

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/25-NE/27
30/07/10

**VIGÉSIMO QUINTA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/25)**

(Buenos Aires, Argentina, 4 al 6 de agosto de 2010)

**Cuestión 2 del
Orden del Día:**

Gestión Aeroportuaria y Medio Ambiente

**Cuestión 2.3 del
Orden del Día:**

Manual regulatorio de aeropuertos

(Nota de estudio presentada por México – Punto Focal “Gestión Aeroportuaria y Medio Ambiente”)

Antecedentes

1. Durante el GEPEJTA/17 (La Habana, Cuba, 25 al 27 de abril de 2006), la Secretaría señaló la necesidad de buscar soluciones coordinadas para lograr un sistema aeroportuario regional más competitivo e impulsar el desarrollo del “Manual Regulatorio de Gestión Aeroportuaria” en los Estados.
2. La Secretaría encargó a los Expertos de Chile, IATA, ALTA y ACI/LAC que, en coordinación con la Secretaría, trabajen en forma conjunta en el desarrollo de un “Manual Regulatorio de Gestión Aeroportuaria” considerando el nuevo escenario de gestión aeroportuaria.
3. Posteriormente durante el GEPEJTA/22 (Panamá, Panamá, del 26 al 28 de mayo de 2009), al tratar la cuestión relativa a la “Gestión aeroportuaria y medio ambiente”, se acordó la reactivación del grupo *ad hoc* para atender los temas sobre “Manual Regulatorio de Aeropuertos” y “Eficiencia Aeroportuaria”, el cual estaría conformado por Brasil, Chile como Ponente, Guatemala, México, ACI-LAC, ALTA, IATA y la Secretaría con el objeto de elaborar el “Manual Regulatorio de Aeropuertos” e identificar parámetros para medir “Eficiencia y rendimiento de los servicios aeroportuarios y de navegación aérea” con los términos de referencia sugeridos por la Secretaría.
4. En la reunión del Grupo *ad hoc* realizada en el GEPEJTA/23 (Santo Domingo, República Dominicana, del 25 al 27 de agosto de 2009), se estableció la coordinación para la aportación de comentarios y se adoptó un esquema inicial para el contenido del Manual Regulatorio de Aeropuertos.

Progreso

5. Con los comentarios y las posturas proporcionadas por los integrantes del Grupo *ad hoc*, se realizó el proyecto de recomendación que se adjunta a la presente nota, atendiendo además al compromiso definido en cumplimiento a la Resolución A18-11 Directriz de Procedimiento para la Implementación del Plan Estratégico de la CLAC y su **Adjunto**.

Medidas propuestas al Grupo de Expertos

6. Se invita al GEPEJTA a tomar en consideración el siguiente proyecto de recomendación, invitando a que presenten los comentarios que se consideren pertinentes en relación al tema.

RECOMENDACIÓN AXX-XX

“FACTORES A CONSIDERAR EN UNA REGULACIÓN AEROPORTUARIA”

CONSIDERANDO que los Estados miembros a pesar de que puedan tener políticas de reglamentación diferentes, comparten el objetivo fundamental de contar con un sistema aeroportuario uniforme en la región, a través del estudio de una reglamentación homologada que facilite la gestión aeroportuaria.

CONSIDERANDO que es función de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) propiciar y apoyar la coordinación y cooperación entre los Estados de la región para el desarrollo ordenado y la mejor utilización del transporte aéreo y de sus instalaciones aeroportuarias, así como, lograr el mejoramiento de la facilitación y tránsito de usuarios, carga y correo.

CONSIDERANDO que la industria aeroportuaria se ha convertido en un faro de estabilidad financiera atrayendo inversionistas que impulsan al desarrollo de la infraestructura aeroportuaria y de esta manera contribuir al crecimiento y prosperidad de toda región progresista que busca conectividad a los mercados globales.

CONSIDERANDO que el usuario constituye el principal sustento de la actividad aeronáutica y como tal, debe recibir todas las garantías en términos de protección, atención e información necesarias para disfrutar de un servicio aeroportuario seguro, ordenado y eficiente.

CONSIDERANDO que es responsabilidad indelegable de los Estados, velar por el cumplimiento de las normas y métodos recomendados aplicables a los servicios públicos en los aeropuertos, sin perjuicio de lo que establecen los contratos de concesión.

