



COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL

LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 4127
LIMA 100, PERÚ

CLAC/CE/70-NE/03
31/08/06

LXX REUNIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO DE LA CLAC

(Santo Domingo, República Dominicana, 20 al 22 de septiembre de 2006)

**Cuestión 1 del
Orden del Día:**

**Informes del GEPEJTA (Décima séptima y décima octava reuniones) y
proyectos de Decisión**
Tarea Nro. 23 del Programa de Trabajo de la CLAC

(Nota de estudio presentada por la Secretaría)

1. Como en oportunidades anteriores, durante el presente bienio la CLAC ha venido analizando varios temas, tanto en las reuniones de sus Grupos de Expertos, Grupos *ad hoc* y Comité Ejecutivo, dando como resultado diversos proyectos de Recomendación y/o Resolución, los mismos que se detallan a continuación y que deberán ser aprobados por la Asamblea al final de este período:

Proyectos de Recomendación:

- Incorporación de normas en los procedimientos de las infracciones aeronáuticas de los Estados miembros de la CLAC (**Adjunto 1**).
- Gestión integral de la cartera de sobrevuelos en los Estados miembros de la CLAC (**Adjunto 2**).
- Guía de orientación para el desarrollo de proyectos de trabajos aéreos especiales en Latinoamérica (**Adjunto 3**).
- Acuerdo entre los Estados sobre determinación de la edad límite para los pilotos (**Adjunto 4**).
- Medidas para contribuir a la aplicación de una Lista de Chequeo FAL/AVSEC en las regiones CAR/SAM (**Adjunto 5**).

Proyectos de Resolución:

- Servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios (**Adjunto 6**).
- Factores a considerar en la concesión de aeropuertos (**Adjunto 7**).

Medidas propuestas al Comité Ejecutivo

2. Se invita al Comité Ejecutivo a examinar los Proyectos de Decisión **adjuntos** para su ulterior aprobación por parte de la Asamblea.

PROYECTO DE RECOMENDACIÓN A17-**

**INCORPORACIÓN DE NORMAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS INFRACCIONES
AERONÁUTICAS DE LOS ESTADOS MIEMBROS DE LA CLAC**

CONSIDERANDO que la función de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) es la cooperación y coordinación de las actividades de aviación civil en la Región, con el objeto de desarrollarla en forma ordenada y uniforme;

CONDIDERANDO que la CLAC cumple su cometido siempre dentro de los principios y objetivos establecidos tanto en su Estatuto como en el Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Chicago, 7 de diciembre de 1944);

CONSIDERANDO lo dispuesto en el Artículo 12 del mencionado Convenio de Aviación Civil Internacional, en cuanto al compromiso de los Estados miembros de cumplir y hacer cumplir las normas aeronáuticas y a proceder contra las personas que los infrinjan;

CONSIDERANDO que la mayoría de los Estados miembros de la CLAC ha elaborado los procedimientos necesarios para dar cumplimiento al Artículo 12 antes señalado;

CONSIDERANDO la necesidad de conciliar el principio de la soberanía de los Estados y la utilidad de establecer una norma que permita a todos los Estados miembros proceder en forma efectiva contra cualquier persona extranjera que infrinja su normativa;

LA XVII ASAMBLEA DE LA CLAC

RECOMIENDA a los Estados miembros a que:

1. Incorporen la siguiente norma dentro de sus procedimientos de infracciones aeronáuticas:

“Si con motivo de la operación de una aeronave (nombre del Estado que legisla) en jurisdicción de un Estado extranjero, se infringieren los reglamentos aeronáuticos de ese Estado y las autoridades de dicho Estado hubieran adoptado las medidas o sanciones que prevén sus normas internas, requiriendo expresamente su ejecución en jurisdicción (nombre de Estado que legisla), la autoridad aeronáutica podrá acceder a lo pedido siempre que la infracción y la medida atribuida al imputado estén contemplados en la legislación aeronáutica nacional, y se le hubiese asegurado a aquél el ejercicio legítimo del derecho a defensa. Con todo, la medida aplicada por el Estado extranjero no podrá ser superior a la sanción establecida para esa infracción en la legislación nacional.”

2. Inicien los procesos necesarios tendientes a incorporar la norma propuesta en los procedimientos nacionales, con el propósito de estandarizar los criterios respecto del tratamiento uniforme de las infracciones aeronáuticas.

PROYECTO DE RECOMENDACIÓN A17-**

**GESTION INTEGRAL DE LA CARTERA DE SOBREVUELOS
EN LOS ESTADOS MIEMBROS DE LA CLAC**

CONSIDERANDO que corresponde a los Estados buscar mecanismos que permitan una recaudación oportuna de derechos por la utilización de los servicios ATS de sobrevuelo, tal como lo ha declarado el Concejo de la OACI (Documento 9082);

CONSIDERANDO la situación de cartera morosa por estos conceptos que se presenta en algunos Estados de la región, con saldos de dudoso recaudo, así como la necesidad de implementar mecanismos eficaces de cobro;

CONSIDERANDO la cooperación que debe existir entre los Estados miembros, principalmente a fin de facilitar el cobro de los derechos por la utilización de los servicios ATS de sobrevuelo;

CONSIDERANDO que los Estados deben contar con información veraz para la efectiva toma de decisiones.

LA XVII ASAMBLEA DE LA CLAC

RECOMIENDA:

1. Exhortar a los Estados miembros para que implementen mecanismos de pago anticipado de los servicios ATS, considerando la metodología que se presenta a continuación, sin perjuicio de las regulaciones, políticas y procedimientos vigentes en cada país miembro.

PROCEDIMIENTO EN CASO DEL PAGO PREVIO DE LOS SERVICIOS ATS

2. En el caso de sobrevuelos en servicios regulares que deseen acogerse al prepago y de servicios no regulares, se exhorta a los Estados a desarrollar herramientas consultables por medios electrónicos que permitan a los potenciales usuarios efectuar su autoliquidación por concepto de prestación de servicios de sobrevuelo
3. Estos sistemas deberán tener la capacidad de elaborar una factura pro forma que pueda imprimirse, con las instrucciones correspondientes para efectuar el pago. Una vez efectuado el pago, el cliente enviaría su solicitud de prestación de servicios de sobrevuelo, acompañada del respectivo comprobante.
4. El anterior procedimiento debe adelantarse con suficiente anticipación y al menos 72 horas antes de la hora programada para el vuelo.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONSTITUCION DE GARANTIAS

5. En el caso de sobrevuelos en servicios regulares que no deseen acogerse al prepago, la Autoridad aeronáutica podrá exigir la constitución de las respectivas garantías o pólizas de cumplimiento debidamente legalizadas para otorgar los correspondientes permisos de sobrevuelo, caso en el cual se procedería a remitir periódicamente la facturación correspondiente a las operaciones de sobrevuelo del mes inmediatamente anterior.

6. En caso de que un explotador de aeronaves presente morosidad en el pago, podrá suspenderse el permiso de sobrevuelo y podrán hacerse efectivas las garantías otorgadas, hasta tanto se remedie la situación de morosidad.

SISTEMA DE INFORMACIÓN REGIONAL

7. Establecer un Sistema de Información Regional, a cargo de la Secretaría de la CLAC.
8. Dicha base de datos deberá contener la información que a continuación se detalla y se actualizada mensualmente:
 - Nombre de la empresa
 - Estado casa matriz
 - Matrículas de aeronaves
 - Nombre del CEO de la empresa
 - Dirección de correspondencia
 - Números telefónicos
 - Correo electrónico
 - Página Web
 - Número de fax
 - Nombre de la persona encargada de pagos de facturación de operación y datos de contacto
9. Encargar a la Secretaría de la CLAC el manejo de la base de datos y publicarla en su página Web, para que tengan acceso todos los Estados en su tarea de cobro de los servicios ATS.

La presente Recomendación reemplaza a la Recomendación A15-8

PROYECTO DE RECOMEDACIÓN A17-**

**GUÍA DE ORIENTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE
PROYECTOS DE TRABAJOS AÉREOS ESPECIALES EN LATINOAMÉRICA**

CONSIDERANDO que en los países miembros de la CLAC existe una diversidad en el tratamiento de los trabajos aéreos especializados, por lo que resulta de gran ayuda establecer una guía que abarque de manera amplia los diferentes tópicos incluidos en esta modalidad de servicio;

CONSIDERANDO que los trabajos aéreos especializados cumplen una importante función que coadyuva al fomento de las actividades agropecuarias, industriales, emergencias médicas y, científicas, entre otras y en esa medida se debe procurar su desarrollo;

CONSIDERANDO que, dada la especialización de algunos equipos utilizados en estas actividades y del personal que se requiere para pilotarlo, conviene a los intereses de los Estados de la CLAC, promover una política que permita el uso de estos en otros Estados, cuando las necesidades así lo requieran, para lo cual, si lo consideran conveniente podrá suscribir acuerdos de reciprocidad;

CONSIDERANDO que en algunos países de la región se están desarrollando proyectos para la investigación y desarrollo de equipos relacionados con los trabajos aéreos especiales, por lo que es conveniente un apoyo solidario a este tipo de iniciativas;

CONSIDERANDO que se hace necesaria la adopción de algunas pautas básicas que permitan a los Estados latinoamericanos suplir las deficiencias de esta modalidad de servicio, en aquellos aspectos que resulten de interés común, respetando los estándares de seguridad.

LA XVII ASAMBLEA DE LA CLAC

RECOMIENDA

Exhortar a los Estados miembros a adoptar los siguientes lineamientos que constituyen pautas básicas para el desarrollo de proyectos de trabajos aéreos especiales en Latinoamérica.

**GUÍA DE ORIENTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE
PROYECTOS DE TRABAJOS AÉREOS ESPECIALES EN LATINOAMÉRICA**

Definición

1. Los trabajos aéreos especiales son actividades aéreas, diferentes a las de transporte público, consistentes en quehaceres cuya naturaleza implica que se efectúe en o desde el aire, empleando aeronaves.
2. Tales trabajos incluyen:
 - 2.1 Aplicaciones aéreas.
 - a) Agrícolas:
 - Destrucción de insectos perjudiciales a la agricultura y lucha contra animales dañinos;

- lucha contra las enfermedades de las plantas;
 - destrucción de malezas y matorrales;
 - aplicación de fertilizantes y elementos regeneradores;
 - defoliación, siembra, conservación y protección;
 - disecación de frutas y secamiento de campos, y
 - otros tratamientos agrícolas por aspersión o lanzamiento.
- b) Extinción de Incendios,
 - c) Tratamiento de nubes,
 - d) Prevención de heladas,
 - e) Producción de aire turbulento, y
 - f) Repoblación de peces, aves y animales.
- 2.2 Observación, investigación, fotografía aérea y aerofotogrametría
- a) Elaboración de mapas;
 - b) Exploración geológica;
 - c) Exploraciones polares;
 - d) Conservación y utilización de suelos y aguas;
 - e) Planificación y desarrollo de centros urbanos;
 - f) Ingeniería civil;
 - g) Arqueología;
 - h) Estudios hidrológicos;
 - i) Inspección de cultivos, rebaños y tierras de labor;
 - j) Inspección y control de áreas inundadas y devastadas;
 - k) Observación meteorológica;
 - l) Estudio de la radiación cósmica;
 - m) Agricultura, silvicultura y forestación; y
 - n) Otros trabajos de observaciones e investigaciones desde el aire.
- 2.3 Prospección
- a) Prospección pesquera;
 - b) Estudios de la fauna;
 - c) Prospección magnética, y
 - d) Otras actividades de mediciones y búsqueda desde el aire.
- 2.4 Inspección y vigilancia
- a) Prevención de incendios
 - b) Control de líneas de transmisión, niveles de agua, sistemas de riego, embalses y vertientes
 - c) Vigilancia de oleoducto, gasoductos, fronteras, guardacosta y forestal
 - d) Búsqueda y salvamentos,
 - e) Control del tráfico vehicular y actos públicos;
 - f) Detección de fenómenos naturales en la superficie
 - g) Localización de cardúmenes
- 2.5 Construcción
- a) Construcción de líneas de alta tensión y teleféricos;
 - b) montaje y traslado aéreo de torres;
 - c) construcción de vallas;
 - d) construcción, instalación y traslado de elementos pesados en edificaciones;
 - e) construcción de puentes y oleoductos;

- f) supervisión de trabajos de construcción, y
- g) otras actividades relacionadas con traslado, montaje, instalaciones y apoyo en obras terrestres y marítimas.

2.6 Publicidad

- a) Remolque de letreros;
- b) lanzamiento de volantes y objetos livianos de publicidad;
- c) anuncios por amplificador de voz;
- d) trazados fumígenos;
- e) emisiones de radio y televisión;
- f) televisión y rodaje de películas;
- g) avisos luminosos; y
- h) otras actividades relacionadas con publicidad y propaganda aérea.

2.7 Ambulancia Aérea

Traslado de personas con lesiones o enfermedades, contando con personal médico y equipos especiales para su atención.

2.8 Instrucción de vuelo remunerada a bordo de aeronaves

Cualquier otra actividad similar en la que una aeronave sea utilizada para propósitos especiales diferentes al transporte aéreo

2.9 Vuelos de exhibición, demostración, experimentales y deportivos

2.10 Cada Estado podrá incorporar cualquier otra actividad aérea de similar naturaleza.

Aeronaves

3. Los equipos de vuelo empleados en los trabajos aéreos especiales, serán aeronaves de ala fija o rotatoria, especialmente diseñada y fabricada o adaptada y, en todo caso, equipadas para la actividad propuesta.

4. Los Estados (miembros de la CLAC) admitirán en sus empresas de aviación dedicadas a los trabajos aéreos especiales, el empleo de aeronaves diseñadas, fabricadas y/o adaptadas en otros Estados miembros, siempre que reúnan los requisitos de aeronavegabilidad y seguridad propios de su modalidad estipulados por los estándares internacionales sobre la materia.

Explotadores

5. Los explotadores de aeronaves dedicadas actividades de servicios aéreos comerciales de trabajos aéreos especiales, deberán ser empresas que cuenten con el correspondiente permiso de operación otorgado por la autoridad aeronáutica competente.

