

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/CE/74-NE/05
20/08/08

LXXIV REUNIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO DE LA CLAC

(Ciudad de México, México, 11 y 12 de septiembre de 2008)

Cuestión 7 del Orden del Día:

Proyectos de Decisión

(Nota de estudio presentada por la Secretaría)

- **Resolución A17-05 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios” (Capítulos 7 y 8)**
- **Resolución A16-15 “Criterios y directrices en materia de política de transporte aéreo”**
- **Recomendación A17-02 “Aplicación de la lista de chequeo FAL/AVSEC en la región”**

Antecedentes

1. Como recordará la XVII Asamblea de la CLAC (Panamá, Panamá, 6 al 10 de noviembre de 2006) acordó incluir en el Plan Estratégico de Actividades para el bienio 2007 -2008, las tareas acerca de la Modificación de los Capítulos 7 y 8 de la Resolución A17-05 “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios”; la Actualización de la Resolución A16-15 “Criterios y directrices en materia de política de transporte aéreo” que tiene por objetivo avanzar hacia la liberalización; y la actualización de la Recomendación A17-02 sobre “Aplicación de la lista de chequeo FAL/AVSEC en la región”. Estos temas fueron debatidos en las distintas Reuniones de los Grupos de Expertos (GEPEJA y GRUFAL/AVSEC) y el Comité Ejecutivo, por tanto, están listos para presentarse a aprobación de la próxima Asamblea.

2. Respecto al Proyecto modificadorio de la Resolución A17-05, cabe recordar que en el GEPEJTA/21 (Bogotá, Colombia, 18 al 20 de junio de 2008), se acordó dar un plazo de 30 días para que los Estados envíen sus comentarios sobre la propuesta del Punto Focal (Colombia) de mantener inalterable los Capítulos 7 y 8; acordándose que, de no recibir ningún comentario, se presentaría en esta reunión el documento final. Al respecto, como se informa en la Nota de estudio CLAC/CE/74-NE/06, el 28 de agosto (plazo fenecido), Cuba sugirió algunas modificaciones.

3. De igual manera, cabe recordar que el GEPEJTA, por sugerencia del Grupo *ad hoc* sobre “Venta de Pasajes por Internet”, encargó a la Secretaría introducir en el Proyecto modificadorio de la Resolución A17-05 los acuerdos alcanzados sobre este tema. En ese sentido, la Secretaría ha incluido las modificaciones pertinentes, tal como aparece en CAPÍTULO PRIMERO: DEFINICIONES, Artículo 1, numeral 4); en el CAPÍTULO SEGUNDO: DERECHOS DEL PASAJERO Y DEBERES DEL TRANSPORTISTA AÉREO, Artículo 4 sobre Billetes de pasaje, numeral 1) y en el CAPÍTULO TERCERO: DEBERES DEL PASAJERO Y DERECHOS DEL TRANSPORTISTA AÉREO, Artículo 35 sobre Billetes de pasaje y tarifas (nuevo numeral 4).

4. En la LXXIII reunión del Comité Ejecutivo (Bogotá, Colombia, 17 de junio de 2008), al revisar el Proyecto modificadorio de la Resolución A16-15 sobre “Criterio y directrices en materia de política de transporte aéreo”, que ya fue aprobada anteriormente, por sugerencia de Chile se acordó eliminar la palabra “intrarregional” en la parte considerativa del documento, asunto que ha sido incluido en el Proyecto de Resolución.

5. El Comité Ejecutivo (Bogotá, Colombia, 17 de junio de 2008), entre otras cosas, aprobó los Informes del Grupo FAL/AVSEC en los que se incluía la actualización de la Recomendación A17-02 sobre “Aplicación de la lista de chequeo FAL/AVSEC en la región”. En ese sentido, no habiendo recibido comentarios adicionales se somete a consideración el Proyecto de Recomendación pertinente.

Medidas propuestas:

6. Se presenta a consideración del Comité Ejecutivo las siguientes Decisiones para ulterior aprobación por parte de la XVIII Asamblea:

- a) Resolución A18-xx “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios” (Capítulos 7 y 8) (**Adjunto 1**);
- b) Resolución A18-xx “Criterios y directrices en materia de Política de Transporte Aéreo” (**Adjunto 2**); y,
- c) Recomendación A18-xx “Aplicación de la lista de chequeo FAL/AVSEC en la región” (**Adjunto 3**).

PROYECTO DE RESOLUCIÓN A18-xx

**CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE
Y CALIDAD TOTAL EN LOS SERVICIOS AÉREOS 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 XVIII 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

ADJUNTO 1

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. Billeto 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 [adquisición electrónica y por Internet](#), 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.

ADJUNTO 1

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 los 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 sobrecosto autorizado) que deba ser pagada por el pasajero.
4. Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.

ADJUNTO 1

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 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 registrará por el Sistema de Responsabilidad Civil Contractual del Transporte Aéreo.

- c) En el caso de la venta de billetes de pasaje por Internet, los transportistas aéreos deben registrar ante la autoridad competente, mantener actualizada y publicar las listas de sus agentes o terceros autorizados a comercializar sus productos. Asimismo, deben asegurarse que los términos y condiciones del señalado producto se encuentre de conformidad con la legislación vigente en cada país.
 - d) 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

ADJUNTO 1

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

ADJUNTO 1

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

ADJUNTO 1

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

ADJUNTO 1

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

TITULO 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

ADJUNTO 1

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.
4. En el caso de compra de billetes de pasaje por Internet, el pasajero debe asegurarse que los sistemas de venta utilizados sean confiables, siendo necesario que se mantenga informado o solicite información a la autoridad competente respecto a la autorización de un agente o tercero para comercializar productos del transportador aéreo, en vuelos que se inicien en su país.

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: Requisas 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

ADJUNTO 1

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 medidas pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, el transportista aéreo rechazará al pasajero.

CAPÍTULO CUARTO: SOBRE LOS EQUIPAJES

TÍTULO 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.

ADJUNTO 1

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 regirá 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

ADJUNTO 1

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.

CAPÍTULO 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**. 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.

CAPÍTULO 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.

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

ADJUNTO 1

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 congestionamiento.
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.

ADJUNTO 1

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.

CAPÍTULO OCTAVO: CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

TÍTULO 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

ADJUNTO 1

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 congestionamiento 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.

