



**Dirección General de Aeronáutica Civil  
Dirección de Transporte Aéreo  
Unidad de Facilitación**

**MODELO DE PROGRAMA DE  
FACILITACION**

**ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**

## I INDICE

<b>REGISTRO DE REVISIONES</b>	I
<b>INTERPRETACIÓN DEL FORMATO DE TEXTO</b>	II
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>2. OBJETIVO DEL PROGRAMA</b>	1
<b>3. MARCO LEGAL</b>	1
3.1 Convenios Internacionales	1
3.2 Legislación Nacional	1
<b>4. DEFINICIONES</b>	3
<b>5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	3
5.1 Dirección General de Aeronáutica Civil	3
5.2 Administración de Aeropuerto de los aeropuertos concesionados	4
5.3 Ministerio de Salud y Deportes	4
5.4 Viceministerio de Turismo	5
5.5 Policía Nacional	6
5.6 Servicio Nacional de Migración	6
5.7 Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico	8
5.8 Aduana Nacional de Bolivia	8
5.9 AASANA	9
5.10 Empresa de Correos de Bolivia	9
5.11 Operadores Aéreos Nacionales	10
5.12 Operadores Aéreos Extranjeros	10
5.13 Asociación de Líneas Aéreas de Bolivia	10
<b>6. ORGANIZACIÓN DE LA FACILITACIÓN DE LOS OPERADORES AÉREOS</b>	11
6.1 Organización del Aeropuerto	11
6.1.1 Organización de la Empresa o Institución	11
6.1.2 Organización del Área de Facilitación	11
6.1.3 Competencia	11
6.1.4 Coordinador de Facilitación de Aeropuerto	11
6.1.5 Empresas subcontratadas que brinden servicio de Facilitación	11
6.1.6 Instituciones del Estado	12
6.1.7 Operadores Aéreos Nacionales y Extranjeros	12
6.1.8 Programa de Facilitación del Aeropuerto	12

6.1.8.1 Aprobación y enmienda de un Programa de Facilitación de Aeropuerto	13
<b>7. RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD AEROPORTUARIA DE FACILITACIÓN (UAFAL)</b>	<b>13</b>
7.1 Conformación de la UAFAL	14
7.2 Designación del Vicepresidente y miembros de la UAFAL	14
<b>8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL AEROPUERTO</b>	<b>14</b>
8.1 Descripción general del aeropuerto	14
8.2 Definición y descripción de las diversas zonas y sectores del aeropuerto	14
8.3 Horas de Funcionamiento	15
8.4 Actividad del Aeropuerto	15
8.4.1 Servicios Generales del Aeropuerto	15
8.4.2 Servicios de Empresas Privadas	15
8.4.3 Servicios de información al público	15
8.4.4 Operadores Aéreos	15
8.4.5 Aviación General	16
<b>10. MEDIDAS DE FACILITACION EN DEL OPERADOR AEREO</b>	<b>16</b>
10.1 Entrada y salida de pasajeros y de su equipaje	16
10.1.1 Procedimientos para la salida de pasajeros y de su equipaje	16
10.1.2 Autoridad responsable de los controles de salida	16
10.1.3 Procedimientos para la entrada de pasajeros y de su equipaje	17
10.1.4 Autoridad responsable de los controles de llegada	17
10.1.5 Procedimiento y requisitos para pasajeros en tránsito	17
10.1.6 Identificación y entrada de la tripulación	18
10.2 Entrada y salida de carga correo y otros artículos	18
10.2.1 Disposiciones referidas a instalaciones para el manejo y despacho de la carga y el correo	18
10.3 Personas no admisibles y deportadas	19
10.3.1 Disposiciones para personas no admisibles y deportadas	19
10.4 Instalaciones y servicios para el tráfico	19
10.4.1 Disposiciones sobre instalaciones y servicios para el tráfico	19
10.4.2 Aprobación de un Proyecto de ampliación o remodelación de aeropuerto sobre instalaciones y servicios para el tráfico	20
10.4.3 Disposiciones sobre el movimiento de tráfico en los aeropuertos	20
a) Señalización aeroportuaria	20