LA XXX ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE

Instar a los Estados miembros que apliquen los siguientes criterios en materia de regulación aeroportuaria, con el objeto de contar con un manual regulatorio de aeropuertos, en la medida que sean compatibles con sus legislaciones.

“FACTORES A CONSIDERAR EN UNA REGULACIÓN AEROPORTUARIA”

DEFINICIONES

Para los efectos de la presente Recomendación, se entenderá por:

1. ACI/LAC: Consejo Internacional de Aeropuertos / Latinoamérica y El Caribe (Airports Council International / Latin America and the Caribbean).
2. ALTA: Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo.
3. Autoridad Nacional Competente: La Autoridad de Aeronáutica Civil de cada Estado miembro.
4. Calidad: el conjunto de propiedades, ingredientes, atributos, características y componentes que constituyen, determinan, distinguen o individualizan un bien o servicio y que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del usuario.

5. CLAC: Comisión Latinoamericana de Aviación Civil.
6. Cliente: persona que compra en un establecimiento o utiliza sus servicios.
7. Concesionario: una sociedad constituida de conformidad con las leyes del Estado, titular de los derechos contenidos en una Concesión
8. Eficiencia: refiérase a la capacidad de disponer de los medios (procedimientos, sistemas y/o infraestructura aeroportuaria) con que se cuenta para alcanzar un estándar de calidad determinado.
9. Embarque: el acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o usuarios que se hayan embarcado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo. Se entiende que el embarque se inicia cuando el usuario abandona el edificio Terminal del aeropuerto respectivo.
10. Estándar de calidad: referencia para determinar la calidad de los productos y servicios de que se trate, particularmente para la protección y orientación de los consumidores.
11. IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo.
12. OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.
13. Operador aeroportuario: es el responsable de la gestión aeroportuaria.
14. Persona con movilidad reducida: toda persona cuya movilidad esté reducida a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier deficiencia física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal), mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad, y cuya situación necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se colocan a disposición de todos los usuarios.
15. Sistema de calidad: conjunto de elementos que están relacionados entre sí, que cuentan con los principios de eficiencia, modernización, seguridad y facilitación, equipos de medición, procedimientos, personal capacitado y atención al usuario.
16. Tarifa: se entiende por tarifa internacional el precio que se cobra por el transporte de personas entre un punto del territorio nacional y un punto en el exterior, y comprende las comisiones y condiciones de pago a los operadores turísticos y, en general, a los intermediarios, y todas las normas y condiciones que configuran o influyen sobre el precio que paga el usuario, así como cualquier beneficio significativo asociado con el transporte; sin perjuicio de lo establecido en los Acuerdos y demás compromisos internacionales en materia aeronáutica.
17. Transportista aéreo: persona natural o jurídica que presta servicios de transporte por aeronave, efectuados mediante tarifa. Puede igualmente llamarse: transportador, línea aérea o aerolínea.
18. Usuario: personas que utilizan los servicios aéreos y/o aeroportuarios en calidad de pasajeros, incluyendo aquellas personas naturales o jurídicas que intervienen en la actividad del transporte aéreo como “operadores”, que para el buen desempeño de su labor requieren de los medios idóneos. Abarca tanto el concepto de pasajero, como el de operador; entendiéndose transportistas aéreos, compañías de seguridad, instituciones del Estado y otros concesionarios.

PRINCIPIOS REGULATORIOS

1) Transparencia

Este principio se manifiesta en el reconocimiento al libre acceso a toda información relevante para un efectivo ejercicio de los derechos de operadores y usuarios en general, entendido como la posibilidad real de tomar conocimiento de las decisiones, políticas, tarifas, precios, regulaciones y toda otra disposición adoptada por la autoridad o por el operador aeroportuario, así como de la documentación que sustenta tales actos. Para efectos de esta regulación, la Transparencia constituye un mecanismo de control en manos de los usuarios, lo que sumado a otros medios de control contemplados en las leyes, contribuye a perfeccionar la eficiencia de la gestión aeroportuaria

La información que más comúnmente será necesario difundir para transparentar la gestión aeroportuaria es la siguiente:

- Normas regulatorias de la operación aeroportuaria, legales, reglamentarias y contractuales y de procedimientos.
- Precios, tarifas, cargos y cobros de cualquier especie a que estén afectos los servicios brindados por el operador aeroportuario, operador aéreo, prestadores de servicios y la Autoridad Aeronáutica.
- Condiciones básicas y de detalle, trámites y requisitos para el acceso al suministro de bienes y servicios en el aeropuerto.
- Presupuesto asignado a la respectiva operación, recursos públicos aportados, pagos y demás gastos efectuados por el operador e informes de ejecución presupuestaria.
- Auditorías y otras acciones de fiscalización y sus resultados.