ADJUNTO 1

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 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. <i>Para poder atender su reclamación es indispensable diligenciar todos los campos que se detallan a continuación</i> CONSECUTIVO QUEJA _____ Ciudad Fecha <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">DÍA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table> Lugar de Recepción: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Apto</td> <td style="text-align: center;">Oficina</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>		AÑO	MES	DÍA				Apto	Oficina																																																																											
AÑO	MES	DÍA																																																																																		
Apto	Oficina																																																																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 35%;">Nombre Pasajero</td> <td style="width: 20%;">Documento ID:</td> <td style="width: 45%;">Numero ID</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">cc</td> <td style="text-align: center;">ti</td> <td style="text-align: center;">ps</td> <td style="text-align: center;">ce</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="3">Dirección Residencia</td> </tr> <tr> <td colspan="3"> </td> </tr> <tr> <td>Ciudad de Residencia</td> <td>País</td> <td>Contacto en Col.</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Teléfono Permanente</td> <td>Teléfono Temporal</td> <td>Celular</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="3">E-Mail</td> </tr> <tr> <td colspan="3"> </td> </tr> </table>		Nombre Pasajero	Documento ID:	Numero ID		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">cc</td> <td style="text-align: center;">ti</td> <td style="text-align: center;">ps</td> <td style="text-align: center;">ce</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	cc	ti	ps	ce						Dirección Residencia						Ciudad de Residencia	País	Contacto en Col.				Teléfono Permanente	Teléfono Temporal	Celular				E-Mail																																																		
Nombre Pasajero	Documento ID:	Numero ID																																																																																		
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">cc</td> <td style="text-align: center;">ti</td> <td style="text-align: center;">ps</td> <td style="text-align: center;">ce</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	cc	ti	ps	ce																																																																															
cc	ti	ps	ce																																																																																	
Dirección Residencia																																																																																				
Ciudad de Residencia	País	Contacto en Col.																																																																																		
Teléfono Permanente	Teléfono Temporal	Celular																																																																																		
E-Mail																																																																																				
INFORMACIÓN DE LA AEROLÍNEA O AGENCIA DE VIAJES <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Aerolínea y/o Agencia de Viaje</td> <td style="width: 20%;">Fecha de vuelo:</td> <td style="width: 20%;">Hora del vuelo:</td> <td style="width: 30%;">Numero de Vuelo:</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">DÍA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table> </td> <td> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">AM</td> <td style="text-align: center;">PM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="4">Ruta:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Origen:</td> <td colspan="2">Destino:</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> </td> <td colspan="2"> </td> </tr> <tr> <td colspan="4">Trayectos en Conexión:</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> Descripción de la Queja (Seleccione con una X el o los motivos de la reclamación) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>N.</th> <th>X</th> <th>N.</th> <th>X</th> <th>Aplicativo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>☐</td> <td>7</td> <td>☐</td> <td>Daño o saqueo del equipaje</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>☐</td> <td>8</td> <td>☐</td> <td>Perdida y/o extravió de equipaje</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>☐</td> <td>9</td> <td>☐</td> <td>Sobreventa</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>☐</td> <td>10</td> <td>☐</td> <td>Reserva</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>☐</td> <td>11</td> <td>☐</td> <td>Otros:</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>☐</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> SOPORTES QUE SE ANEXAN: <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> ☐ BILLETE DE PASAJE ☐ PASABORDO ☐ ETIQUETA DE EQUIPAJE _____ ☐ N° ETIQUETA _____ ☐ RECORD DE RESERVA ☐ CUPON DE VUELO </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> ☐ P.I.R. INFORME IRREGULARIDAD EQUIPAJE N° _____ ☐ PESO EQUIPAJE FACTURADO _____ ☐ PESO EQUIPAJE ENTREGADO _____ ☐ OTROS _____ </td> </tr> </table> </td> </tr> </table>		Aerolínea y/o Agencia de Viaje	Fecha de vuelo:	Hora del vuelo:	Numero de Vuelo:		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">DÍA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">AM</td> <td style="text-align: center;">PM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	AM	PM				Ruta:				Origen:		Destino:						Trayectos en Conexión:								Descripción de la Queja (Seleccione con una X el o los motivos de la reclamación) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>N.</th> <th>X</th> <th>N.</th> <th>X</th> <th>Aplicativo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>☐</td> <td>7</td> <td>☐</td> <td>Daño o saqueo del equipaje</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>☐</td> <td>8</td> <td>☐</td> <td>Perdida y/o extravió de equipaje</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>☐</td> <td>9</td> <td>☐</td> <td>Sobreventa</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>☐</td> <td>10</td> <td>☐</td> <td>Reserva</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>☐</td> <td>11</td> <td>☐</td> <td>Otros:</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>☐</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				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	☐	11	☐	Otros:	6	☐				SOPORTES QUE SE ANEXAN: <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> ☐ BILLETE DE PASAJE ☐ PASABORDO ☐ ETIQUETA DE EQUIPAJE _____ ☐ N° ETIQUETA _____ ☐ RECORD DE RESERVA ☐ CUPON DE VUELO </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> ☐ P.I.R. INFORME IRREGULARIDAD EQUIPAJE N° _____ ☐ PESO EQUIPAJE FACTURADO _____ ☐ PESO EQUIPAJE ENTREGADO _____ ☐ OTROS _____ </td> </tr> </table>				☐ 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 _____
Aerolínea y/o Agencia de Viaje	Fecha de vuelo:	Hora del vuelo:	Numero de Vuelo:																																																																																	
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">DÍA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">AM</td> <td style="text-align: center;">PM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	AM	PM																																																																										
AÑO	MES	DÍA																																																																																		
AM	PM																																																																																			
Ruta:																																																																																				
Origen:		Destino:																																																																																		
Trayectos en Conexión:																																																																																				
Descripción de la Queja (Seleccione con una X el o los motivos de la reclamación) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>N.</th> <th>X</th> <th>N.</th> <th>X</th> <th>Aplicativo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>☐</td> <td>7</td> <td>☐</td> <td>Daño o saqueo del equipaje</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>☐</td> <td>8</td> <td>☐</td> <td>Perdida y/o extravió de equipaje</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>☐</td> <td>9</td> <td>☐</td> <td>Sobreventa</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>☐</td> <td>10</td> <td>☐</td> <td>Reserva</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>☐</td> <td>11</td> <td>☐</td> <td>Otros:</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>☐</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				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	☐	11	☐	Otros:	6	☐																																																	
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	☐	11	☐	Otros:																																																																																
6	☐																																																																																			
SOPORTES QUE SE ANEXAN: <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> ☐ BILLETE DE PASAJE ☐ PASABORDO ☐ ETIQUETA DE EQUIPAJE _____ ☐ N° ETIQUETA _____ ☐ RECORD DE RESERVA ☐ CUPON DE VUELO </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> ☐ P.I.R. INFORME IRREGULARIDAD EQUIPAJE N° _____ ☐ PESO EQUIPAJE FACTURADO _____ ☐ PESO EQUIPAJE ENTREGADO _____ ☐ OTROS _____ </td> </tr> </table>				☐ 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 _____																																																																															
☐ 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 \$			

COMPENSACIÓN 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 _____

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

ADJUNTO 1

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
	b) Carga perdida o dañada como porcentaje del total de carga manejada	Transportistas aéreos / Compañías de embarque	Desempeño del Operador
	Medidas adicionales		
	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		
<u>Calidad del Servicio</u>			
	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
	Medidas adicionales		
	d) Calificación total encuesta anual de pasajeros	Pasajeros	Desempeño del Operador
<u>Productividad de la Mano de Obra</u>			
	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
<u>Desempeño en la Generación de ingresos</u>			
	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
<u>Actividades Comerciales</u>			
	a) Ingreso derivado de las	Pasajeros	Desempeño del

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
	concesiones e ingresos por pasajero		Operador
	b) Ingreso bruto derivado de ventas/m ²	Pasajeros	Desempeño del 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 Resolución A17-05.

PROYECTO DE RESOLUCIÓN A18-xx

**CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE
POLÍTICA DE TRANSPORTE AÉREO**

CONSIDERANDO que la Asamblea de la CLAC acordó incorporar dentro del plan estratégico de las actividades de la CLAC para el bienio 2007 -2008, la tarea relacionada a la actualización de la Resolución A16-15 “Criterios y directrices en materia de política de transporte aéreo”, con el objetivo de avanzar hacia la liberalización ~~intrarregional~~;

CONSIDERANDO que el transporte aéreo es un factor importante para promover y fomentar el desarrollo económico sostenido tanto a escala nacional como internacional;

CONSIDERANDO que para responder a las exigencias de los cambios socio-económicos y tecnológicos, se aprecia la necesidad de consolidar una posición flexible que permita la constante actualización de directrices y revisión oportuna de sus objetivos;

CONSIDERANDO que dicha política debe tender a liberalizar la prestación de servicios de transporte aerocomercial en la región, sin perjuicio de los avances alcanzados en los acuerdos bilaterales y multilaterales existentes entre países miembros, bajo el principio de sana competencia, sustentado en un sistema seguro, ordenado y eficiente, y respetando al mismo tiempo las normas sociales y laborales;

CONSIDERANDO que los Estados miembros a pesar de que puedan tener políticas de reglamentación diferentes, comparten el objetivo fundamental de avanzar en un sistema de seguridad operacional fiable y uniforme en la región, a través del estudio de una reglamentación homologada que facilite el transporte aéreo internacional;

CONSIDERANDO que la aplicación estricta del criterio de propiedad sustancial y control efectiva para autorizar a una línea aérea a ejercer los derechos de ruta y otros derechos del transporte aéreo podría denegar a muchos Estados en desarrollo la oportunidad justa y equitativa de explotar servicios aéreos internacionales y optimizar las ventajas que puedan obtenerse;

CONSIDERANDO que para determinar la nacionalidad de una línea aérea debería atenderse a las normas de derecho interno del Estado que designa;

CONSIDERANDO que la designación y autorización de transportistas aéreos para acceder a los mercados debería liberalizarse al ritmo y discreción de cada Estado, de manera gradual, flexible y con un control efectivo en materia de reglamentación, en particular por lo que respecta a la seguridad operacional y protección de la aviación;

CONSIDERANDO que la ampliación o la aplicación flexible de los criterios relativos a la designación y autorización de líneas aéreas contribuiría a crear un entorno en que el transporte aéreo internacional pueda desarrollarse y prosperar de manera estable, eficiente y económica y contribuiría a los objetivos de participación de los Estados en el proceso de liberalización, sin perjuicio de las obligaciones de los Estados respecto de la seguridad operacional y protección de la aviación;

CONSIDERANDO que la seguridad operacional, la seguridad de la aviación civil y la facilitación son temas de capital importancia;