6. No obstante, estas actividades podrán ser desarrolladas por personas naturales o jurídicas en el ámbito estrictamente privado, empleándolas en instalaciones de propiedad del explotador de la aeronave, sin que en éste caso les sea permitido hacerlo a favor de terceros.

Tripulantes

7. Se exigirá por parte de los estados, que los tripulantes de las aeronaves operadas en trabajos aéreos especiales sean titulares de una licencia de piloto comercial, entrenados y habilitados para la clase o tipo de aeronave y la modalidad de operación, otorgada por la autoridad aeronáutica competente.

Mantenimiento

8. Se exigirá por parte de los Estados, que el mantenimiento de las aeronaves empleadas en los trabajos aéreos especiales, sea ejecutado en organizaciones autorizadas (propias o contratadas por el explotador) y contando con personal técnico licenciado.

Operación en el Territorio de otros Estados

9. Los estados miembros de la CLAC permitirán en su territorio la operación de aeronaves y empresas extranjeras dedicadas a los trabajos aéreos espaciales, a condición de reciprocidad.

10. Lo anterior sin perjuicio de que cada Estado constaten previamente la inexistencia o insuficiencia de empresas nacionales capacitadas para hacer el trabajo requerido, antes de proceder a autorizar una empresa extranjera.

Fomento a la Investigación y Desarrollo Tecnológico

11. Los Estados fomentarán los proyectos de investigación y desarrollo tecnológico encaminados al diseño, construcción, mantenimiento y operación de aeronaves y demás equipos de trabajos aéreos especiales y a tal propósito se apoyarán mutuamente y trabajarán en lo posible en la eliminación de las barreras técnicas y económicas que puedan obstruir innecesariamente la ejecución de los trabajos aéreos especiales, respetando los estándares de seguridad.

Cooperación y Transferencia Tecnológica

12. Las autoridades aeronáuticas de los Estados, propiciarán acuerdos de cooperación técnica y de transferencia tecnológica, para el desarrollo de nuevas aeronaves o equipos y para el desenvolvimiento operativo de los trabajos aéreos especiales en todas sus modalidades.

La presente Recomendación reemplaza a la Recomendación A16-14

PROYECTO DE RECOMENDACIÓN A17-**

**ACUERDO ENTRE LOS ESTADOS SOBRE DETERMINACIÓN
DE LA EDAD LÍMITE PARA LOS PILOTOS**

CONSIDERANDO que la CLAC tiene por objetivo primordial el proveer a las Autoridades de Aviación Civil de los Estados miembros una estructura adecuada dentro de la cual puedan discutirse y planearse todas las medidas requeridas para la cooperación y coordinación de las actividades de aviación civil;

CONSIDERANDO que, de acuerdo al Artículo 5° del Estatuto de la CLAC, la Comisión para el cumplimiento de sus fines, desarrollará todas las funciones necesarias, entre otros, para propiciar acuerdos entre los Estados de la región que contribuyan a la mejor utilización de los planes regionales de la OACI, para el establecimiento de las instalaciones y servicios de navegación aérea y a la adopción de las especificaciones de la OACI en materia de aeronavegabilidad, mantenimiento y operación de aeronaves, licencias del personal e investigación de accidentes de aviación;

CONSIDERANDO que la XVI Asamblea Ordinaria de la CLAC (Río de Janeiro, Brasil, noviembre de 2004) acordó incorporar la tarea sobre el establecimiento de un “Acuerdo entre los Estados sobre determinación de la edad límite para los pilotos” dentro de su Programa de Trabajo;

CONSIDERANDO que el 23 de febrero de 2006, el Consejo de la OACI aprobó la enmienda 167 al Anexo 1 al Convenio sobre aviación civil internacional, en la que se propone modificar la edad máxima para los miembros de la tripulación de vuelo a 65 años y estableció que la fecha de entrada en vigencia de la enmienda propuesta sería el 23 de noviembre 2006.

LA XVII ASAMBLEA ORDINARIA

RECOMIENDA

- I. Que los Estados miembros adopten la enmienda 167 al Anexo 1 del Convenio sobre aviación civil internacional, en la que se acuerda que los pilotos de líneas aéreas pueden continuar realizando vuelos hasta la edad de sesenta y cinco años (65), bajo las siguientes condiciones:
 - a) con una limitación para las operaciones con tripulaciones múltiples;
 - b) con la salvedad de que ningún otro piloto haya cumplido los sesenta años; y,
 - c) que todos los pilotos mayores de sesenta años se sometan a evaluaciones médicas cada seis meses.
- II. Encargar a la Secretaría de la CLAC el seguimiento de la aplicación de la presente por parte de los Estados miembros.

PROYECTO DE RECOMENDACIÓN A17-***

**MEDIDAS PARA CONTRIBUIR A LA APLICACIÓN DE UNA LISTA DE CHEQUEO
FAL/AVSEC EN LAS REGIONES CAR/SAM**

CONSIDERANDO que los Estados contratantes adoptarán medidas apropiadas para el despacho de las aeronaves que llegan de otro Estado contratante o salen hacia el mismo, y las aplicarán de tal manera que se eviten demoras innecesarias;

CONSIDERANDO que al elaborar procedimientos destinados al despacho eficaz de las aeronaves que llegan o salen, los Estados contratantes tendrán en cuenta la aplicación de medidas de seguridad de la aviación y de control de estupefacientes, según corresponda;

CONSIDERANDO que el Convenio sobre Aviación Civil Internacional establece que todo Estado contratante tendrá como su objetivo primordial la seguridad de los pasajeros, las tripulaciones, el personal en tierra y el público en general en todos los asuntos relacionados con la salvaguardia contra los actos de interferencia ilícita en la aviación civil;

CONSIDERANDO que es compromiso de los Estados miembros tomar las medidas apropiadas para la ejecución oportuna y coordinada de las partes que les corresponden en beneficio de la seguridad y regularidad de los vuelos;

CONSIDERANDO que los Estados de las Regiones CAR/SAM deben adoptar medidas armonizadas tendientes a optimizar los sistemas de facilitación y seguridad aeroportuaria.

LA XVII ASAMBLEA RECOMIENDA a los Estados miembros:

- a) Comprometer sus esfuerzos para lograr una estandarización eficiente de procedimientos de coordinación FAL/AVSEC, así como participar y prestar su cooperación en el desarrollo de las medidas que se convengan para mejorar su implementación.
- b) Cooperar con las Oficinas Regionales de la OACI, informando con suficiente anticipación sobre el estado de avance de dichas medidas, esto con el propósito de potenciar el bien común de la seguridad de la aviación y la actividad del transporte aéreo, armonizando sus requerimientos en beneficio de los Estados de las Regiones CAR/SAM.
- c) Revisar el contenido de la Lista de Chequeo FAL/AVSEC que figura en el **Apéndice**, proponer sus mejoras, si así se estima conveniente e implementarlo en las Regiones CAR/SAM.

APÉNDICE

LISTA DE CHEQUEO – FAL/AVSEC
(Anexo 9, 12° Edición, Julio 2005 - Anexo 17, VII Edición, Abril 2002)

Nombre del Estado: _____

I. Entrada y salida de aeronaves.-

Documentos

- | | SI | NO |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Se utilizan en su Estado los documentos sugeridos por la OACI en el Apéndice del Anexo 9, para el despacho de aduana? | ☐ | ☐ |

En caso afirmativo, indique los documentos que utiliza:

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| - Declaración general | ☐ | ☐ |
| - Manifiesto de pasajeros | ☐ | ☐ |
| - Manifiesto de carga | ☐ | ☐ |
| - Manifiesto de suministros | ☐ | ☐ |
| - Lista del número de bultos de equipaje | ☐ | ☐ |

Los documentos que utiliza su país están de acuerdo a los siguientes formatos?

- | | | |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - Declaración general | ☐ | ☐ |
| - Manifiesto de pasajeros | ☐ | ☐ |
| - Manifiesto de carga | ☐ | ☐ |

El número de copias para cada documento se limita de acuerdo a la norma 2.13?	☐	☐
---	--------------------------	--------------------------

En caso negativo, cuáles son los documentos que utiliza su Estado para el despacho de aduana? Especifique.

Llegada

- | | SI | NO |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 2. La información requerida para los permisos de operación se aplica de acuerdo a la norma 2.40? | ☐ | ☐ |
| 3. Se exige en su Estado aviso previo de llegada para aeronaves dedicadas a servicios no regulares? | ☐ | ☐ |

4. Exige su Estado la desinsectación como medida de sanidad pública?

--	--

Si su respuesta es afirmativa:

Se limita sólo a las aeronaves procedentes de áreas amenazadas?

5. Exige su Estado que el interior de la cabina de las aeronaves sea revisado para verificar que los pasajeros desembarcados no hayan dejado objetos a bordo de la misma?

Salida

SI NO

6. El control de aduana para los vuelos de salida es proporcional con las operaciones de abordaje o de carga?

--	--

Tránsito

SI NO

7. Se Exige en su Estado información con respecto a los pasajeros o carga en tránsito?

--	--

8. Qué tipo de información se solicita y en qué casos?

Facilidades y servicios

SI NO

9. Se aplican en su Estado medidas de cuarentena y se dispone de facilidades de salud pública en el aeropuerto?
10. Considera su Estado que estas medidas de salud son convenientes?
11. Las señales internacionales para orientación de los viajeros en los aeropuertos de su Estado son claras y simples, tal como consta en el Doc. 9636?
12. Existen carteles o señales dinámicas de información de vuelos en los aeropuertos de su Estado, de acuerdo al Doc. 9249?
13. Ha tomado su Estado las medidas necesarias en el estacionamiento de las aeronaves a fin de disminuir el tiempo en que éstas están en tierra?

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

Políticas FAL/AVSEC

- | | | | | |
|-----|--|---|--|--|
| 14. | Ha establecido su Estado un programa nacional de facilitación? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 15. | Ha establecido su Estado Comités Nacionales y Aeroportuarios de Facilitación? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 16. | Se encuentran activos?
Con qué regularidad se reúnen? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 17. | Ha establecido su Estado un programa nacional de seguridad de la aviación civil? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 18. | Ha establecido su Estado un comité nacional de seguridad de la aviación civil? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 19. | Ha establecido su Estado un programa nacional de instrucción para el personal que participa en labores relacionadas con la seguridad de la aviación civil? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 20. | Existe en su estado una política de capacitación hacia el personal de líneas aéreas en materias de seguridad de aviación? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 21. | Se está dando cumplimiento a lo recomendado en el “Manual de instrucción sobre factores humanos” (Doc 9683) por parte del personal AVSEC y personas de líneas aéreas en estas materias? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 22. | Cuentan los aeropuertos de su país con un comité de seguridad aeroportuaria para ayudar a la autoridad aeroportuaria a coordinar la aplicación de controles y procedimientos de seguridad? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | | |
| | | | | |
| | | | | |

II. Pasajeros y Equipaje.-

Documentos

- | | SI | NO | | |
|----|---|-----------|---|--|
| 1. | La información requerida por su Estado (tarjetas de embarque y desembarque), se ajusta a lo propuesto por la OACI en el Apéndice 5? | | | |
| | <table border="1" style="width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | | <table border="1" style="width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | |
| | | | | |
| | | | | |
| 2. | Se solicita el formulario de declaración de equipaje solamente para mercancías impondibles o restringidas? | | | |
| | <table border="1" style="width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | | <table border="1" style="width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | |
| | | | | |
| | | | | |
| 3. | Ha adoptado su Estado medidas para suprimir los visados de entrada para los visitantes? | | | |
| | <table border="1" style="width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | | <table border="1" style="width: 40px; height: 20px;"> <tr><td></td></tr> </table> | |
| | | | | |
| | | | | |

- | | | | | |
|----|--|--|--|--|
| 4. | Se exige en su Estado declaración de dinero solamente cuando se trata de grandes cantidades? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | | |
| 5. | Se exige en su Estado algún otro documento de entrada y salida (a parte de pasaportes y visas) a los pasajeros? Especifique | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 6. | Se exige en su Estado examen médico únicamente a las personas procedentes de zonas infectadas con enfermedades sujetas a cuarentena? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | | |

Llegada

- | | | | | | | | |
|-----|--|--|-----------|--|--|--|--|
| | | SI | NO | | | | |
| 7. | Cumple su Estado con las formalidades aeroportuarias de llegada e ingreso al país, después de cada vuelo, independientemente del tamaño de la aeronave en menos de 45 minutos? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 8. | Disponen los aeropuertos de su Estado de suficientes puestos de control, clasificados por categorías, que aseguren la fluidez de la llegada de pasajeros? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 9. | Se realiza en su Estado inspección física del equipaje? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | Si su respuesta es afirmativa, cómo se realiza esta inspección? | | | | | | |
| | Al Azar | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | Selectivamente | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | En su totalidad | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 10. | Disponen los aeropuertos de sus países el sistema de doble circuito para el despacho del equipaje? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Salida

- | | | | | | | | |
|-----|---|--|-----------|--|--|--|--|
| | | SI | NO | | | | |
| 11. | El tiempo máximo para completar los trámites de salida para un vuelo completo es menor a 60 minutos? (MR: 6.16) | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 12. | Se exige en su Estado la presentación o inspección de equipaje de mano? | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | | <table border="1" style="display: inline-table; width: 60px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | Si su respuesta es afirmativa: | | | | | | |
| | -En qué casos se exige dicha inspección? | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

- | | | | | |
|----|---|---|--|--|
| 13 | A fin de facilitar la salida de las aeronaves en su Estado, se utilizan equipos y personal especializados para examinar a los pasajeros y a su equipaje? | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | | |
| 14 | Se exige en su Estado que el equipaje de bodega sea sometido a inspección antes de embarcarlo a bordo de una aeronave que realiza operaciones de transporte aéreo comercial? | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | | |
| 15 | A fin de facilitar la salida de las aeronaves en su Estado, se utilizan equipos y personal especializados para examinar al equipaje de bodega? | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | | |
| 16 | Se asegura su Estado que los explotadores del transporte aéreo comercial no transporten el equipaje de pasajeros que no estén a bordo de la aeronave, salvo que ese equipaje esté identificado como equipaje no acompañado y sea sometido a una inspección adicional? | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | | |

Tránsito

- | | | | | | | | |
|-----|---|---|-----------|--|---|--|--|
| | | SI | NO | | | | |
| 17. | Existen políticas y procedimientos en su Estado para que los pasajeros puedan transitar en algunos lugares sin tener visa? | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 18. | Se exige en su Estado, visas para los pasajeros que se transfieran de un vuelo internacional a otro? | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 19. | Se exige en su Estado que los pasajeros en tránsito y su equipaje de mano sean inspeccionados antes de que se embarquen en otra aeronave? | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Facilidades y servicios

- | | | | | | | | |
|-----|--|---|-----------|--|---|--|--|
| | | SI | NO | | | | |
| 20. | Se toman las medidas necesarias en su Estado para garantizar se proporcionen instalaciones y servicios apropiados a los pasajeros? | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | Si su respuesta es afirmativa, cuáles son estas medidas? | | | | | | |
| | <hr/> | | | | | | |
| | <hr/> | | | | | | |
| | <hr/> | | | | | | |
| 21. | Realizan la autoridad de su Estado consultas con los operadores para nuevos planes de construcción en sus aeropuertos? | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 22. | Cuentan sus aeropuertos con instalaciones fuera del perímetro a fin de evitar congestión en los edificios terminales? | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

23. Se consideran en el diseño y construcción de nuevas instalaciones de aeropuertos, así como en las modificaciones de las existentes, los requisitos arquitectónicos necesarios para la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en el programa nacional de seguridad de la aviación civil?

