esta tendrá un límite de vigencia definido mientras se emite la enmienda o revisión con el mismo formato de este documento.

 <p><b>AERIS</b> COSTA RICA <i>Una empresa del Grupo CCR</i></p>	<p><b>Procedimientos de Facilitación</b></p>	<p><b>Código: MPO-09</b></p>
		<p><b>Versión: 10</b></p>
		<p><b>Página: 3-1</b></p>

### 3. Generalidades

#### 3.1 Alcance

El presente manual aplica para todas las empresas y personas que brindan servicios en el aeropuerto y que, de manera directa o indirecta, realizan labores propias del cargo que desempeñan en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

#### 3.2 Acrónimos

Sigla	Significado
AIJS	Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
ATC	Torre de Control Air Traffic Control
AP	Apéndice
BCR	Banco de Costa Rica
CANATUR	Cámara Nacional de Turismo
CETAC	Consejo Técnico de Aviación Civil
DGAC	Dirección General de Aviación Civil
DIS	Dirección de Inteligencia y Seguridad
GH	Empresas de servicio en tierra
ICT	Instituto Costarricense de Turismo
LCL	Local
MAG	Ministerio de Agricultura y Ganadería
MSP	Ministerio de Seguridad Pública
OACI	Organización de Aviación Civil Internacional
OFGI	Órgano Fiscalizador de la Gestión Interesada del AIJS
OIJ	Organismo de Investigación Judicial
OPS	Operaciones



## Procedimientos de Facilitación

**Código: MPO-09**

**Versión: 10**

**Página: 3-2**

<b>Sigla</b>	<b>Significado</b>
PMR	Pasajeros con Movilidad Reducida
P.E. A	Plan Emergencias del Aeropuerto
VIP	Persona Muy Importante

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 4-1</b>

## 4 Comité de Seguridad y Facilitación

Aeris Holding, en su condición de responsable de la administración y operación del AIJS, y en concordancia con el Anexo 9 de la OACI, ha establecido un Comité de Seguridad y Facilitación, en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

### 4.1 Objetivo

El objetivo primordial del comité es regular y coordinar las relaciones entre Aeris y los distintos organismos que intervienen en la operación del AIJS, empresas explotadoras de servicios y agencias gubernamentales vinculadas con la seguridad y facilitación del mismo, con el objeto de 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.

### 4.2 Reuniones y calendarización de las mismas

Las reuniones serán convocadas y presididas por Aeris. Estas se efectúan el último jueves de cada mes. En el lugar que Aeris determine.

En el Apéndice #1, se adjunta el reglamento que rige el comité citado.

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 5-1</b>

## 5 Comité de Seguridad Operacional

Aeris Holding, en su condición de responsable de la administración y operación del AIJS, buscando mejorar la seguridad operacional de las operaciones que se realizan en la rampa del AIJS, ha establecido un Comité de Seguridad Operacional, en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

### 5.1 Objetivo

El objetivo primordial del comité es regular y coordinar con las diferentes empresas que operan en las plataformas del aeropuerto, con el objeto de procurar la eficiencia y calidad de los servicios que presta cada una de estas y garantizar la seguridad de las operaciones en dichas áreas. Las medidas correctivas y preventivas que se tomen en este comité buscan facilitar y agilizar la operación del aeropuerto sin poner en riesgo la seguridad de dichas operaciones. De esta forma, el objetivo final es que el paso de los pasajeros en el Aeropuerto no se va impactado por demoras o atrasos imputables a faltas en la seguridad operación en rampa.

### 5.2 Reuniones y calendarización de las mismas

Las reuniones serán convocadas y dirigidas por Aeris. Estas se efectuarán el primer martes de cada mes. En el lugar que Aeris determine.

En el Apéndice #2, se adjunta el reglamento que rige el comité citado.

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 6-1</b>

## 6 Comité de Control de Fauna

Aeris Holding, en su condición de responsable de la administración y operación del AIJS, y con el fin de cumplir con las funciones relativas al control de la fauna en el aeropuerto y sus cercanías, ha establecido un Comité de Control de Fauna, en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

### 6.1 Objetivo

Su objetivo es regular y coordinar las relaciones entre el Gestor Interesado y los distintos organismos que intervienen en el control de fauna del AIJS, así como establecer medidas que permitan minimizar el riesgo de incidentes o accidentes que se puedan derivar de la presencia de fauna en el AIJS. Las medidas correctivas y preventivas que se tomen en este comité buscan identificar la presencia de focos de atracción de fauna en el Aeropuerto para mitigarlos o eliminarlos. De esta forma, el objetivo final es que el paso de los pasajeros en el Aeropuerto no se vea impactado por demoras o atrasos imputables a incidentes o accidentes con fauna, así como evitar pérdidas lamentables (vidas humanas y costos asociados).

### 6.2 Reuniones y calendarización de las mismas

Las reuniones serán convocadas y dirigidas por Aeris. Estas se efectuarán el tercer martes de cada mes. En el lugar que Aeris determine.

En el Apéndice #3, se adjunta el reglamento que rige el comité citado.

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 7-1</b>

## 7 Comité de Carga

Aeris Holding, en su condición de responsable de la administración y operación del AIJS, ha establecido un Comité de Carga en el aeropuerto, con el fin de realizar un adecuado manejo de los recursos disponibles para las operaciones de la carga en el aeropuerto.

### 7.1 Objetivo

El objetivo primordial del comité es regular y coordinar las relaciones entre el Aeris y los distintos organismos que intervienen en la operación de carga en el AIJS, incluyendo dependencias gubernamentales y usuarios de aerolíneas y compañías de manejo en tierra; con el objeto de procurar la eficiencia y calidad de los servicios prestados, para simplificar requisitos y elaborar procedimientos eficaces y seguros para la entrada, tránsito y salida de mercancías en el AIJS.

### 7.2 Reuniones y calendarización de las mismas

Las reuniones serán convocadas y dirigidas por Aeris. Estas se efectuarán el último miércoles de cada mes. En el lugar que Aeris determine.

En el Apéndice #4, se adjunta el reglamento que rige el comité citado.

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 8-1</b>

## 8 Comité de Asociación de Recursos

Aeris Holding, en su condición de responsable de la administración y operación del AIJS, ha establecido un Comité de Asignación de Recursos en el aeropuerto, con el fin de realizar un adecuado manejo de los recursos de uso común, disponibles para las operaciones de las líneas áreas en el aeropuerto.

### 8.1 Objetivo

El objetivo primordial del comité es realizar una adecuada distribución de los recursos de uso común (mostradores de chequeo, quioscos de auto chequeo, puentes y salas de abordaje, posiciones de estacionamiento y buses) dentro del AIJS, buscando la equidad entre operadores aéreos y con el fin último de facilitar y agilizar el paso de los pasajeros por el Aeropuerto. El interés general de la operación prima sobre el interés particular de un operador. Además, se tratan temas acerca del mal uso de los recursos, con el fin de que estas anomalías no se presenten nuevamente.

### 8.2 Reuniones y calendarización de las mismas

Las reuniones serán convocadas y dirigidas por Aeris de manera periódica, en el lugar que Aeris determine.

En el Apéndice #5 se adjunta el reglamento que rige el comité citado.

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 9-1</b>

## 9 Comité de Operadores

Este comité es presidido por un representante de los operadores, Aeris Holding participa y propicia la asistencia de las demás autoridades del Estado, con la finalidad de informar, comunicar y retroalimentarse de los temas relacionados con la operación del Aeropuerto. Este comité, está conformado por las líneas aéreas de pasajeros y un representante de líneas aéreas de carga.

### 9.1 Objetivo

El objetivo primordial del comité es tratar temas operacionales y de facilitación, de manera general en el aeropuerto, que buscan la mejora en los servicios que se brindan en el lugar.

### 9.2 Reuniones y calendarización de las mismas

Las reuniones serán convocadas por el presidente del comité. Estas se efectuarán el día que el comité determine, en la sala de conferencias de Aeris, ubicada en la terminal principal.

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 10-1</b>

## 10 Comité de Emergencias

Aeris Holding, en su condición de responsable de la administración y operación del AIJS, tiene la obligación de realizar simulacros en el AIJS, para corroborar la efectividad de los procedimientos en las atenciones de emergencia en el aeropuerto, debido a lo anterior convoca y coordina este comité, para realizar todas las coordinaciones y planificaciones con las diferentes entidades del aeropuerto que están incluidas dentro del P.E.A., para realizar estos simulacros. Sin dejar de lado, que este comité formará parte de las reuniones donde se analizarán las mejoras a realizar en el P.E.A.

Este comité será convocado, también, para las reuniones de análisis post incidente, con el objetivo de que las consideraciones y correcciones producto de estas reuniones sean utilizadas para mejorar los procedimientos establecidos.

### 10.1 Objetivo

El objetivo primordial del comité es planificar todas las acciones que se requieran para realizar cualquier simulacro (escala real, parcial o de mesa), entre las diferentes instituciones que enfrentaran la emergencia (simulacro). De esta forma, se mide la efectividad de los cuerpos o entidades que atienden la emergencia y se evalúan los procedimientos establecidos y con esto, se garantiza a los diferentes usuarios de la terminal que, de ocurrir alguna emergencia, haya procedimientos y personal capacitado para responder oportunamente y velar por su seguridad.

### 10.2 Reuniones y calendarización de las mismas

Las reuniones serán convocadas y dirigidas por Aeris. Estas se efectuarán en el lugar y fecha que Aeris determine.

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 11-1</b>

## 11 Personal y equipos tecnológicos

### 11.1 Personal

Aeris cuenta con personal debidamente identificado, anfitriones, coordinadores de terminal (Oscar 6) y supervisores de terminal (ST), los cuales poseen conocimientos de las operaciones de la terminal y los servicios aeroportuarios. Parte de este personal se mantiene de forma fija gran parte del día y especialmente en las horas pico en las distintas áreas de ambas terminales, por otro lado, algunos se encuentran en recorrido constante por las terminales, donde brindan diferentes servicios de facilitación a los pasajeros, tales como orientación, información, agilización de filas. Además, posee dos mostradores de información, ubicados en el área del lobby y en el área de migración, en donde hay personal en el sitio, de no ser así, los usuarios que se encuentren en la terminal pueden comunicarse con el personal de Aeris vía telefónica a la extensión 2915, disponible las 24 horas del día, de esta manera, los usuarios siempre contarán con asistencia para solventar sus dudas y consultas.

### 11.2 Teléfonos de cortesía (uso interno)

Si un pasajero necesita información personalizada, hay teléfonos de uso interno en la terminal, ubicados en los centros de información del área del lobby, frente a la sala de abordaje 8 y en el área de migración, además de dos podios ubicados uno en bloque A (puertas 15 y 16), y otro contiguo a las pantallas informativas antes de llegar a la sala número 4, donde los pasajeros pueden realizar llamadas para solicitar información ya sea directamente a las aerolíneas o bien llamar a la extensión 2915 donde le atenderá el coordinador de la terminal en turno, la misma está visible en pequeños rótulos informativos contiguo a cada teléfono en los centros de información.

### 11.3 Pantallas de información

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 durante el presente día, tanto internacionales como locales.

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 11-2</b>

- 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. Además, contamos con pódiums frente a los mostradores ingresando a los queue de cada línea aérea para visibilidad del pasajero donde se muestra el logo y nombre de la aerolínea.
- 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, hay una pantalla electrónica de información, en cada puerta de abordaje con el fin de que se pueda conocer con certeza, cual es el vuelo que se está abordando en dicha puerta. Adicionalmente existen más pantallas electrónicas informativas ubicadas en los bloques denominados G (salas 1 y 2), F (salas 3 y 4), D (sala 8), B (salas 10 y 11), A (salas 15 y 16), y V (salas 19 y 20).
- e. En el área del back office pizarra informativa, se encuentra ubicada una pantalla con la información de mostradores diaria donde los operadores podrán observar posiciones de chequeo, horas de la apertura de check-in y bandas respectivas para envío de equipajes hacia el sótano.
- f. En el área de llegadas frente al área de espera de pasajeros.

#### **11.4 Sistema de información de vuelos**

Sistema de información de vuelos: Aeris cuenta con un sistema de información de vuelo automatizado, donde el usuario puede acceder a información de la llegada o salida de un vuelo utilizando el servicio telefónico; el número es 2437-2626. La información de vuelos puede ser verificada también a través de la página de Internet del aeropuerto <http://www.sjoairport.com>

#### **11.5 Acceso al sistema de 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, éste 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 internaciones. Este sistema puede ser

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 11-3</b>

acceso desde los teléfonos internos de la oficina de Operaciones en el tanto del mezanine como de rampa.

- c. Voceo en caso de emergencia. Utilizado en caso de emergencia o como contingencia cuando se presenta un evento fortuito que requiere brindar información a los pasajeros.

### **11.6 Acceso a internet**

El servicio de internet del aeropuerto se brinda de la siguiente manera:

- a) Toda la terminal cuenta con un acceso libre e ilimitado las 24 horas a la señal WI-FI desde sus dispositivos electrónicos: tablets, computadoras portátiles, celulares inteligentes, entre otros.
- b) A su vez, también cuenta con un acceso ilimitado a la señal WI-FI bajo una tarifa, con un ancho de banda mayor desde los dispositivos electrónicos: tablets, computadoras portátiles, celulares inteligentes, entre otros.

### **11.7 Cajeros automáticos**

En diferentes áreas de la terminal principal, existen cajeros automáticos para los usuarios, dentro del área del lobby se encuentran dos cajeros ubicados al lado izquierdo de la salida del puente denominado C, o el área conocida como migración salidas o P14, en salas de abordaje se encuentra ubicado contiguo a las pantallas informativas de vuelos antes de llegar a la sala #4, y entre sala #15 y #16 frente tienda IMAS, el último cajero se encuentra en el área de reclamo de equipaje, uno frente al carrusel #2.