ADJUNTO 2

CONSIDERANDO que muchos de los efectos perjudiciales de la aviación civil en el medio ambiente pueden reducirse mediante la aplicación de medidas amplias que incluyan el progreso tecnológico, procedimientos de gestión del tránsito aéreo y operacionales más eficientes y la utilización apropiada de mecanismos de planificación de aeropuertos, de planificación y gestión de la utilización de los terrenos y que el crecimiento sostenido de la aviación es importante para el evolución y el desarrollo económico del futuro, el comercio, el intercambio cultural y el entendimiento entre la gente y las naciones y que, por consiguiente, es necesario tomar pronto medidas para garantizar que dicho crecimiento sea compatible con la calidad del medio ambiente y se desarrolle de forma que se mitiguen los efectos negativos;

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

CONSIDERANDO la necesidad de buscar permanentemente condiciones adecuadas de competitividad para las líneas aéreas, evitando las imperfecciones estructurales de los mercados;

CONSIDERANDO que en la región latinoamericana se ha acentuado la tendencia a adoptar nuevos esquemas en materia de infraestructura aeronáutica con la participación privada, involucrando a nuevos actores en el panorama de la aviación civil latinoamericana;

CONSIDERANDO la Declaración de principios universales para la liberalización del transporte aéreo internacional y las conclusiones adoptadas por la Quinta Conferencia Mundial de Transporte Aéreo de la OACI (ATConf/5) celebrada en Montreal, Canadá, en marzo de 2003;

CONSIDERANDO que en el 36° período de sesiones de la Asamblea de la OACI, se realizó un examen importante de la Resolución A35-18, así como de la declaración refundida de las políticas permanentes de la OACI en la esfera del transporte aéreo, como resultado de la evolución en el campo de la liberalización y los retos que se enfrentan en materia de reglamentación del transporte aéreo, estadísticas, pronóstico y planificación económica así como de las medidas relacionadas con la seguridad y la integridad de los documentos de viaje y como resultado de dicha revisión se adoptó la Resolución 43/1: Declaración refundida de las políticas permanentes de la OACI en la esfera del transporte aéreo.

LA XVIII ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE

I.- Aprobar los siguientes criterios y directrices en materia de política de transporte aéreo para los Estados miembros de la CLAC:

SEGURIDAD OPERACIONAL, SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL Y FACILITACIÓN

1. Seguridad operacional

a) Los Estados miembros deberán garantizar niveles elevados de seguridad y protección de la aviación y en constante mejora.

b) Los Estados miembros deberán propiciar el fortalecimiento de los mecanismos regionales (Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional y la dependencia de COCESNA, la Agencia Centroamericana para la Seguridad Aeronáutica), teniendo como objetivo principal el

desarrollo sostenido de la seguridad operacional, y respaldando, al mismo tiempo, el Programa Universal de Auditorias de la Seguridad Operacional de la OACI.

2. Seguridad de la aviación civil

Los Estados miembros, como responsables de la seguridad de la aviación civil, deberán respaldar el trabajo que viene desarrollando la CLAC y la OACI en esta materia, tomando en cuenta las características particulares de la región, adaptándose al nuevo escenario y procurando minimizar el impacto en materia de costos, respaldando, al mismo tiempo, el Programa Universal de Auditorias de Seguridad de la Aviación Civil de la OACI.

3. Facilitación

a) Los Estados miembros ratifican la obligación de actuar de conformidad con las normas y métodos recomendados de facilitación promulgados por la OACI, así como con las de cualquier otro acuerdo que sobre esta materia suscriban, en concordancia con aquellos; manteniendo, en todo caso, un equilibrio apropiado entre la facilitación y la seguridad de la aviación civil.

b) Los Estados miembros coordinarán al más alto nivel la seguridad e integridad de los pasaportes e intensificarán sus esfuerzos para salvaguardar la seguridad e integridad de los documentos de viaje y protegerlos contra el fraude.

c) Los Estados miembros propiciarán que se expidan pasaportes de lectura mecánica conforme a las especificaciones del Doc 9303, Parte 1, para el 1 de abril de 2010, a más tardar;

d) Los Estados miembros asegurarán que la fecha de vencimiento de los pasaportes que no sean de lectura mecánica sea anterior al 24 de noviembre de 2015;

e) Los Estados miembros que expidan pasaportes electrónicos deberán asegurarse que se incorporen al Directorio de claves públicas (DCP) para reforzar la seguridad de los Pasaporte de lectura mecánica (PLM) dotados de datos biométricos.

f) Los Estados miembros propiciarán que las autoridades competentes de sus Estados, proporcionen de manera regular a la INTERPOL, información sobre los pasaportes extraviados o sustraídos, a los fines de que dichas informaciones se incorporen de manera oportuna, a la base de datos de dicho organismo.

g) Los Estados miembros establecerán y utilizarán comités nacionales de facilitación y adoptarán políticas de cooperación regional entre Estados vecinos;

h) Los Estados miembros promoverán la participación en programas regionales y subregionales de facilitación de otros organismos aeronáuticos intergubernamentales;

i) Los Estados miembros tomarán las medidas necesarias, mediante los comités nacionales de facilitación u otros medios apropiados, para:

- 1) hacer que la reglamentación y prácticas nacionales se ajusten a las disposiciones y objeto del Anexo 9; y
- 2) hallar soluciones satisfactorias para los problemas que se presentan a diario en la esfera de la facilitación.

ADJUNTO 2

J) Los Estados miembros estimularán a sus comités nacionales de facilitación y a otros comités de facilitación para que estudien los problemas de facilitación y a que coordinen sus conclusiones con las de otros Estados miembros con los cuales tengan enlaces aéreos;

k) Los Estados miembros incorporarán la participación activa de sus explotadores aéreos y operadores aeroportuarios, para que sigan colaborando intensamente con sus gobiernos, en lo que se refiere a:

- 1) identificación y solución de los problemas de facilitación; y
- 2) elaboración de arreglos de cooperación para impedir el tráfico ilícito de estupefacientes, la inmigración ilegal y otras amenazas a los intereses nacionales;

l) Los Estados miembros incorporarán la participación activa de los explotadores aéreos y operadores aeroportuarios y a sus asociaciones, en la medida de lo posible, en los sistemas de intercambio electrónico de datos, para alcanzar la máxima eficiencia en el despacho del tráfico de pasajeros y carga en las terminales internacionales; y

m) Los Estados, explotadores aéreos y operadores aeroportuarios, en colaboración con sus asociaciones y organismos internacionales interesados, harán lo posible por acelerar la tramitación y despacho de la carga aérea garantizando al mismo tiempo la seguridad de la cadena internacional de suministro.

USUARIO

4. Derechos del usuario

a) Los Estados miembros, reconociendo al usuario como destinatario del servicio público que debe garantizar el Estado y como principal soporte de la industria del transporte aerocomercial, procurarán asegurar el derecho del usuario a tener todas las garantías posibles en términos de protección, atención e información necesarias y disponer de un servicio de transporte aerocomercial seguro, ordenado y eficiente.

b) Los Estados miembros facilitarán el establecimiento de sistemas de control de calidad del servicio aeronáutico, bajo un enfoque de calidad total, con el propósito de obtener un servicio de transporte aéreo y aeroportuario de óptimo nivel. Para ello, se deberá tomar en cuenta a todos los usuarios, tanto de las líneas aéreas como de los aeropuertos.

c) Los Estados miembros adoptarán medidas que precisen sus derechos y deberes, brindando las garantías posibles en términos de protección, atención e información necesaria. Así mismo, promoverán el desarrollo de una infraestructura que permita cumplir los estándares de la facilitación en el movimiento de pasajeros, carga y correo.

d) Los Estados deberían aceptar, de manera general e inicialmente, los compromisos voluntarios de las líneas aéreas (y de los proveedores de servicios); cuando dichos compromisos resulten insuficientes, los Estados deberían considerar la adopción de medidas de reglamentación. Los Estados miembros procurarán que, en la elaboración de las normas y reglamentos sobre los derechos de los usuarios, se considere un adecuado equilibrio entre dichos derechos y el costo que éstos impliquen, siempre que la intervención gubernamental se considere necesaria para mejorar la calidad del servicio.