b) Avisos y Hojas volates	21
c) Traslado de pasajeros terminal -aeronave	21
d) Tableros y señales dinámicas de información de aeropuertos y altavoces	21
e) Transporte público	21
f) Estacionamiento	22
10.4.4 Disposiciones sobre estacionamiento y servicio de las aeronaves	22
10.4.5 Disposiciones para la salida de pasajeros tripulaciones y equipaje	22
10.4.6 Disposiciones para la entrada de pasajeros tripulaciones y equipaje	22
10.4.7 Disposiciones para el tránsito y trasbordo de pasajeros y tripulaciones	23
10.4.8 Disposiciones sobre las instalaciones y servicios varios en los edificios terminales de pasajeros	23
10.4.9 Disposiciones sobre las instalaciones y servicios necesarios para implantar las medidas de sanidad pública, el socorro médico de urgencia y las relativas a la cuarentena de animales y plantas	23
10.4.10 Disposiciones referidas a las instalaciones necesarias para los controles de despacho y para el funcionamiento de los servicios correspondientes	24
10.4.11 Disposiciones referidas a las instalaciones para el cambio de moneda	24
10.5 Facilitación del Transporte de los pasajeros que requieren asistencia especial	24
10.5.1 Disposiciones referidas a los pasajeros que requieren asistencia especial	24
1. Solicitud de servicio de asistencia a personas con movilidad reducida	25
2. Acudir al punto de encuentro	25
3. Facturación y embarque	25
4. Llegada a su destino	25
10.5.2 Disposiciones para el Programa de Capacitación a los pasajeros que requieren asistencia especial	25
10.5.3 Procedimientos de emergencia	27
10.5.4 Disposiciones para el acceso a los aeropuertos de pasajeros que requieren asistencia especial	27
10.5.5 Servicios que se les debe prestar a las personas con impedimentos	27
10.5.6 Disposiciones sobre información a personas que requieren asistencia especial	27
<b>11 Adjuntos</b>	<b>28</b>



## **INTRODUCCIÓN**

El conocimiento y cumplimiento de la normativa y los procedimientos establecidos, asegurará que el pasajero, el equipaje, la carga y el correo reciban un servicio eficiente, en el cual se brinde todas las facilidades para realizar el transporte por vía aérea.

En consecuencia y de acuerdo con las políticas de Dirección General de Aeronáutica Civil, de lograr operaciones seguras y eficientes en los aeropuertos de Bolivia, se edita el presente Programa referido a los procedimientos que debe seguir el Administrador de Aeropuerto, con la finalidad de acelerar los trámites y evitar demoras innecesarias en las operaciones de llegada y salida.

## **2. OBJETIVO DEL PROGRAMA**

El objetivo del Programa del Aeropuerto Internacional El Alto es la estandarización de procedimientos que promuevan la Facilitación del Transporte Aéreo en las operaciones de embarque, tránsito y desembarque, en conformidad a lo establecido en la RAB 997 para de esta forma brindar al pasajero un servicio con eficacia, transparencia, calidad, calidez, continuidad e igualdad.

## **3. DEFINICIONES**

**Administrador de Aeropuerto:** Persona natural o jurídica que opera en un aeropuerto nacional o internacional del país, autoridad dentro del aeropuerto responsable de brindar toda la infraestructura aeroportuaria, fiscalizar y verificar la permanente presencia de las instituciones del Estado encargadas de los controles fronterizos (MIGRACION, FELCN, ADUANA, SENASAG, INTERPOL), elaboración y cumplimiento de procedimientos establecidos para la facilitación en el aeropuerto

**Coordinador de Facilitación:** Es la persona designada por SABSA para

## **4. ORGANIZACIÓN DE LA FACILITACION DENTRO DEL AEROPUERTO Y OTRAS AUTORIDADES**

### 4.1 Coordinador de Facilitación de Aeropuerto

El Coordinador de Facilitación del... ADMINISTRADOR DE AEROPUERTO del AEROPUERTO.....es:..... , con número de teléfono..... celular..... Fax..... e-mail.....

En caso de no encontrarse el Coordinador de Facilitación este será representado por el JEFE DE AEROPUERTO O EL SUPERVISOR DE TURNO con número de teléfono ..... celular..... Fax..... e-mail.....

*El Administrador de Aeropuerto debe comunicar a la DGAC cualquier cambio sobre su Coordinador de Facilitación.*

## **5. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL AEROPUERTO**

### **5.1 Descripción general del Administrador del Aeropuerto El Alto**

SABSA es el Administrador en el Aeropuerto Internacional El Alto, tiene los contactos telefónicos (telf.: 2824273 – 2811920) la organización de la Empresa en El Alto es la siguiente:

1. Gerente de Aeropuerto
2. Jefes de Aeropuerto
3. XXXXXXXXXXXXXXXX

El contacto permanente con el Jefe de Aeropuerto es al número de celular 70611041.