Pueden considerarse diversos métodos para asegurar la transparencia en el actuar de los operadores, tanto aeroportuarios, como aéreos, tales como sistemas de vigilancia y auditoría; mecanismos activos de publicación regular de información; notificaciones y avisos a la autoridad, y fundamentalmente, derecho de acceso público a todo antecedente relevante del operador previa solicitud de parte interesada, tales como precios, condiciones de venta, sistemas de costos, políticas de trato a los consumidores, etc.

2) No discriminación.

Constituye un imperativo en la relación entre el proveedor de servicios aeroportuarios, transportista aéreo y los usuarios en general, la existencia de un trato igualitario y no discriminatorio, es decir, ausente de privilegios a favor de algún tipo de cliente.

No obstante, este principio no limita el ofrecimiento de condiciones diferenciadas a determinadas categorías de usuarios, en la medida que el acceso a tales condiciones obedezca a reglas claras, conocidas y susceptibles de ser cumplidas por cualquier usuario que opte a ello.

En otras palabras, la discriminación que está prohibida en la provisión de servicios y en el acceso a la explotación del negocio aeroportuario es aquella de carácter arbitrario, es decir, que no se justifique en condiciones objetivas, razonables y fundadas.

La no discriminación es exigible en todas las relaciones contractuales que surgen en torno a los aeropuertos, como por ejemplo en las siguientes:

- Estado-Concesionarios
- Autoridad-Fiscalizados
- Concesionarios-Subconcesionarios
- Aeropuerto-Líneas aéreas
- Líneas aéreas-Usuarios
- Aeropuertos-Usuarios
- Proveedores de servicios-Usuarios

En consecuencia, no son aceptables conductas tales como:

- Establecimiento de preferencias a operadores nacionales en desmedro de los extranjeros.
- Impedimento de acceso a vuelos a usuarios discapacitados, enfermos o con necesidades especiales.
- Imposición de precios, tarifas o cargos diferenciados como contraprestación por un mismo tipo de servicios.
- Entrega de información distinta en calidad o cantidad a diferentes licitantes o contratistas.

Para asegurar la ausencia de políticas discriminatorias es necesario considerar diversos instrumentos tales como: estrictas disposiciones en los respectivos contratos, un riguroso sistema de sanciones y prohibiciones, aplicación de legislación específica y expeditos medios de denuncia a favor de los afectados, entre otros.

3) Uniformidad a las condiciones dadas a los clientes

Los servicios aeroportuarios y aquellos considerados como complementarios que se presten en un aeródromo civil deben estar disponibles para todos los transportistas aéreos y operadores en condiciones de uniformidad. Con la firme intención de que el producto de tales servicios sea de calidad para los usuarios.

4) Equidad

Reconocer los derechos y promover el equilibrio en la regulación y administración del sector aéreo. Equilibrio entre los intereses de los aeropuertos, los proveedores de servicios de navegación aérea y las empresas de transporte aéreo.

Tener el derecho a acceder con justicia e igualdad al uso, control y beneficio de los mismos servicios e infraestructura aeroportuaria, así como tener la oportunidad de participar y aportar sus ideas en la toma de decisiones en los ámbitos de la vida social, económica, política y cultural que gira en torno al aeródromo.

Es la aceptación de las diferencias entre prestadores de servicios y usuarios, y la aceptación también de derechos, buscando el ideal de un equilibrio en el que ninguno de ambos se beneficie de manera injusta en perjuicio del otro.

5) Excelencia

Este principio debe adoptarse por los concesionarios, transportistas aéreos, proveedores de servicio y operadores como el resultado de preocuparse por las cosas más de lo que otros consideran que es sabido, de aportar creatividad más allá de lo que otros creen que es práctico, y de esperar más de lo que otros suponen que es posible.