ACCESO A LOS MERCADOS

5. Apertura de tráficos

- a) Con el propósito de lograr un mayor acceso a los mercados, se promoverá una liberalización de los servicios de transporte aéreo de una forma gradual, progresiva, ordenada y con salvaguardias de manera que se garantice una participación efectiva y sostenida en el transporte aéreo internacional.
- b) Los Estados miembros considerarán favorablemente, el otorgamiento de autorizaciones a empresas de los Estados miembros, para realizar vuelos no regulares de pasajeros y/o carga y/o correo dentro y fuera de la región, siempre que no afecten los vuelos regulares, de acuerdo con sus necesidades y objetivos.
- c) Los Estados miembros promoverán, las condiciones para la realización de servicios de transporte aéreo fronterizo dentro del marco regulatorio pertinente, de acuerdo con sus necesidades y objetivos.
- d) Los Estados miembros promoverán, la suscripción de acuerdos multilaterales sobre servicios de transporte aéreo, buscando una gradual liberalización en la región, de acuerdo con sus necesidades y objetivos.
- e) Sería necesario que, los Estados que aún no lo han hecho, ratifiquen lo antes posible el Acuerdo relativo al tránsito de los servicios aéreos internacionales (IATA) para la liberalización y explotación de los servicios aéreos internacionales.
- f) Los Estados miembros registrarán en la OACI los acuerdos y arreglos de cooperación relativos a la aviación civil internacional de conformidad con el Artículo 83 del Convenio y el Reglamento aplicable al registro, en la OACI, de los acuerdos y contratos aeronáuticos;
- g) Los Estados miembros continuarán trabajando para alcanzar la liberalización de acuerdo con sus propias necesidades y objetivos, empleando recursos bilaterales, regionales y multilaterales, según corresponda.
- h) A efectos de trabajar en los procesos de liberalización, los Estados miembros podrán tomar en cuenta el Modelo de acuerdo de servicios aéreo (MASA) de la OACI, que ofrece orientación detallada sobre las opciones y los enfoques en torno a la liberalización.

6. Equivalencia de oportunidades

Los Estados miembros, al establecer las condiciones de reciprocidad en sus respectivos acuerdos, considerarán una equivalencia de oportunidades amplias para sus transportadores.

7. Competencia

- a) Los Estados miembros propiciarán las condiciones que permitan a las empresas de transporte aéreo desarrollar sus actividades en un entorno competitivo, incluyendo la aplicación de tarifas. Asimismo, podrán considerar la utilización de mecanismos de salvaguardia o alternativos para preservar una sana competencia.
- b) Los Estados miembros deberán propiciar la participación efectiva y sostenida de todos los Estados. Tales medidas pueden incluir la introducción gradual de la liberalización, leyes generales sobre competencia o salvaguardias específicas de la aviación.

ADJUNTO 2

8. Medidas unilaterales

Los Estados miembros procurarán abstenerse de tomar medidas unilaterales que afecten la sana competencia, a los usuarios o transportistas, o que pretendan dar carácter extraterritorial a leyes nacionales. Asimismo, procurarán rechazar dichas medidas cuando sean impuestas por otros países.

ASPECTOS COMERCIALES

9. Servicios de escala

Los transportistas aéreos podrán escoger libremente entre las diversas alternativas de servicios de escala disponibles, y si hay fijación de precios, éstos deben ser razonables, basados en los costos y en un trato justo, uniforme y no discriminatorio.

10. Venta y comercialización de servicios de transporte aéreo

Los Estados miembros reconocen el derecho de los transportistas a contar con flexibilidad y sana competencia en la venta y comercialización de todos sus servicios en territorios que no sean los propios, tanto en lugares en los que operan efectivamente como en los que no lo hacen, siempre que la normativa del Estado en que dichos servicios se comercializan lo permita.

11. Participación en alianzas y otros acuerdos comerciales

Las alianzas u otros acuerdos comerciales, como el código compartido, deben ser objeto de previa aprobación gubernamental por parte de los Estados concernientes. Cuando las leyes antimonopolio sobre la competencia se aplican a dichos acuerdos, debería poder contarse con inmunidad y con las exenciones debidas a fin de permitir que se mantenga la cooperación entre los transportistas, comprendida la coordinación de tarifas, cuando ello redunde en beneficio de los usuarios.

12. Sistemas de reservas por computadora (SRC)

a) Los Estados miembros podrán utilizar el código de conducta de la OACI e incluir la cláusula modelo para los SRC en los acuerdos bilaterales y multilaterales del transporte aéreo.

b) Los códigos a aplicarse deberían considerar los principios de transparencia, accesibilidad y no discriminación.

c) Los Estados miembros deberían continuar analizando la adopción de nuevos reglamentos que incluyan la distribución de los productos de las líneas aéreas por medio de la Internet, en el marco de la reglamentación de los SRC, las leyes de protección al consumidor y las leyes que rigen la competencia.

13. Asignación de turnos (SLOTS)

a) Los Estados miembros propiciarán que la asignación de turnos en los aeropuertos se resuelva en forma rápida y no discriminatoria. Si lo consideran necesario, podrán sugerir la utilización de los Comités de Asignación de Horarios de IATA, y/o recomendaciones ACI, incorporando la fundamental participación de las líneas aéreas, sistemas de control de tránsito aéreo y los operadores aeroportuarios responsables de la gestión y uso de la infraestructura aeroportuaria.

b) Todo sistema de asignación de turnos debería ser justo, no discriminatorio y transparente, y debería tener en cuenta los intereses de todos los participantes. También debería ser compatible a nivel mundial,

tener la finalidad de maximizar la utilización efectiva de la capacidad aeroportuaria, y debería ser simple, factible y económicamente sostenible.

14. Subsidios, tributos y cargos a los usuarios

Los Estados miembros se manifiestan contrarios a la utilización de “subsidios” a modo de asistencia a sus transportistas.

Los tributos aplicables a las actividades del transporte aéreo (tales como: impuestos, tasas, contribuciones o derechos) así como a los bienes e insumos utilizados en el transporte aéreo (explotadores aéreos, operadores aeroportuarios y organismos de control de tránsito aéreo) tienen repercusiones económicas y de competencia negativas en el servicio del transporte aéreo y constituyen una creciente carga a los explotadores aéreos, operadores aeroportuarios y usuarios, con efectos perjudiciales en el desarrollo de la industria del transporte aéreo, máxime cuando aquellos no sean aplicados al desarrollo seguro, ordenado y eficiente del transporte aéreo internacional, de manera uniforme y universalmente aceptada.

Los Estados miembros deberán propiciar el cumplimiento de las resoluciones del Consejo de la OACI contenidas en los Doc 8632, *Criterios de la OACI sobre impuestos en la esfera del transporte aéreo internacional* y el 9082/7, *Políticas de la OACI sobre derechos aeroportuarios y por servicios de navegación aérea*; siempre y cuando respondan a las necesidades de los Estados miembros.

Los Estados miembros se manifiestan contrarios a los excesivos cargos a los usuarios, ya que generan efectos negativos a la industria del transporte aéreo.

INTERESES CONVERGENTES

15. Relación con la OMC

Los Estados miembros reconocen la necesidad de que sea la OACI el organismo que elabore las normas y métodos recomendados en materia de transporte aéreo internacional. Por consiguiente, cada autoridad debe coordinar con las autoridades nacionales competentes que representen al país en la OMC las acciones consecuentes con los criterios adoptados en el seno de la OACI, reafirmando la necesidad de que los derechos de tráfico sean regulados por los Estados en forma bilateral o multilateral mediante acuerdos específicos. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para participar en negociaciones, acuerdos y arreglos comerciales relacionados con el transporte aéreo internacional, a fin de que:

- a) Se asegure la coordinación interna en sus administraciones nacionales y, en particular, la participación directa de las autoridades aeronáuticas y de la industria de la aviación en las negociaciones;
- b) Se asegure que sus representantes conozcan plenamente las disposiciones del Convenio sobre Aviación Civil Internacional, las características especiales del transporte aéreo internacional y sus estructuras, acuerdos y arreglos de reglamentación;
- c) Tengan en cuenta sus derechos y obligaciones respecto a los Estados contratantes de la OACI que no son miembros de la Organización Mundial del Comercio;
- d) Examinarán cuidadosamente las repercusiones de toda propuesta de incluir un servicio o una actividad de transporte aéreo adicional en el AGCS teniendo especialmente en cuenta la estrecha relación entre los aspectos económicos, de medio ambiente y de seguridad operacional y protección del transporte aéreo internacional;

ADJUNTO 2

Los Estados miembros registrarán en la OACI, de acuerdo con el Art. 83 del Convenio, copias de todas las exenciones y compromisos específicos relacionados con el transporte aéreo internacional obtenidos de conformidad con el AGCS.

16. Sistemas globales de navegación y comunicaciones

Los Estados miembros consideran prioritario el establecer un marco jurídico e institucional que permita la implementación del uso de los sistemas globales de navegación y/o comunicaciones por satélite en forma equitativa, garantizando el acceso universal e igualitario y preservando la soberanía de los Estados.

17. Comercio internacional y carga aérea

a) Los Estados miembros reconocen la creciente participación de la carga aérea en el mercado mundial de bienes. En este sentido, consideran de suma importancia el establecimiento de normas adecuadas para promover esta actividad, eliminando restricciones que obstaculicen el desarrollo del comercio internacional, y salvaguardando la seguridad operacional y de la aviación civil.

b) Los Estados miembros deberían considerar la posibilidad de liberalizar el tratamiento de la reglamentación de los servicios de carga aérea internacionales de una forma acelerada, a condición de que se mantengan claros la responsabilidad y el control de la vigilancia de la seguridad operacional y de la seguridad de la aviación.