*Esta información estará adjunta al Programa y podrá ser modificada permanentemente debiendo ser notificada a la DGAC sin afectar la aprobación del Programa.*

### **5.2 Definición y descripción de las diversas zonas y sectores del aeropuerto**

El Aeropuerto Internacional El Alto tiene las siguientes zonas

- Área de parqueos público y privado
- Hall principal
- Sala de Preembarque Nacional Planta Alta y Pasillo de Conexión entre Puentes de Abordaje
- Sala de recojo de equipaje nacional
- Sala de embarque internacional
- Sala de desembarque internacional
- Sala de Tránsito

### **5.3 Horas de funcionamiento**

SABSA, en el Aeropuerto Internacional El Alto tiene un Horario Operativo de 24 horas con personal de turno en las diferentes Aéreas del aeropuerto, brindando de esta manera una atención permanente a las salidas o llegadas de vuelos regulares y no regulares.

#### **5.3.1 Servicios Generales del Aeropuerto**

SABSA en el Aeropuerto Internacional El Alto brinda los siguientes servicios:

- Servicio de Cafetería y restaurantes

- Servicios básicos (baños)
- Servicio de cambio de moneda
- Servicio de cajeros automáticos
- Servicio de embalaje de equipajes
- Servicio de Telefonía
- Servicio de Internet
- Servicio de información
- Servicios de tiendas comerciales
- Servicio de guarda equipajes
- Servicio de Transporte
- Servicio para PMR
- Servicio Médico
- Servicio de Información

### 5.3.2 Operadores Aéreos

En el aeropuerto Internacional El alto operan las siguientes empresas:



Aerosur. Aerolínea privada Boliviana, tiene destinos a La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre, Tarija, Trinidad, Cobija y Puerto Suárez. AeroSur internacional opera con vuelos a Buenos Aires, Cuzco, San Pablo



Línea Aérea BOA- Aerolínea estatal Boliviana, opera en el eje troncal La Paz, Cochabamba Santa Cruz.



AEROCON Aerolínea privada Boliviana, vuela a varios destinos en el oriente y norte de Bolivia, ej. Santa Cruz, Rurrenabaque, Riberalta, Trinidad, etc



AMERICAN AIR LINES - Compañía con base en Estados Unidos de Norte América, opera desde Bolivia hacia Miami y deferentes conexiones.



TACA - Compañía con base en Centro América, tiene destinos en toda América,



LAN. Compañía con base en Chile y Perú, opera en las rutas Santiago, Iquique y Lima





Transportes Aéreos Bolivianos.- Compañía de Servicios de Transporte Aéreo Carga.



Línea Aérea Aerolípez.- Compañía de Servicios de Transporte Aéreo con Operaciones privadas