### **11.8 Radios de comunicaciones**

Para facilitar las coordinaciones entre las diferentes entidades gubernamentales y no gubernamentales que prestan sus servicios en el aeropuerto y Aeris, se les brinda a éstas un radio de comunicaciones con frecuencias donde pueden ser contactados para agilizar los procesos que sean necesarios. Entre las entidades que cuenta con radio de Aeris, están:

- a. Migración y extranjería
- b. DIS
- c. Policía Aeroportuaria
- d. Cruz roja

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 11-4</b>

- e. ATC
- f. Policía de tránsito
- g. Bomberos
- h. Unidad Canina del MSP
- i. Limpieza
- j. Ingeniería

### **11.9 Pantallas de publicidad, televisores de entretenimiento y sitios de recarga eléctrica**

En diferentes puntos de la terminal existen pantallas publicitarias de diferentes servicios y productos. En cada sala de abordaje hay varios televisores para el entretenimiento de los pasajeros con canales ya establecidos, en algunas salas de abordaje existen podios con pantallas de publicidad y entretenimiento, dotados de tomacorrientes para que el pasajero pueda hacer la recarga de sus dispositivos electrónicos. En salas de abordaje 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 17, 18, 19, 20 los pasajeros cuentan con barras de carga electrónica con asientos para dicho uso, sistema similar en encuentra disponible en salas 15, con mesas de apoyo y sillas para la comodidad del pasajero. Asimismo en pasillos estériles (área de llegadas internacionales) se encuentran instaladas pantallas publicitarias y de entretenimiento para pasajeros con programación y publicidad previamente revisada y programada.

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 12-1</b>

## 12. Relaciones con instituciones que prestan servicios en el aeropuerto

Aeris mantendrá comunicaciones regulares, con las diferentes instituciones que prestan servicios en el aeropuerto, con el objetivo de facilitar las operaciones relativas a los pasajeros, sin dejar de lado el aspecto de seguridad, en que estas se efectúan. Entre algunas de las instituciones que prestan servicios en el aeropuerto, se pueden citar:

- a. MAG
- b. Aduana
- c. Migración y Extranjería
- d. DIS
- e. Policía Aeroportuaria y turística
- f. Cruz roja
- g. ATC
- h. Canatur
- i. ICT
- j. Policía de Tránsito
- k. Bomberos
- l. Unidad Canina del MSP
- m. OIJ
- n. Salón Diplomático
- o. Ministerio de Salud

Dichas comunicaciones se podrán realizar de manera por medios escritos, electrónicos o presenciales (reuniones).

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 13-1</b>

## 13 Otros medios de facilitación

Aeris Holding, emplea una serie de mecanismos que buscan brindar facilidades a los usuarios del aeropuerto. Seguidamente se mencionan algunos de estos.

### 13.1 Coordinaciones previas a actividades o eventos especiales

Toda actividad o evento especial a realizarse en las instalaciones en cualquiera de las terminales en el AIJS, deberán ser previamente notificadas al departamento de Operaciones, ya que debido a su magnitud podrían afectar la operación normal, posteriormente personal de Aeris realizara reuniones con las diferentes entidades destacadas en el aeropuerto, así como los departamentos de Aeris involucrados en la atención del evento para realizar las coordinaciones necesarias y velar por que el evento o actividad no impacte de manera negativa en el servicio que se brinda a los usuarios. Algunos casos son, por ejemplo, las coordinaciones que se realizan para la atención de los vuelos que llevan o traen pasajeros de cruceros, la inauguración de nuevos vuelos o rutas, la llegada o salida de personas cuya presencia podría afectar la operación del aeropuerto, debido a que son ampliamente reconocidas u otras razones.

También hay reuniones de coordinación previas al aumento de la afluencia de pasajeros en el aeropuerto (informe de capacidad de las instalaciones), donde se brinda a las entidades los datos necesarios referente a las estimaciones de vuelos y cantidad de pasajeros en la terminal, para que cada institución haga la planificación necesaria, para afrontar el aumento en la demanda del servicio, conservando la calidad del mismo.

Por otro lado, en casos especiales donde hayan ocurrido cancelaciones de vuelos y se necesite la reasignación de los mismos; si se estima que al efectuarse estos vuelos se impactarán los diferentes servicios de la terminal, se realizarán reuniones de coordinación con las entidades involucradas para buscar medidas de contingencia, a fin de mantener el estándar de servicio.

#### 13.1.1 Reuniones y calendarización de las mismas

De ser necesario realizar reuniones, éstas serán convocadas y dirigidas por Aeris, cuando las situaciones lo ameriten. Estas se efectuarán en el lugar y fecha que Aeris determine.

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 13-2</b>

### **13.2 Personalidades VIP**

En caso de que algún o algunos de los pasajeros que ingresan / salen en la aeronave o helicóptero, a criterio de la Administración pueda causar un riesgo para la seguridad del aeropuerto o que las operaciones que se lleven a cabo en este puedan verse impactadas por el paso de dicho pasajero por los controles migratorios normales; la empresa de servicio en tierra a cargo de dicha operación podrá solicitar a la Administración del aeropuerto, por medio del teléfono 8819-3578 donde coordinara con el supervisor de terminal para determinar de acuerdo a la situación presentada, si aplica o no el procedimiento en mención, además de que debe de coordinar con las entidades aeroportuarias. En el Apéndice #7 se adjunta dicho Apéndice.

### **13.3 Escolta de personas**

Actualmente no se realizan escoltas a personas, salvo situaciones especiales aprobadas por la Dirección de Operaciones de Aeris. En caso de que éstas sean aprobadas y de si el pasajero viene llegando o saliendo del país, un representante de Aeris coordinará con personal de la línea Aérea, Seguridad Aeroportuaria, Migración, Aduanas y el MAG, expedir el paso de los controles de seguridad (adelantar en la fila a la persona), sin obviar dichos controles.

### **13.4 Facilitación para personas con movilidad reducida**

Aeris cuenta con un procedimiento para dar asistencia a pasajeros con movilidad reducida en el aeropuerto y además hay un manual donde se describen las facilidades para la asistencia de este tipo de población, en el aeropuerto. En áreas del aeropuerto como chequeo de documentos en el lobby (P-14), migración llegadas y aduanas, existen filas especiales y rotuladas para que el paso de los PMR sea de mayor facilidad.

En el Apéndice #6 se detalla lo referente el procedimiento de asistencia y las facilidades que ofrece el aeropuerto.

### **13.5 Servicio de buseta**

Se cuenta con un servicio de buseta, que presta transporte gratuito entre la terminal principal de pasajeros, terminal doméstica, las oficinas administrativas de Aeris y el parqueo de la Aduana Santamaría.

El horario del servicio es el siguiente:

Horarios Microbus Externa				
Sale de:	ADUANA	Sale de:	TERMINAL "C"	Turn
	06:30		06:55	00:25
	07:15		07:40	00:25
	08:00		08:25	00:25
	08:45		09:10	00:25
	09:30		09:55	00:25
	10:15		10:40	00:25
	11:00		11:25	00:25
	11:45		12:10	00:25
	12:30		12:55	00:25
	13:15		13:40	00:25
	14:00		14:25	00:25
	14:45		15:10	00:25
	15:30		15:55	00:25
	16:15		16:40	00:25
	17:00		17:25	00:25
	18:00			

Ruta Sale de: Aduanas / Aeris / Parq. Empleados / Bomberos / Puente Charlie

Ruta Sale de: Puente Charlie / Parq. Empleados / Aeris / Aduanas

### 13.6 Servicio de Taxis y Rent a Car

El aeropuerto cuenta con la disponibilidad al pasajero del servicio de taxis oficiales, así como de empresas de Rent a Car en el área de llegadas internacionales. Estos servicios se mantienen las 24 horas del día los 7 días a la semana.

### 13.7 Sugerencias, quejas o denuncias

En caso de que un usuario del aeropuerto desee realizar una sugerencia, queja o denuncia, por algún servicio prestado en el aeropuerto o cualquier otra situación que desee expresar, en el área de las salas de abordaje, aduanas y el filtro de ingreso de empleados a rampa, se cuenta con buzones donde pueden depositar un formulario que está disponible en el sitio, posterior a completarlo. De ser necesario el coordinador de terminal de Aeris se podrá desplazar a cualquier área dentro de la terminal para que el usuario pueda realizar dicha gestión.

Si el interesado, lo desea puede ingresar a la página de internet de Aeris ([www.sjoairport.com](http://www.sjoairport.com) en la sección contacto, en la opción debe de seleccionar el tipo de trámite a realizar) y completar el formulario en línea.

En caso de que la sugerencia, queja o denuncia, no sea de injerencia de Aeris, éste procederá a direccionar la misma con la entidad o empresa que está relacionada con el asunto.

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 13-4</b>

### **13.8 Servicios médicos**

La terminal principal de pasajeros cuenta con un consultorio de servicios médicos ubicado frente a la sala de abordaje #5 (extensión 2007), además brindan sus servicios en la terminal doméstica y pueden trasladarse a cualquier área de ambas terminales, dichos servicios pueden ser utilizados por cualquier usuario ubicado en las instalaciones antes mencionadas, quienes será atendidos por personal debidamente capacitado.

El horario de servicio es de 24 horas, todos los días.

#### **13.8.1 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 y este notifica al personal del consultorio de servicio médico ubicado en el área de salas de abordaje del aeropuerto frente a sala #5 además deberá ir con el acompañamiento de un coordinador de la terminal, para que 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 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. Un funcionario de Aeris<sup>1</sup> se desplazará al sitio, para dar asistencia al personal de servicio médico.

---

<sup>1</sup> El funcionario de Aeris deberá portar el formulario F-122 (pág 3) el cual deberá ser completado por el pasajero, acompañante o testigo en el área. Además, deberá tomarle una fotografía al pasaporte, documento de identificación (pasajeros nacionales) o

 <p><b>AERIS</b> COSTA RICA <i>Una empresa del Grupo CCR</i></p>	<p><b>Procedimientos de Facilitación</b></p>	<p><b>Código: MPO-09</b></p>
		<p><b>Versión: 10</b></p>
		<p><b>Página: 13-5</b></p>

- 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 retirado Aeris le hará la respectiva escolta y coordinara con las autoridades en este caso (Migración y SVA). de ser necesario y dependiendo la gravedad de la situación se deberá informar al departamento de seguridad 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 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 de retiro.

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

---

gafete en caso de ser empleado, dicha hoja deberá ser entregada por el funcionario de Aeris al compañero Oscar 5 para que realice el respectivo reporte.

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 13-6</b>

inmediato al personal del servicio médico, notificándole al departamento de Operaciones Aeris, y siguiendo lineamientos enumerados anteriormente.

### **13.8.2 Asistencia médica para empleados y otro personal en el aeropuerto**

Se aplica el mismo procedimiento que para los pasajeros (13.7.1), salvo que no es necesario realizar ningún trámite o notificación con el personal de migración.

### **13.9 Programa de voluntariado**

Aeris podrá coordinar con diferentes entidades que presten ayuda comunitaria, con el fin de que éstos vengan al aeropuerto a colaborar y brindar facilitación a los usuarios de la terminal, como por ejemplo ordenando filas, orientando pasajeros, realizando encuestas, etc.

### **13.10 Artículos perdidos y encontrados (Lost & found)**

En caso de detectarse un equipaje abandonado en la terminal, se deberá de notificarse al personal de Operaciones del Operador del Aeropuerto al 2440-8257 o 8703-7660 (existe una extensión de uso interno del aeropuerto a la cual pueden ser notificados: 2915 o 2309), 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 equipaje seguro por parte de la DIS y no se ubique al dueño en ese momento<sup>2</sup>, este será entregado a la Policía Aeroportuaria para su respectivo inventariado (registro detallado del contenido del equipaje) y este posteriormente será enviado a las oficinas administrativas de Aeris en P-18 (entrada 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 de lunes a viernes)

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

---

<sup>2</sup> De localizarse el dueño antes de que el equipaje sea enviado a las Oficinas de la Dirección de Operaciones de Aeris en P-18, para que se le haga entrega del mismo, el dueño deberá demostrar que el equipaje le pertenece.

de 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, y de ser posible el rango o fecha exacta en la que dejó o perdió el artículo, claves de acceso (aplicable en dispositivos inteligentes), en cualquiera de los casos, la o las personas involucradas en el retiro de forma física, deberán 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 (pasaporte, cédula de identidad, licencia de conducir, etc.).

- b. Los artículos serán almacenados en caso de decomisos por 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 indicar que no podrá presentarse antes de tiempo indicado y que necesaria que se le dé una prórroga. Aeris determinará si puede o no guardar el artículo por más tiempo.
- c. Los artículos cuyos dueños, los hayan dejado previamente identificado y cuyos dueños no volverán a Costa Rica por diversas razones, pueden contactar a Aeris y solicitar que se les colabore con él envió 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.

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 13-8</b>

- f. En caso de artículos alimenticios o perecederos, se procederá a disponer adecuadamente, aunque se conozca quien es su dueño.
- 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 a un banco y estos últimos serán los encargados de la disposición y comunicación final.
- i. En el caso de equipajes encontrados en el área de reclamo de equipaje, antes de pasar el puesto de control del MAG y Aduana, este equipaje será entregado al personal de Policía Aeroportuaria.
- j. Los pasaportes o visas son entregadas al personal de Migración (Este responsable de este tipo de documentación ya sea nacional o extranjero)
- k. En el caso de que los artículos pertenezcan a los empleados de las terminales, y que sean olvidados o retenidos en filtros de seguridad, deberán cumplir los lineamientos anteriores, excepto que no pueden ser retirados por otras personas, es decir, solo empleado dueño del artículo puede retirarlo. En el caso de los objetos retenidos, deberán presentar su gafete de empleado y una carta emitida por la empresa, 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. En lo que respecta al dinero, cuando este no sea retirado después de transcurrido el mes, el mismo será almacenado en la bodega de Lost and 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 la Policía Aeroportuaria de acuerdo con la directriz de la Gerencia de Operaciones de Aeris.

### **13.11 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 sea retenido por la Policía Aeroportuaria, éste será entregado en la Oficina de Operaciones de Aeris, ubicada en

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 13-9</b>

P18 (entrada de empleados) de la terminal. Se aplicará el mismo procedimiento para la entrega o disposición del punto 13.10 anterior. Para los pasajeros portadores de líquidos, aerosoles no inflamables y geles (LAG's) que no excedan los 3.4onz (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 y medio 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 P-14, P15 y conexiones P-15A los pasajeros disponen gratuitamente de una bolsa de 20 x 19cms).

### **13.12 Requerimientos especiales para pasajeros**

En caso de que un pasajero requiera un servicio de necesidad especial, tales como sillas de ruedas, ambulancia, oxígeno, ambulift, paramédicos o algún otro tipo de requerimiento, los interesados deberán de contactar a la línea aérea con la cual viajarán para que, de esta forma, la línea aérea realice las solicitudes formales a los diferentes involucrados dentro del aeropuerto.