Debe considerarse como el nivel máximo de calidad competitiva, producto del conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión aeroportuaria y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, implicación de las personas, mejora continua.

6) Costo equitativo

Establecer bases de regulación tarifaria y de precios para la prestación de los servicios aeroportuarios, y para los arrendamientos y contraprestaciones relacionadas con los contratos que los concesionarios celebren con los prestadores de servicios complementarios, cuando no existan condiciones razonables de competencia, de acuerdo con la opinión de la dependencia reguladora cuando esta exista.

.

En apego a las obligaciones determinadas por cada Estado, por sí o a petición de la parte afectada, considere que los servicios complementarios no reflejan condiciones adecuadas de competencia, solicitará la opinión de la dependencia u organismo para que, en su caso, se establezca la regulación tarifaria o de precios.

Las tarifas correspondientes a los servicios aeroportuarios y complementarios en los aeródromos civiles de servicio al público, deberán registrarse ante la Autoridad de Aviación Civil de manera previa al inicio de su vigencia, y deberán hacerse del conocimiento de los usuarios.

La regulación tarifaria o de precios que llegue a aplicarse, se mantendrá sólo mientras subsistan las condiciones que la motivaron. Los prestadores de servicios sujetos a regulación solicitarán a la autoridad nacional competente que emita su opinión sobre la subsistencia de tales condiciones.

En la regulación se podrán establecer tarifas y precios máximos por el uso de bienes o la prestación de servicios específicos o conjuntos de éstos, así como mecanismos de ajuste y períodos de vigencia.

Esta regulación deberá permitir la prestación de los servicios y la explotación de los bienes en condiciones satisfactorias de calidad, competitividad y permanencia

7) Evaluación independiente y externa.

Con base en las recomendaciones de la OACI y ACI/LAC y estándares internacionales (IATA) y tomando en cuenta los niveles de satisfacción de los usuarios, el operador aeroportuario debe señalar los indicadores de niveles de calidad y los sistemas de evaluación que permitan conocer el cumplimiento de los compromisos y metas programadas en los contratos de concesión del aeródromo, así como el desempeño de los concesionarios en la prestación de los servicios.

Las autoridad nacional competente de los Estados miembros de la CLAC, con base en dichos indicadores, deberán realizar la evaluación correspondiente, la que dará a conocer a los Operadores aeroportuarios a fin de que establezcan las medidas preventivas o correctivas que correspondan, sin perjuicio de las sanciones que procedan.

La evaluación de los indicadores de calidad es un proceso sistemático y permanente que comprende:

- La búsqueda y obtención de información que permita identificar su cabal cumplimiento o las desviaciones al sistema de calidad, y
- El perfeccionamiento de los criterios y lineamientos de evaluación de la eficacia de las medidas de seguridad y de sus modificaciones o mejoras

ESTABLECIMIENTO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES

La presente Recomendación presenta los derechos y obligaciones de los Operadores aeroportuarios, usuarios, Autoridad nacional competente e Inversionistas, en su estrecha relación durante el desarrollo de la gestión y operación aeroportuaria. Los derechos y obligaciones son enunciativos y no limitativos ya que dependerán en gran medida de las políticas, legislación y reglamentación de cada Estado miembro de la CLAC, para su establecimiento.

La Resolución A17-05 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios” define ampliamente algunos de los derechos y obligaciones enunciados en el presente.

1) Del Operador aeroportuario

Corresponde al operador aeroportuario brindar todos los servicios requeridos en las instalaciones aeroportuarias, bajo principios de calidad total, igualdad y equidad en el trato y orientados a satisfacer las demandas de los usuarios. En relación con:

- La atención, información y servicio para el usuario,
- La infraestructura destinada a la prestación de los servicios aeroportuarios,
- La calidad total del servicio al cliente,
- Los operadores de servicios aéreos comerciales,
- El sistema de control de calidad del servicio,
- El equilibrio ecológico y la protección al ambiente.