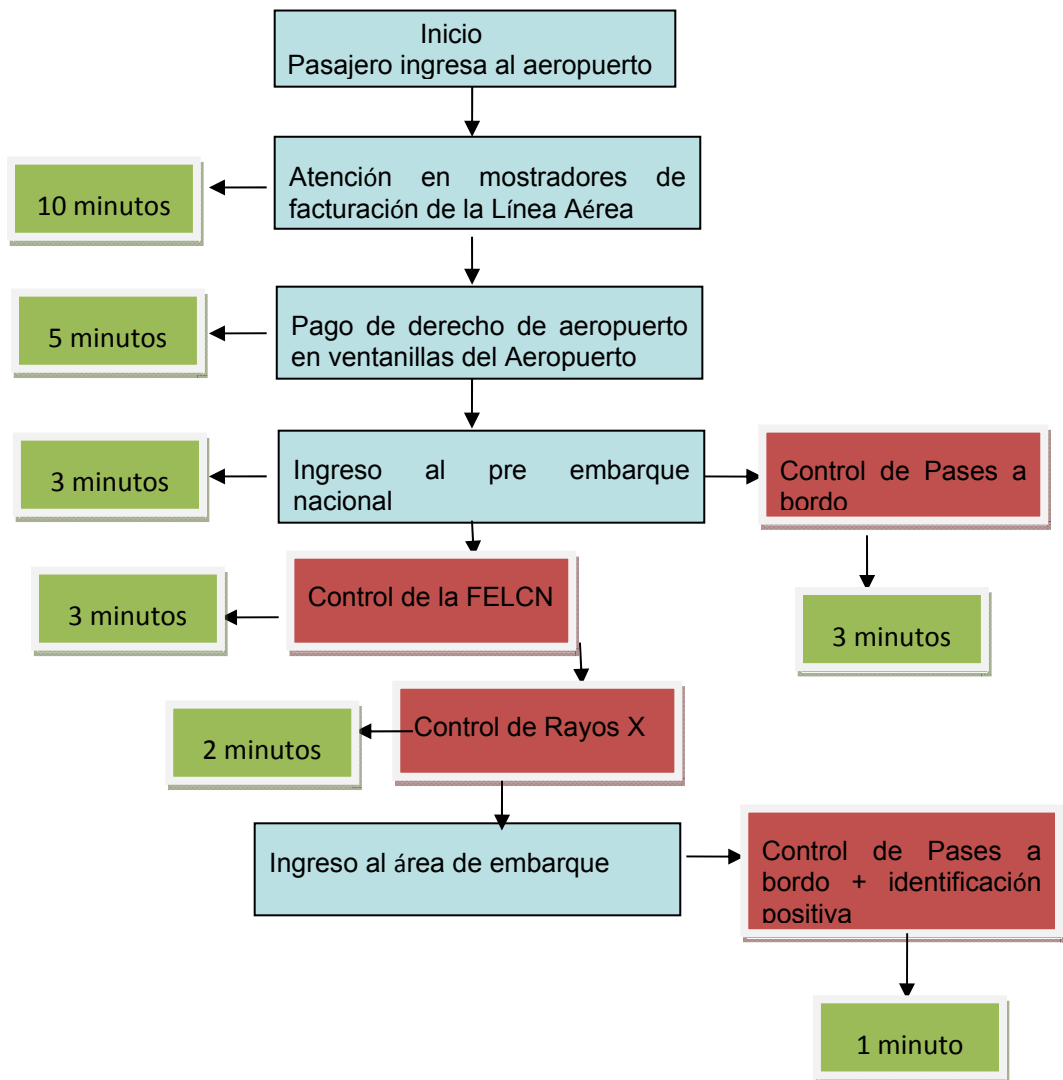
Aero Taxi Echalar.- Compañía de Servicios de Transporte Aéreo con operaciones privadas