18. Turismo

Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para establecer una estrecha coordinación entre las actividades del transporte aéreo y de turismo, como estrategia para fomentar la integración latinoamericana en el marco de una política flexible, de acuerdo a sus necesidades y objetivos.

ASPECTOS JURÍDICOS

19. Armonización normativa

a) Los Estados miembros propiciarán la armonización de sus normas a fin de facilitar el acceso a los mercados y la sana competencia entre las aerolíneas de la región, debiendo prestarse especial atención a la agilización de los procedimientos en el otorgamiento de permisos de operación y concesión de servicios, así como a la mejora en los sistemas de facilitación aeroportuaria.

b) Los Estados miembros adoptarán las medidas pertinentes para continuar con la armonización de sus normas, sobre la base del Convenio de Chicago, sus Anexos, normas, métodos y procedimientos promulgados por la OACI, las Resoluciones y Recomendaciones de la CLAC y, mediante la pronta ratificación de los convenios de derecho aeronáutico internacional.

c) Los Estados miembros deberían considerar hacer mejor uso de los medios electrónicos para la difusión de información, tales como los sitios web gubernamentales para facilitar el acceso del público a información relativa al estado de la liberalización de su transporte aéreo así como para colocar información o textos relativos a los acuerdos de servicios aéreos.

d) La CLAC apoya la labor de la OACI en el sentido de alentar a los Estados miembros a que cumplan con su obligación de registrar todos los acuerdos y arreglos, asegurar la eficacia del sistema de registro y hacer que la base de datos de acuerdos registrados sea más accesible y útil para los Estados y el público, remitiendo además a la Secretaría de la CLAC copia de los acuerdos que se vayan suscribiendo.

20. Coordinación

Los Estados miembros impulsarán la coordinación entre los organismos involucrados en materia de aviación civil (autoridades aeronáuticas, líneas aéreas, entes reguladores, operadores de aeropuerto y otras autoridades competentes), tomando en consideración la importancia y prioridad que debe recibir el transporte aéreo al interior de los Estados y estableciendo reglas claras que garanticen una adecuada y activa interacción entre el sector gubernamental y el sector privado.

21. Medio ambiente

Los Estados miembros reconocen que la OACI es el organismo competente para la elaboración de normas y métodos recomendados internacionalmente en materia ambiental para la aviación civil. Asimismo, los Estados miembros procurarán establecer una política regional común, tendrán en consideración el impacto que las normas ambientales puedan tener cuando adopten enfoques equilibrado para la gestión del ruido, teniendo plenamente en cuenta la orientación de la OACI (Doc 9829), las obligaciones jurídicas, los acuerdos y las leyes vigentes y las políticas establecidas pertinentes, cuando aborden problemas respecto al ruido en sus aeropuertos internacionales.

Los Estados miembros se abstendrán de adoptar medidas con respecto al medio ambiente que puedan afectar negativamente el desarrollo ordenado y sostenible de la aviación civil internacional.

22. Nacionalidad del transportador

Respecto a la nacionalidad de las empresas de transporte aéreo de un Estado, se reconocerá a aquellas constituidas en el país que efectúe la designación y se determinará de acuerdo con su propia legislación.

23. Conversión de divisas y transferencia de ganancias

Los Estados miembros reconocen el derecho de los transportistas para convertir y enviar el excedente de sus ingresos deducidos sus gastos locales, a cualquier país, además del de su origen, con aplicación de la normativa del Estado en que se recaudaron.

24. Empleo de personal no nacional

a) Los Estados miembros reconocen el derecho de los transportistas a traer y mantener empleados de cualquier nacionalidad, con aplicación de la normativa de los Estados que los reciben.

b) La liberalización puede tener diversas repercusiones para los trabajadores, que deben seguir participando como parte interesada importante en el desarrollo de la industria del transporte aéreo.

25. Propiedad y control de los transportistas aéreos

a) La designación y autorización de los transportistas aéreos para el acceso a los mercados debería liberalizarse a la discreción y al ritmo de cada Estado, progresivamente, con flexibilidad y con control efectivo de la reglamentación, especialmente respecto a la seguridad y protección de la aviación;

b) Los Estados pueden adoptar, a su discreción, enfoques positivos (incluyendo medidas coordinadas) para facilitar la liberalización aceptando transportistas aéreos extranjeros designados que podrían no cumplir los criterios tradicionales de propiedad y control nacional o los criterios de oficina principal y control normativo efectivo. Los Estados que deseen liberalizar las condiciones en las que aceptan la designación

ADJUNTO 2

de un transportista aéreo extranjero cuando este transportista no satisfaga las disposiciones de propiedad y control de los acuerdos de servicios aéreos correspondientes, pueden hacerlo de la manera siguiente:

- i) formulando cada uno de ellos una declaración de sus políticas para aceptar designaciones de transportistas aéreos extranjeros;
- ii) formulando declaraciones conjuntas de políticas comunes; o
- iii) elaborando un instrumento jurídico obligatorio; asegurándose al mismo tiempo, cuando sea posible, que dichas políticas se elaboren de conformidad con los principios de no discriminación y de participación no exclusiva;

26. Arrendamiento de aeronaves

a) Los Estados miembros, al aplicar el Artículo 83 bis del Convenio sobre Aviación Civil Internacional y las orientaciones de la Circular 295 de la OACI, deberían asignar claramente la responsabilidad de la seguridad operacional y su vigilancia, incluyendo, en los acuerdos de servicios aéreos que suscriban, las disposiciones pertinentes.

b) Los Estados miembros deberían tomar en cuenta, para uso optativo a su discreción, la cláusula modelo sobre arrendamiento propuesta por la OACI.

27. Solución de controversias

a) En un ambiente liberalizado, pueden surgir diferentes tipos de controversias a raíz de una mayor competencia y nuevas fuerzas del mercado y, por consiguiente, es necesario que los Estados resuelvan tales controversias de forma más eficiente y expedita; y

b) Los Estados miembros y la industria del transporte aéreo necesitan un mecanismo de solución de controversias que:

- i) infunda confianza y apoye la liberalización con salvaguardias y la participación de los Estados en desarrollo;
- ii) se adapte a las circunstancias particulares de las operaciones de transporte aéreo internacional y a las actividades competitivas;
- iii) garantice que se tengan en cuenta los intereses de terceros directamente afectados por una controversia; y
- iv) por lo que respecta a las partes interesadas directamente afectadas por la controversia, sea transparente y dé acceso a la información pertinente de forma oportuna y eficiente.

ASPECTOS FINANCIEROS

28. Los Estados miembros, reconociendo la limitación de recursos financieros, se comprometen a realizar todos los esfuerzos necesarios para cumplir con los niveles apropiados de seguridad en el desarrollo del transporte aéreo regional, procurando que los ingresos que provienen de la actividad aeronáutica se reinviertan en los propios servicios.

II.- Encargar al Comité Ejecutivo y sus Órganos Subordinados que en función de la evolución de esta actividad, revisen y actualicen estos criterios y directrices periódicamente.

La presente Resolución reemplaza a la Resolución A16-15 .

PROYECTO DE RECOMENDACIÓN A18-xx

APLICACIÓN DE LA LISTA DE CHEQUEO FAL/AVSEC EN LA REGIÓN

CONSIDERANDO que los Estados contratantes deben adoptar medidas apropiadas para el despacho, tránsito y salida de las aeronaves, los pasajeros y sus equipajes, tripulantes, carga y correo 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 deben tener 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, equipaje, carga y correo en general en todos los asuntos relacionados con la salvaguardia contra los actos de interferencia ilícita en la aviación civil;

CONSIDERANDO que la aplicación de las normas y métodos recomendados del Anexo 9, destinados a mejorar los procedimientos en los puntos de control fronterizo para facilitar el despacho de las aeronaves, los pasajeros, equipajes, tripulantes, carga y correo, es esencial para lograr la eficiencia del transporte aéreo;

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;

CONSIDERANDO la necesidad de mantener actualizada la Lista de Chequeo FAL/AVSEC de la CLAC y las modificaciones pertinentes.

LA XVIII 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 de facilitación del transporte aéreo internacional, armonizando sus requerimientos en beneficio de los Estados de las Regiones CAR/SAM; y,
- c) Utilizar en su gestión de control, la Lista de Chequeo que figura en el **Apéndice**, como herramienta expedita para determinar el nivel de cumplimiento de las normas y métodos recomendados de los Anexos 9 y 17.