### **13.13 Situaciones de emergencia**

De presentarse situaciones de emergencia, el personal de Aeris brindará las facilidades que requieran las entidades, que estén atendiendo la emergencia que se esté presentando, sin obviar que será parte integral de la respuesta a la emergencia, según los procedimientos establecidos en el PEA.

### **13.14 Fila de acceso rápido a salas de abordaje (Fast-Track)**

Se dispone de una fila especial de acceso rápido en el puesto de chequeo de pasajeros de ingreso a salas de abordaje, la fila fue asignada al counter #16 (puesto denominado como "P-14"). Esta fila será utilizada por las aerolíneas y socios comerciales como beneficio para:

- a. Pasajeros frecuentes
- b. Pasajeros viajando en primera clase y clase ejecutivas

	<b>Procedimientos de Facilitación</b>	<b>Código: MPO-09</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Página: 13-10</b>

- c. Otros pasajeros seleccionados (esto según la política de beneficios de los socios comerciales y aerolíneas).

Para esto las aerolíneas y socios comerciales colocarán un sello rotulado como “Fast-Track” en el boleto de abordaje del pasajero como medio de identificación o se entregara una tarjeta con el logotipo de MasterCard, que tendrá como información referente al número de vuelo y fecha vigente para uso exclusivo de los beneficiarios que porten pase de abordar electrónico) Nota aclaratoria #1: Este beneficio no exime a los pasajeros de ningún chequeo de seguridad por parte de las autoridades competentes. En el caso de que viajen con menores de edad, deberán realizar la fila específica para menores.

### **13.15 Salones VIP**

En sala de abordaje número 5 en el nivel superior está ubicado el VIP Santamaría con un horario de atención entre las 05:00 a las 20:00. para clientes de Star Alliance, tarjetahabientes platino, Black, entre otras. En el bloque V, antes del ingreso a salas 19 y 20 nivel superior contamos con la sala VIP Bac Credomatic con un horario de atención de las 04:30 a las 20:00, también en este bloque, frente al VIP Bac Credomatic se encuentra el salón VIP Copa Club , con un horario de atención de las 04:30 a las 20:00. Además, manejan diferentes tarifas para el ingreso, uso de las instalaciones y servicios para pasajeros que no cuenten con los requisitos antes mencionados.

### **13.16 Otros servicios**

La terminal cuenta con 3 buzones de correo, para aquellos pasajeros que deseen enviar cartas y postales, uno está ubicado contiguo al centro de información en el área del lobby, y otro contiguo a las pantallas de informativas en sala de abordaje de sala 8 por último frente a salas 10 y 11.

## 14. Apéndices

AP.1 Reglamento del Comité de Seguridad y Facilitación

AP.2 Reglamento del Comité de Seguridad Operacional

AP.3 Reglamento del Comité de Control de Fauna

AP.4 Reglamento del Comité de Carga

AP.5 Reglamento del Comité de Asignación de Recursos

AP.6 Asistencia a pasajeros con movilidad reducida en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría

AP.7 Procedimiento para atención de personalidades que ingresan o salen en vuelos privados del AIJS



## Procedimientos de Facilitación

**Código: MPO-09**

**Versión: 10**

**Página: 14-2**

AP.1 Reglamento del Comité de Seguridad y Facilitación

## Reglamento del Comité de Seguridad y Facilitación del AIJS

### 1. DEFINICIONES

Los siguientes términos tienen las definiciones que a continuación se establecen, para los efectos del presente Reglamento:

**“Reglamento”** Reglamento del Comité de Seguridad y Facilitación del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

**“COMITÉ”** Comité de Seguridad y Facilitación del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

**“Aeropuerto” o “AIJS”**, el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

**“CGI”**, Contrato de Gestión Interesada de los Servicios Aeroportuarios Prestados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría suscrito por el CETAC y el Gestor el día 18 de octubre del 2000.

**“Gestor”**, El Gestor del AIJS, de conformidad con el Reglamento para los contratos de gestión interesada de los servicios aeroportuarios No. 26801-MOPT del 19 de marzo de 1998 y el CGI.

**“Órgano Fiscalizador”**, *Órgano Fiscalizador de la Gestión Interesada*, El significado dado en la cláusula 13.2 del CGI y el Apéndice L de dicho contrato.

**“Comité Nacional de Seguridad y Facilitación de La Aviación Civil”**, *Comité Nacional de Seguridad y Facilitación de la Aviación Civil de la República de Costa Rica*, creado de conformidad con los Anexos 9 y 17 del Convenio, y la cláusula 3.4 del Manual de Seguridad, y que reúne representantes del Gobierno de Costa Rica y la Industria Aeronáutica.

**“Programa Nacional de Seguridad y Facilitación”**, Programa Nacional de Seguridad y Facilitación de la República de Costa Rica. Dicho programa consiste en la combinación de medidas y procedimientos de seguridad de acatamiento obligatorio a nivel nacional, así como de recursos humanos y materiales que causen un mínimo de interferencia y demoras en las actividades de la aviación civil nacional e internacional.

**“Programa de Seguridad del AIJS”**, Programa de Seguridad del AIJS a crearse de conformidad con los Anexos 9 y 17 del Convenio, y la cláusula 3.6 del Manual de

Seguridad. Dicho programa consiste en la combinación de medidas y procedimientos de seguridad, recursos humanos y materiales que causen un mínimo de interferencia y demoras en las actividades de la aviación civil nacional e internacional.

**“Convenio”**, Convenio sobre Aviación Civil Internacional de 1944, ratificado mediante Ley No.877 del 4 de julio de 1947 de la República de Costa Rica.

**“Manual de Seguridad”**, El Manual de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita, documento número 8973 de la OACI.

**“Mayoría Simple”**, circunstancia que se da en una votación cuando un candidato o proposición obtiene más votos que cualquier otro, pero no consigue [mayoría absoluta](#). En este caso con mayoría 50 % más 1.

**“CETAC”**, Consejo Técnico de Aviación Civil.

**“DGAC”**, Dirección General de Aviación Civil.

**“TSA”**, Transportation Security Administration.

**“IATA”**, **Asociación** Internacional de Transporte Aéreo.

**“LGAC”**, Ley General de Aviación Civil N° 5150 del 14 de mayo de 1973 y sus reformas.

**“RAC”**, Regulación Aeronáutica Costarricense

**“MSP”**, Ministerio de Seguridad Pública.

**“OACI”**, Organización de Aviación Civil Internacional.

**“Usuarios del AIJS”**, Viajeros nacionales o extranjeros que utilizan las instalaciones del AIJS.

**“Día(s)”**, día(s) natural(es).

## TITULO I

### DEL OBJETIVO Y FINALIDADES

**ARTÍCULO 1.** - El Gestor, en su condición de responsable de la administración y operación del AIJS, y en cumplimiento de las obligaciones derivadas del CGI, procede a crear el Comité de Seguridad y Facilitación del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. El objetivo primordial del COMITÉ es regular y coordinar las relaciones entre el Gestor y los distintos organismos que intervienen en la operación del AIJS, empresas explotadoras de servicios y agencias gubernamentales vinculadas con la seguridad y facilitación del mismo, con el objeto de

procurar la eficiencia y calidad de los servicios prestados en éste, simplificando requisitos y agilizando procedimientos eficaces y seguros para la entrada, tránsito y salida de aeronaves, personas, equipaje, carga y correo en el AIJS.

## **TITULO II**

### **DEL CONTENIDO, ALCANCE Y FUNDAMENTO LEGAL**

**ARTÍCULO 2.-** El presente reglamento contiene las atribuciones del COMITÉ, su integración y organización, así como las obligaciones de los miembros que lo conforman.

**ARTÍCULO 3.-** El presente reglamento es de aplicación a los representantes que conforman el COMITÉ, y a las organizaciones, empresas y agencias que éstos representan.

**ARTÍCULO 4.-** El presente Reglamento tiene como fundamento legal:

- a) Los Anexos 9 y 17 del CONVENIO
- b) El Manual de Seguridad
- c) El CGI y su Anexo A
- d) RAC 17
- e) Programa de Seguridad del Aeropuerto

## **TITULO III**

### **DE LA ORGANIZACION**

#### **CAPITULO 1: DE LAS ATRIBUCIONES DEL COMITÉ**

**ARTÍCULO 5.-** Las atribuciones generales que deberá cumplir el COMITÉ se establecen en el MAC17.31 del RAC 17. Adicionalmente tratará temas que competen a Facilitación de acuerdo a lo que se establece en el anexo 9 de la OACI.

#### **CAPITULO 2: DE LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ**

**ARTÍCULO 6.-** El COMITÉ estará integrado por:

A. Miembros Titulares

A.1. Con voz y voto

B. Miembros Suplentes

B.1. En ausencia del miembro titular tendrá voz y voto

Nota: Si el máximo jerarca de la institución desea que no tenga voto deberá indicarlo con nota formal.

C. Miembros Invitados no Permanentes

C.1. Con voz y sin voto

D. Miembros Permanentes con voz y sin voto

Aquellos que por la naturaleza de su gestión así lo requieran, el máximo jerarca de la institución deberá indicarlo con nota formal.

**ARTÍCULO 7.-** El COMITÉ estará integrado por los siguientes miembros, debidamente acreditados por los máximos jefes de las instituciones que representan:

Miembros permanentes con voz y voto:

- a) Un representante del Gestor
- b) Un representante del Ministerio de Salud
- c) Un representante del Ministerio de Agricultura y Ganadería, Cuarentena Agropecuaria
- d) Un representante del Ministerio de Agricultura y Ganadería, SENASA
- e) Un representante del Servicio de Vigilancia Aérea
- f) Un representante de la Dirección General de Migración y Extranjería
- g) Un representante de la Dirección de Inteligencia y Seguridad
- h) Un representante de la Policía de Control de Drogas
- i) Un representante de la Dirección General de Aduanas
- j) Un representante del Comité de Operadores del AIJS
- k) Un representante de Navegación Aérea de la DGAC (ATC)

- l) Un representante del Cuerpo de Bomberos
- m) Un representante de la Dirección General de Tránsito
- n) Un representante de la Unidad Canina del Ministerio de Seguridad Pública
- o) Un representante de la Cruz Roja Costarricense
- p) Un representante del AVSEC-FAL de la DGAC
- q) Un representante de la Unidad Especial de Intervención
- r) Un representante del Organismo de Investigación Judicial
- s) Un representante del Órgano Fiscalizador de la Gestión Interesada
- t) Un representante del Comité de Operadores de Carga

**ARTÍCULO 8.-** Los Miembros del COMITÉ deberán ser designados directamente por la Dirección de la Institución, Empresa, Agente respectivo o Sector involucrado y contar con las facultades necesarias para la toma de decisión, así como para elevar los temas, que así lo requieran, a los máximos jefes de la Institución a la que representan.

**ARTÍCULO 9.-** Por cada miembro permanente se nombrará un miembro suplente que podrá asistir en ausencia del titular, con los mismos derechos, deberes y limitaciones del titular. Asimismo, el suplente podrá participar junto con el titular cuando se requiera y deberá hacer la solicitud con antelación al presidente del COMITÉ.

**ARTÍCULO 10.-** El COMITÉ podrá convocar a invitados especialistas en distintas áreas relacionadas con seguridad y facilitación que resulten de interés para la satisfacción del objeto del COMITÉ.

**ARTÍCULO 11.-** La dirección del COMITÉ estará compuesta por:

- a) Un presidente
- b) Un Secretario

**ARTÍCULO 12.-** El cargo de presidente del COMITÉ será ejercido por el representante que para estos efectos nombre el GESTOR del AIJS o el suplente acreditado.

**ARTÍCULO 13.-** El Presidente del COMITÉ realizará las siguientes funciones:

- a) Representar al COMITÉ en todos los asuntos relacionados con su competencia, de acuerdo con lo que establece el RAC 17.
- b) Convocar las Sesiones del COMITÉ, presidiéndolas y dirigiendo los debates.
- c) Firmar las Actas de sesiones conjuntamente con el secretario al momento de su aprobación y suscribir la correspondencia pertinente.

**ARTÍCULO 14.-** El Secretario y su suplente serán designados por el período de un año, mediante mayoría simple de los miembros presentes en la elección que tengan facultades suficientes para votar, en caso que se requiera el cambio del secretario y su suplente, antes de cumplir el período establecido; el presidente del COMITÉ propondrá al COMITÉ, los nuevos candidatos, los cuáles serán designados según el procedimiento de elección establecido en el presente artículo.

**ARTÍCULO 15.-** Esta designación se realizará al iniciarse cada período anual de sesiones, o en su defecto cuando se requiera.

**ARTÍCULO 16.-** El Secretario desempeñará las siguientes funciones:

- a) Recibir, enviar y tramitar la correspondencia pertinente.
- b) Preparar la Agenda para las sesiones del COMITÉ, remitiéndola con al menos cinco días de anticipación a los miembros.
- c) Redactar y asentar en el libro respectivo, las Actas de las sesiones, y demás documentos que le conciernan. Para facilitación y certeza de la información a transcribir se grabará en audio la sesión.
- d) Organizar y custodiar el archivo del COMITÉ.
- e) Realizar las convocatorias a sesiones ordinarias y extraordinarias por orden del presidente.
- f) Otros que le designe el presidente.

**ARTÍCULO 17.-** En caso de que el secretario cese sus funciones, hará entrega, bajo inventario a quien lo reemplace, de todos los útiles, enseres y/o acervos documentarios.

**ARTÍCULO 18.-** Todos los miembros e invitados del COMITÉ tendrán los siguientes deberes:

- a) Informar a sus representadas o representados de los acuerdos firmes del COMITÉ, y velar por su ejecución por parte de los mismos.
- b) Guardar absoluta confidencialidad sobre la información que conozca como miembro del COMITÉ, debiendo informar o comunicar la misma únicamente a quienes necesariamente deban conocerla para el efectivo cumplimiento de los objetivos del COMITÉ.
- c) Realizar las tareas asignadas por el COMITÉ dentro del plazo conferido al efecto.
- d) Asistir a las sesiones a las que sean convocados personalmente o por medio de su suplente.
- e) Brindar la información que requiera el COMITÉ para la satisfacción del objetivo del mismo.
- f) Señalar un lugar para atender notificaciones del COMITÉ en nombre de su representada.