Según lo estipule el documento contractual y en los términos que la legislación y normatividad del Estado le apruebe, el operador aeroportuario, tendrá derechos como retribución por la prestación de los servicios, siendo éstos:

- Derecho a cobrar tarifa,
- Derecho de explotación y de administración de la infraestructura aeroportuaria que le fuera asignada,
- Derecho a exigir el acatamiento de su normativa por parte de los usuarios,
- Derecho a exigir a los usuarios el pago de los daños o deterioro causados a la obra y sus Instalaciones,
- Derecho a suspender temporalmente el servicio,
- Derecho a cobrar jurídicamente el pago de la tarifa,
- Derecho a subcontratar la prestación de servicios,
- Derecho a ser compensado en el caso que la autoridad nacional competente disponga modificar el contrato,
- Derecho a disponer de un mecanismo de solución de controversias,
- Derecho a solicitar revisión de las condiciones contractuales sujeto a las formalidades que el contrato establezca.

Todas las relaciones contractuales que mantengan los operadores aeroportuarios, considerarán la implementación de un sistema de control de calidad del servicio, para lo cual deberán cumplir con la:

- Obligación de prestar los servicios ofrecidos, aeronáuticos, no aeronáuticos, comerciales y no comerciales que se establezcan,
- Obligación de informar de la estructura organizacional del contrato,
- Obligación de velar por la seguridad de los usuarios, supeditándose a los criterios de seguridad y funcionalidad determinadas por la autoridad nacional competente,
- Obligación de mantener los niveles de servicio ofrecidos, dentro de los parámetros de calidad fijados por la autoridad,
- Obligación de proporcionar información a los usuarios,
- Obligación de dar un trato deferente al usuario,
- Obligación de dar asistencia al usuario,
- Obligación de implementar y mantener Sistemas de Seguridad Operacional y velar por el cumplimiento del mismo
- Obligación de publicitar sus tarifas,
- Obligación de consultar a los usuarios sobre cualquier cambio en los sistemas de imposición de derechos (tarifas, tasas, rentas, etc.) o en los niveles de estos,
- Obligación de dar respuesta a los reclamos y sugerencias de los usuarios con celeridad y transparencia,
- Obligación de mantenimiento y conservación de la infraestructura aeroportuaria en óptimo estado de funcionamiento,
- Obligación de cumplir con las normas de derecho laboral,

- Obligación de realizar mediciones y controles,
- Obligación de desarrollar y ejecutar un programa de control de calidad, en el cual indicará los procedimientos, las normas y los estándares de calidad,
- Obligación de contratar seguros de responsabilidad civil, para hacer frente a los daños y perjuicios que ocasione el prestador, su personal o equipos, a las instalaciones o a terceros, en su persona o en sus bienes

2) Del Usuario

Los usuarios tienen derecho a recibir del operador aeroportuario los servicios que presten respectivamente, conforme lo estipule el documento contractual y en los términos que la legislación y normatividad del Estado le apruebe, siendo éstos:

- Derechos a recibir los servicios básicos de manera oportuna y acorde a sus necesidades,
- Derecho a recibir los servicios complementarios,
- Derecho a seguridad,
- Derecho a calidad de servicio,
- Derecho a información,
- Derecho a trato digno,
- Derecho a reclamo cuando sean vulnerados sus derechos,
- Derecho a sugerencias,
- Derecho a respuesta,
- Derechos al embarque,
- Derecho a la compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación y/o retraso de vuelo,
- Derecho a solicitar indemnización,
- Derecho a disponer de un mecanismo de solución de controversias.

El usuario, durante el uso de las instalaciones de la infraestructura aeroportuaria, tiene la obligación de acatar cabalmente lo siguiente:

- Obligación de pago de tasas y tarifas,
- Obligación de cumplir con horarios,
- Obligación de respeto a la normativa vigente,
- Obligación de obedecer instrucciones,
- Obligación de debido cuidado,
- Obligación de pago de daños al concesionario y/o transportista aéreo,
- Obligación de pagar los daños ocasionados a terceros.

3) De la Autoridad nacional competente

Las autoridades aeronáuticas o autoridades nacionales competentes facilitarán el establecimiento de sistemas de control de calidad del servicio,

- Derecho de cambiar de ubicación o modificar los servicios cuando las necesidades del aeropuerto así lo requieran
- Derecho de disponer la modificación de las condiciones contractuales por causa de interés público.
- Derecho de fijar tarifas y cobros por la prestación de servicios.
- Derecho de aplicar las regulaciones necesarias para garantizar la seguridad, regularidad y eficiencia del transporte aéreo.
- Derecho de vigilar la operación aérea y aeroportuaria.