APÉNDICE

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

LISTA DE CHEQUEO – FAL/AVSEC

(Anexo 9, XII Edición, Julio 2005 - Anexo 17, VIII Edición, Abril 2006)

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 Capítulo 2 del Anexo 9, para el despacho de aduana?	☐	☐
En caso afirmativo, indique los documentos que utiliza:		
- Declaración general (N: 2.10, Anexo 9)	☐	☐
- Manifiesto de pasajeros (N: 2.12, Anexo 9)	☐	☐
- Manifiesto de carga (N: 2.13, Anexo 9)	☐	☐
- Declaración de suministros (N: 2.14 Anexo 9)	☐	☐
- Lista del equipaje acompañado (N: 2.16, Anexo 9)	☐	☐
2. ¿Los documentos que utiliza su país están de acuerdo a los siguientes formatos del Anexo 9?	☐	☐
- Declaración general (Apéndice 1)	☐	☐
- Manifiesto de pasajeros (Apéndice 2)	☐	☐
- Manifiesto de carga (Apéndice 3)	☐	☐
3. ¿El número de copias para cada documento se limita de acuerdo a la norma 2.18 del Anexo 9?	☐	☐

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

4. En el caso de que se encuentren errores en cualesquiera de los documentos, las autoridades dan al explotador o al agente autorizado la oportunidad de corregir tales errores o los corrigen ellas mismas? (N 2.20, Anexo 9)	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------

Entrada de aeronaves

- | | | | |
|--|--|--|--|
| 5. ¿Exige su Estado la desinsectación como medida de sanidad pública?
(N: 2.22 – 2.29, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"> <tr> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 6. Si su respuesta es afirmativa:
¿Se limita sólo a las aeronaves procedentes de áreas amenazadas? (N: 2.22, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"> <tr> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 7. ¿Exige su Estado la desinfección de aeronaves como medida preventiva, de acuerdo a las disposiciones de la norma 2.30 del Anexo 9? | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"> <tr> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 8. ¿Están publicados en el AIP de su Estado los requisitos que deben cumplir los usuarios para los avisos previos y solicitudes de autorización previa para vuelos de la aviación general y otros vuelos no regulares? (N: 2.31, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"> <tr> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 9. ¿Ha designado su Estado un solo organismo para recibir y coordinar la respuesta del gobierno a los avisos previos y solicitudes de autorización? (N: 2.32, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"> <tr> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 10. Exige su Estado alguna otra información, aparte de la que contiene el plan de vuelo, cuando se solicita autorización previa o aviso previo para aeronaves en tránsito o que hagan escalas para fines no comerciales? (N 2.38,2.40 Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"> <tr> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 11. ¿La información requerida para el otorgamiento de la autorización previa se aplica de acuerdo al método recomendado 2.37 del Anexo 9? | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"> <tr> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 12. ¿Se exige en su Estado aviso previo de llegada para aeronaves dedicadas a servicios no regulares? (N: 2.40 – 2.41, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"> <tr> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 13. ¿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? (N 4.3.2, Anexo 17) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"> <tr> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |

Despacho de aeronaves

- | | | | |
|--|--|--|--|
| 14. El tiempo máximo para completar los trámites de entrada y salida para un vuelo completo es menor a 60 minutos? (MR 2.42, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"> <tr> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 15. Si su Estado exige autorización previa para los vuelos señalados en el punto anterior, exigen que las solicitudes se presenten con un máximo de tres días de antelación? (N 2.39, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"> <tr> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> <td style="width: 40px; height: 30px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |

II. ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS Y DE SU EQUIPAJE.-

Documentos

- | | | | |
|--|---|--|--|
| 1. Exige su Estado a los visitantes, para la entrada y salida de su territorio, documentos distintos a los pasaportes y visados? (N 3.6, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 2. Establece su Estado controles periódicos con respecto a la creación y expedición de los documentos de viaje, a fin de protegerse de su uso indebido? (N 3.7 y 3.8, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 3. Su Estado expide únicamente pasaporte de lectura mecánica? (N. 3.10, 3.10.1 y 3.12, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 4. Ha adoptado su Estado medidas para suprimir los visados de entrada para los visitantes? (MR 3.19, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 5. Los visados de entrada que exige su Estado, son válidos para a lo menos seis meses? (N. 3.24, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 6. Exige su Estado a los visitantes información de identificación suplementaria a la contenida en sus documentos de identidad? (MR 3.26, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 7. Si su Estado exige información suplementaria, ha elaborado un sistema para captarla electrónicamente? (MR 3.26, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 8. Si su Estado exige información suplementaria, limita sus exigencias a la tarjeta de embarque y desembarque que aparece en el apéndice 5 del Anexo 9? (N. 3.27, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 9. Otorga asistencia su Estado a los explotadores de aeronaves en la evaluación de los documentos de viaje presentados por los pasajeros? (N. 3.31, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |

Salida

- | | | | |
|---|---|--|--|
| 10. Exige su Estado certificados de pago de impuestos sobre la renta a los visitantes? (N: 3.34, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 11. El tiempo máximo para completar los trámites de salida requeridos para todos los pasajeros es menor a 60 minutos? (MR: 3.36, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 12. Se inspecciona a los pasajeros y su equipaje de mano antes de que se embarquen? (N 4.4.1, Anexo 17) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |

13. 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? (N 4.5.1, Anexo 17)

--	--

14. 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? (N: 4.5.3, Anexo 17)

--	--

Entrada

15. El tiempo máximo para completar el despacho de los pasajeros después del desembarque, es menor a 45 minutos? (MR: 3.39, N: 3.40 a 3.42, Anexo 9)

--	--

16. Ha introducido su Estado un sistema de información anticipada sobre los pasajeros API? (MR: 3.47 y 3.47.2, N: 3.47.1 y 3.47.3, Anexo 9)

--	--

17. Se solicita el formulario de declaración de equipaje solamente para mercancías imponibles o restringidas? (N: 3.50, Anexo 9)

--	--

18. Ha adoptado su Estado un sistema de doble circuito u otros procedimientos selectivos para un control de aduana simplificado? (N: 3.51, Anexo 9)

--	--

19. Se limita el examen médico de las personas que llegan por vía aérea a aquellas que proceden de una zona afectada? (MR: 3.56, Anexo 9)

--	--

Tránsito

20. Existen zonas de tránsito para las tripulaciones, pasajeros y su equipaje, procedentes de otro Estado y que continúen a un tercer Estado, de tal forma que no se sometan a las formalidades del control fronterizo (N: 3.58, Anexo 9)

--	--

21. Se exige en su Estado, visas para los pasajeros que se transfieran de un vuelo internacional a otro? (N: 3.59, Anexo 9)

--	--

22. 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? (N 4.4.2, Anexo 17)

--	--

23. Se exige en su Estado que los pasajeros en tránsito y su equipaje que se hayan mezclado con otros pasajeros se vuelvan a inspeccionar antes de que se embarquen en otra aeronave? (N 4.4.3, Anexo 17)

--	--

Equipaje Extraviado

24. Su Estado da facilidades para que los explotadores puedan remitir en forma expedita, sin multas ni derechos, los equipajes extraviados a sus propietarios ? (N: 3.61 a 3.65, Anexo 9)

--	--

Tripulaciones

25. Expide su Estado Certificado de Miembros de la Tripulación (CMT) de acuerdo a las especificaciones del Doc 9303 Parte 3? (N 3.67, MR 3.68, Anexo 9 - MR 4.2.7, Anexo 17)
26. Ha establecido su Estado controles adecuados para impedir el fraude o mal uso de los CMT, otros documentos de identidad oficiales y sus respectivas bases de datos? (N 3.70, MR 3.69, Anexo 9)

--	--

--	--

Inspectores

27. Otorga su Estado a los inspectores de operaciones de vuelo y seguridad el mismo tratamiento que a los miembros de la tripulación , en la salida y en la llegada? (MR 3.73, Anexo 9)
28. Extiende su Estado a sus inspectores de operaciones de vuelo y de seguridad un documento de identidad en el formato establecido en el Apéndice 8? (MR 3.74, Anexo 9)

--	--

--	--

III. CARGA.

1. Ha adoptado su Estado reglamentos y procedimientos apropiados a las operaciones de carga aérea, con el objeto de evitar demoras innecesarias en el levante y despacho de las mercancías transportadas por vía aérea? (N 4.1, Anexo 9)
2. Consulta su Estado a los explotadores de aeronaves y otras partes interesadas con respecto a la introducción o enmiendas de reglamentos y procedimientos relacionados con el levante y despacho de las mercancías transportadas por vía aérea? (N 4.3, Anexo 9)
3. Utiliza su Estado la gestión de riesgos para determinar que mercancías deben ser inspeccionadas y el alcance de dicha inspección? (N 4.5, Anexo 9)
4. Ha establecido su Estado medidas para asegurar 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? (N 4.6.1, Anexo 17)