--	--

Solución a problemas

24. Sigue su Estado, los procedimientos sugeridos por la OACI para INADPAX (*Inadmissible Passengers*)?
25. Notifica su Estado a las líneas aéreas cuando una persona está viajando por orden oficial por considerársele deportada?
26. Qué medidas toma su Estado para garantizar la seguridad del vuelo, cuando está viajando una persona deportada?

SI	NO

III. Carga.-

Documentos

1. Se utilizan las técnicas de procesamiento electrónico de datos para facilitar el despacho de la carga aérea?

SI	NO

En caso afirmativo, están de acuerdo con las recomendaciones de la OACI?

--	--

Llegada

2. La entrega de toda la carga, que no exija ninguna inspección aparte de la normal, se realiza en su Estado en menos de cuatro horas?
3. Existen en su Estado, múltiples procedimientos para la inspección de la carga, clasificadas por categorías, que aseguren el menor tiempo posible de la llegada de la misma? Especifique.

SI	NO

4. Se realiza en su Estado inspección física de la carga?

--	--

Si su respuesta es afirmativa, cómo se realiza esta inspección?

Al Azar

Selectivamente

En su totalidad

Salida

5. El control de aduana para la carga de exportación es proporcional con las operaciones de carga?

SI	NO

6. Ha establecido su Estado medidas para que la carga y correo se sometan a controles de seguridad antes de cargarlos en una aeronave que realice operaciones de transporte aéreo comercial de pasajeros?

--	--

Tránsito

7. El procedimiento de trasbordo de carga en los aeropuertos de su Estado se ajusta a la recomendación de la OACI?

SI	NO

Si su respuesta es negativa, qué documentos se exigen para dicho trasbordo?

8. Aplica su Estado algunas medidas para disminuir el tiempo en el paso de mercancías del transporte aéreo al de superficie y viceversa?

--	--

Si su respuesta es afirmativa, especifique cuáles son estas medidas.

Facilidades y servicios

8. Se proporciona en los aeropuertos de su Estado facilidades, como acceso fácil y rápido, para los volúmenes de carga?

SI	NO

9. Se suministra en los aeropuertos de su Estado espacio e instalaciones adecuadas para la carga aérea, con el objeto de reducir la congestión?

--	--

10. Las horas de trabajo de la aduana en su Estado son compatibles con los otros servicios del aeropuerto para atender a las aeronaves y a los pasajeros?

--	--

11. Brinda su Estado protección de seguridad a la carga?

--	--

Si su respuesta es negativa, qué medidas se toman?

Solución a problemas

12. Existe en su Estado limitación de las responsabilidades de las líneas aéreas en el despacho de la carga?

SI	NO

Si su respuesta es afirmativa, especifique

13. Mantiene su Estado algún acuerdo para la cooperación con la industria u otros y el gobierno con respecto al control de narcóticos? Especifique.

--	--

PROYECTO DE RESOLUCIÓN A17-**

**CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE
Y CALIDAD TOTAL EN LOS SERVICIOS AEREOS Y AEROPORTUARIOS**

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 pasajeros, carga y correo;

CONSIDERANDO que el transporte aéreo es un servicio público y que, en virtud de ello, los Estados deben procurar y garantizar su óptimo funcionamiento; por lo tanto, se hace imperioso adoptar una acción común que garantice un desarrollo equilibrado del sector, estableciendo pautas generales que permitan determinar los medios de supervisión adecuados;

CONSIDERANDO que bajo el enfoque de calidad total, se hace necesario que los Estados de la CLAC dispongan de una guía estandarizada en la que se establezcan los derechos y deberes de los usuarios, tanto de los servicios del transporte aéreo, como de los aeropuertos; con el propósito de que esta guía pueda utilizarse como modelo a la hora de establecer sus directrices en materia de servicio al cliente y calidad total, en aras de evitar un deterioro de estos servicios, como resultado de la competencia;

CONSIDERANDO que el concepto de la atención al usuario del transporte aéreo ha evolucionado de manera notable en el mundo entero y, particularmente en la región latinoamericana, siendo éste un asunto de alta importancia para los transportistas aéreos, operadores de aeropuertos y las autoridades aeronáuticas, pues atañe directamente a la permanencia y estabilidad en un mercado altamente competitivo y afectado en los últimos años por una crisis generalizada del sector;

CONSIDERANDO la necesidad de propender por un servicio de transporte aéreo de óptima calidad, que tienda a la plena satisfacción del usuario, por tanto se hace imperioso adoptar una acción común para la protección de los intereses de los usuarios del transporte aéreo con el fin de garantizar un desarrollo equilibrado para un sector que debe operar en un entorno de plena y constante transformación;

LA XVII ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE

Que los Estados miembros apliquen los siguientes criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios, en la medida que sean compatibles con sus legislaciones:

CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD TOTAL EN LOS SERVICIOS AEREOS Y AEROPORTUARIOS

CAPÍTULO PRIMERO: DEFINICIONES

Artículo 1: Para los efectos de la presente Recomendación, se entenderá por:

1. Agencias de viajes: las empresas que debidamente autorizadas se dediquen al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.
2. ALTA: Asociación Latinoamericana de Transporte Aéreo.
3. Autoridad Nacional Competente: La Autoridad de Aeronáutica Civil de cada Estado miembro.
4. Billete de pasaje: todo documento válido, individual o colectivo, donde conste que el pasajero tiene un contrato de transporte con el transportista aéreo, o su equivalente en forma no impresa, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado.
5. 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.
6. Cancelación: la no-realización de un vuelo programado.
7. CLAC: Comisión Latinoamericana de Aviación Civil.
8. Cliente: persona que compra en un establecimiento o utiliza sus servicios.
9. Contrato de adhesión: es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el transportista aéreo sin que el usuario haya discutido su contenido.
10. Denegación de embarque: la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las siguientes condiciones con reserva confirmada y en las condiciones establecidas en el contrato de transporte, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados, o la presentación tardía del pasajero al mostrador.
11. Desembarque: el acto de salir de una aeronave, después del aterrizaje, exceptuados los tripulantes o pasajeros que continúen el viaje durante la siguiente etapa del mismo vuelo directo. Se entiende que el desembarque concluye cuando el pasajero ingresa al edificio Terminal del aeropuerto respectivo.
12. Destino final: el último destino que figura en el billete de pasaje presentado en el mostrador de facturación.

13. Embarque: el acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que se hayan embarcado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo. Se entiende que el embarque se inicia cuando el pasajero abandona el edificio Terminal del aeropuerto respectivo.
14. Equipaje: conjunto de artículos en posesión de los pasajeros, entregados mediante etiqueta registrada por el transportista aéreo para el mismo trayecto o ruta a utilizar por los pasajeros transportados en una aeronave bajo responsabilidad del transportista aéreo y de conformidad con un contrato de transporte aéreo.
15. Equipaje de mano u objetos de mano: son aquellos elementos personales del pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de éstos, tales como: un maletín pequeño, un paraguas, un abrigo o impermeable y en general cualquier artículo, efecto y demás pertenencias personales o apropiados para vestir, uso, comodidad y conveniencia en relación al viaje, incluyendo artículos comprados en el comercio de la zona de embarque. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.
16. Equipaje de transferencia entre transportistas aéreos: equipaje de pasajeros que se transborda de la aeronave de un transportista aéreo a la aeronave utilizada por otro transportista aéreo durante el viaje del pasajero.
17. Equipaje no acompañado: equipaje transportado en vuelo distinto al del pasajero y mediante guía de carga aérea, sobre el cual se han aplicado especiales medidas de seguridad cuando sean transportados en aeronave destinada a pasajeros.
18. IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo.
19. OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.
20. Operador aeroportuario: es el responsable de la gestión aeroportuaria.
21. Operador turístico: todo aquel que, sin ser transportista aéreo, se constituye en organizador de viajes con fines turísticos, por afinidad, eventos especiales, entre otros. Asimismo, se considera operador turístico a aquella persona que organiza, en forma no ocasional, viajes combinados y los ofrece o vende directamente o por medio de un detallista.
22. Parada estancia: vuelo que se realiza con interrupción intencional, con derecho a posterior reembarque, por el mismo transportista aéreo y en la misma ruta. La interrupción no podrá exceder el plazo que la autoridad de cada estado determine para su territorio.
23. Pasajero de transferencia o conexión: pasajero que efectúa enlace directo en un aeropuerto entre dos vuelos y aeronaves diferentes operadas por el mismo o diferente transportista aéreo.
24. Pasajeros en condiciones jurídicas especiales: toda persona privada de la libertad por disposición de la autoridad competente y que es transportada, bajo custodia, por funcionarios del Estado, por vía aérea, bien sea en vuelos nacionales, o internacionales.

25. Pasajero en tránsito: pasajero que realiza una escala o trasbordo programado o no, como parte del itinerario de un mismo vuelo, continuando hacia un destino diferente al de su ciudad de origen.
26. Pasajero voluntario: la persona que posea un billete de pasaje válido, tenga una reserva confirmada, y se haya presentado al registro dentro del plazo y de las condiciones requeridos y acepte la petición efectuada por el transportista aéreo a los pasajeros para que renuncien voluntariamente a su reserva confirmada a cambio de un determinado beneficio.
27. Período de responsabilidad del transportista aéreo: se inicia desde el momento en que el pasajero se dirige a la aeronave, abandonando el Terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, todo ello rigiéndose por lo establecido en los convenios internacionales sobre transporte aéreo.
28. Permiso de operación: el documento emitido por la Autoridad Nacional Competente de un Estado miembro, con el que se acredita la autorización otorgada a un transportista aéreo para realizar un servicio aéreo determinado.
29. 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 pasajeros
30. Reserva: acción aceptada o registrada por medio físico o electrónico por el transportista aéreo, por el cual se le garantiza al usuario un espacio en un vuelo.
31. Servicio aéreo: incluye todo transporte público, regular o no, realizado por una aeronave.
32. 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.
33. Sistema de responsabilidad civil contractual del transporte aéreo: se refiere a los convenios internacionales vigentes en materia de transporte aéreo internacional que son el Convenio internacional para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia en 1929; Protocolo de la Haya de 1955; Convenio Complementario de Guadalajara de 1961; Protocolos de Montreal 1, 2, 3 y 4 de 1975 y el Convenio de Montreal de 1999 para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, que pretende reemplazar a todos los anteriores.
34. Sobreventa (*overbooking*): cualquier vuelo regular en el que el número de pasajeros con reserva confirmada y que se hayan presentado para facturación dentro del tiempo límite señalado, sobrepasan el número de plazas de las que dispone el avión.
35. 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.

36. Tarifa por carga aérea: cantidad que cobra el agente para transportar una unidad de mercancía, y es el precio actual que el transportista aéreo, en la publicación que generalmente utiliza para publicar sus precios, ofrece al público o al segmento apropiado del público, como el precio aplicable para transportar una unidad de peso (o volumen) y/o valor de mercancías.
37. Transportista aéreo: persona natural o jurídica que presta servicios de transporte por aeronave, efectuados mediante tarifa. Puede igualmente llamarse: transportador, línea aérea o aerolínea.
38. 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.
39. Viajero frecuente: programas ofrecidos por los transportistas aéreos como estrategia de mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular millas a medida que viajen en los vuelos de dichos transportistas aéreos o mediante el uso de otros servicios previamente definidos, las cuales podrían ser utilizadas en la adquisición de billetes de pasaje para viajes posteriores en las rutas que ellas ofrecen.
40. Viajes con paquete todo incluido: es aquél producto ofrecido por un transportista aéreo o su representante incluyendo, además de los billetes de pasaje para el transporte aéreo, dos (2) de los siguientes elementos: alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto – hotel – aeropuerto, tours y otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores. El viaje debe ofrecerse por un precio global y la prestación tiene que ser superior a las 24 horas o incluir una noche de estancia
41. Vuelos no regulares: los vuelos que se realizan sin sujeción a la conjunción de los elementos que definen los vuelos regulares.
42. Vuelos regulares: los vuelos que se realizan en una aeronave para el transporte de pasajeros o de pasajeros y carga y/o correo, en condiciones tales que, en cada vuelo, se pongan plazas a disposición del público, ya sea directamente por el transportista aéreo o por sus agentes autorizados; con sujeción a itinerarios y horarios prefijados, y que se ofrecen al público con una frecuencia o regularidad tal, que constituyan una serie sistemática evidente. Tales condiciones deben cumplirse en conjunto

CAPÍTULO SEGUNDO: DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTISTA AÉREO

TÍTULO A. RELATIVOS A LA INFORMACIÓN, RESERVAS Y BILLETES DE PASAJE

Artículo 2. Durante la solicitud de la reserva, el pasajero tiene derecho a que el transportista aéreo o su representante, operador turístico y agencia de viajes le informe sobre:

1. Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (*non stop*), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismos, según el itinerario programado y/o si se trata de un vuelo en código compartido entre transportistas aéreos. En caso de código compartido, en todos los casos se incluirá información sobre el nombre del transportista aéreo actual de cada uno de los tramos del vuelo, así mismo se aplicará esta normativa en caso de “*wet lease*”.
2. Los tipos de tarifas disponibles en el transportista aéreo en que solicita el servicio. En caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de los distintos transportistas aéreos para el vuelo solicitado y su vigencia, todo con indicación clara de las restricciones aplicables en caso de existir y de las condiciones de reembolso.
3. El valor del billete de pasaje conforme a la tarifa aplicada, discriminando cualquier suma adicional (IVA, tasa aeroportuaria, impuesto de salida o cualquier otro sobre costo autorizado) que deba ser pagada por el pasajero.
4. Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
5. El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo, si lo solicita.
6. Las condiciones del transporte respecto a: reservas y cancelaciones, adquisición de billetes de pasaje, tarifas y sus condiciones, limitaciones de equipaje, elementos que no se pueden transportar y, en general, los deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el pasajero para que se le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.
7. Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportista aéreo o la agencia de viajes deberá tener disponibles los medios necesarios para que el pasajero consulte dicha información o indicarle el lugar o medio en donde pueda encontrarlas. La anterior información debe estar contenida, entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el billete de pasaje o en el manual de pasajes.