**ARTÍCULO 19.-** El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contempladas en el presente reglamento, configurará causal suficiente para que el COMITÉ solicite a la empresa, Institución, agencia o sector involucrado la sustitución del miembro titular o suplente.

**ARTÍCULO 20.-** La empresa, Institución, agencia o sector involucrado que debe reemplazar a su representante a solicitud del COMITÉ, lo debe hacer en un plazo máximo de un mes a partir de la fecha de recepción de la notificación.

#### **TITULO IV**

#### **DE LAS SESIONES**

**ARTÍCULO 21.-** El COMITÉ sesionará de forma ordinaria una vez al mes, para lo cual será convocado por el presidente a iniciativa suya o de alguno de los miembros cuando el Presidente lo considere conveniente.

**ARTÍCULO 22.-** El COMITÉ cerrará puertas para iniciar la sesión diez minutos después de la hora convocada. Las sesiones ordinarias, tendrán un tiempo máximo de duración de dos horas. En caso que se requiera ampliar el tiempo de la sesión, se tomará la decisión por mayoría simple de los miembros del COMITÉ, caso contrario el presidente podrá llamar a una sesión extraordinaria.

**ARTÍCULO 23.-** Las sesiones se dividirán en dos partes, en la primera se tocarán temas de facilitación y en la segunda de seguridad. Una vez concluida la primera parte los representantes que no tengan participación directa en la seguridad deberán retirarse. Esta metodología podrá ser modificada de acuerdo a propuesta presentada por el presidente del COMITÉ y aprobada en sesión ordinaria por mayoría simple de los miembros del COMITÉ.  
Consultar metodología

**ARTÍCULO 24.-** Las sesiones serán celebradas en el Aeropuerto o en el lugar que expresamente se indique en la convocatoria respectiva.

**ARTÍCULO 25.-** En la Primera sesión del año, el COMITÉ aprobará el programa anual de trabajo, el cual podrá ser revisado y modificado durante el transcurso del período anual de sesiones, además de definir los objetivos a cumplir con el programa anual de trabajo.

**ARTÍCULO 26.-** En la última sesión del año analizará y evaluará la forma en que se cumplió el programa, así como los resultados alcanzados. Dicho informe será entregado a los miembros del COMITÉ, personalmente o en el lugar señalado para atender notificaciones.

**ARTÍCULO 27.-** Para sesionar en primera convocatoria, el COMITÉ requerirá de un quórum constituido por el presidente más la mitad de los miembros que lo integran. En caso de

que no haya quórum en la primera convocatoria, automáticamente se hace una segunda convocatoria; se concederán cinco minutos de espera y posteriormente se iniciará la sesión con los miembros presentes. Esta medida se informará en la convocatoria inicial.

**ARTÍCULO 28.-** El COMITÉ podrá levantar la sesión o suspender la discusión de un asunto determinado, cuando no se encuentre presente el representante de la dependencia, empresa, organismo o sector al que compete directamente el asunto que ha de examinarse.

**ARTÍCULO 29.-** La agenda para cada una de las sesiones del COMITÉ será preparada por el secretario en apego a las instrucciones impartidas por el COMITÉ o por el Presidente, y será remitida a los miembros que la conforman con una anticipación no menor a 5 días hábiles, salvo en casos de reuniones de emergencia, en que podrán ser convocados con doce horas de anticipación.

## **TITULO V**

### **DE LA VOTACION**

**ARTÍCULO 30.-** Para la aprobación de un documento, se deberá contar con la mayoría simple de los miembros presentes con derecho a voto, y para estos efectos las abstenciones no se computarán como votos.

**ARTÍCULO 31.-** En caso de empate la decisión corresponderá al presidente del COMITÉ.

## **TITULO VI**

### **DE LA CONFORMACION DE GRUPOS DE TRABAJO**

**ARTÍCULO 32.-** Para el cumplimiento del programa de trabajo, el COMITÉ podrá constituir grupos de trabajo, en cuyo caso nombrará a un coordinador y a un secretario.

**ARTÍCULO 33.-** Los grupos de trabajo podrán estar integrados por miembros Permanentes, Suplentes e invitados.

**ARTÍCULO 34.-** En los grupos de trabajo deberá participar un representante de la empresa, institución o agencia al que le compete directamente al asunto que será examinado.

**ARTÍCULO 35.-** Al coordinador del grupo de trabajo le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Convocar las sesiones del grupo de trabajo, presidiéndolas y dirigiendo los debates.
- b) Velar por el cumplimiento de los objetivos dispuestos por el COMITÉ con la creación del grupo de trabajo.
- c) Presentar un informe escrito al COMITÉ del avance y resultados obtenidos en cada sesión en un plazo máximo de 5 días hábiles después de realizadas sesiones.

**ARTÍCULO 36.-** Al Secretario del grupo de trabajo, le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Recibir, enviar y tramitar la correspondencia pertinente.
- b) Preparar la Agenda para las sesiones del grupo de trabajo, remitiéndola con al menos cinco días de anticipación a los miembros.
- c) Redactar los informes correspondientes y demás documentos que le conciernan.
- d) Realizar las convocatorias a sesiones por orden del Coordinador con cinco días de anticipación.
- e) Otros que le designe el Coordinador.

## **TITULO VII**

### **APROBACION DEL REGLAMENTO**

**ARTÍCULO 37.-** La revisión, enmienda y aprobación del presente reglamento estará a cargo del COMITÉ de acuerdo a los votos obtenidos por mayoría simple, deberá contar con la firma del presidente y el secretario del COMITÉ para su inclusión como apéndice del MPO 06.

**TITULO VII**  
**DE LA VIGENCIA**

RIGE A PARTIR del día 25 de agosto del 2016, aprobado en sesión ordinaria  
Alajuela, 25 de agosto del 2016.

**SUSCRIBEN:**

<b>Gestor</b>	<b>Órgano Fiscalizador</b>
<b>Dirección de Inteligencia y Seguridad</b>	<b>Servicio de Vigilancia Aérea</b>
<b>Policía Control de Drogas</b>	<b>Unidad Canina – MSP</b>
<b>Cuerpo de Bomberos</b>	<b>AVSEC-FAL – DGAC</b>

<b>Navegación Aérea – DGAC</b>	<b>Comité de Operadores del AIJS</b>
<b>Ministerio de Agricultura y Ganadería, Cuarentena Agropecuaria</b>	<b>Ministerio de Agricultura y Ganadería, SENASA</b>
<b>Dirección General de Tránsito</b>	<b>Dirección General de Aduanas</b>
<b>Ministerio de Salud</b>	<b>Dirección General de Migración y Extranjería</b>
<b>Cruz Roja Costarricense</b>	<b>Organismo de Investigación Judicial</b>

<b>Unidad Especial de Intervención</b>	<b>Comité de Operadores de carga del AIJS</b>

**En constancia firman:**

<b>Presidente del COMITÉ</b>	<b>Secretario del COMITÉ</b>

**SON AUTÉNTICAS:**



## Procedimientos de Facilitación

**Código: MPO-09**

**Versión: 10**

**Página: 14-3**

AP.2 Reglamento del Comité de Seguridad Operacional

## Reglamento del Comité de Seguridad Operacional del AIJS

### 1. DEFINICIONES Y ACRONIMOS

Los siguientes términos tienen las definiciones que a continuación se establecen, para los efectos del presente Reglamento:

**“Reglamento”** Reglamento del Comité de Seguridad en Rampa del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

**“COMITÉ”** Comité de Seguridad Operacional del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

**“Aeropuerto” o “AIJS”**, el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

**“CGI”**, Contrato de Gestión Interesada de los Servicios Aeroportuarios Prestados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, suscrito por el CETAC y el Gestor el día 18 de octubre del 2000.

**“Gestor”**, El Gestor del AIJS, de conformidad con el Reglamento para los contratos de gestión interesada de los servicios aeroportuarios N° 26801-MOPT del 19 de marzo de 1998 y el CGI.

**“Órgano Fiscalizador”**, El significado dado en la cláusula 13.2 del CGI y el Apéndice L de dicho contrato.

**“Convenio”**, Convenio sobre Aviación Civil Internacional de 1944, ratificado mediante Ley N° 877 del 4 de julio de 1947 de la República de Costa Rica.

**“CETAC”**, Consejo Técnico de Aviación Civil.

**“DGAC”**, Dirección General de Aviación Civil.

**“LGAC”**, Ley General de Aviación Civil N° 5150 del 14 de mayo de 1973 y sus reformas.

**“GH”**, Siglas utilizadas para denominar a las empresas que brindan servicios de atención en tierra.

**“OACI”**, Organización de Aviación Civil Internacional.

**“Usuarios del AIJS”**, Viajeros nacionales o extranjeros que utilizan las instalaciones del AIJS.

**“Día(s)”**, día(s) natural(es).

**“Seguridad Operacional”**, el estado donde la posibilidad de dañar a las personas o las propiedades se reduce y mantiene al mismo nivel o debajo de un nivel aceptable mediante

el proceso continuo de identificación de peligros y gestión de riesgos de la seguridad operacional.

“**SMS**”, Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional.

“**SSP**”, Programa de Seguridad Operacional del Estado.

## TITULO I DEL OBJETIVO Y FINALIDADES

**ARTÍCULO 1.** - El Gestor, en su condición de responsable de la administración y operación del AIJS, y en cumplimiento de las obligaciones derivadas del CGI, procede a crear el Comité de Seguridad Operacional del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. El objetivo primordial del COMITÉ es asesorar, recomendar y coordinar con las diferentes empresas que operan en el lado aéreo del aeropuerto, con el objeto de reducir, prevenir y controlar al mínimo tanto como sea posible los riesgos generados de peligros que puedan provocar accidentes e incidentes en el aeropuerto y sus cercanías. Esto con el fin de procurar la eficiencia y calidad de los servicios prestados, y garantizar la seguridad de las operaciones en el lado aéreo del AIJS.

## TITULO II DEL CONTENIDO, ALCANCE Y FUNDAMENTO LEGAL

**ARTÍCULO 2.-** El presente reglamento contiene las atribuciones del COMITÉ, su integración y organización, así como las obligaciones de los miembros que lo conforman.

**ARTÍCULO 3.-** El presente reglamento es de aplicación a los representantes que conforman el COMITÉ, y a las organizaciones, empresas y agencias que éstos representan.

**ARTÍCULO 4.-** El presente Reglamento tiene como fundamento legal:

- a) La Ley General de Aviación Civil N° 5150 del 14 de mayo de 1973 y sus reformas.
- b) El CGI y su Anexo A

AZ

K/M  
AG  
E.A.

**TITULO III**

DE LA ORGANIZACIÓN

CAPITULO 1: DE LAS ATRIBUCIONES DEL COMITÉ

**ARTÍCULO 5.-** Las atribuciones generales que deberá cumplir el COMITÉ son las siguientes:

- a. Validar las políticas para la operación segura en las plataformas del AIJS y auditar que se realice su aplicación.
- b. Implementar un plan anual de trabajo, con base en registros de eventos del aeropuerto.
- c. Realizar auditorías de Seguridad Operacional
- d. Evaluar el impacto en la seguridad de los cambios operacionales que se efectúen.
- e. Validar normas de seguridad operacional aplicables en el área de movimiento del AIJS, para garantizar la seguridad operacional del aeropuerto.
- f. Colaborar con el Gestor, en la detección y evaluación de las situaciones del área de movimiento que requieren un análisis de riesgo.
- g. Colaborar con el Gestor, en el establecimiento de programas para la detección y mitigación de peligros en el AIJS.
- h. Colaborar en campañas de difusión de la información referente a seguridad operacional (Promueve la seguridad operacional).

CAPITULO 2: DE LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ

**ARTÍCULO 6.-** El COMITÉ estará integrado por:

- A. Miembros Titulares
  1. Con voz y voto
  2. Con voz y sin voto
- B. Miembros Suplentes
  1. En ausencia del miembro titular tendrá voz y voto
- C. Miembros Invitados no Permanentes
  1. Con voz y sin voto

AZ

RG  
KM

**ARTÍCULO 7.-** El COMITÉ estará integrado por los siguientes miembros, debidamente acreditados por los máximos jefes de las instituciones que representan:

- A) Miembros permanentes con voz y voto:
  - a) Un representante del departamento de Operaciones del Gestor
  - b) Un representante del SMS del Gestor
  - c) Un representante de cada una de las empresas que prestan servicio de atención en tierra en el AIJS
  - d) Un representante de la compañía que brinda servicio de abastecimiento de comidas a las aeronaves
  - e) Un representante de la compañía que brinda servicio de abastecimiento de combustible
  - f) Un representante de las compañías que brinda servicio de mantenimiento de aeronaves
  - g) Un representante del Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios
  - h) Un representante del Comité de Operadores
  - i) Un representante de la Policía Aeroportuaria
  - j) Un representante de la Torre de control
  - k) Un representante de SSP de la DGAC
  - l) Un representante del Comité de Carga
  - m) Un representante de cada uno de los Operadores Aéreos Nacionales Comerciales que sea regulares y estén basados en el AIJS
  - n) Un representante de Operaciones de la DGAC
  
- B) Miembros permanentes con voz y sin voto:
  - a) Un representante del Órgano Fiscalizador
  - b) Un representante del departamento de Calidad del Gestor
  - c) Un representante de cada una de las empresas de seguridad que prestan servicio a las líneas aéreas en el AIJS
  - p) Un representante del área de Ambiente y Seguridad Ocupacional del Gestor

AZ

RG  
W/M

**ARTÍCULO 8.-** Los Miembros del COMITÉ deberán ser designados directamente por la Dirección de la Institución o Gerente General de la Empresa, y debe contar con las facultades necesarias para la toma de decisión, así como para elevar los temas, que así lo requieran, a los máximos jerarcas de la institución o empresa a la que representan. Este nombramiento debe ser notificado al Presidente del Comité, ya sea mediante una carta o correo electrónico, por parte de un representante de la compañía.

**ARTÍCULO 9.-** Por cada miembro permanente se nombrará un miembro suplente que podrá asistir en ausencia del titular, con los mismos derechos, deberes y limitaciones del titular. Asimismo, el suplente podrá participar junto con el titular cuando se requiera.

**ARTÍCULO 10.-** El COMITÉ podrá convocar a invitados especialistas, en distintas áreas relacionadas que resulten de interés para la satisfacción del objeto del COMITÉ.