--	--

--	--

--	--

--	--

- | | | | |
|---|--|--|--|
| 5. Se utilizan las técnicas de procesamiento electrónico de datos para facilitar el levante de la carga aérea? (N 4.10, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 6. Se acepta la transmisión electrónica de los documentos relativos a la importación o exportación de mercancías, incluyendo el manifiesto de carga o las cartas de porte aéreo? (N: 4.11, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 7. En caso negativo, el formato del formulario para la declaración de mercancías se basa en el patrón de las Naciones Unidas, y para el manifiesto de carga en el formulario del Apéndice 3, Anexo 9? (N: 4.14, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 8. Exige su Estado documentos complementarios (como licencias y certificados) para la importación o exportación de determinadas mercancías? (N: 4.17, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 9. Exige su Estado una declaración de exportación simplificada para el despacho de exportación? (N 4.20, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 10. Se puede realizar el levante para la carga de exportación hasta la hora de salida de la aeronave? (N 4.21, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 11. Al programar los reconocimientos de mercancías, da prioridad su Estado al reconocimiento de animales vivos y mercancías perecederas y de otras mercancías para el despacho de la carga de importación? (N 4.25, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 12. Su Estado dispone lo necesario para el levante de mercancías según procedimientos de aduana simplificados? (N: 4.27, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 13. El levante de las mercancías que no necesitan inspección alguna, se realiza en su Estado en menos de tres horas después de su llegada? (MR: 4.29, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 14. En los casos en que por error o emergencia, las mercancías no se descargan en el lugar de destino previsto o se descargan en un aeropuerto internacional sin que figuren en el manifiesto de carga, su Estado impone sanciones o multas aunque se notifiquen y se enmienden los errores, y se tengan justificaciones validas? (N: 4.32 y 4.33, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 15. Están exentos en su Estado, de los derechos e impuestos aduaneros, los suministros y las provisiones transportadas a bordo importadas para el uso de las aeronaves en servicios internacionales ? (N 4.36, Anexo 9) | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 16. El equipo terrestre y de seguridad; y sus componentes; y el material didáctico y las ayudas didácticas importados en su territorio por un explotador de aeronaves de otro Estado, están exonerados del pago de | <table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 80px; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |

- | | | | |
|---|---|--|--|
| derechos e impuestos de importación? (MR 4.39, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 17. Permite su Estado el préstamo entre explotadores de aeronaves de otros Estados Contratantes o sus agentes autorizados, de equipo de aeronaves, piezas de repuesto y equipo terrestre y de seguridad y sus piezas de repuesto que se hayan importado condicionalmente libres de derechos e impuestos a la importación? (N 4.42, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 18. Permite su Estado la admisión temporal de contenedores y paletas, siempre que vayan a ser utilizados en un servicio internacional de salida o reexportados de otro modo? (N 4.44, MR: 4.45 y 4.46, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 19. Permite su Estado a los explotadores de aeronaves, la descarga de carga en tránsito que llega en contenedores y paletas, para poder seleccionar y reunir los envíos con el objeto de reexpedirlos rápidamente? (N 4.47, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 20. Permite su Estado que los contenedores y paletas importados a un Estado contratante se puedan trasladar fuera de los límites del aeropuerto para el levante o despacho de importación de su contenido, o para cargarlos para la exportación, según arreglos de documentación y control simplificados? (N 4.48, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 21. Permite su Estado el almacenamiento de contenedores y paletas admitidos temporalmente en lugares situados fuera del aeropuerto? (N: 4.49, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 22. Permite su Estado el préstamo entre explotadores de aeronaves de contenedores y paletas admitidos en forma temporal sin pago de derechos e impuestos a la importación, siempre que vayan a ser utilizados únicamente en un servicio internacional de salida o reexportados de otro modo? (N 4.50, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 23. Se ajusta su Estado a los procedimientos de documentación como se describe en las disposiciones en vigor de la Unión Postal Universal? (N 4.53, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |

IV. PERSONAS NO ADMISIBLES O DEPORTADAS

- | | | | |
|---|---|--|--|
| 1. Sigue su Estado, los procedimientos sugeridos por la OACI para personas no admisibles? (N. 5.3, 5.5, 5.6, 5.7 y Apéndice 9, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 2. Qué medidas toma su Estado para garantizar la seguridad del vuelo, cuando está viajando una persona no admisible? (N. 5.8, anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |
| 3. Notifica su Estado a las líneas aéreas cuando una persona está viajando por orden oficial por considerársele deportada? (N. 5.19, Anexo 9) | <table border="1"><tr><td></td><td></td></tr></table> | | |
| | | | |

4. Responde su Estado dentro del plazo de 30 días a las solicitudes de documentos de viaje sustitutivos? (N. 5.26, Anexo 9)

--	--

V. AEROPUERTO INTERNACIONALES – INSTALACIONES Y SERVICIOS PARA EL TRÁFICO

1. Garantiza su Estado que las disposiciones del Anexo 9 se sigan aplicando en el caso de los aeropuertos privatizados o concesionados? (N. 6.1, Anexo 9)

--	--

2. ¿Ha tomado su Estado las medidas necesarias para garantizar que se proporcionen instalaciones y servicios apropiados para acelerar las formalidades y despacho de pasajeros, tripulación, equipaje, carga y correo en sus aeropuertos internacionales (N 6.1.1, Anexo 9)

--	--

3. 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? (N 3.2.4, Anexo 17)

--	--

4. La autoridad competente de su Estado realiza consultas con los operadores para nuevos planes de construcción en sus aeropuertos? (N. 6.2, Anexo 9)

--	--

5. ¿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? (MR 6.9, Anexo 9)

--	--

6. Disponen los aeropuertos de su Estado de tableros dinámicos de información, normalizados según lo recomendado en Doc 9249, y sistemas de altavoces para que los pasajeros y el público estén informados debidamente de las llegadas, salidas, cambios y cancelación de vuelos? (MR 6.12, 6.12.1, Anexo 9)

--	--

7. ¿Se asegura su Estado de que los medios de transporte entre la ciudad y el aeropuerto sean rápidos y seguros? (MR 6.13, Anexo 9)

--	--

8. ¿Ha tomado su Estado las medidas necesarias para asegurar el estacionamiento conveniente y el servicio rápido de todos los tipos y categorías de aeronaves? (MR 6.15, Anexo 9)

--	--

9. ¿Se utilizan en su Estado equipos especializados para examinar a los pasajeros como medida de seguridad o para los efectos de control de estupefacientes? (MR 6.21, Anexo 9)

--	--

10. ¿Se utilizan en su Estado equipos especializados para examinar el equipaje de los pasajeros como medida de seguridad o para los efectos

--	--

ADJUNTO 3

	de control de estupefacientes? (MR 6.22, Anexo 9, N 4.4.1, Anexo 17)	☐	☐
11.	¿Están controlados los accesos a las zonas de la parte aeronáutica de los aeropuertos de su Estado para evitar el acceso de personas no autorizadas? (N 4.2.1 Anexo 17)	☐	☐
12.	¿Disponen los aeropuertos de su Estado de un número suficiente de puestos de control, de acuerdo a la demanda de tráfico? (N 6.26, Anexo 9)	☐	☐
13.	¿Permite su Estado que los pasajeros permanezcan a bordo o puedan embarcarse y desembarcarse durante el reabastecimiento de combustible de la aeronave? (MR 6.31, 6.31.1, Anexo 9)	☐	☐
14.	¿Disponen los aeropuertos de su Estado de instalaciones seguras para el resguardo del equipaje no reclamado, no identificado o extraviado? (N 6.35.2, Anexo 9)	☐	☐
15.	Se proporciona en los aeropuertos de su Estado facilidades, como acceso fácil y rápido, teniendo en cuenta el espacio requerido por los camiones para efectuar sus maniobras? (MR 6.41, Anexo 9)	☐	☐
16.	Se proporcionan en los terminales de carga de los aeropuertos de su Estado los espacios adecuados para el almacenamiento y manejo de la carga aérea? (MR 6.42, Anexo 9)	☐	☐
17.	Si su respuesta es afirmativa, se consideran las medidas pertinentes para la seguridad de la aviación y control de estupefacientes? (MR 6.42, Anexo 9)	☐	☐
18.	Exige su Estado que las áreas de los terminales de carga en las que se almacene carga general y especial o correo estén protegidas en todo momento contra el acceso de personas no autorizadas? (MR 6.44, Anexo 9)	☐	☐
19.	Asegura su Estado el mantenimiento de la sanidad pública, incluyendo la cuarentena de las personas, animales y plantas, en los aeropuertos internacionales? (N 6.51, Anexo 9)	☐	☐
20.	Disponen los aeropuertos de su Estado de instalaciones adecuadas para la administración de medidas de sanidad pública y de las relativas a la reglamentación veterinaria y fitosanitaria, aplicables a aeronaves, tripulaciones, pasajeros, equipaje, mercancías, correo y suministros? (MR 6.53, Anexo 9)	☐	☐
21.	Ha adoptado su Estado las medidas necesarias para la instalación en los aeropuertos internacionales de sistemas eficaces e higiénicos de eliminación de excrementos, basuras, aguas residuales, desechos,	☐	☐