Artículo 3. Sobre las reservas

1. Solicitud de reserva: la reserva puede ser solicitada por el pasajero personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos, en cuanto sean disponibles, contactando directamente al transportista aéreo respectivo o por conducto de una agencia de viajes.
2. Registro o código de reserva: al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada ésta, al pasajero debe asignársele un registro o código de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.
3. Protección de la información: al entregar el pasajero sus datos personales, éstos deben ser utilizados únicamente para asuntos relacionados al servicio de transporte aéreo, principalmente, los aspectos de seguridad y serán protegidos por el transportista aéreo o sus representantes, para evitar su utilización para otros fines.
4. Respeto de la reserva: efectuada la reserva, ésta debe ser respetada, a menos que no haya sido confirmada oportunamente.

5. Información sobre cambios: en caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, horario, o en general, cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, el transportista aéreo o la agencia de viajes, por cuyo conducto se haya efectuado la reserva (si ésta última hubiese tenido conocimiento), deberá informarlo al pasajero por el medio más rápido posible (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) a más tardar **con siete (7) días cuatro (4) horas** de antelación al vuelo.

Artículo 4. Billetes de pasaje:

Los transportistas aéreos deberán hacer su máximo esfuerzo para ofrecer el precio más bajo en los billetes de pasaje y dar a conocer las condiciones de las tarifas aplicadas.

1. Adquisición de billetes de pasaje: con la adquisición del respectivo billete de pasaje, el pasajero adquiere los siguientes derechos:
 - a) Que se le suministre la información de que trata el Artículo 2, si no la hubiera obtenido anteriormente.
 - b) Que se le expida el correspondiente billete de pasaje físico o por cualquier otro medio, en los términos acordados. Dicho billete de pasaje deberá contener, además de la información señalada en la ley, el texto del respectivo contrato de transporte aéreo del transportista aéreo, en letra clara, de tamaño legible y en un color de tinta que haga contraste con el papel. En caso de expedición de billetes de pasaje por vía electrónica, la información básica del contrato de transporte deberá ser conocida por el pasajero y se le entregará un aviso escrito indicando que la responsabilidad del transportista aéreo por muerte o lesiones, así como por destrucción, pérdida o avería del equipaje y por retraso, se regirá por el Sistema de Responsabilidad Civil Contractual del Transporte Aéreo.
 - c) Que la tarifa que se le cobre corresponda a la vigente al momento de la adquisición del billete de pasaje, de acuerdo al tipo de tarifa escogida. Dicha tarifa debe ser respetada mientras esté vigente. Es de responsabilidad de los transportistas aéreo la información respecto de las tarifas.
2. Vigencia: el billete de pasaje tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio que el transportista aéreo la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa con que se adquirió. Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, el transportista aéreo o la agencia reexpedirán un nuevo billete de pasaje, sin perjuicio de los costos adicionales que deba asumir el pasajero en consideración a la tarifa vigente. Del mismo modo, si el pasajero decide no viajar tendrá derecho a que el transportista aéreo le reembolse el valor pagado por el billete de pasaje, sin perjuicio de las deducciones a que haya lugar.
3. Errores en la expedición del billete de pasaje: en caso de detectar el pasajero un error en la información contenida en el billete de pasaje, puede solicitar su inmediata corrección al transportista aéreo o agente.
4. Desistimiento del pasajero: el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación dando aviso al transportista aéreo con al menos setenta y dos (72) horas de antelación a la realización de un vuelo internacional y, cuarenta y ocho (48) horas en caso de vuelo nacional. En estos casos, el transportista aéreo o su representante, cuando corresponda y, conforme a lo acordado con el

transportista aéreo, podrá retener un porcentaje de acuerdo a las estipulaciones desarrolladas por la empresa que hayan sido aprobadas o registradas por la autoridad aeronáutica o autoridad competente, en cuyo caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa. El porcentaje incluido no podrá exceder del 10% del valor del billete de pasaje, salvo que se trate de tarifas promocionales debidamente aprobadas, en cuyo caso el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa.

5. Cumplimiento de promociones: el transportista aéreo debe garantizar el cumplimiento de los planes de *viajero frecuente* y demás promociones ofrecidas al pasajero, que sean legalmente permitidas. En estos casos, primarán las condiciones especiales de las tarifas promocionales que hayan sido aprobadas.

Las promociones ofrecidas deben ser absolutamente claras y sus tarifas aéreas debidamente registradas y/o aprobados por la autoridad competente. En caso que sus condiciones se anuncien públicamente, deberá cumplirse estrictamente con lo anunciado.

6. Paquetes todo incluido: cuando se ofrezcan paquetes “todo incluido”, el transportista aéreo y/o su representante deberán informar claramente al pasajero las condiciones de dicho producto. En todo caso, el transportista aéreo no será responsable por los servicios adicionales al transporte aéreo comprendidos en los “paquetes todo incluido” que no hayan sido organizados directamente por ella.

TITULO B. RELATIVOS A LA EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

Artículo 5. Expedición de tarjeta de embarque

Presentado el billete de pasaje por parte del pasajero al transportista aéreo en el mostrador (*counter*) y, verificada la existencia de la reserva o cupo para el respectivo vuelo y el cumplimiento de los demás requisitos exigibles para el viaje (pasaporte, visados, etc.), se le deberá expedir la correspondiente tarjeta de embarque o autorización para embarcarse en el vuelo, informándole acerca de la hora prevista, espigón o sala, condiciones para el embarque e indicando las condiciones de realización del mismo: código compartido, *wet lease*, escalas, etc.

En el mismo momento, al pasajero se le entregarán los talones correspondientes al equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega al transportista aéreo.

Artículo 6. Aviso para el embarque

Una vez en la sala de embarque, al pasajero se le debe informar el momento en que abordará la aeronave, con las instrucciones pertinentes al respecto. En caso de no existir puentes de abordaje en el respectivo aeropuerto, el pasajero deberá ser conducido hasta la aeronave, guiado por un representante del transportista aéreo o mediante el empleo de vehículos destinados al efecto, de conformidad con las disposiciones aplicables sobre operaciones y seguridad aeroportuaria establecidos por la respectiva autoridad.

Artículo 7. Pasajeros en conexión en un mismo transportista aéreo

Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un pasajero con conexión en un mismo

transportista aéreo existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, el transportista aéreo deberá informarle tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna para el pasajero.

Artículo 8. Admisión del pasajero

El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del billete de pasaje y/o tarjeta de embarque, a no ser que el transportista aéreo tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero.

Artículo 9: Facilitación del embarque/desembarque

El transportista aéreo deberá disponer de los recursos técnicos, humanos y logísticos necesarios para facilitar los trámites de presentación y embarque o desembarque del pasajero y su equipaje, en condiciones razonables de comodidad, siempre y cuando el pasajero se presente a tiempo y cumpla las instrucciones pertinentes.

Artículo 10: Transporte del pasajero

El pasajero deberá ser transportado conforme a lo contratado, de acuerdo con la tarifa, itinerario, frecuencia y horario pactados, siempre que cumpla con los deberes y obligaciones contenidos en la presente Recomendación.

Artículo 11: Tratamiento al pasajero

Durante todo momento, el pasajero deberá ser tratado por el transportista aéreo o sus representantes y empleados, con dignidad y respeto.

Artículo 12: Información sobre cambios o demoras

El transportador o su representante deberán informar al pasajero sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos. Durante el vuelo, al pasajero se le suministrará la información relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.

Artículo 13: Denegación de embarque

Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, deberá, en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Los voluntarios recibirán asistencia de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 23 (compensaciones al pasajero). En caso que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos.

En caso que deniegue el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarles inmediatamente de conformidad con el Artículo 23 y prestarles asistencia de conformidad con el Artículo 22.

Artículo 14: Anuncios sobre seguridad

Al pasajero se le suministrará, antes y durante el vuelo, la información necesaria para su seguridad (sobre uso de equipo de emergencia, evacuación, etc.) mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales e impresos. Asimismo, se le proporcionará una permanencia con las máximas condiciones de seguridad durante el vuelo, de conformidad con los estándares y normas de aviación civil internacional aplicables al respecto. Las obligaciones del transportista aéreo, en relación con la seguridad del pasajero, se inician desde el momento en que éste se dirige a la aeronave, abandonando el Terminal, muelle o edificio del aeropuerto, hasta que acceda a sitios similares una vez concluido el vuelo, rigiéndose por el Sistema de responsabilidad civil contractual del transporte aéreo.

Artículo 15: Pasajeros con movilidad reducida.

Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque. El transportista aéreo deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y, en lo posible, asignarles el asiento más cómodo de conformidad con la tarifa seleccionada.

En el caso de enfermos graves que requieran viajar con un médico, el transportista aéreo deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.

Artículo 16: Cuidados para pasajeros enfermos, con discapacidad mental o menores

Cuando el transportista aéreo, debidamente advertido, admita a bordo pasajeros enfermos, con discapacidad mental o menores de edad, deberá prestarles los cuidados ordinarios que exijan su estado o condición. Asimismo, prestará auxilio y los cuidados que estén a su alcance en relación con pasajeros que súbitamente sufran lesiones o presenten alguna enfermedad durante el vuelo, dentro de sus posibilidades.

Para el transporte de tales pasajeros, los transportistas aéreos podrán exigir un certificado suscrito por un médico expedido con una antelación no superior a doce (12) horas al vuelo, con indicación de su respectivo registro profesional, en donde consten las condiciones de salud del pasajero y su aptitud para el viaje. Del mismo modo y, dependiendo de las condiciones del pasajero, se podrá exigir que un médico o cualquier otra persona idónea para el caso, lo asista a su costa durante el viaje, a menos que el médico certifique que no sea necesario.

Conforme a las condiciones señaladas anteriormente, el transportista aéreo podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal para la atención del pasajero o cualquier cuidado que implique costos para él.

Artículo 17: Transporte de personas enfermas

A los pasajeros de que tratan los dos Artículos anteriores, no se les podrá negar el servicio de transporte, a menos que sea evidente que, bajo las condiciones normales del vuelo, su estado de salud pueda agravarse; que en la aeronave no se disponga de los recursos necesarios para trasladarlo con seguridad; y que las condiciones de dicho pasajero impliquen riesgos o perjuicios para los demás.

Artículo 18: Mujeres en estado de gravidez

En el caso de mujeres en estado de gravidez, no deberán viajar por vía aérea si el período de gestación supera los siete (7) meses, a menos que el viaje sea estrictamente necesario, en cuyo caso, tales pasajeras deberán suscribir un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

Artículo 19: Cláusulas de exoneración

Las declaraciones que contengan cláusulas de exoneración de responsabilidad del transportista aéreo en relación con los hechos de que tratan los Artículos anteriores, no producirán efectos, de acuerdo con la ley y/o convenios internacionales. Sin embargo, nada impide que se suscriba una declaración en la cual conste la enfermedad o lesión que padece el pasajero, los cuidados que requiere durante el vuelo en cuanto estén al alcance del transportista aéreo, así como los riesgos específicos que para él implicaría el vuelo, a efectos de demostrar la preexistencia de tales circunstancias en aplicación del Artículo siguiente y poder adoptar las medidas preventivas pertinentes.

Artículo 20: Exoneración del transportista aéreo

El transportista aéreo no será responsable de daños sufridos por los pasajeros cuando estos ocurran por obra exclusiva de terceras personas, cuando ocurran por culpa exclusiva del pasajero, por lesiones orgánicas o enfermedad anterior al vuelo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables a dicho transportista aéreo y a condición que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas.

Artículo 21: Incumplimientos y compensaciones

En todos los casos de incumplimiento por parte del transportista aéreo, deberá informar inmediatamente al pasajero sobre las políticas previstas por la compañía para la correspondiente compensación, sin perjuicio de las normas previstas en esta Recomendación en consideración a lo siguiente:

Artículo 22: Cancelación, interrupción o demora

Cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportista aéreo quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete de pasaje. El pasajero podrá, en tales casos, exigir la devolución del precio total sin que haya lugar a sanción alguna.

Si una vez comenzado el viaje éste se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportista aéreo quedará obligado a efectuar el transporte de pasajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido. También sufragará el

transportista aéreo los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de una interrupción.