- Derecho de realizar auditorías administrativas, de seguridad de la aviación y de seguridad operacional.
- Derecho de aplicar multas en caso de incumplimiento de regulaciones que pongan en riesgo la seguridad del aeropuerto.

Las autoridades aeronáuticas o autoridades nacionales competentes durante el término de plazo de la concesión para la operación, administración y explotación de la infraestructura aeroportuaria del aeródromo, en su calidad de inspección técnica y actuando en la vigilancia del cumplimiento del contrato de concesión en todos sus aspectos, tendrá entre otras obligaciones las siguientes:

- Obligación de verificar el cumplimiento del Contrato de Concesión,
- Obligación de remitir informes ejecutivos a la autoridad nacional competente, que indique el estado y grado de avance del contrato de concesión, según las especificaciones contenidas en las condiciones del mismo,
- Obligación de exigir y analizar los antecedentes que deba entregar el concesionario,
- Obligación de verificar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de la infraestructura aeroportuaria y el Programa de Conservación,
- Obligación de verificar el cumplimiento del Plan de Trabajo, aprobado por la autoridad nacional competente,
- Obligación de implementar un Programa de Seguridad Operacional del Estado (SSP),
- Obligación de verificar el cumplimiento de las normas sobre la operación de la infraestructura aeroportuaria y servicios,
- Obligación de verificar el cumplimiento del cobro de las tarifas aprobadas y su correcta aplicación,
- Obligación de analizar y aprobar la información estadística entregada por el concesionario,
- Obligación de verificar el cumplimiento de las condiciones económicas de la concesión,
- Obligación de proponer la aplicación de multas que correspondan, en virtud del Contrato de Concesión,
- Obligación de verificar y velar por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables, administrativos y, en general, de cualesquiera otros que emanen de los documentos del contrato,
- Obligación de verificar el cumplimiento de la entrega de los estados financieros de la Sociedad Concesionaria,
- Obligación de analizar y aprobar, todas las disposiciones que corresponden a la autoridad aeronáutica, en la etapa de construcción relacionadas con la ingeniería de los proyectos y la construcción cuando se realicen obras durante la etapa de explotación,
- Obligación de verificar el cumplimiento de las Consideraciones Ambientales contenidas en las Condiciones Técnicas, las regulaciones ambientales establecidas en el Contrato de Concesión, las exigencias y/o medidas ambientales correspondiente y las que deriven de la o las respectivas Resoluciones de Calificación Ambiental emitidas por la autoridad nacional competente, que resulten de él o los Estudios o Declaraciones de Impacto Ambiental que requiera el proyecto y/o sus actividades,
- Obligación de los pagos que deba realizar la Sociedad Concesionaria al Estado de acuerdo a lo señalado en las condiciones del Contrato,
- Obligación de dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del Contrato de Concesión,
- Obligación de verificar y coordinar el cumplimiento de pagos al Concesionario, cuando aplique conforme a la legislación del Estado, por Co-financiamiento para el mantenimiento, operación e inversión de los aeropuertos,
- Obligación de verificar el cumplimiento del Programa Anual de Conservación aprobado;
- Obligación de aprobar, rechazar y sugerir modificaciones a los cronogramas, proyectos, planes, programas y otros documentos presentados por el Concesionario para los que requieran su aprobación. No obstante la aprobación de algún proyecto o documento, el Concesionario seguirá siendo el responsable de que las obras aprobadas cumplan con los estándares establecidos en las Bases Técnicas respectivas,

- Obligación de colaborar con el saneamiento físico de las áreas de los aeropuertos que se encuentran invadidas y están dentro de la franja de seguridad. Una vez obtenido el saneamiento, estas áreas pasarán a ser parte de las áreas de concesión.
- Obligación de resolver sobre el saneamiento legal de las áreas de los aeropuertos donde existe superposición con otras entidades del Estado

4) Del Inversionista

Todas las relaciones contractuales que mantengan inversionistas con los operadores aeroportuarios, considerarán la implementación de lo siguiente:

- Obligación de cumplimiento de las normas nacionales e internacionales que regulan la operación de los aeropuertos, garantizando el cumplimiento del Certificado de Operación otorgado por la DGAC,
- Obligación de obtener y mantener, en cada uno de los aeropuertos, las recomendaciones de OACI y los estándares establecidos por organizaciones internacionales (IATA) y/o los estándares de servicio a ser definidos en el Contrato de Concesión,
- Obligación de financiar y ejecutar las inversiones definidas en el Contrato de Concesión y en los Planes Maestros de cada aeropuerto aprobados por la DGAC,