**ARTÍCULO 11.-** La dirección del COMITÉ estará compuesta por:

- a) Un Presidente
- b) Un Secretario

**ARTÍCULO 12.-** El cargo de Presidente del COMITÉ, será ejercido por el representante que para estos efectos nombre el GESTOR del AIJS o el suplente acreditado.

**ARTÍCULO 13.-** El Presidente del COMITÉ realizará las siguientes funciones:

- a) Representar al COMITÉ en todos los asuntos relacionados con su competencia.
- b) Realizar y aprobar las actas de Sesiones (minuta) conjuntamente con el Secretario, al momento de su aprobación y suscribir la correspondencia pertinente. AZ
- c) Recibir, enviar y tramitar la correspondencia pertinente.
- d) Preparar la Agenda para las sesiones del COMITÉ.
- e) Organizar y custodiar el archivo del COMITÉ.
- f) Realizar las convocatorias a sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité

**ARTÍCULO 14.-** El Secretario será designado por el Presidente del COMITÉ por un plazo de un año.

**ARTÍCULO 15.-** Esta designación se realizará al iniciarse cada período anual de sesiones.

**ARTÍCULO 16.-** El Secretario desempeñará las siguientes funciones:

- a) Presidir las sesiones del Comité y dirigir los debates.
- b) Revisar las minutas.
- c) Otros que le designe el Presidente.

**ARTÍCULO 17.-** En caso de que el Secretario cese sus funciones, hará entrega, bajo inventario a quien lo reemplace, de todos los útiles, enseres y/o acervos documentarios.

**ARTÍCULO 18.-** Todos los miembros e invitados del COMITÉ tendrán los siguientes deberes:

- a) Informar a sus representadas o representados de los acuerdos firmes del COMITÉ, y velar por su ejecución por parte de los mismos.
- b) Guardar absoluta confidencialidad sobre la información que conozca como miembro del COMITÉ, debiendo informar o comunicar la misma únicamente a quienes necesariamente deban conocerla para el efectivo cumplimiento de los objetivos del COMITÉ.
- c) Realizar las tareas asignadas por el COMITÉ dentro del plazo conferido al efecto.
- d) Asistir a las sesiones a las que sean convocados personalmente o por medio de su suplente.
- e) Brindar la información que requiera el COMITÉ para la satisfacción del objetivo del mismo.

**ARTÍCULO 19.-** El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contempladas en el presente reglamento, configurará causal suficiente para que el COMITÉ solicite a la empresa, Institución, agencia o sector involucrado la sustitución del miembro titular o suplente.

**ARTÍCULO 20.-** La empresa, Institución, agencia o sector involucrado que debe reemplazar a su representante a solicitud del COMITÉ, lo debe hacer en un plazo máximo de un mes a partir de la fecha de recepción de la notificación.

### CAPITULO 3: DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS MIEMBROS

**ARTÍCULO 21.-** Con el fin de identificar a los miembros del COMITÉ el gestor suministrará carnés de identificación a todos los integrantes del COMITÉ (incluyendo miembros suplentes).

**ARTÍCULO 22.-** Información descrita en el carné:

- 1) Nombre del miembro
- 2) Fotografía
- 3) Número de identificación (cedula)
- 4) Organización que representa
- 5) Fecha de vigencia

**ARTÍCULO 23.-** Atribuciones del portador de la identificación durante sus funciones como miembro del COMITÉ:

- 1) Ingresar al círculo de seguridad de las aeronaves identificándose con el representante encargado de la operación, únicamente para realizar auditorías de Seguridad Operacional.
- 2) Ingresar a las zonas de estacionamiento de equipo informando al representante encargado del área para realizar auditorías de Seguridad Operacional.
- 3) Ingresar al área de maniobra únicamente junto con un miembro del Gestor

**Nota aclaratoria:** véase el Artículo # 46 sobre auditoras de Seguridad Operacional.

**ARTÍCULO 24.-** El carné tendrá vigencia de un año y será entregada a los miembros confirmados en los primeros 60 días del año.

**ARTÍCULO 25.-** La posesión de la identificación no exime al miembro para omitir cualquier regulación establecida en el AIJS, además no habilita al portador para ingresar a áreas no descritas en el gafete de identificación del AIJS.

**ARTÍCULO 26.-** El gestor informará a la comunidad aeroportuaria sobre la existencia de la identificación y las atribuciones del portador.

**ARTÍCULO 27.-** Durante sus funciones los miembros deben presentarse como representantes del COMITÉ ante la comunidad aeroportuaria.

**ARTÍCULO 28.-** En caso que un miembro pierde, extravié o destruya su carné debe notificar al Gestor en los siguientes 5 días.

**ARTÍCULO 29.-** La identificación debe ser portada por el miembro en todo momento que se encuentre dentro del AIJS junto con su gafete de identificación.

**ARTÍCULO 30.-** La identificación será entrega por los portadores al Gestor después de finalizada su vigencia o en caso de su destitución como miembro del COMITÉ.

#### TITULO IV DE LAS SESIONES

**ARTÍCULO 31.-** El COMITÉ sesionará de forma ordinaria cada mes (el primer martes del mes respectivo), para lo cual será convocado por el Presidente a iniciativa suya o de alguno de los miembros, cuando el Presidente lo considere conveniente.

**Nota aclaratoria:** las sesiones del COMITÉ podrán ser efectuadas en otras fechas en caso que se considere necesario.

**ARTÍCULO 32.-** En caso de que no haya quorum (véase Artículo 36) para iniciará la sesión a la hora establecida, el COMITÉ cerrará puertas para iniciar la sesión quince minutos después de la hora convocada. Las sesiones ordinarias, tendrán un tiempo máximo de duración de dos horas. En caso que se requiera ampliar el tiempo de la sesión, se tomará la decisión por mayoría simple de los miembros del COMITÉ, en caso que el resultado sea negativo el presidente podrá llamar a una sesión extraordinaria.

**ARTÍCULO 33.-** Las sesiones serán celebradas en el Aeropuerto o en el lugar que expresamente se indique en la convocatoria respectiva.

**ARTÍCULO 34.-** En la Primera Sesión del año, el COMITÉ aprobará el plan anual de trabajo, el cual podrá ser revisado y modificado en el transcurso del año.

**ARTÍCULO 35.-** En la última Sesión del año se analizará y evaluará la forma en que se cumplió el plan anual de trabajo, así como los resultados alcanzados. Dicho informe será entregado a los miembros del COMITÉ.

**ARTÍCULO 36.-** Para poder sesionar, el COMITÉ requerirá de un quórum constituido por el Presidente más la mitad de los miembros que lo integran. En caso de que no exista quorum, la sesión se realizara tal cual estaba programada, no obstante no se podrán tomar acuerdos, salvo que sea un tema cuyo nivel de riesgo sea categorizado como "Intolerable".

**ARTÍCULO 37.-** El COMITÉ podrá levantar la sesión o suspender la discusión de un asunto determinado, cuando no se encuentre presente el representante de la dependencia, empresa, organismo o sector al que compete directamente el asunto que ha de examinarse.

**ARTÍCULO 38.-** La agenda para cada una de las sesiones del COMITÉ será preparada por el Secretario en apego a las instrucciones impartidas por el COMITÉ o por el Presidente, y será remitida a los miembros que la conforman con una anticipación no menor a 2 días hábiles,

salvo en casos de reuniones de emergencia, en que podrán ser convocados con doce horas de anticipación.

**ARTÍCULO 39.-** El gestor presentará los indicadores de incidentes y accidentes del AIJS al finalizar cada trimestre del año; los meses de abril, julio, octubre y enero (del siguiente año).

**Nota aclaratoria:** quedará a criterio del Gestor presentar indicadores en los meses no contemplados si lo considera pertinente.

**ARTÍCULO 40.-** Las Actas de Sesiones (minuta) serán enviadas por el Secretario en los siguientes 15 días después se realizadas las sesiones del COMITÉ.

#### TITULO V DE LA VOTACIÓN

**ARTÍCULO 41.-** En caso de que se requiera realizar alguna votación, para validar las recomendaciones emitidas por los miembros del COMITÉ, se deberá contar con la mayoría simple de los miembros presentes con derecho a voto (véase Artículo 36), y para estos efectos las abstenciones no se computarán como votos.

**ARTÍCULO 42.-** En caso de empate la decisión corresponderá al Presidente del COMITÉ.

#### TITULO VI DE LA CONFORMACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO

AZ

**ARTÍCULO 43.-** Para el cumplimiento del plan de trabajo, el COMITÉ debe constituir grupos de trabajo, en cuyo caso nombrará a un coordinador y a un secretario.

**ARTÍCULO 44-** Los grupos de trabajo podrán estar integrados por miembros Permanentes, Suplentes e invitados.

**ARTÍCULO 45.-** En los grupos de trabajo deberá participar un representante de la empresa, institución o agencia, al que le compete directamente al asunto que será revisado.

**ARTÍCULO 46.-** En los casos que los grupos de trabajos requieran realizar una auditoría de seguridad operacional, que involucre otra organización ajena al COMITÉ, deberá notificarle con al menos 5 días de anticipación. Esta notificación será realizada por el Gestor.

**ARTÍCULO 47.-** Al coordinador del grupo de trabajo le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Convocar las Sesiones del grupo de trabajo, presidiéndolas y dirigiendo los debates.
- b) Velar por el cumplimiento de los objetivos dispuestos por el COMITÉ con la creación del grupo de trabajo.
- c) Presentar un informe al COMITÉ del avance y resultados obtenidos en cada sesión del comité.

**ARTÍCULO 48.-** Al Secretario del grupo de trabajo, le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Recibir, enviar y tramitar la correspondencia pertinente.
- b) Preparar la Agenda para las sesiones del grupo de trabajo, remitiéndola con al menos cinco días de anticipación a los miembros.
- c) Redactar los informes correspondientes y demás documentos que le conciernan.
- d) Realizar las convocatorias a sesiones por orden del Coordinador con cinco días de anticipación.
- e) Otros que le designe el Coordinador.

AZ

## TITULO VIII

### CONFIDENCIALIDAD Y LA PRESERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

**ARTÍCULO 49.-** La información tratada en el COMITÉ, es de carácter confidencial.

**ARTÍCULO 50.-** Toda la información que se genere en el COMITÉ (auditorías de seguridad, presentación, indicadores y cualquier otra información), será utilizada únicamente para fines de seguridad operacional.

**ARTÍCULO 51.-** Al firmar el presente documento, lo miembros del COMITÉ se comprometen a cumplir con lo descrito en este reglamento y acuerdos realizados durante las sesiones.

*MM.*

**TITULO IX  
DE LA VIGENCIA**

RIGE A PARTIR del 07 de febrero del 2017

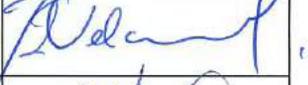
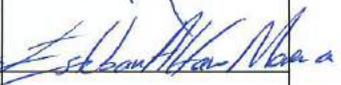
Alajuela, 17 de enero del 2017.

**SUSCRIBEN:**

Empresa/Institución	Nombre	Firma
ACSI	<i>[Handwritten Name]</i>	<i>[Handwritten Signature]</i>
Aeris Holding S.A. (área Ambiente y seguridad ocupacional)	Adriana Bajarano	<i>[Handwritten Signature]</i>
Aeris Holding S.A. (Dept. Calidad)	Kattia León C.	<i>[Handwritten Signature]</i> KL.
Aeris Holding S.A. (Dept. Operaciones)	Arturo Zamora Rojas	<i>[Handwritten Signature]</i>
Aeris Holding S.A. (SMS)	Luis Torres	<i>[Handwritten Signature]</i> LT
Aerojet	Osca Rosalind	<i>[Handwritten Signature]</i>
Aerologística		

*AZ*

*DB.  
E.A.*

Empresa/Institución	Nombre	Firma	
Aeroservicios AS			
AGO SECURITY			
ATC	Eugenio Got		EC
Bomberos	José Velasco Arévalo		
Casa Provedora Phillips	KAREN MEDINA		
COOPESA	Esteban Alfaro Maera		
Interaiport Services (IAS)			
K 9 INTERNACIONAL			
LACSA (Servicio a Terceros)	LUIS CARLOS CASTILLO H		LC
Lacsa mantenimiento	Adrián Hidalgo	A. Hidalgo	LRC.
Avianca	Cesar Miranda		CM
Nature Air	Joel Jiménez V		
Operaciones de la DGAC	Juan Carlos Chaves	Juan Carlos Chaves	AZ
Órgano Fiscalizador	Fernando Rojas R		
RECOPE			
Representante Comité de Carga	Rosiel González Rojas		
Representante Comité de Operadores	Eduardo Alvarez		EA
Sansa	ALEJANDRO HERRERA		AH.
Securitas			RB

Empresa/Institución	Nombre	Firma
Servicio Despacho Aéreo (ADS)		
SSP de la DGAC		
STAR	LUIS CARLOS CASTILLO H	<i>Luis Carlos Castillo H</i> RC
Vuela Costa Rica		

SON AUTÉNTICAS

Az

R6.



**Procedimientos de Facilitación**

**Código: MPO-09**

**Versión: 10**

**Página: 14-4**

AP.3      Reglamento del Comité de Control de Fauna

## **Reglamento del Comité de Control de Fauna del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS)**

**Considerando Único:** El presente Reglamento se emite a efecto de organizar el trabajo que realiza el Comité de Control de Fauna, el cuál es multidisciplinario y cuya integración y funcionamiento queda integrado en este Reglamento. Las acciones de este Comité están encaminadas a garantizar el control de fauna en el AIJS. Su elaboración tiene como fundamento legal las siguientes disposiciones, y cuenta con la aprobación de los miembros que integran el Comité de referencia:

- a) El Anexo 14 del CONVENIO
- b) Manual de Servicio de Aeropuertos, parte 3
- c) El documento 9774 de la OACI
- d) El CGI y su Anexo A
- e) RAC 139
- f) Programa de Control de Fauna del AIJS

### **ARTÍCULO 1. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS**

Los siguientes términos responderán a las definiciones que a continuación se establecen, para los efectos del presente Reglamento:

**AIJS:** Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

**CETAC:** Consejo Técnico de Aviación Civil.

**CGI:** Contrato de Gestión Interesada de los Servicios Aeroportuarios Prestados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría suscrito por el CETAC y el Gestor el día 18 de octubre del 2000.