Artículo 23: Compensaciones al pasajero

En los casos de cancelaciones, interrupciones o demoras en que no haya tenido lugar el reembolso, conforme a lo previsto en el Artículo anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los casos de sobreventa de cupos, éste compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

1. Demoras: cuando haya demora en la iniciación del vuelo (inicio del rodaje para el despegue) y por lo tanto, no se cumpla con el horario programado del vuelo, autorizado por la autoridad aeronáutica correspondiente o autoridad competente, se observará lo siguiente:
 - a) Cuando la demora sea superior a dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y, a su requerimiento, una comunicación telefónica que no exceda de tres (3) minutos o por el medio más ágil disponible al lugar de destino, o al de origen, en caso de conexiones.
 - b) Cuando la demora sea superior a cuatro (4) horas e inferior a seis (6), además de lo anterior, se deberá proporcionar al pasajero alimentos (desayuno, almuerzo o comida, según la hora).
 - c) Cuando la demora sea superior a seis (6) horas, además de lo anterior, el transportador deberá compensar al pasajero conforme a lo establecido en el numeral 6 de este Artículo. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 22:00 horas (hora local), el transportista aéreo deberá proporcionarle, además, hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y gastos de traslado, a menos que el pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando sea previsible que el vuelo se va a efectuar dentro de un plazo razonable.
2. Interrupción del transporte: en los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el Artículo anterior, si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje, conforme a lo indicado en el numeral 1 precedente.
3. Cancelación: en los casos que el transportista aéreo decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el valor neto del billete de pasaje, ni se le hubiese conseguido:
 - a) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible; o bien,
 - b) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero.

En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva, o bien hasta

otro lugar cercano convenido con el pasajero.

Se sufragarán también los gastos de hospedaje, si no se encuentra en su ciudad de domicilio, y transporte. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas en el numeral 1, según corresponda.

4. Sobreventa: si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y, habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportista aéreo deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible del propio transportista aéreo, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otro transportista aéreo con la mayor brevedad posible y/o procederá a la devolución del precio íntegro del pasaje correspondiente a la parte o partes del viajes no efectuadas en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, lo anterior sin perjuicio de la compensación adicional prevista en el numeral 6 de este Artículo.
5. Anticipación del vuelo: cuando el transportista aéreo anticipe el vuelo en más de una hora, sin avisar al pasajero, o cuando habiéndole avisado le resulte imposible viajar en el nuevo horario impuesto, se le deberá proporcionar el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que le resulte conveniente del propio transportista aéreo, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportista aéreo deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta para el embarque del pasajero en otro transportista aéreo. En estos casos, el pasajero no pagará ningún excedente si el nuevo cupo correspondiera a una tarifa superior. De no aceptar el pasajero ninguna de estas alternativas, podrá exigir la devolución del precio pagado, sin penalización alguna.
6. Compensación adicional: el transportista aéreo deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del billete de pasaje, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como billetes de pasaje en las rutas del transportista aéreo, bonos para adquisición de billetes de pasaje, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:
 - a) Sobreventa, cuando no medie acuerdo con el pasajero por el cual éste acepte voluntariamente no viajar en el vuelo previsto.
 - b) Demora superior a seis (6) horas, por causas imputables al transportista aéreo. Para efectos de determinar el valor del trayecto objeto de la compensación, se multiplicará el precio total pagado del billete de pasaje por la relación entre la distancia de dicho trayecto sobre la distancia total.
7. Tránsitos y conexiones: las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables a los pasajeros en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable al transportista aéreo.

Artículo 24: Sanciones

Si el transportista aéreo no atiende la compensación a que haya lugar, de conformidad con los Artículos anteriores, se le sancionará de acuerdo a lo previsto en la reglamentación de cada Estado.

Artículo 25: Exoneración de sanciones

Cuando haya habido compensación al pasajero conforme a lo previsto en los Artículos anteriores podrá eximirse al transportista de sanciones administrativas, si la legislación pertinente lo autoriza.

Del mismo modo, cuando el pasajero no acepte ninguna de las anteriores opciones de compensación, podrá exigir el reembolso total de la suma pagada o la proporcional al trayecto no cumplido, sin sanción alguna para él ni para el transportista.

Artículo 26: Reembolsos y reexpedición de billetes de pasaje

Por fuera de los casos anteriormente previstos, el pasajero podrá exigir el reembolso del billete de pasaje, por las siguientes razones:

1. Por desistimiento del pasajero: en los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, éste tiene derecho al reembolso del valor pagado del billete de pasaje, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor del transportista aéreo, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la autoridad aeronáutica o autoridad competente (siempre que se trate de tarifas reembolsables).
2. Por pérdida del billete de pasaje: en caso que el pasajero alegue pérdida o destrucción total del billete de pasaje, éste tiene derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, si el billete es reembolsable, presentando la correspondiente denuncia y, una vez se determine que dicho billete de pasaje extraviado o destruido, no puede ser utilizado por ninguna otra persona, o que haya expirado su término de vigencia. La pérdida del billete de pasaje no invalida la existencia del contrato de transporte aéreo, el cual podrá acreditarse con cualquier otro medio probatorio.

Artículo 27: Suministro de alimentos y bebidas

Cuando se suministren alimentos y bebidas a bordo de la aeronave, el transportista aéreo será responsable por los daños a la salud derivados directamente de su mal estado de conservación o condiciones higiénicas, cuando sean consumidos a bordo.

Artículo 28: Obligación de resultado para el transportista aéreo

Como resultado del contrato de transporte, el transportista aéreo deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, conforme a los horarios itinerarios y demás normas aeronáuticas; en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 17 de la presente Recomendación.

Artículo 29: Daños al pasajero

En caso de daños, muerte o lesiones del pasajero sufridas a bordo o durante la ejecución del transporte, a partir de las operaciones de embarque y hasta que concluya el desembarque, éste o sus causahabientes, tienen derecho a ser indemnizados conforme a lo establecido en el Sistema de responsabilidad civil contractual del transporte aéreo. Lo anterior no impide que el pasajero, por su cuenta, adquiera seguros de vida o de viaje.

Artículo 30: Localización y asistencia a familiares de víctimas de accidentes

En caso de accidente o incidente, o que de cualquier otra manera se produzcan lesiones o la muerte del pasajero durante la ejecución del contrato de transporte, el transportista aéreo contactará a la persona referenciada por el pasajero al momento de efectuar la reserva o en ocasión posterior y le proporcionará la información y apoyo pertinente a dicha persona; o en ausencia de ésta, a otra que acredite parentesco.

Artículo 31: Reclamaciones

Frente a cualquier evento de incumplimiento o disconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá optar por las siguientes alternativas: formular su reclamo personalmente ante el transportista aéreo, por escrito o de manera verbal, para que se proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones, mediante una conciliación o transacción; o formular una queja ante la autoridad aeronáutica o autoridad competente para que ésta proceda a la investigación a que haya lugar, si no se hubiese compensado adecuadamente a dicho pasajero y/o acudir a la vía judicial en demanda de las indemnizaciones pertinentes.

Artículo 32: Listas de espera

El transportista aéreo podrá incluir en listas de espera a los pasajeros que se presenten a un vuelo en cantidad superior a los cupos disponibles para que éstos puedan ocupar los asientos de pasajeros que no se presenten. Los turnos de estas listas serán asignados en estricto orden de presentación personal de los pasajeros, asignándoles un número que será rigurosamente respetado. La inclusión en una lista de espera no da derecho al embarque.

CAPÍTULO TERCERO: DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTISTA AÉREO

TÍTULO A. RELATIVOS A LA INFORMACIÓN, RESERVAS Y BILLETES DE PASAJE

Artículo 33: Veracidad de la información

El pasajero debe suministrar al transportista aéreo o al agente de viajes, información veraz sobre sus datos personales. Tales datos deberán incluir al menos, nombre completo, documento original de identidad, dirección, domicilio y teléfono de contacto en el lugar de adquisición del billete de pasaje o de origen del viaje y el nombre dirección y teléfono de una persona en cualquier lugar a quien sea posible contactar en caso de accidente, o de cualquier otra contingencia. En caso que la información dada al transportista aéreo sea errónea, incompleta o inexacta, no será obligación informar al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

Artículo 34: Sobre las reservas se establecen las siguientes obligaciones:

1. Confirmación de reservas

Si el transportista aéreo o su representante lo solicitan, la reserva debe ser confirmada por el pasajero, de acuerdo con las condiciones especiales aplicables y conforme le sea indicado.

Para la confirmación de la reserva, los transportistas aéreos podrán exigir al pasajero o su representante, el número del billete de pasaje adquirido por el pasajero o prueba de su adquisición.

Asimismo, con el fin de minimizar las prácticas de sobreventa y garantizar la seriedad de las reservas los transportistas aéreos, directamente o a través de sus representantes, podrán exigir al momento de la reserva o confirmación el pago de un anticipo del valor del pasaje, en efectivo o respaldado por una tarjeta de crédito, el cual se imputará a su precio cuando se materialice la compra.

Sin las anteriores condiciones, el transportista aéreo o su representante podrán abstenerse de efectuar la reserva o cancelarla según corresponda.

2. Reconfirmación

El transportista aéreo podrá exigir que la reserva confirmada del cupo de regreso, una vez efectuado el vuelo de ida, sea reconfirmada por el pasajero con una antelación no inferior a veinticuatro (24) horas, salvo que el regreso esté previsto para el mismo día.

3. Omisión en la confirmación

Si el pasajero no confirma o no reconfirma su reserva conforme a lo señalado en los numerales precedentes, el transportista aéreo podrá disponer del respectivo cupo, sin perjuicio de que dicho pasajero pueda solicitar una nueva reserva para fecha posterior.

4. Cancelación o cambio de reserva

Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla atendiendo los plazos revistos en el numeral 4 del Artículo 4 sobre desistimiento del pasajero, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

5. Reserva de jaula para mascotas

El pasajero informará en el momento de la reserva si llevará consigo mascota para la respectiva separación de jaula, siempre y cuando el transportista aéreo disponga de dicho servicio. Asimismo, el pasajero deberá informar sobre cualquier otro elemento cuyo transporte pueda ser restringido.

Artículo 35: Billetes de pasaje y tarifas

1. Plazos para adquisición de billetes de pasaje: si al momento de efectuar la reserva se le informa al pasajero que debe adquirir y pagar los billetes de pasaje antes de una fecha determinada en relación con ciertas tarifas, éste deberá hacerlo y acreditar el pago a más tardar en dicha fecha, acatando las condiciones aprobadas al transportista aéreo para la misma. Caso contrario, la reserva podrá ser cancelada sin necesidad de aviso.
2. Pago del precio: al momento de la adquisición del billete de pasaje, el pasajero está obligado a pagar su precio conforme a la tarifa vigente en la forma acordada (efectivo, crédito, tarjeta de crédito, cheque, etc.).

3. Excedentes: el pasajero deberá pagar el excedente, en caso que decida viajar haciendo uso de un cupo bajo una tarifa superior a la acordada previamente o por fuera de los términos pactados en las tarifas promocionales. Del mismo modo, se le reembolsará el excedente en caso de viajar en una categoría o clase inferior a la adquirida.

TITULO B. RELATIVOS A LA EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

Artículo 36: Presentación del pasajero

El pasajero deberá presentarse en el mostrador (*counter*) del transportista aéreo y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por el transportista aéreo o sus representantes al momento de adquirir su billete de pasaje o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora y media (90 minutos) de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de tres horas (180 minutos) para vuelos internacionales.

Artículo 37: Presentación del pasajero fuera del tiempo indicado

Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportista aéreo podrá disponer de su cupo. No obstante, si al momento de presentarse hubiese asientos disponibles y el vuelo no hubiera sido cerrado, podrá ser admitido.

Artículo 38: Ausencia o presentación extemporánea del pasajero

Si el pasajero no se presenta o se presenta extemporáneamente y no logra viajar, se le podrá asignar cupo y reserva en otro vuelo, caso en el cual el transportista aéreo le podrá imponer una penalidad que no exceda del diez por ciento (10 %) del valor pagado por el trayecto, exigible como condición previa al embarque.

Artículo 39: Documentos de viaje

El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje cuando se lo solicite el transportista aéreo o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de viaje exigidos, el transportista aéreo podrá rehusarse a su embarque.

Artículo 40: Sala de embarque

En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportista aéreo de ingresar a ésta en el tiempo indicado, una vez que se haya producido el chequeo, y le sea asignada la respectiva tarjeta de embarque; se procederá al embarque cuando se le indique.

Artículo 41: Requisitos y procedimientos de control

El pasajero está obligado a acatar las normas sobre seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por la autoridad aeroportuaria o el transportista aéreo respectivo durante el embarque, el vuelo y el desembarque. En caso de que se pida identificar el equipaje antes del embarque, ni el pasajero ni su equipaje podrán embarcar si tal requerimiento no se cumple.

Artículo 42: Requisa de objetos valiosos

El pasajero deberá someterse a las requisas dispuestas en los aeropuertos antes y durante el embarque. No obstante, en caso de portar objetos valiosos debidamente declarados o de padecer alguna limitación, podrá exigir que dicha requisa se efectúe en privado.

Artículo 43: Asignación de sillas

El pasajero deberá ocupar la silla que le sea asignada al momento del chequeo, a menos que, por justificado requerimiento de la tripulación, se le solicite ocupar otra o que la misma se lo autorice.

Artículo 44: Asignación de sillas a pasajeros especiales

Los pasajeros menores de edad, enfermos o que tengan alguna limitación, así como aquellos que por cualquier motivo requieran de la asistencia de otra persona, no deberán ocupar asientos contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave, a fin de facilitar una eventual evacuación. En el caso de usar muletas, sillas de ruedas o cualquier otro dispositivo, éstos deberán ubicarse de modo que no obstruyan la circulación dentro de la aeronave o impidan la evacuación en una situación de emergencia.

Artículo 45: Comportamiento del pasajero

Es obligación del pasajero acatar las instrucciones del transportista aéreo y de sus tripulantes relativas a la seguridad o al comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. De acuerdo con la ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán sometidos a su autoridad.

Artículo 46: Actos indebidos, ilícitos o contra la seguridad

A efectos de resguardar el orden a bordo de las aeronaves, es interés de los Estados crear un procedimiento adecuado para sancionar, de manera sumaria, aquellas conductas no tipificadas como delito y que encuadren en el rubro de faltas administrativas. Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

1. Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
2. Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles, computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave.
3. Sustraer o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos.
4. Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.

5. Fumar en cualquier parte de la aeronave durante vuelos nacionales o en áreas no autorizadas de la aeronave durante aquellos vuelos internacionales en los cuales no sea permitido hacerlo.
6. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.
7. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
8. Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
9. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
10. Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportista aéreo sin su autorización.
11. Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en avanzado estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas prohibidas.
12. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte del transportista aéreo, de la autoridad aeronáutica o autoridad competente y que se encuentre definido en las condiciones generales del contrato de transporte, en las normas aeronáuticas o en el Texto de orientación sobre los aspectos jurídicos de los pasajeros insubordinados o perturbadores (Circular 288-LE/1 de la OACI).