ESTÁNDARES DE CALIDAD

Entre las obligaciones de los operadores aeroportuarios de los operadores aéreos y/o prestadores de servicios se encuentra la de desarrollar y ejecutar programas de control de calidad y sistemas de seguridad operacional-SMS, en la elaboración de dichos programas deberán considerarse los procedimientos, las normas y los estándares de calidad y eficiencia establecidos en las condiciones del Contrato de Concesión; que el Estado fijará con base en los estándares internacionales.

Los operadores aeroportuarios, operadores aéreos y prestadores de servicios deberán someterse a mecanismos de control de calidad bajo estándares cualitativos y cuantitativos en los siguientes aspectos:

- 1) Estándares de **calidad del desempeño** (basados en niveles mínimos aceptables de servicios medidos en términos de frecuencia y regularidad de los servicios prestados).
- 2) Estándares de **capacidad aeroportuaria** (basados en requerimientos mínimos de áreas y medidos por fórmulas matemáticas de congestiónamiento por áreas, de conformidad con las fórmulas y principios de la IATA).
- 3) Estándares de **percepciones de usuarios** (basados en encuestas a los usuarios y medidos en un análisis cualitativo de la percepción de los mismos).
- 4) Estándares de seguridad operacional.

Los criterios a emplear son múltiples y dependen del segmento de usuarios respecto a los cuales se requiera conocer su opinión (pasajeros, líneas aéreas, concesionarios, etc.), o si se trata de cubrir temas relacionados con el servicio entregado o la continuidad de sistemas operacionales

PARÁMETROS DE EFICIENCIA

La eficiencia que se pretende medir en cada aeródromo, es considerada como el esfuerzo anual en productividad del operador aeroportuario.

Basado en los aspectos definidos de los estándares cualitativos y cuantitativos, se determinan para esta Recomendación de manera enunciativa pero no limitativa, los siguientes parámetros de eficiencia:

Desempeño.

- La capacidad de operación de un aeródromo, medida con base en el número máximo de operaciones por hora que puede atender en sus instalaciones en el área de movimiento, esto es, pistas, calles de rodaje y plataformas,
- La capacidad de las bandas de reclamo de equipaje, medida en el número de bolsos por hora pico.
- La capacidad de mostradores de facturación, medida en el número de pasajeros atendidos por hora pico.

Capacidad

- El número máximo de pasajeros por hora que pueden ser atendidos en el edificio terminal,
- El porcentaje de posiciones de contacto utilizadas por hora pico,
- El número de taxis por pasajeros por hora pico y en su caso espacios equivalentes para autobuses.

Percepción

:

- Porcentaje de sugerencias y reclamos de los usuarios, por cada área de servicio del aeródromo,
- El número de reportes de los transportistas aéreos sobre la condición física de pistas, rodajes y plataformas.

Lo anterior de conformidad con los estándares de servicio que el Estado determine en las condiciones del Contrato de Concesión

CONECTIVIDAD, ACCESO E INTERMODALIDAD DE LOS AEROPUERTOS CON SU ENTORNO, SU RELACIÓN CON LOS ORGANISMOS MUNICIPALES Y OTROS CON COMPETENCIA EN LA MATERIA

En cada aeropuerto, el operador deberá constituir una entidad consultiva formada, entre otros, con representantes del gobierno estatal y municipal, así como de las cámaras de comercio, turismo e industria de la región, de los concesionarios y permisionarios del servicio de transporte aéreo que operen en el aeropuerto y del administrador aeroportuario.

Esta entidad coadyuvará en la promoción del aeropuerto y podrá emitir recomendaciones en relación con aquellos aspectos que afecten la actividad urbana y turística, así como el equilibrio ecológico de la zona, para lo cual el administrador del aeropuerto deberá informar a la entidad constituida sobre el programa maestro de desarrollo y sus modificaciones, así como los principales proyectos de inversión para la expansión y modernización del aeropuerto.

La organización y funcionamiento de esta entidad se determinará conforme a la legislación y reglamentación que el Estado disponga.