**DGAC:** Dirección General de Aviación Civil.

**LGAC:** Ley General de Aviación Civil N° 5150 del 14 de mayo de 1973 y sus reformas.

**RAC:** Regulación Aeronáutica Costarricense

**OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional.

**OFGI:** Órgano Fiscalizador de la Gestión Interesada

**Comité de Control de Fauna:** Organización que agrupa a diversas entidades públicas y privadas cuya finalidad es la de proponer medidas que puedan reducir el riesgo que puede causar la fauna silvestre a las aeronaves y que normalmente son factores externos al aeródromo.

**Convenio:** Convenio sobre Aviación Civil Internacional de 1944, ratificado por Costa Rica mediante Ley No.877 del 4 de julio de 1947.

**Día(s):** Día(s) natural(es) para los que comprenda a la Administración Pública, y hábiles para el resto, según lo dispone la Ley General de la Administración Pública.

**Fauna silvestre:** Cualquier animal silvestre, incluyendo mamíferos, aves, reptiles, peces, anfibios, moluscos, crustáceos, celentéreos u otros invertebrados, incluyendo cualquiera de sus partes, productos, huevos o su descendencia; animales salvajes y domésticos que se encuentran fuera del control de sus propietarios.

**Focos de atracción de fauna silvestre:** Cualquier estructura hecha por el ser humano, práctica de uso del suelo o cualquier característica geográfica, ya sea natural o artificial, que pueda atraer o dar sustento a fauna silvestre que represente un riesgo para la aviación dentro de la zona aeronáutica, área de movimiento y plataforma. Estos atractivos pueden incluir determinadas condiciones arquitectónicas y de paisaje, sitios de depósito de residuos, sistemas de tratamiento de aguas residuales, actividades agrícolas o acuícolas, minas o humedales.

**Gestor Interesado:** El Gestor del AIJS, según el Decreto Ejecutivo para los contratos de gestión interesada de los servicios aeroportuarios, No. 26801-MOPT del 19 de marzo de 1998 y el CGI.

**Manual de Seguridad:** El Manual de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita, documento número 8973 de la OACI.

**Órgano Fiscalizador:** Institución encargada de brindar la fiscalización del Contrato de gestión Interesada.

**Programa para el control de la fauna silvestre:** Documento escrito y desarrollado por el aeródromo donde considera toda la organización, responsabilidades, funciones y procedimientos respecto al control de la fauna silvestre.

**Usuarios del AIJS,** Viajeros nacionales o extranjeros que utilizan las instalaciones del AIJS.

## TÍTULO I DEL OBJETIVO Y FINALIDADES

**ARTÍCULO 2.** - El Gestor Interesado, en su condición de responsable de la administración y operación del AIJS, y en cumplimiento de las obligaciones derivadas del CGI, procede a crear el Comité de Control de Fauna del AIJS, en adelante denominado el Comité.

## TÍTULO II DEL CONTENIDO Y ALCANCE

**ARTÍCULO 3.-** El presente reglamento contiene las atribuciones del Comité, su integración y organización, así como las obligaciones de los miembros que lo conforman. El objetivo primordial del Comité es regular y coordinar las relaciones entre el Gestor Interesado y los distintos organismos que intervienen en el control de fauna del AIJS, así como establecer medidas que permitan minimizar el riesgo de incidentes o accidentes que se puedan derivar de la presencia de fauna en el AIJS.

**ARTÍCULO 4.-** El presente Reglamento es de aplicación a los representantes que conforman el Comité, y a las instituciones, organizaciones, empresas o sectores que éstos representan.

## TÍTULO III ATRIBUCIONES Y CONFORMACIÓN DEL COMITÉ

**ARTÍCULO 5.-** Las atribuciones generales que deberá cumplir el Comité se establecen en el Programa de Control de Fauna del AIJS, sobre el que se especifica más adelante.

**ARTÍCULO 6.-** El Comité está integrado por:

- A. Miembros titulares: Tienen voz y voto en las sesiones de trabajo del Comité.
- B. Miembros suplentes: Sustituyen a los miembros titulares, y en esa medida, tienen voz y voto. Participarán en ausencia de los titulares con los mismos derechos, deberes y

limitaciones de éste. Asimismo, el suplente podrá participar junto con el miembro titular cuando sea requerido.

C. Miembros invitados no permanentes: Tienen derecho a voz pero no tienen voto.

**ARTÍCULO 7.-** El Comité está integrado por los siguientes miembros titulares, cuya participación es permanente y están debidamente acreditados por los jefes de las instituciones, organizaciones, empresas o sectores, que representan:

- a) Un representante del Departamento de Operaciones del Gestor Interesado
- b) Un representante del Departamento de Mantenimiento del Gestor Interesado
- c) Un representante del Departamento Aseguramiento del Gestor Interesado
- d) Un representante de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC)
- e) Un representante del Órgano Fiscalizador del Contrato de Gestión Interesada (OFGI)
- f) Un representante de Control de Tránsito Aéreo
- g) Un representante del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)
- h) Un representante del Ministerio de Salud
- i) Un representante de la Municipalidad de Alajuela
- j) Un representante de la Municipalidad de Belén
- k) Un representante del Comité de Operadores
- l) Un representante de Bomberos del Aeropuerto
- m) Un representante de SENASA
- n) Un representante del Ministerio de Agricultura y ganadería (MAG)
- o) Un representante del Responsable Ambiental del AIJS
- p) Un representante de la Fundación Rapaces de Costa Rica
- q) Un representante del Museo Nacional de Costa Rica

**ARTÍCULO 8.-** Los miembros del Comité deberán contar con las facultades necesarias para la toma de decisión, así como para elevar los temas, que lo requieran, a sus jefes, quedando bajo su responsabilidad darles el debido seguimiento a los asuntos, hasta alcanzar el o los objetivos que se persigan en cada caso.

**ARTÍCULO 9.-** El Comité podrá convocar a invitados especialistas en distintas áreas relacionadas con el manejo y control de fauna que resulten de interés para la satisfacción de los objetivos que debe cumplir, según lo dispuesto en este Reglamento. Los invitados especialistas podrán participar una vez que se haya integrado su participación a la agenda respectiva.

**ARTÍCULO 10.-** La dirección del Comité está compuesta por:

- a) Un presidente
- b) Un Coordinador del Programa de Control de Fauna que será designado por el Gestor Interesado del AIJS

**ARTÍCULO 11.-** El cargo de presidente del Comité será ejercido por el representante que para estos efectos nombre el Gestor Interesado del AIJS o el suplente acreditado.

**ARTÍCULO 12.-** El Presidente del Comité realizará las siguientes funciones:

- a. Coordinar las actividades establecidas en el Programa de Control de Fauna para garantizar su oportuno cumplimiento, debiendo prestar especial atención en las acciones tendientes a reducir y notificar la presencia de fauna en el AIJS y de eventuales incidentes ó choques con aeronaves.
- b. Supervisar el cumplimiento de las responsabilidades de las personas de las distintas dependencias que conforman el Comité de Control de Fauna.
- c. Recibir, analizar y mantener una de base de datos con las notificaciones de presencia de fauna y de choques ó incidentes de fauna con aeronaves, para determinar las acciones que se deben de tomar.
- d. Establecer los procedimientos para elaborar los reportes de presencia de fauna en las instalaciones del AIJS o en sus alrededores.
- e. Promover los acuerdos tomados en función de las evaluaciones que se realicen del Programa de Control de Fauna del AIJS y desarrollar las mejoras necesarias.
- f. Implementar acciones de coordinación para cumplir con lo que establece el RAC 139.337, manteniendo un programa de vigilancia para garantizar su cumplimiento.
- g. Representar al Comité en todos los asuntos relacionados con su competencia.

- h. Convocar a las sesiones del Comité, presidiéndolas y dirigiendo los debates.
- i. Firmar las Actas de Sesiones al momento de su aprobación y suscribir la correspondencia pertinente.
- j. Evaluar constantemente la efectividad del Programa de Control de Fauna y mantener informado al Coordinador, para en conjunto o por medio del Coordinador, definir si amerita convocarse a sesiones extraordinarias.
- k. Cumplir con otras labores que le asigne el Comité.

**ARTÍCULO 13.-** El Coordinador del Programa de Control de Fauna desempeñará las siguientes funciones:

- a) Recibir, enviar y tramitar la correspondencia pertinente, una vez firmada por el presidente.
- b) Preparar la agenda para las sesiones del Comité, en apego a las instrucciones impartidas por el Comité o por el presidente, y remitirla a los miembros que la conforman con una anticipación no menor a cinco días hábiles, salvo en casos de reuniones extraordinarias, en que podrán ser convocados con una antelación de doce horas.
- c) Redactar y asentar en el libro de Actas los acuerdos adoptados por el Comité y demás documentos relacionados.
- d) Organizar y custodiar el archivo del Comité.
- e) Dirigir las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité de Control de Fauna, elaborar las actas que se generen y darles seguimiento. Además, debe enviar estas actas a cada uno de los miembros de ese Comité, para facilitar el seguimiento de los acuerdos tomados.
- f) Enviar las Notificaciones de Choque de fauna con aeronave, a la DGAC para que sean incorporadas en su base de datos, en caso de que el Operador Aéreo afectado lo remita a dicho comité o al Operador del Aeropuerto.
- g) Coordinar las actividades de capacitación e información del personal del AIJS
- h) Realizar las convocatorias a sesiones ordinarias y extraordinarias por orden del presidente o del mismo Comité.
- i) Otros que le designe el presidente.

**ARTÍCULO 14.-** En caso de que el Coordinador del Programa de Control de Fauna cese sus funciones, hará entrega, bajo inventario a quien lo reemplace o al presidente, de todos los útiles, enseres y/o acervo documentarios.

**ARTÍCULO 15.-** Todos los miembros e invitados del Comité tendrán los siguientes deberes:

- a) Informar a sus jefes de los acuerdos firmes del Comité.
- b) Guardar absoluta confidencialidad sobre la información que conozca como miembro del Comité, debiendo informar o comunicar la misma únicamente a quienes necesariamente deban conocerla para el efectivo cumplimiento de los objetivos del Comité.
- c) Realizar las tareas asignadas por el Comité dentro del plazo conferido al efecto.
- d) Asistir a las sesiones a las que sean convocados personalmente o por medio de su suplente.
- e) Brindar la información que requiera el Comité para la satisfacción de sus objetivos.
- f) Señalar un lugar para atender notificaciones del Comité en nombre de su representada.

**ARTÍCULO 16.-** El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contempladas en el presente Reglamento, configurará causal suficiente para que el Comité solicite a la empresa, Institución, organización o sector involucrado la sustitución del miembro titular o suplente.

**ARTÍCULO 17.-** La empresa, Institución, organización o sector involucrado que debe reemplazar a su representante a solicitud del Comité, lo debe hacer en un plazo máximo de un mes a partir de la fecha de recepción de la notificación.

#### **TITULO IV** **DE LAS SESIONES**

**ARTÍCULO 18.-** El Comité sesionará de forma ordinaria una vez al mes, para lo cual será convocado por el presidente a iniciativa suya o por petición de alguno de los miembros titulares. El Comité puede considerar disminuir o aumentar la frecuencia de las reuniones basado en el total de eventos relacionados con fauna que ocurran en el mes que antecede la sesión. Se podrán realizar

reuniones extraordinarias que comprendan situaciones imprevistas y de emergencia, según sea decidido por el presidente.

**ARTÍCULO 19.-** Las sesiones ordinarias, tendrán un tiempo máximo de duración de una hora treinta minutos. En caso de que se requiera ampliar el tiempo de la sesión, se tomará la decisión por mayoría simple de los miembros presentes del Comité; en caso de que el resultado sea negativo el presidente podrá llamar a una sesión extraordinaria.

**ARTÍCULO 20.-** Para sesionar en primera convocatoria, el Comité requerirá de un quórum constituido por el presidente más la mitad de los miembros que lo integran. En caso de que no haya quórum en la primera convocatoria, se hará una segunda convocatoria quince minutos después de la hora de inicio de la primera, se concederán cinco minutos de espera y posteriormente se iniciará la sesión con los miembros presentes.

**ARTÍCULO 21.-** Las sesiones serán celebradas en el AIJS o en el lugar que expresamente se indique en la convocatoria.

**ARTÍCULO 22.-** En la primera sesión del año, o en la sesión que se decida a partir de la aprobación de este Reglamento, el Comité aprobará el Programa anual de trabajo, el cual podrá ser revisado y modificado durante el transcurso del período anual de sesiones.

**ARTÍCULO 23.-** En la última sesión del año analizará y evaluará la forma en que se cumplió el Programa, así como los resultados alcanzados. Dicho informe será entregado a los miembros del Comité, personalmente o en el lugar señalado para atender notificaciones.

**ARTÍCULO 24.-** El Comité podrá levantar la sesión o suspender la discusión de un asunto determinado, cuando no se encuentre presente el representante de la dependencia, empresa, organismo o sector al que compete directamente el asunto que ha de examinarse.

---

## TITULO V DE LA VOTACIÓN

**ARTÍCULO 25.-** Para la aprobación de un documento, se deberá contar con la mayoría simple de los miembros presentes con derecho a voto, y para estos efectos las abstenciones no se computarán como votos.