Artículo 47: Pasajeros en condiciones jurídicas especiales

Para el transporte de un pasajero bajo condiciones jurídicas especiales, que viaje a órdenes de cualquier autoridad judicial, administrativa, policial, o encontrándose privado de la libertad por estar inculcado por algún delito, deberá observarse estrictamente las especiales medidas de seguridad previstas en el Plan Nacional de Seguridad Aeroportuaria, o circulares expedidas por la autoridad aeronáutica o autoridad competente al efecto, y las adicionales que el transportista aéreo requiera con fundamento en la especial condición del mismo. La persona o funcionario responsable de la custodia de dicho pasajero deberá, al ingresar al aeropuerto de origen, contactar a las autoridades de policía, de seguridad aeroportuaria y del propio transportista aéreo, reportando dicho pasajero a efectos de que se adopten las medias pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, el transportista aéreo rechazará al pasajero.

CAPITULO CUARTO: SOBRE LOS EQUIPAJES

TITULO A. DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTADOR

Artículo 48: Tipo de equipaje

El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo la cantidad de equipaje que le indique el transportista aéreo de acuerdo con la capacidad de la aeronave y, en todo caso, dentro de los cupos previstos en las normas aplicables.

El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible transportarlo en el interior de la aeronave; o como equipaje facturado o registrado en las bodegas de la aeronave. El transporte del equipaje, dentro del peso permitido, va incluido en el precio del pasaje.

Artículo 49: Talón de equipaje

El transportista aéreo deberá entregar al pasajero, como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega o equipaje de mano que se traslade a bodega en el momento del embarque, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino. Dichos documentos se anexarán al billete de pasaje y al bulto a que corresponda. La entrega del equipaje se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho al transportista aéreo a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique. Para estos casos, el pasajero deberá marcar adecuadamente su equipaje con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

Artículo 50: Condiciones para el transporte de equipaje

En el contrato de transporte impreso en el billete de pasaje, deberá incluirse claramente las estipulaciones previstas para el transporte del equipaje.

Artículo 51: Transporte y conservación del equipaje

En el transporte de equipaje facturado, el transportista aéreo debe recibirlo, conducirlo y entregarlo al pasajero en el estado en que lo recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia en contrario. La responsabilidad del transportista aéreo por el equipaje será la establecida en el Sistema de responsabilidad civil contractual y, para los vuelos nacionales, se regirá según la ley interna de cada Estado.

Artículo 52: Retraso, pérdida, avería o destrucción del equipaje

En el supuesto de retraso, pérdida, avería o destrucción del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en la reglamentación de cada Estado para el transporte aéreo interno y en el Sistema de responsabilidad civil contractual.

Artículo 53: Retraso de la entrega

Si el equipaje no llegara en el mismo vuelo del pasajero, el transportista aéreo deberá entregarlo lo antes posible, de manera que su propietario pueda verificar su estado.

Artículo 54: Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje

El transportista aéreo deberá atender la reclamación por retraso, pérdida, avería o destrucción del equipaje facturado, siempre que ésta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

1. Para transporte nacional, de conformidad con la reglamentación interna de cada Estado.

2. Para transporte internacional, se registrará por el Sistema de responsabilidad civil contractual del transporte aéreo.

La empresa, una vez reciba la reclamación o protesta, iniciará inmediatamente los trámites correspondientes a la búsqueda o indemnización, si fuera necesario.

Artículo 55: Perjuicios por pérdida, avería o destrucción y retraso de equipajes

En caso de pérdida, avería, destrucción o retraso en la entrega del equipaje del pasajero, éste tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en la reglamentación interna de cada Estado, cuando se trate de transporte en vuelos domésticos o de conformidad con lo estipulado en el Sistema sobre responsabilidad civil contractual del transporte aéreo.

Artículo 56: Compensaciones

Además de lo indicado anteriormente, si el equipaje acompañado o no acompañado de un pasajero no llega o si llega en otro vuelo, de modo que implique espera para su dueño o que tenga que regresar al aeropuerto para reclamarlo, el costo de los traslados hasta y desde el aeropuerto, si fueran necesarios, serán asumidos por el transportista aéreo. En tales casos, el transportista aéreo también le sufragará al pasajero los gastos primarios que son aquellos que se entienden como indispensables para procurarse la vestimenta y los elementos de aseo.

TITULO B. DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTADOR

Artículo 57: Exceso de equipaje

El pasajero deberá pagar la cantidad estipulada por el exceso de equipaje que presente, aceptando que éste sea transportado en otro vuelo, en caso de ser necesario.

Artículo 58: Restricciones y prohibiciones

El pasajero no deberá portar como equipaje de mano elementos cuyo peso o tamaño impidan su transporte seguro, que provoquen incomodidad a las demás personas a bordo o que de cualquier modo obstruyan el tránsito de personas durante una eventual evacuación de emergencia. En todo caso, dichos elementos deberán ser ubicados en los compartimentos de la aeronave destinados para tal efecto, o debajo del asiento, según instrucción de la tripulación de cabina.

Artículo 59: Limitaciones al embarque de mercancías

El pasajero no deberá embarcar en la aeronave ningún tipo de elemento que pueda ser considerado como mercancía peligrosa (explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos, etc.) lo cual incluye, entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustibles, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Del mismo modo, el pasajero deberá abstenerse de embarcar cualquier tipo de elemento, droga o sustancia psicotrópica cuyo porte, tenencia, comercio o consumo sea prohibido. Cualquier elemento ordinario, cuyo carácter sea dudoso, deberá ser reportado al momento del chequeo, para que se determine si puede admitirse a bordo.

Artículo 60: Porte de armas

En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, se seguirán los procedimientos legales establecidos en cada Estado.

Artículo 61: Artículos de difícil transporte

El pasajero no debe incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores, dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, calculadoras, *walkman* (o radio *cassette* portátil), lentes, o botellas con licor, respecto de los cuales el transportador no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Podrá, sin embargo, formular al transportista aéreo una declaración especial de valor y pagar la suma suplementaria que corresponda, en cuyo caso, el transportista aéreo estará obligado, en caso de pérdida, destrucción, avería o retraso del equipaje, a pagarle una suma que no excederá del valor declarado.

Artículo 62: Objetos valiosos

Los objetos valiosos deberán transportarse bajo manifestación de valor declarado. Si dicho valor es aceptado por el transportista aéreo, éste responderá hasta el límite de ese valor. No obstante, en estos casos, el transportista aéreo podrá exigir al pasajero condiciones o medidas de seguridad adicionales para dicho transporte.

Artículo 63: Transporte de mascotas

No se deberán llevar en la cabina de pasajeros animales o mascotas que puedan provocar riesgos o molestias a las demás personas a bordo. Dichos animales deberán viajar en las bodegas de carga, salvo autorización del transportista aéreo cuando se compruebe que tales especies no constituyen riesgo o molestia, o se trate de perros lazarillos para personas no videntes. En todo caso, antes del transporte, el interesado deberá acreditar el cumplimiento de todos los requerimientos sanitarios formulados por la autoridad competente en el aeropuerto de origen, lo que incluye, entre otros, certificado de salud del animal, carné de vacunación e inspección a la mascota cuando se trate de vuelo internacional. El animal deberá viajar en jaula que disponga el pasajero siempre que sea apto para su transporte, o previamente solicitado al transportista aéreo. El pasajero será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota y deberá presentar la documentación que el animal podrá ser aceptado en el lugar de destino.

Artículo 64: Transporte de alimentos y plantas

El pasajero no deberá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al Estado o a otros Estado, se encuentre prohibido o restringido.

Artículo 65: Acatamiento de instrucciones

Hasta el arribo al aeropuerto de destino y, en tanto se permanezca a bordo de la aeronave, todo pasajero debe dar cumplimiento a las órdenes del comandante al mando, incluyendo permanecer en su puesto y con su cinturón de seguridad ajustado hasta tanto se le indique.

Artículo 66: Responsabilidad del pasajero por incumplimiento

El incumplimiento de sus obligaciones por parte del pasajero constituye violación al contrato de transporte aéreo, en cuyo caso el transportista aéreo no será responsable de los perjuicios sufridos por dicho pasajero como consecuencia de tal incumplimiento. En tales casos y, dependiendo de la gravedad de la situación, el transportista aéreo, representado por el comandante de la aeronave en los términos de ley, podrá no admitir al pasajero, disponer su desembarque si la aeronave estuviese en tierra o durante el siguiente aterrizaje o escala, ya sea que ésta fuese prevista o efectuada con ese exclusivo propósito, solicitando si fuera necesario, el apoyo de las autoridades aeroportuarias o de policía en el respectivo aeropuerto. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad de dicho pasajero y de las acciones legales en su contra, por los daños inferidos al transportista aéreo o a otros pasajeros.

Interrumpido el transporte bajo las anteriores condiciones, el transportista aéreo quedará relevado de su obligación de conducir al pasajero hasta el destino convenido, sin que haya lugar al reembolso y sin perjuicio de que éste acepte llevarlo en el mismo o en otro vuelo, cuando existan razones para creer que la situación de peligro o incumplimiento ha cesado y no se producirán nuevos hechos similares. En estos casos, el transportista aéreo informará inmediatamente a la autoridad aeronáutica o autoridad competente sobre las decisiones adoptadas.

CAPITULO QUINTO: SOBRE EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 67: Disposiciones generales del sistema de atención al usuario

Todos los transportistas aéreos regulares de pasajeros podrán disponer, en cada aeropuerto donde operen, de un sistema de atención al usuario a través del cual, deberán recibir y atender, de manera inmediata y personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias; y, en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución, a la mayor brevedad posible. Este sistema funcionará en coordinación con el servicio de asistencia a familiares de víctimas de accidentes mencionado en esta Recomendación.

Artículo 68: Personal del sistema

El sistema de atención al usuario en cada aeropuerto podrá ser implementado con personal especial, dispuesto para el efecto, o con el personal que ordinariamente tenga el transportista aéreo para otras labores, siempre y cuando esté convenientemente capacitado y sus labores habituales se lo permitan.

Artículo 69: Horario de atención

El sistema de atención funcionará durante las horas en las cuales el transportista aéreo tenga vuelos, al menos desde una hora antes del primer vuelo y una después del último del día.

Artículo 70: Procedimiento para el reclamo

Para la presentación de la queja, reclamo o sugerencia, los transportistas aéreos deberán diseñar y tener disponible para el público formatos de fácil comprensión. Dichos formatos contendrán la información contemplada en el modelo incluido como **Apéndice A** de este Capítulo. Cuando las empresas operen internacionalmente, los formatos empleados serán escritos en español y al menos en idioma inglés.

Artículo 71: Publicidad

Una vez adoptado el correspondiente sistema de atención al usuario, cada empresa deberá informar sobre el mismo a la autoridad aeronáutica o autoridad competente, indicando su forma de atención, su *modus operandi* y anexará copia de los formularios implementados.

Artículo 72: Difusión

Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportistas aéreos contenidas en esta Recomendación serán de obligatorio cumplimiento por parte del personal de los transportistas aéreos y de sus representantes a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeo en mostradores (*counters*), así como por parte de los tripulantes y del personal responsable de atención al usuario, conforme a los numerales precedentes; y, en consecuencia, formará parte del entrenamiento que reciba dicho personal.

Del mismo modo, los transportistas aéreos, así como sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a sus usuarios, debiendo tener copia de las mismas para consulta de los pasajeros en los puntos de atención al usuario en los mostradores (*counters*), en las centrales de reserva y al menos un ejemplar a bordo de cada aeronave, para consulta del personal de la compañía o de los pasajeros.

CAPITULO SEXTO: SOBRE EL INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES

Artículo 73: El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones anteriores por parte de las empresas de servicio aéreo comerciales, sus agentes o intermediarios, así como por parte de los usuarios será sancionable de conformidad con lo previsto en la reglamentación vigente de esta materia, sin perjuicio de las eventuales acciones civiles o penales a que pudiera haber lugar.

APÉNDICE A

DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE "S.A.C"

PARA AEROLINEAS _____ ES DE VITAL INTERES CONOCER SUS OPINIONES, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON RESPECTO AL SERVICIO OFRECIDO, POR TAL RAZON LO INVITAMOS A DILIGENCIAR ESTE FORMULARIO.

Para poder atender su reclamación es indispensable diligenciar todos los campos que se detallan a continuación

CONSECUTIVO QUEJA _____

Ciudad

Fecha

AÑO	MES	DIA

Lugar de Recepción:

Apto	Oficina

Nombre Pasajero

Documento ID:

cc	ti	ps	ce
----	----	----	----

Numero ID

Dirección Residencia

Ciudad de Residencia

País

Contacto en Col.

Teléfono Permanente

Teléfono Temporal

Celular

E-Mail

INFORMACIÓN DE LA AEROLÍNEA O AGENCIA DE VIAJES

Aerolínea y/o Agencia de Viaje

Fecha de vuelo:

AÑO	MES	DIA

Hora del vuelo:

	AM
	PM

Numero de Vuelo:

Ruta:

Origen:	Destino:

Trayectos en Conexión:

Descripción de la Queja (Seleccione con una X el o los motivos de la reclamación)

N.	X	N.	X	Aplicativo
1	☐	7	☐	Daño o saqueo del equipaje
2	☐	8	☐	Perdida y/o extravió de equipaje
3	☐	9	☐	Sobreventa
4	☐	10	☐	Reserva
5	☐			Información Deficiente:
6	☐	11	☐	Otros:

SOPORTES QUE SE ANEXAN:

☐ BILLETE DE PASAJE

☐ PASABORDO

☐ ETIQUETA DE EQUIPAJE _____

☐ N° ETIQUETA _____

☐ RECORD DE RESERVA

☐ CUPON DE VUELO

☐ P.I.R. INFORME IRREGULARIDAD EQUIPAJE N° _____

☐ PESO EQUIPAJE FACTURADO _____

☐ PESO EQUIPAJE ENTREGADO _____

☐ OTROS _____

RELATO DE LOS HECHOS

FIRMA PASAJERO _____

ESPACIO PARA USO DE LA AEROLINEA

COLABORADOR QUE LO ATENDIÓ _____

INFORME DE ATENCIÓN INMEDIATA AL CLIENTE _____

COMPENSACIONES OTORGADAS AL PASAJERO

N.	X		N.	X	
1		Llamada Telefónica	7		Gastos Primarios \$
2		Refrigerio	8		Endoso con otro aerolínea
3		Alimentación	9		Bonos y/o MCO
4		Efectivo (\$)	10		Tiquetes
5		Hotel Voucher	11		Otros
6		Gastos de Traslado y/o Transporte \$			

COMPENSACION ACEPTADA POR EL PASAJERO

Manifiesto mi entera conformidad con la compensación recibida de acuerdo con este documento, liberando a la empresa de toda responsabilidad

Nombre Pasajero _____

Funcionario Aerolínea _____

Firma _____

Firma _____

CAPÍTULO SÉPTIMO: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Artículo 74: Principios generales

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.