- | | | | |
|--|---|--|--|
| alimentos no consumidos, residuos de alimentos y otras materias peligrosas para la salud de las personas, animales o plantas? (N 6.56, Anexo 9) | <table border="1" style="width: 80px; height: 40px; margin: auto;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 22. Se proporcionan en los aeropuertos internacionales de su Estado instalaciones y personal calificado para la prestación de primeros auxilios? (MR 6.57, Anexo 9) | <table border="1" style="width: 80px; height: 40px; margin: auto;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 23. Se proporcionan en los aeropuertos internacionales de su Estado, con cargo al erario, locales e instalaciones para las autoridades encargadas de las formalidades de despacho? (MR 6.58, Anexo 9) | <table border="1" style="width: 80px; height: 40px; margin: auto;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 24. Proporciona gratuitamente su Estado los servicios de control gubernamental durante las horas hábiles establecidas por sus respectivas autoridades? (N 6.60, Anexo 9) | <table border="1" style="width: 80px; height: 40px; margin: auto;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 25. Exige su Estado que se exhiban en los aeropuertos internacionales las disposiciones relativas al cambio de moneda de otros Estados por la nacional? (N 6.63, 6.64 y 6.65, Anexo 9) | <table border="1" style="width: 80px; height: 40px; margin: auto;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 26. Proporciona su Estado servicios para el cambio de divisas, a través de servicios gubernamentales o entidades particulares, tanto a los pasajeros que salen como a los que llegan? (N 6.67, Anexo 9) | <table border="1" style="width: 80px; height: 40px; margin: auto;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 27. Ha adoptado su Estado las medidas necesarias para informar a los pasajeros de las consecuencias del comportamiento insubordinado o perturbador en las instalaciones de aviación y a bordo de las aeronaves? (MR 6.70, Anexo 9) | <table border="1" style="width: 80px; height: 40px; margin: auto;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |

VI. ATERRIZAJE FUERA DE LOS AEROPUERTOS INTERNACIONALES

- | | | | |
|--|---|--|--|
| 1. Aplica su Estado los procedimientos establecidos en el Anexo 9 para los aterrizajes fuera de los aeropuertos internacionales? (MR 7.1 7.3 y 7.4, Anexo 9) | <table border="1" style="width: 80px; height: 40px; margin: auto;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |

VII. OTRAS DISPOSICIONES SOBRE FACILITACIÓN Y SEGURIDAD AEROPORTUARIA

- | | | | |
|--|---|--|--|
| 1. Exige su Estado más documentos de viaje que el pasaporte para permitir la entrada en su territorio al personal calificado necesario para la búsqueda, salvamento, investigación de accidentes, reparación o recobro de una aeronave extraviada o averiada? (N 8.3, 8.3.1, 8.3.2, Anexo 9) | <table border="1" style="width: 80px; height: 40px; margin: auto;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 2. Permite su Estado la admisión temporal, libre de derechos de aduana y otros impuestos, a las aeronaves y equipos necesarios para la búsqueda, salvamento, investigación de accidentes, reparación o recobro de las aeronaves extraviadas o averiadas ? (N 8.4, Anexo 9) | <table border="1" style="width: 80px; height: 40px; margin: auto;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |
| 3. Otorga su Estado facilidades para la entrada, salida y tránsito de los | <table border="1" style="width: 80px; height: 40px; margin: auto;"> <tr> <td style="width: 40px;"></td> <td style="width: 40px;"></td> </tr> </table> | | |
| | | | |

ADJUNTO 3

- | | | | |
|-----|--|--|--|
| | vuelos de socorro y aeronaves dedicadas a combatir o evitar la contaminación marina? (N 8.8, 8.10, Anexo 9) | | |
| 4. | Cumple su Estado con el Reglamento Sanitario Internacional de la OMS en relación a la entrada, salida y tránsito de pasajeros y su equipaje, carga y otros artículos? (N 8.12, MR 8.15, Anexo 9) | | |
| 5. | Ha establecido su Estado un programa nacional de facilitación? (N 8.17, 8.18, MR 8.18.1, Apéndice 12) | | |
| 6. | Ha establecido su Estado un comité nacional de facilitación del transporte aéreo y los comités de facilitación de aeropuertos u órganos de coordinación similares? (N: 8.19, MR 8.20, 8.2.1 Apéndices 11 y 12) | | |
| | Si su respuesta es afirmativa: | | |
| 7. | Se encuentran activos?
Con qué regularidad se reúnen? | | |
| 8. | Ha establecido su Estado un comité nacional de seguridad de la aviación civil y los comités de seguridad de aeropuertos u órganos de coordinación similares? (N 3.1.5 y 3.2.3, Anexo 17) | | |
| | Si su respuesta es afirmativa: | | |
| 9. | Se encuentran activos?
Con qué regularidad se reúnen? | | |
| 10. | Ha establecido su Estado un programa nacional de instrucción para el personal que participa en labores relacionadas con la seguridad de la aviación civil? (N 3.1.6, Anexo 17) | | |
| 11. | Verifica su Estado los antecedentes del personal que aplica los controles de seguridad? (N 3.4.1, Anexo 17) | | |
| 12. | Asegura su Estado que la aplicación de medidas de seguridad esté sujeta a verificaciones periódicas de su cumplimiento con el programa nacional de seguridad de la aviación civil? (N 3.4.5, Anexo 17) | | |
| 13. | Realiza su Estado auditorias, pruebas, estudios e inspecciones de la seguridad periódicamente para verificar que cumple con el programa nacional de seguridad? (N 3.4.6, Anexo 17) | | |
| 14. | Existe en su Estado una política de capacitación hacia el personal de líneas aéreas en materias de seguridad de aviación? (N 3.1.6, Anexo 17) | | |
| 15. | 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? | | |
| | | |
| 16. Existe en su Estado programas de capacitación hacia el personal de explotadores de aeronaves, de aeropuertos y explotadores de servicios de escala, a fin de asegurar que se dispone de personal entrenado para asistir a las personas con impedimentos? <i>(MR 8.26, Anexo 9)</i> | | |
| 17. Considera su Estado algún responsable y los medios que se utilizarán para notificar a la OACI respecto de un eventual acto de interferencia ilícita? <i>(N 5.3.1, Anexo 17)</i> | | |
| 18. Considera su Estado planes de contingencia y recursos para enfrentar actos de interferencia ilícita? <i>(N 5.1.4, Anexo 17)</i> | | |
| 19. Cuenta su Estado con personal debidamente autorizado y apropiadamente capacitado, disponible para desplazarse rápidamente a los aeropuertos que presten servicios a la aviación civil, para ayudar cuando se sospeche que pueda ocurrir un acto de interferencia ilícita en la aviación civil? <i>(N 5.1.5, Anexo 17)</i> | | |
| 20. Considera su Estado medidas apropiadas para garantizar la seguridad de los pasajeros y tripulantes de una aeronave objeto de un acto de interferencia ilícita, mientras ésta se encuentre en tierra en el territorio del Estado contratante, hasta que puedan continuar su viaje? <i>(N 5.2.1, Anexo 17)</i> | | |
| 21. Ha tomado su Estado las medidas necesarias para asegurar que las instalaciones y servicios aeroportuarios se adapten a las necesidades de las personas con impedimentos? <i>(N 8.27, MR 8.28 – 8.33, Anexo 9)</i> | | |
| 22. Ha tomado su Estado las medidas necesarias para asegurar que las personas con impedimentos dispongan de accesos adecuados a los servicios aéreos? <i>(N 8.34, MR 8.35 – 8.38, Anexo 9)</i> | | |
| 23. Otorga su Estado facilidades para la entrada temporal en su territorio de los familiares de las víctimas de un accidente de aviación y los representantes del explotador de la aeronave siniestrada? <i>(N: 8.39, 8.40 y 8.42, MR 8.41, Anexo 9)</i> | | |
| 24. Presta su Estado toda la asistencia necesaria para la repatriación de los restos mortales de las víctimas de un accidente de aviación a sus países de origen? <i>(N: 8.43, Anexo 9)</i> | | |