**ARTÍCULO 26.-** En caso de empate la decisión corresponderá al presidente del Comité.

**TITULO VII**  
**DE LA VIGENCIA**

**Artículo 32.-** Rige a partir del 19 de enero del 2021.

<b>Nombre de Institución</b>	<b>Representante</b>	<b>Firma</b>
SMS (Gestor interesado)	María Virginia Valverde	
Departamento de Operaciones (Gestor interesado)	Arturo Zamora	
	Álvaro Arguedas	
	Marvin Sojo	
	Paulo Ramírez	
Departamento de Mantenimiento (Gestor interesado)	Ariel Arias	
	Fabio Campos	
Departamento de EHS (Gestor interesado)	Adriana Bejarano	
	María Fernanda Ellis	
Departamento de Calidad (Gestor interesado)	Kattia León	
	Montserrat Guillén	
Dirección General de Aviación Civil (Aeropuertos)	Leonardo Calvo	
	Silvia Jiménez	
	Andrea Hernandez	
Dirección General de Aviación Civil (Tránsito Aéreo)	Manrique Hidalgo	
Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE - ACCVC)	Minor González	
	Anthony Barrientos	
	Carlos Vquez	
Organo Fiscalizador del Contrato de Gestión Interesada (OFGI)	Fernando León	
Servicio Nacional de Salud	Laura Loaiza	

Animal (SENASA/ Aeropuerto)	Julio Chanto	
	Javier Piedra	
Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA/ Alajuela)	Cristina Sáenz	
	Hugo Guzmán	
Ministerio de Salud	Carolin Zeledón	
Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)	Cristian Rodríguez	
Municipalidad de Alajuela	Ileana Roblero	
Representante de Comité de Operadores	Rafael Goldblatt	
Municipalidad de Belén	Esteban Ávila	
	Dulcehé Jiménez	
Bomberos Aeropuerto	Gabriel Delgado	
	Donald Ávila	
Responsable Ambiental del Gestor Interesado (Ecoseg)	Olivier Álvarez	
	María Andrea Cartín	
Fundación Rapaces de Costa Rica	Pablo Camacho	
Avianca	Adrián Hidalgo	
	Ricardo Calvo	
Museo Nacional	Giselle Alvarado	
	Silvia Bolaños	



## Procedimientos de Facilitación

**Código: MPO-09**

**Versión: 10**

**Página: 14-5**

AP.4      Reglamento del Comité de Carga

## DEFINICIONES

Los siguientes términos tienen las definiciones que a continuación se establecen, para los efectos del presente Reglamento:

**“Aeropuerto” o “AIJS”**, el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

**“CETAC”**, Consejo Técnico de Aviación Civil.

**“CGI”**, Contrato de Gestión Interesada de los Servicios Aeroportuarios Prestados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría suscrito por el CETAC y el Gestor el día 18 de octubre del 2000.

**“COMITÉ”** Comité de Carga del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

**“CTRM”**, Centro de Tránsito Rápido de Mercancías

**“Decreto 29457”**, Reglamento de Operación Aduanera del Gestor Interesado del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y del Centro de Tránsito Rápido de Mercancías.

**“DGA”**, Dirección General de Aduanas

**“DGAC”**, Dirección General de Aviación Civil.

**“Día(s)”**, día(s) natural(es).

**“Gestor”**, El Gestor del AIJS, de conformidad con el Reglamento para los contratos de gestión interesada de los servicios aeroportuarios No. 26801-MOPT del 19 de marzo de 1998 y el CGI.

**“IATA”**, Asociación Internacional de Transporte Aéreo.

**“MSP”**, Ministerio de Seguridad Pública.

**“Órgano Fiscalizador”**, El significado dado en la cláusula 13.2 del CGI y el Apéndice L de dicho contrato.

**“OACI”**, Organización de Aviación Civil Internacional.

**“RAC”**, Regulación Aeronáutica Costarricense

**“Reglamento”** Reglamento del Comité de Carga del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

**“Usuarios del CTRM”**, Aerolíneas de carga y pasajeros, dependencias del gobierno y compañías de manejo en tierra que utilizan las instalaciones del AIJS.

## **TITULO I**

### **DEL OBJETIVO Y FINALIDADES**

**ARTÍCULO 1.** - El Gestor, en su condición de responsable de la administración y operación del AIJS, y en cumplimiento de las obligaciones derivadas del CGI, procede a crear el Comité de Carga del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. El objetivo primordial del COMITÉ es regular y coordinar las relaciones entre el Gestor y los distintos organismos que intervienen en la operación de carga en el AIJS, incluyendo dependencias gubernamentales y usuarios de aerolíneas y compañías de manejo en tierra, con el objeto de procurar la eficiencia y calidad de los servicios prestados, para simplificar requisitos y elaborar procedimientos eficaces y seguros para la entrada, tránsito y salida de mercancías en el AIJS.

## **TITULO II**

### **DEL CONTENIDO, ALCANCE Y FUNDAMENTO LEGAL**

**ARTÍCULO 2.-** El presente reglamento contiene las atribuciones del COMITÉ, su integración y organización, así como las obligaciones de los miembros que lo conforman.

**ARTÍCULO 3.-** El presente reglamento es de aplicación a los representantes que conforman el COMITÉ, y a las organizaciones, empresas y agencias que éstos representan.

**ARTÍCULO 4.-** El presente Reglamento tiene como fundamento legal:

- a) El CGI y su Apéndice A
- b) Decreto 29457-H
- c) Ley General de Aduanas 7557 y su Reglamento
- d) RAC 18 Transporte Seguro de Mercancías Peligrosas por vía aérea
- e) Reglamento de Mercancías Peligrosas de la IATA
- f) Los Anexos 9 Facilitación, 17 Seguridad y 18 Transporte Seguro de Mercancías Peligrosas por vía aérea de la OACI.

- g) Leyes de Protección Fitosanitaria 7664; Ley de Salud Animal 6243 y sus reglamentos.

### TITULO III

#### DE LA ORGANIZACION

##### CAPITULO 1: DE LAS ATRIBUCIONES DEL COMITÉ

**ARTÍCULO 5.-** Las atribuciones generales que deberá cumplir el COMITÉ se acogerán a lo indicado en el Decreto 29457 y la Ley General de Aduanas 7557 y su Reglamento. Adicionalmente, se tratarán temas que competen a Facilitación de acuerdo a lo que se establece en el anexo 9 de la OACI, Mercancías Peligrosas de Acuerdo al RAC 18 y el Reglamento de Mercancías Peligrosas de la IATA.

##### CAPITULO 2: DE LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ

**ARTÍCULO 6.-** El COMITÉ estará integrado por:

- A. Miembros Titulares:
  - 1. Con voz y voto
  
- B. Miembros Suplentes:
  - 1. En ausencia del miembro titular tendrá voz y voto
  
- C. Miembros permanentes con voz y sin voto
  
- D. Miembros Invitados no Permanentes
  - C.1. Con voz y sin voto

**ARTÍCULO 7.-** El COMITÉ estará integrado por los siguientes miembros, debidamente acreditados por los máximos jefes de las instituciones que representan:

**Miembros permanentes con voz y voto:**

- a) Un representante de la Dirección General de Aduanas
- b) Un representante del Gestor

- c) Un representante de cada aerolínea de carga y pasajeros.
- d) Un representante de cada compañía de manejo en tierra
- e) Un representante del Comité de Operadores del AIJS
- f) Un representante del Ministerio de Agricultura y Ganadería
- g) Un representante de la Policía Aeroportuaria

**Miembros permanentes con voz y sin voto:**

- a) Un representante del Órgano Fiscalizador

**Miembros Invitados no Permanentes con voz y sin voto**

- a) Un representante de la Dirección de Inteligencia y Seguridad
- b) Un representante de la Policía de Control de Drogas

**ARTÍCULO 8.-** Los Miembros del COMITÉ deberán ser designados directamente por la Dirección de la Institución, Empresa, Agente respectivo o Sector involucrado y contar con las facultades necesarias para la toma de decisión, así como para elevar los temas, que así lo requieran, a los máximos jefes de la Institución a la que representan.

**ARTÍCULO 9.-** Por cada miembro permanente se nombrará un miembro suplente que podrá asistir en ausencia del titular, con los mismos derechos, deberes y limitaciones del titular. Asimismo, el suplente podrá participar junto con el titular cuando se requiera y deberá hacer la solicitud con antelación al presidente del COMITÉ.

**ARTÍCULO 10.-** El COMITÉ podrá convocar a invitados especialistas en distintas áreas relacionadas con la actividad carguera, seguridad y facilitación que resulten de interés para la satisfacción del objeto del COMITÉ.

**ARTÍCULO 11.-** La dirección del COMITÉ estará compuesta por:

- a) Un Presidente
- b) Un Secretario

**ARTÍCULO 12.-** El cargo de Presidente del COMITÉ será ejercido por el representante que para estos efectos nombre el GESTOR del AIJS o el suplente acreditado.

**ARTÍCULO 13.-** El Presidente del COMITÉ realizará las siguientes funciones:

- a) Representar al COMITÉ en todos los asuntos relacionados con su competencia.
- b) Convocar las Sesiones del COMITÉ, presidiéndolas y dirigiendo los debates.
- c) Firmar las Actas de Sesiones conjuntamente con el Secretario al momento de su aprobación y suscribir la correspondencia pertinente.

**ARTÍCULO 14.-** El Secretario y su suplente serán designados por el período de un año, mediante mayoría simple de los miembros presentes en la elección que tengan facultades suficientes para votar.

**ARTÍCULO 15.-** Esta designación se realizará al iniciarse cada período anual de sesiones.

**ARTÍCULO 16.-** El Secretario desempeñará las siguientes funciones:

- a) Recibir, enviar y tramitar la correspondencia pertinente.
- b) Preparar la Agenda para las sesiones del COMITÉ, remitiéndola con al menos un día de anticipación a los miembros.
- c) Redactar y asentar en el libro respectivo, las Actas de las Sesiones, y demás documentos que le conciernan.
- d) Organizar y custodiar el archivo del COMITÉ.
- e) Realizar las convocatorias a sesiones ordinarias y extraordinarias por orden del Presidente.

- f) Otros que le designe el Presidente.

**ARTÍCULO 17.-** En caso de que el Secretario cese sus funciones, hará entrega, bajo inventario a quien lo reemplace, de todos los útiles, enseres y/o acervo documentarios.

**ARTÍCULO 18.-** Todos los miembros e invitados del COMITÉ tendrán los siguientes deberes:

- a) Informar a sus representadas o representados de los acuerdos firmes del COMITÉ, y velar por su ejecución por parte de los mismos.
- b) Guardar absoluta confidencialidad sobre la información que conozca como miembro del COMITÉ, debiendo informar o comunicar la misma únicamente a quienes necesariamente deban conocerla para el efectivo cumplimiento de los objetivos del COMITÉ.
- c) Realizar las tareas asignadas por el COMITÉ dentro del plazo conferido al efecto.
- d) Asistir a las sesiones a las que sean convocados personalmente o por medio de su suplente.
- e) Brindar la información que requiera el COMITÉ para la satisfacción del objetivo del mismo.
- f) Señalar un lugar para atender notificaciones del COMITÉ en nombre de su representada.

**ARTÍCULO 19.-** El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contempladas en el presente reglamento, configurará causal suficiente para que el COMITÉ solicite a la empresa, Institución, agencia o sector involucrado la sustitución del miembro titular o suplente.

**ARTÍCULO 20.-** La empresa, Institución, agencia o sector involucrado que debe reemplazar a su representante a solicitud del COMITÉ, lo debe hacer en un plazo máximo de un mes a partir de la fecha de recepción de la notificación.

## **TÍTULO IV**

### **DE LAS SESIONES**

**ARTÍCULO 21.-** El COMITÉ sesionará de forma ordinaria una vez al mes, para lo cual será convocado por el Presidente a iniciativa suya o de alguno de los miembros cuando el Presidente lo considere conveniente.

**ARTÍCULO 22.-** El COMITÉ cerrará puertas para iniciar la sesión diez minutos después de la hora convocada. Las sesiones ordinarias, tendrán un tiempo máximo de duración de una hora treinta minutos. En caso que se requiera ampliar el tiempo de la sesión, se tomará la decisión por mayoría simple de los miembros del COMITÉ, en caso que el resultado sea negativo el presidente podrá llamar a una sesión extraordinaria.

**ARTÍCULO 23.-** Las sesiones serán celebradas en el Aeropuerto o en el lugar que expresamente se indique en la convocatoria respectiva.

**ARTÍCULO 24.-** En la Primera Sesión del año, el COMITÉ aprobará el programa anual de trabajo, el cual podrá ser revisado y modificado durante el transcurso del período anual de Sesiones.

**ARTÍCULO 25.-** En la última Sesión del año analizará y evaluará la forma en que se cumplió el programa, así como los resultados alcanzados. Dicho informe será entregado a los miembros del COMITÉ, personalmente o en el lugar señalado para atender notificaciones.

**ARTÍCULO 26.-** En caso de no existir quórum (constituido por el Presidente más la mitad de los miembros que lo integran) se esperarán cinco minutos adicionales para sumar un total de quince minutos y se iniciará la sesión con los presentes.

**ARTÍCULO 27.-** El COMITÉ podrá levantar la sesión o suspender la discusión de un asunto determinado, cuando no se encuentre presente el representante de la dependencia, empresa, organismo o sector al que compete directamente el asunto que ha de examinarse.

**ARTÍCULO 28.-** La agenda para cada una de las sesiones del COMITÉ será preparada por el Secretario en apego a las instrucciones impartidas por el COMITÉ o por el Presidente, y será remitida a los miembros que la conforman con una anticipación de 1 día hábil, salvo en casos de reuniones de emergencia, en que podrán ser convocados con doce horas de anticipación.

## TITULO V DE LA VOTACION

**ARTÍCULO 29.-** Para la aprobación de un documento, se deberá contar con la mayoría simple de los miembros presentes con derecho a voto, y para estos efectos las abstenciones no se computarán como votos.

**ARTÍCULO 30.-** En caso de que no haya quórum, las decisiones serán tomadas por mayoría simple.

**ARTÍCULO 31.-** En caso de empate la decisión corresponderá al Presidente del COMITÉ.

## TITULO VI DE LA CONFORMACION DE GRUPOS DE TRABAJO

**ARTÍCULO 32.-** Para el cumplimiento del programa de trabajo, el COMITÉ podrá constituir grupos de trabajo, en cuyo caso nombrará a un coordinador y a un secretario.

**ARTÍCULO 33.-** Los grupos de trabajo podrán estar integrados por miembros Permanentes, Suplentes e invitados.

**ARTÍCULO 34.-** En los grupos de trabajo deberá participar un representante de la empresa, institución o agencia al que le compete directamente al asunto que será examinado.

**ARTÍCULO 35.-** Al coordinador del grupo de trabajo le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Convocar las Sesiones del grupo de trabajo, presidiéndolas y dirigiendo los debates.
- b) Velar por el cumplimiento de los objetivos dispuestos por el COMITÉ con la creación del grupo de trabajo.
- c) Presentar un informe escrito al COMITÉ del avance y resultados obtenidos en cada sesión en un plazo máximo de 5 días hábiles después de realizadas Sesiones.

**ARTÍCULO 36.-** Al Secretario del grupo de trabajo, le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Recibir, enviar y tramitar la correspondencia pertinente.
- b) Preparar la Agenda para las sesiones del grupo de trabajo, remitiéndola con 1 día de anticipación a los miembros.
- c) Redactar los informes correspondientes y demás documentos que le conciernan.
- d) Realizar las convocatorias a sesiones por orden del Coordinador con cinco días de anticipación.
- e) Otros que le designe el Coordinador.