Artículo 75: En relación con la atención, información y servicio para el usuario, el operador aeroportuario deberá:

1. Brindar una atención respetuosa y cortés a los usuarios de la Terminal aérea (pasajeros, transportistas aéreos, compañías de seguridad, instituciones del Estado, etc.).
2. Colaborar prioritariamente con la atención de personas con necesidades especiales.
3. Disponer de un adecuado sistema de comunicación informativo de vuelos que incluya medios efectivos, tales como: paneles, monitores, altavoces claramente audibles, etc., de modo que los pasajeros y el público estén informados debidamente de las llegadas, salidas y cancelación de los vuelos y especialmente de todo cambio de último momento en las horas de salida y llegada y en los números de las puertas.
4. Disponer de un adecuado sistema de señalización, que oriente adecuadamente a los usuarios en las instalaciones aeroportuarias.
5. Garantizar las condiciones sanitarias adecuadas.
6. Ofrecer y mantener las condiciones necesarias para garantizarles a los usuarios las mayores comodidades posibles, tales como: sillas, baños, escaleras mecánicas y fijas, ascensores, bebederos de agua, lugares para cambiar pañales, basureros, ventilación, iluminación, teléfonos, facilidades para personas discapacitadas, embarazadas o de edad avanzada. Del mismo modo, facilitará en lo posible el funcionamiento de restaurantes y cafeterías, droguerías y puestos de periódicos o revistas en el respectivo aeropuerto.
7. Disponer en el aeropuerto de una cantidad suficiente de aparatos telefónicos, al servicio de los usuarios, teniendo en consideración las personas con discapacidad.
8. Velar por que existan medios adecuados de transporte para el desplazamiento terrestre de los usuarios.
9. Promover todo tipo de medio o método de “educación al usuario” que facilite el conocimiento de este en cuanto a sus derechos y deberes, a efectos de que pueda ejercerlos plena, satisfactoria y debidamente.

Artículo 76: En relación con la infraestructura destinada a la prestación de los servicios aeroportuarios, el operador deberá:

1. Poner a disposición de las líneas aéreas la cantidad necesaria de mostradores (*counters*) para que la atención de los pasajeros sea lo más ágil posible.
2. Disponer de infraestructura adecuada para atender las operaciones de los vuelos en una forma ágil y sin congestiónamiento.
3. Proveer rampas y facilidades para el desplazamiento de personas discapacitadas.
4. Disponer de suficientes fajas o bandas transportadoras, para que el equipaje sea entregado en el menor tiempo posible a los pasajeros.
5. Proveer un mantenimiento preventivo a los equipos del aeropuerto con el fin de disminuir la posibilidad de que estos fallen y, por ende, se atrase la atención de los usuarios.
6. Dotar del espacio necesario las oficinas de planes de vuelo para la atención y cómoda estadía de los tripulantes y personal de las líneas aéreas.
7. Disponer de áreas para los transportistas aéreos, áreas de espera, de circulación; y, para los organismos gubernamentales, telecomunicaciones, seguridad, primeros auxilios, mantenimiento, áreas de carga, áreas comerciales, etc.
8. Proporcionar las instalaciones adecuadas para que los usuarios puedan realizar el cambio legal de divisas extranjeras cotizables.
9. Disponer de instalaciones adecuadas para la administración de las medidas de sanidad pública, veterinaria, fitosanitaria, aplicables a aeronaves, tripulantes, pasajeros, equipaje, mercancías, correo y suministros.
10. Disponer de estacionamientos de automóviles, suficientemente amplios, y con suficientes casetas para agilizar la atención durante la entrada y salida de los vehículos y personas.
11. Asignar en forma óptima puestos de estacionamiento lo más cerca posible del edificio terminal, para la descarga y carga rápidas.
12. Planificar espacios de estacionamiento de aeronaves que no se encuentran en operaciones de embarque o desembarque ni de carga o descarga, para evitar que obstruyan la circulación del tráfico en la plataforma.
13. Facilitar en los puestos de estacionamiento de aeronaves el fácil acceso a los medios necesarios (comunicación, materiales, etc.) para la ejecución rápida de todas las operaciones de servicio.
14. Proporcionar instalaciones para abastecer de combustible a las aeronaves de una forma segura y ágil.
15. Contar con sistemas informáticos adecuados a disposición de los transportistas aéreos que permitan el desembarque y embarque de pasajeros, sin demoras.

16. Proveer áreas de circulación adecuadas mediante vías de paso lo más directas posible sin que haya cruces entre la circulación de pasajeros y la de equipajes, ni entre los diferentes circuitos.
17. Proporcionar a la terminal vías de acceso fáciles y rápidas para los pasajeros y sus equipajes que lleguen al aeropuerto utilizando medios de transporte de superficie.
18. Establecer puestos de entrega de equipaje lo más cerca posible de los puntos de llegada del transporte de superficie.
19. Facilitar equipo especializado para llevar a cabo la tarea de control y revisión de equipaje, que permita acelerar el proceso.
20. Facilitar sistemas mecánicos apropiados al volumen de tráfico y capaces de clasificar, transportar y cargar grandes cantidades de equipaje en un lapso mínimo de tiempo.
21. Proveer instalaciones para el almacenamiento del equipaje rezagado en los aeropuertos, a fin de recogerlos más tarde.
22. Proporcionar un área adecuada que permita a los pasajeros identificar y retirar rápidamente su equipaje.
23. Disponer de un número suficiente de puestos de control de manera que se pueda despachar a los pasajeros y tripulantes que lleguen, a la mayor brevedad posible.
24. Disponer de una terminal exclusiva de carga, para que las aeronaves de carga lleguen hasta esta y se proceda al despacho dentro de la misma.
25. Proporcionar acceso fácil y rápido a las terminales de carga, teniendo en cuenta el espacio requerido por los camiones de grandes dimensiones, para efectuar las maniobras necesarias al colocarse en posición.
26. La terminal de carga debe estar provista de puestos de entrega y recepción adaptables a la altura de las plataformas de los camiones.
27. Proporcionar medios mecánicos y automatizados para cargar, descargar, transportar y almacenar la carga.
28. Disponer de un sistema eficaz e higiénico de eliminación de excrementos, basuras, aguas residuales, desechos, alimentos no consumidos, residuos alimenticios, y otras materias peligrosas para la salud.

Artículo 77: En relación con la calidad total del servicio al cliente, el operador aeroportuario deberá:

1. Establecer o coordinar con la autoridad competente, el procedimiento mediante el cual los usuarios podrán presentar sus reclamos y sugerencias (oficina de atención de quejas, terminales electrónicas, correos, etc.).
2. Atender los reclamos de los usuarios relacionados con los servicios aeroportuarios, en un tiempo prudencial (horas/días).

Artículo 78: En relación con los operadores de servicios aéreos comerciales, los operadores aeroportuarios deberán:

1. Indicar a los transportistas aéreos que explotan servicios regulares y no regulares, con suficiente antelación a las temporadas de tráfico altas, toda limitación que pueda aplicarse (de infraestructura, mantenimiento, etc.), a fin de ajustar el tráfico a la capacidad del aeropuerto.
2. Velar por que los transportistas aéreos cumplan con su obligación de proporcionar información oportuna y actualizada de todos los datos pertinentes a los vuelos, incluyendo las modificaciones de última hora, a los funcionarios responsables del manejo del sistema de información.

Artículo 79: Los pasajeros, usuarios de la infraestructura aeroportuaria deberán:

1. Hacer buen uso de las instalaciones aeroportuarias puestas a su servicio.
2. Dar un tratamiento respetuoso a las personas que prestan sus servicios en el aeropuerto y a los demás usuarios.
3. Acatar las disposiciones sobre seguridad aeroportuaria, evitando principalmente portar armas u objetos prohibidos dentro del aeropuerto así como ingresar a las áreas prohibidas o restringidas del mismo.
4. Acatar las disposiciones de tipo sanitario evitando arrojar basura en lugares inadecuados así como la tenencia en los aeropuertos de alimentos, animales o plantas y demás elementos de origen vegetal sin las debidas medidas de control.
5. Acatar las instrucciones del operador aeroportuario o de los transportistas aéreos pertinentes a la seguridad o al transporte aéreo.
6. Observar buena conducta evitando fomentar disturbios o desórdenes en las instalaciones aeroportuarias.
7. Acceder a las salas de embarque o zonas de migración cuando se le indique y permanecer en ellas conforme sea requerido.
8. Abstenerse de obstruir la circulación de personas colocando equipajes u otros objetos en pasillos, escaleras u otros lugares inapropiados, evitando además dejarlos abandonados en cualquier parte.
9. Abstenerse de fumar en lugares no autorizados.

TITULO A. DEBERES DE LAS AUTORIDADES AERONÁUTICAS O AUTORIDADES COMPETENTES

Artículo 80: Las autoridades aeronáuticas o autoridades competentes facilitarán el establecimiento de sistemas de control de calidad del servicio, para lo cual deberán:

1. Contar con un “Plan Maestro del Desarrollo Aeroportuario” que permita ir desarrollando las instalaciones aeroportuarias, de acuerdo a las necesidades de la actividad aeronáutica, y con el propósito de brindar un servicio eficiente y de calidad a los diferentes usuarios de las terminales aeroportuarias.
2. Velar conforme a su competencia por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de dichos servicios.
3. Velar por que los niveles de capacidad en los aeropuertos sean conformes con los lineamientos internacionales de la OACI así como otras organizaciones relacionadas con la industria.
4. Evaluar el desempeño relacionado con el mantenimiento y conservación de los aspectos aeronáuticos de los aeropuertos, así como los niveles de satisfacción del usuario de los servicios prestados.
5. Disponer de un sistema de supervisión que vigile el desempeño del operador aeroportuario, el cual deberá contar con personal debidamente capacitado para tal fin.
6. Examinar y conducir inspecciones aleatorias, con la frecuencia y énfasis que estime pertinente.
7. Colaborar con el operador aeroportuario en todo lo necesario para exigir y mantener los niveles de calidad exigidos en los servicios de los aeropuertos.
8. Utilizar los resultados de la encuesta para controlar el desempeño del operador, de los concesionarios, las aerolíneas y los servicios prestados por el Estado, así como los problemas de capacidad del aeropuerto.
9. Controlar el desempeño del operador aeroportuario mediante el sistema de supervisión.
10. Instaurar la Comisión Nacional de Facilitación, a efectos que los diferentes entes gubernamentales (migración, aduanas, aeronáutica civil, seguridad pública, narcóticos, sanidad vegetal, entidad de turismo, operadores aeroportuarios, etc.) y transportistas aéreos, dispongan de un foro que permita garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Anexo 9 (Facilitación) al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.
11. Establecer en la regulación un programa nacional de control de calidad de la seguridad de la aviación civil para que los operadores aeroportuarios, transportistas aéreos y prestadores de servicios, establezcan sistemas de calidad en la aplicación de las medidas y procedimientos de seguridad física.

TITULO B. DEBERES DEL OPERADOR AEROPORTUARIO

Artículo 81: Los operadores aeroportuarios cumplirán con el sistema de control de calidad del servicio, para lo cual deberán:

1. Cumplir con procedimientos, normas y estándares de calidad previamente establecidos en el programa de control de calidad en la prestación de los servicios aeroportuarios.
2. Someterse a los procedimientos y requisitos de evaluación de la calidad del servicio que establezca la autoridad competente.
3. Desarrollar y ejecutar un programa de control de calidad, en el cual indicará los procedimientos, las normas y los estándares de calidad.
4. Someterse a mecanismos de control de calidad bajo estándares cualitativos y cuantitativos en las siguientes materias:
 - a) Estándares de calidad del desempeño (basados en niveles mínimos aceptables de servicios medidos en términos de frecuencia y regularidad de los servicios prestados).
 - b) 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).
 - c) Estándares de percepciones de usuarios (basados en encuestas a los usuarios y medidos en un análisis cualitativo de la percepción de los mismos).
5. Diseñar y realizar una encuesta anual en los aeropuertos para evaluar su gestión y adoptar los correctivos.
6. Adoptar un plan de mejoramiento de la calidad y cumplir su desarrollo.
7. Presentar, a la autoridad competente, un manual de operaciones para establecer procedimientos para la calidad de servicio, criterios de evaluación y normas de medición, de acuerdo a las normas vigentes de ISO 9000 ó un equivalente, y las mejores prácticas utilizadas mundialmente en aeropuertos internacionales.
8. Adoptar y desarrollar un plan de control de calidad, estableciendo las normas para el desempeño en las instalaciones y servicios del aeropuerto e identificando las oportunidades para mejorarlo en forma progresiva.
9. Establecer programas de capacitación para el personal en el que se introducirán los conceptos de la administración de calidad total especializado en la gestión aeroportuaria.
10. Implementar un plan del control de calidad en la prestación de los servicios de mantenimiento de sus instalaciones, orientado a la administración de la calidad total y mejoramiento continuo del programa de mantenimiento.
11. Acatar al registro ISO 9002, lo cual ofrece un sistema globalmente reconocido orientado a la satisfacción del usuario.

12. Participar en la Comisión Nacional de Facilitación y acatar los lineamientos establecidos por esta. Asimismo, deberán instaurar un Comité de Facilitación Aeroportuaria, cuya función será cumplir con las normas relativas a la facilitación.
13. Implantar sistemas de calidad que garanticen la eficiencia y eficacia del programa de seguridad del aeropuerto, para el cumplimiento de la normatividad en materia de seguridad aeroportuaria.

TITULO C. DEBERES DEL ENTE REGULADOR DE LA AVIACIÓN CIVIL, EL TRANSPORTE AÉREO Y LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Artículo 82: La función del ente regulador deberá ser desempeñada por la autoridad aeronáutica o por el órgano competente designado por cada Estado. Dicha función comprende:

1. Realizar una audiencia informativa anual donde estarán presentes la autoridad aeronáutica o autoridad competente, el responsable de la gestión aeroportuaria y facultativamente los contratistas o concesionarios y usuarios del aeropuerto, con el fin de discutir los resultados de la encuesta, inspecciones, denuncias, quejas y sugerencias presentadas directamente por los usuarios y las soluciones propuestas en el plan de mejoramiento de la calidad.
2. Condicionar las tarifas al cumplimiento del plan de mejoramiento de la calidad.
3. En caso de incumplimiento del plan, conceder plazos para la subsanación correspondiente y aplicar las sanciones a que haya lugar.
4. Propiciar mecanismos de participación de los usuarios que garanticen la adecuada atención de sus planteamientos.

APÉNDICE B

Se podrán utilizar como guías de orientación, los siguientes parámetros para preparar su programa de calidad y de control de calidad total.

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
<u>Pistas, rampas y calles de rodaje</u>			
	a) Costo del mantenimiento por metro cuadrado	Transportistas aéreos	Desempeño del Operador
	b) Capacidad del Aeropuerto (número de vuelos en las horas de mayor congestión)	Transportistas aéreos	Capacidad
	c) Tiempo promedio desde que aterriza el avión hasta que el pasajero desembarca	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
	<i>Medidas adicionales</i>		
	d) Porcentaje de movimientos de aeronaves de transportistas aéreos para los cuales no hay puerta de contacto disponible	Transportistas aéreos / Pasajeros	Capacidad
	e) Desempeño puntual del servicio de autobús en el campo aéreo, como porcentaje del total	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Terminales</u>			
	a) Costo del mantenimiento por metro cuadrado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Número de horas por jornada	Pasajeros	
	c) Número de empleados por jornada	Pasajeros	
	d) Número de jornadas	Pasajeros	
	e) Tiempo de respuesta ante reparaciones de emergencia	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
	<i>Medidas adicionales</i>		
	f) Costo de servicio de limpieza por m ²	Pasajeros	Desempeño del Contratista
	g) Costo O&M de la Terminal por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Terminal de Carga (CTRM)</u>			
	a) Tiempo promedio para el movimiento de carga (dentro de la terminal)	Transportistas aéreos / Compañías de embarque	Desempeño del Operador
	b) Carga perdida o dañada como porcentaje del total de carga manejada	Transportistas aéreos / Compañías de embarque	Desempeño del Operador

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
	<i>Medidas adicionales</i>		
	c) Costo / Kg. de la carga total en la terminal de carga	Transportistas aéreos / Compañías de embarque	Desempeño del Operador
	d) Ingreso / Kg. de la terminal de carga	Transportistas aéreos / Compañías de embarque	Desempeño del Operador
	e) Tasa de quejas/embarques manejados		
<i>Calidad del Servicio</i>			
	a) Presupuesto de operación y mantenimiento por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Presupuesto para mano de obra por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Costo de mano de obra como porcentaje de los costos totales	Pasajeros	Desempeño del Operador
	<i>Medidas adicionales</i>		
	d) Calificación total encuesta anual de pasajeros	Pasajeros	Desempeño del Operador
<i>Productividad de la Mano de Obra</i>			
	a) Número de pasajeros por empleado del aeropuerto	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso bruto por empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso neto de operación por empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
<i>Desempeño en la Generación de ingresos</i>			
	a) Ingreso no relacionado con la aeronáutica como porcentaje del ingreso total	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso relacionado con la aeronáutica por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso no relacionado con la aeronáutica por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
<i>Actividades Comerciales</i>			
	a) Ingreso derivado de las concesiones e ingresos por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Ingreso bruto derivado de	Pasajeros	Desempeño del

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
	ventas/m ²		Operador
	c) Ingreso neto/m ²	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Otros</u>			
	a) Horas/empleados-capacitación y educación	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Costos de planilla/empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Costo de mercadeo/pasajero	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Administración Financiera</u>			
	a) Informes trimestrales y anuales	Transportistas aéreos / Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Seguimiento de cuentas por cobrar		Desempeño del Operador
	c) Programa de control de calidad	Todos los clientes	Desempeño del Operador

La presente Resolución reemplaza a la Recomendación A16-16.

PROYECTO DE RESOLUCIÓN A17-**

FACTORES A CONSIDERAR EN LA CONCESIÓN DE AEROPUERTOS

CONSIDERANDO que según el Artículo 28° del Convenio de Chicago corresponde a los Estados proveer dentro de su territorio, aeropuertos y facilidades de navegación para brindar servicios públicos a los usuarios del transporte aéreo;

CONSIDERANDO que los procesos de concesión aeroportuaria en la región Latinoamericana han reportado importantes beneficios a los Estados, entre otros, en materia de infraestructura, servicios, aplicación normativa y empleo. De igual manera han incidido, de diferente forma, en los costos de los servicios aeroportuarios;

CONSIDERANDO que si bien el proceso de concesión es de gran utilidad al permitir una rápida solución a problemas de carencia y obsolescencia de infraestructura y de calidad de servicio, lo que requiere fuertes inversiones, las que en muchas ocasiones los Estados no están en condiciones de financiar, es necesario adoptar ciertos criterios para que el monto de estas inversiones sea coherente con la proyección del crecimiento de la demanda del transporte aéreo;

CONSIDERANDO que los aeropuertos deben optimizar sus diversos servicios y, que en la actualidad, especialmente los entregados en concesión, buscan lograr una razonable rentabilidad con una perspectiva comercial del negocio aeroportuario; brindando además, el mejor equilibrio entre facilitación y seguridad a sus usuarios ofreciendo comodidad y diversos servicios a todos ellos;

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;

CONSIDERANDO que debe preverse que los procesos de concesión, cualesquiera que sea la amplitud de las funciones que asumen los concesionarios, deben garantizar una mejora en la eficiencia con que se proveen los servicios en ese aeropuerto, tanto los aeronáuticos como los no aeronáuticos;

CONSIDERANDO que, de conformidad con el Artículo 15° del Convenio de Chicago, todo aeropuerto de un Estado abierto al uso público debe estar en condiciones uniformes a las aeronaves de todos los Estados, en lo que se refiere a los derechos que se impongan por el uso de los aeropuertos e instalaciones y servicios para la navegación aérea;

CONSIDERANDO que, tanto en los procesos de concesión aeroportuaria como en los de gestión, se debe evitar el abuso de posiciones monopólicas;

CONSIDERANDO que entre las conclusiones del Segundo Coloquio Regional del Transporte Aéreo (CLAC/IATA/ALTA/ACI-LAC) realizado en septiembre de 2005, se apreció la necesidad de generar un nuevo marco regulatorio que considere el nuevo escenario de la gestión aeroportuaria en la región;

CONSIDERANDO que la CLAC asumió la tarea de dar seguimiento y estudio a los temas sobre concesión de aeropuertos e infraestructura aeronáutica, alentando el intercambio de experiencias, con el propósito que los Estados dispongan de suficientes elementos de juicio que les ayuden a optimizar sus proyectos.

LA XVII ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE

Instar a los Estados miembros que enfrenten, estén por iniciar o revisar procesos de concesión de aeropuertos e infraestructura aeronáutica, con el objeto de obtener los mejores resultados en dichos procesos, consideren los siguientes aspectos:

- a) Establecer con claridad los objetivos y metas del Estado para la entrega en concesión de aeropuertos y, derivado de lo anterior, definir el rol del Estado y las responsabilidades que debe mantener a objeto de garantizar eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios aeroportuarios de conformidad a las normas internacionales vigentes.
- b) La conveniencia de otorgar concesiones en plazos adecuados, acordes a las inversiones que se realizan.
- c) Considerar que la infraestructura aeroportuaria está principalmente orientada a la atención de los requerimientos operativos de aeronaves y usuarios; por lo tanto, dichos requerimientos no deben verse indebidamente afectados por actividades comerciales.
- d) Determinar los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos, que se transfieren al sector privado y los que se mantienen en poder del Estado, describiendo los estándares que se utilizarán para definir la calidad de los servicios prestados.
- e) Establecer planes maestros y planes de inversión asociados a la entrega en concesión del aeropuerto que se desarrollen con la suficiente y necesaria flexibilidad, para facilitar su modificación de acuerdo al comportamiento de la demanda, considerando las necesidades de los usuarios, los requerimientos estatales y el cumplimiento de los estándares internacionales aplicables. Estos planes deben considerar prioritariamente el costo-beneficio de las mismas.
- f) El contrato entre el Estado y las entidades privadas que explotan servicios aeroportuarios debe ser motivo de una licitación abierta previendo un factor de competencia que garantice la eficiencia de la concesión, donde se establezcan y se conozcan por todos los interesados, con absoluta transparencia, las condiciones requeridas, fórmulas de evaluación y criterios utilizados para la adjudicación de un contrato.
- g) El Estado debiera reservarse el derecho de implementar las medidas pertinentes para el seguimiento y control del contrato de concesión en todos los aspectos, a través de procedimientos auditables.
- h) Que el Estado al concesionar sus aeropuertos, debe establecer un ente regulador neutro e independiente, que haga valer las cláusulas acordadas en el contrato y adopte sus decisiones con criterios técnicos, transparentes y predecibles. En el caso de una disputa, los usuarios debiesen tener el derecho de apelar a la autoridad reguladora y recurrir a un proceso de arbitrio.
- i) El Estado debiera implementar las medidas necesarias para evitar la resolución del contrato de concesión y en caso de ocurrir, contemplar mecanismos que permitan la continuidad de los servicios aeroportuarios.

- j) Considerar, en los términos del contrato de concesión, los elementos necesarios para que el concesionario sea sujeto de crédito o financiamiento por parte de los organismos financieros y mercado de capitales. Para tal efecto, se debe tener en cuenta los requerimientos y prácticas aplicables en esta materia.
- k) El Estado debe, en lo posible, propender al establecimiento de una situación de competencia entre los prestadores de los distintos servicios, buscando mecanismos, tales como las licitaciones a terceros, incentivos para que los concesionarios aeroportuarios se esfuercen en lograr eficiencias en costos, u otros. Si se tratase de servicios monopólicos, el régimen tarifario debiese estar bien definido previo a la concesión del aeropuerto, considerando mecanismos para su reajustabilidad.
- l) En la medida de lo posible, los Estados debieran evitar los subsidios cruzados a aquellos aeropuertos deficitarios, debido a que esto distorsiona las tarifas aeroportuarias cobradas a los usuarios y podría tener un efecto negativo en el crecimiento de la actividad aeronáutica.
- m) Establecer políticas destinadas a que los ingresos generados por la industria aerocomercial que reciben los Estados, sea reinvertida en el mismo sector, a fin de hacer sostenible su desarrollo con las inversiones y costos de la infraestructura aeroportuaria y control de tráfico aéreo.
- n) Que el sistema de concesiones se debe basar en que, tanto el Estado como el sector privado, asuman los riesgos que a cada uno le compete en el desarrollo de los proyectos aeroportuarios.
- o) Los cargos aeroportuarios por la prestación de los servicios aeronáuticos debiesen ser regulados:
 - 1) en base a la transparencia de los costos y eficiencia en la gestión de los servicios;
 - 2) en conformidad con los acuerdos internacionales y las obligaciones particulares del Estado; y
 - 3) en línea con los principios y políticas de OACI en relación a cargos a los usuarios.
- p) El Estado debe ofrecer un negocio factible al concesionario privado, con estimaciones de tráfico y proyecciones conservadoras del negocio.
- q) Definir el contrato de concesión de manera equilibrada de tal forma que los derechos, potestades y discrecionalidad del Estado (regulación técnica, regulación económica, servicios aduaneros, migratorios, policiales y de control aéreo, etc.) no limiten indebidamente la actividad del operador aeroportuario.
- r) Los contratos de concesión de aeropuertos debiesen permitir cierta flexibilidad para adaptarse a las nuevas condiciones del mercado, producto del dinamismo que presenta la industria aérea y los largos períodos de vigencia de dichos contratos.
- s) En los procesos de concesión aeroportuaria, el Estado debería establecer con claridad la diferencia de cada tipo de usuario, de manera que en las regulaciones y régimen tarifario se considere sus propias características.
- t) Adoptar las medidas pertinentes para que los Estados consideren la opinión de los operadores aeroportuarios y de transporte aéreo en la discusión de la política aerocomercial y las negociaciones de derecho de tráfico.

- u) Establecer en el diseño, estructuración y operación del contrato de concesión estándares de calidad de los servicios públicos y privados que se presten en los aeropuertos.
- v) Adoptar las medidas necesarias para evitar los problemas que se han presentado en algunos contratos de concesión en Latinoamérica, respecto al pago oportuno de los cánones, retraso en las inversiones, definición de competencias y coordinación en la gestión.
- w) Los Estados deberán tomar muy en cuenta los documentos que la OACI ha promulgado en materia aeroportuaria, especialmente:
 - 1) Manual de planificación de aeropuertos (Doc. 9184)
 - 2) Manual de servicios de los aeropuertos (Doc. 9137)
 - 3) Manual sobre los aspectos económicos de los aeropuertos (Doc. 9562)
 - 4) Manual sobre los aspectos económicos de los servicios de navegación aérea (Doc. 9161)
 - 5) Políticas de la OACI sobre derechos aeroportuarios y por servicios de navegación aérea (Doc. 9082)
 - 6) Privatización en el suministro de aeropuertos y servicios de navegación aérea (Cir. 284)

La presente Resolución reemplaza a la Recomendación A13-4 y a la Resolución A15-15