## TITULO VII DE LA VIGENCIA

RIGE A PARTIR del día \_\_27 de Enero del dos mil dieciséis \_\_\_\_ \_\_\_\_.

Alajuela, 27 de Febrero 2016.



**Procedimientos de Facilitación**

**Código: MPO-09**

**Versión: 10**

**Página: 14-6**

AP.5      Reglamento del Comité de Asignación de Recursos

## Reglamento del Comité de Asignación de Recursos de Uso Común del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría

### 1. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones se establecen, para los efectos del presente Reglamento:

**Reglamento:** Reglamento del Comité de Asignación de Recursos de Uso Común del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

**Comité:** **Comité** de Asignación de Recursos de Uso Común del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

**Aeropuerto o AIJS:** Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

**CGI:** Contrato de Gestión Interesada de los Servicios Aeroportuarios Prestados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, suscrito por el CETAC y el Gestor el día 18 de octubre del 2000.

**Gestor:** El Gestor del AIJS, de conformidad con el Reglamento para los contratos de gestión interesada de los servicios aeroportuarios No. 26801-MOPT del 19 de marzo de 1998 y el CGI.

**Órgano Fiscalizador:** El significado dado en la cláusula 13.2 del CGI y el Apéndice L de dicho contrato.

**CETAC:** Consejo Técnico de Aviación Civil.

**DGAC:** **Dirección** General de Aviación Civil.

**ALA:** Asociación de Líneas Aéreas

**Recursos de uso común:** Se refiere a los recursos de los que dispone el AIJS, que pueden ser utilizados indistintamente por los diferentes operadores aéreos, tales como: mostradores de chequeo, puentes de abordaje, posiciones de estacionamiento, puertas remotas de abordaje, salas de abordaje, autobuses, fajas transportadoras de equipaje.

**Día(s):** día(s) natural(es).

## TITULO I DEL OBJETIVO Y FINALIDADES

**ARTÍCULO 1.** - El Gestor, en su condición de responsable de la administración y operación del AIJS, y en cumplimiento de las obligaciones derivadas del CGI, procede a crear el Comité de Asignación de Recursos de Uso Común del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. El objetivo primordial del COMITÉ es distribuir y regular el uso de los recursos de uso común que utilizan los operadores del Aeropuerto, asegurando la equidad en la distribución de los mismos.

## TITULO II DEL CONTENIDO, ALCANCE Y FUNDAMENTO LEGAL

**ARTÍCULO 2-** El presente reglamento contiene las atribuciones del COMITÉ, su integración y organización, así como las obligaciones de los miembros que lo conforman.

**ARTÍCULO 3.-** El presente reglamento aplica para los representantes que conforman el COMITÉ y a las organizaciones que éstos representan.

**ARTÍCULO 4.-** El presente Reglamento tiene como fundamento legal:

1. El CGI y su Apéndice A

## TITULO III DE LA ORGANIZACION CAPÍTULO 1: DE LAS ATRIBUCIONES DEL COMITÉ

**ARTÍCULO 5.-** Las atribuciones generales que deberá cumplir el COMITÉ son:

1. Revisar y asignar los recursos de uso común en el AIJS, tales como mostradores de chequeo, puentes de abordaje, puertas remotas de abordaje, autobuses y posiciones de estacionamiento para aeronaves, salas de abordaje y fajas transportadoras de equipaje.

2. Regular el uso de los recursos de uso común en el AIJS

## CAPITULO 2: DE LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ

**ARTÍCULO 6.-** El COMITÉ estará integrado por:

- A. Miembros Titulares
  - A.1. Con voz y voto
- B. Miembros Suplentes
  - B.1. En ausencia del miembro titular tendrá voz y voto

**ARTÍCULO 7.-** El COMITÉ estará integrado por los siguientes miembros, debidamente acreditados por los máximos jefes de las instituciones que representan:

Miembros permanentes con voz y voto:

- a) Un representante del Gestor
- b) Un representante cada una de las aerolíneas comerciales de pasajeros
- c) Un integrante de cada una de las empresas de servicio en tierra que representan a una aerolínea

Miembros permanentes con voz y sin voto:

- a) Un representante del Órgano Fiscalizador
- b) Un representante de ALA

**ARTÍCULO 8.-** Los Miembros del COMITÉ deberán ser designados directamente por el Director o Gerente General de la aerolínea en el país o su designado, o bien, por el representante legal de la aerolínea. Debe contar con las facultades necesarias para la toma de decisión, así como para elevar los temas, que así lo requieran, a los máximos jefes de la empresa a la que representan.

**ARTÍCULO 9.-** Por cada miembro permanente se nombrará un miembro suplente que podrá asistir en ausencia del titular, con los mismos derechos, deberes y limitaciones del titular. Asimismo, el suplente podrá participar junto con el titular cuando se requiera y deberá hacer la solicitud con antelación al presidente del COMITÉ.

**ARTÍCULO 10.-** El COMITÉ podrá convocar a invitados especialistas en distintas áreas relacionadas con el uso de los recursos del AIJS, para la satisfacción del objeto del COMITÉ.

**ARTÍCULO 11.-** La dirección del COMITÉ estará compuesta por:

- a) Un Presidente y un suplente

**ARTÍCULO 12.-** El cargo de Presidente del COMITÉ será ejercido por el representante que para estos efectos nombre el GESTOR del AIJS o el suplente designado.

**ARTÍCULO 13.-** El Presidente del COMITÉ realizará las siguientes funciones:

- a) Representar al COMITÉ en todos los asuntos relacionados con su competencia.
- b) Convocar las Sesiones del COMITÉ, presidiéndolas y dirigiendo los debates.
- c) Firmar las minutas de las reuniones y suscribir la correspondencia pertinente.
- d) Recibir, enviar y tramitar la correspondencia pertinente.
- e) Preparar la agenda para las sesiones del COMITÉ.
- f) Redactar las minutas de las reuniones.
- g) Organizar y custodiar el archivo del COMITÉ.
- h) Realizar las convocatorias a sesiones ordinarias y extraordinarias.

**ARTÍCULO 14.-** Todos los miembros e invitados del COMITÉ tendrán los siguientes deberes:

- a) Informar a sus representadas o representados de los acuerdos firmes del COMITÉ, y velar por su ejecución por parte de los mismos.

- b) Guardar absoluta confidencialidad sobre la información que conozca como miembro del COMITÉ, debiendo informar o comunicar la misma únicamente a quienes necesariamente deban conocerla para el efectivo cumplimiento de los objetivos del COMITÉ.
- c) Realizar las tareas asignadas por el COMITÉ dentro del plazo conferido al efecto.
- d) Asistir a las sesiones a las que sean convocados personalmente o por medio de su suplente.
- e) Brindar la información que requiera el COMITÉ para la satisfacción del objetivo del mismo.
- f) Señalar un lugar para atender notificaciones del COMITÉ en nombre de su representada.

**ARTÍCULO 19.-** El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contempladas en el presente reglamento, configurará causal suficiente para que el COMITÉ solicite a la empresa, involucrada la sustitución del miembro titular o suplente.

**ARTÍCULO 20.-** La empresa involucrada que deba reemplazar a su representante por solicitud del COMITÉ, lo hará en un plazo máximo de un mes a partir de la fecha de recepción de la notificación.

## TITULO IV DE LAS SESIONES

**ARTÍCULO 21.-** El COMITÉ sesionará de forma periódica, para lo cual será convocado por el Presidente.

**ARTÍCULO 22.-** El COMITÉ cerrará puertas para iniciar la sesión diez minutos después de la hora convocada. Las sesiones ordinarias, tendrán un tiempo máximo de duración de una hora treinta minutos. En caso que se requiera ampliar el tiempo de la sesión, se tomará la decisión por mayoría simple de los miembros del COMITÉ, en caso que el resultado sea negativo el presidente podrá llamar a una sesión extraordinaria.

**ARTÍCULO 23.-** Las sesiones serán celebradas en la Sala de Conferencias del Mezanine o en el lugar que expresamente se indique en la convocatoria respectiva.

**ARTÍCULO 24.-** Para poder sesionar, el COMITÉ requerirá de un quórum constituido por la mitad más uno de las aerolíneas que sirven al AIJS.

**ARTÍCULO 25.-** El COMITÉ podrá levantar la sesión o suspender la discusión de un asunto determinado, cuando no se encuentre presente el representante de la empresa al que compete directamente el asunto que ha de examinarse.

**ARTÍCULO 26.-** La agenda para cada una de las sesiones del COMITÉ será preparada por el Presidente en apego a las instrucciones impartidas por el COMITÉ.

## TITULO V DE LA VOTACION

**ARTÍCULO 27.-** Para la aprobación de un documento, este deberá contar con los votos de la mitad más uno de los miembros presentes. Las abstenciones no se tomarán en cuenta como votos.

**ARTÍCULO 28.-** En caso de empate, se realizarán dos rondas de votaciones. Entre cada una de las rondas, los representantes de las entidades que estén directamente relacionados con el conflicto, contarán con cinco minutos cada uno para que defiendan sus puntos de vista. Si luego de dos votaciones no se elimina el empate, la decisión final corresponderá al Presidente del COMITÉ.

## TITULO VI DEL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS

**ARTÍCULO 29.-** El procedimiento de asignación de recursos de uso común se realiza siguiendo el mecanismo y cálculos establecidos en el documento denominado "Lineamientos generales para la asignación de los recursos de uso común en el AIJS". Este documento deberá ser aprobado por la mitad más uno de las aerolíneas que sirven al AIJS y podrá ser modificado y aprobado las veces que sean necesarias.

**ARTÍCULO 30.-** Todos los temas relacionados con la asignación de recursos de uso común en el AIJS deberán ser presentadas en el Comité de Asignación de Recursos de Uso Común del AIJS, con el fin de que se discutan colectivamente y se obtenga un consenso. En el caso de que exista alguna modificación en la distribución de recursos que afecte únicamente a menos del cincuenta por ciento de los miembros del Comité, se podrá discutir fuera del Comité en conjunto con las aerolíneas relacionadas, sin embargo, los resultados o cambios deberán ser comunicados posteriormente al resto de los miembros.

**ARTÍCULO 31.-** El presidente del Comité, en representación del Gestor, se reserva el derecho de mantener recursos o espacios no asignables que podrán ser utilizados para operaciones que estén en proceso de implementación.

**TITULO VII**  
**DE LA VIGENCIA**

RIGE A PARTIR del día \_\_\_\_\_.

Alajuela, \_\_\_\_\_ del dos mil 2012.

**SUSCRIBEN:**

<b>Empresa</b>		<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
<b>Aeris Holding Costa Rica S.A.</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		
<b>Aeroméxico</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		
<b>Air Canada</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		
<b>Air Panama</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		
<b>American</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		
<b>AviancaTaca</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		
<b>Condor</b>	<b>Titular</b>		

	<b>Suplente</b>		
<b>Continental</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		
<b>Copa</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		
<b>Delta</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		
<b>Frontier</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		
<b>Jet Blue</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		
<b>Iberia</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		
<b>Interjet</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		
<b>Spirit</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		
<b>US Airways</b>	<b>Titular</b>		
	<b>Suplente</b>		



## Procedimientos de Facilitación

**Código: MPO-09**

**Versión: 10**

**Página: 14-7**

AP.6 Asistencia a pasajeros con movilidad reducida en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría

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	
<b>AIJS:</b>	Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
<b>CETAC:</b>	Consejo Técnico de Aviación Civil
<b>RAC:</b>	Reglamento Aeronáutico Costarricense.
<b>OACI:</b>	Organización de Aviación Civil Internacional.
<b>DGAC:</b>	Dirección General de Aviación Civil
<b>IATA:</b>	International Air Transport Association
<b>AERIS:</b>	Aeris Holding Costa Rica S.A.
<b>PMR:</b>	Pasajeros con movilidad reducida
<b>Ambulift</b>	Equipo plataforma para el desplazamiento de pasajeros con movilidad reducida
<b>Artículos prohibidos:</b>	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.
<b>Ayudas técnicas:</b>	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.

<b>Desembarque:</b>	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.
<b>Discapacidad:</b>	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.
<b>Embarque:</b>	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.
<b>Operador aéreo:</b>	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.
<b>Operador del aeropuerto:</b>	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.
<b>Persona con impedimentos:</b>	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.
<b>Pasajero con movilidad reducida (PMR):</b>	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"> <li>• 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.</li> <li>• No ambulatorios: Incapacitados para subir, bajar o desplazarse dentro de la aeronave sin ayuda.</li> </ul> <p>b. <u>Por su ubicación a bordo de la aeronave:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• En camilla, que deberán ir acompañados de otra persona, facultativo o no, según determinen los médicos autorizados por el operador aéreo.</li> </ul> <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><b>Pasajeros individuales:</b></p>	<p>Son aquellos que no tienen relación entre sí. Hacen la reserva de su vuelo individualmente.</p>
<p><b>Pasajeros en grupo:</b></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><b>Acompañante válido:</b></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"><li>• Coordinar programas de capacitación y concientización, sobre asistencia a PMR, para el personal que está bajo su cargo.</li><li>• Mantener suficiente personal entrenado para asistir a los PMR</li></ul> <p>En caso que se subcontraten servicios por medio de un tercero, estos deben seguir con los lineamientos anteriores.</p>
<b>Migración, Aduanas, Ministerio de Agricultura, Control de Seguridad (Policía Aeroportuaria):</b>	<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 PMR<sup>1</sup>.

**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.

---

<sup>1</sup> 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 aeronave<sup>2</sup>.

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**

### **4.1Teléfonos 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.



## Procedimientos de Facilitación

**Código: MPO-09**

**Versión: 10**

**Página: 14-8**

AP.7 Procedimiento para atención de personalidades que ingresan o salen 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



GH responsable	Persona responsable	Firma

Nº de vuelo	Día y hora estimada llegada/salida vuelo	Puesto de seguridad de salida / llegada

**Nota importante:** En caso de atraso del vuelo (media hora), el GH informará a OPS de Aeris la hora estimada de llegada/salida, para el trámite de las firmas de autorización.

MAG		K-9	
Nombre		Nombre	
Firma		Firma	
Aduanas		PCD	
Nombre		Nombre	
Firma		Firma	
Migración		AERIS	
Nombre		Nombre	
Firma		Firma	
Policía Aeroportuaria			
Nombre			
Firma			

**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.

Funcionario de Migración que atiende la operación	
Nombre	
Firma	