## **6. MEDIDAS DE FACILITACION EN EL AEROPUERTO**

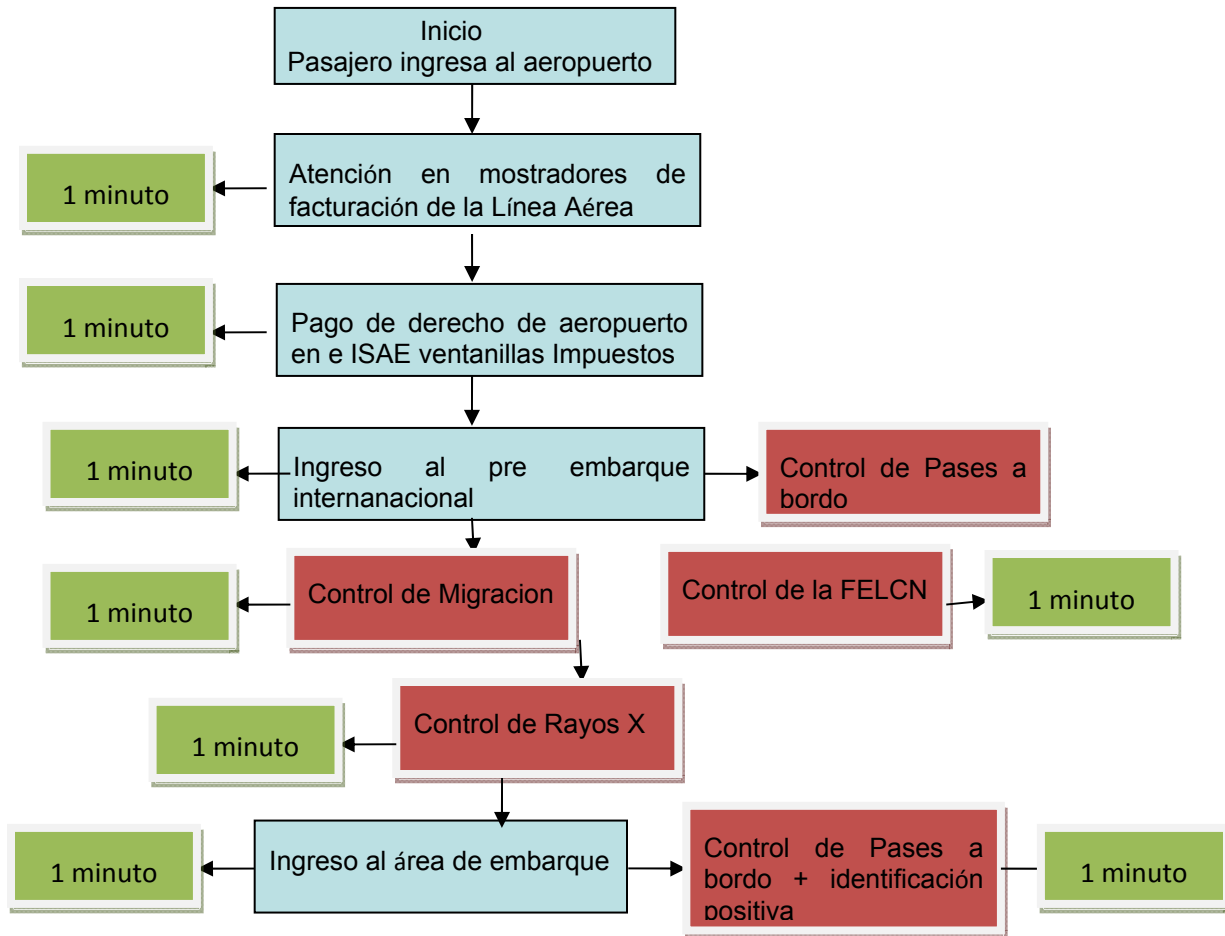
### **10.1 Entrada y salida de pasajeros y de su equipaje**

#### **10.1.1 Procedimientos para la salida de pasajeros y de su equipaje**

##### **Flujograma de salidas nacionales**

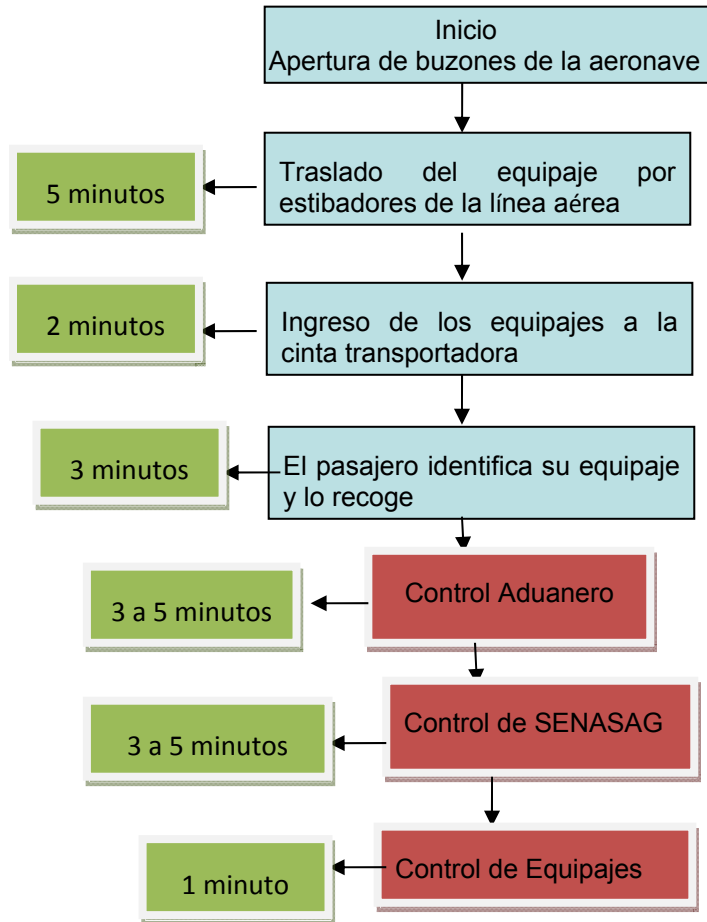


**Flujograma de salidas internacionales**

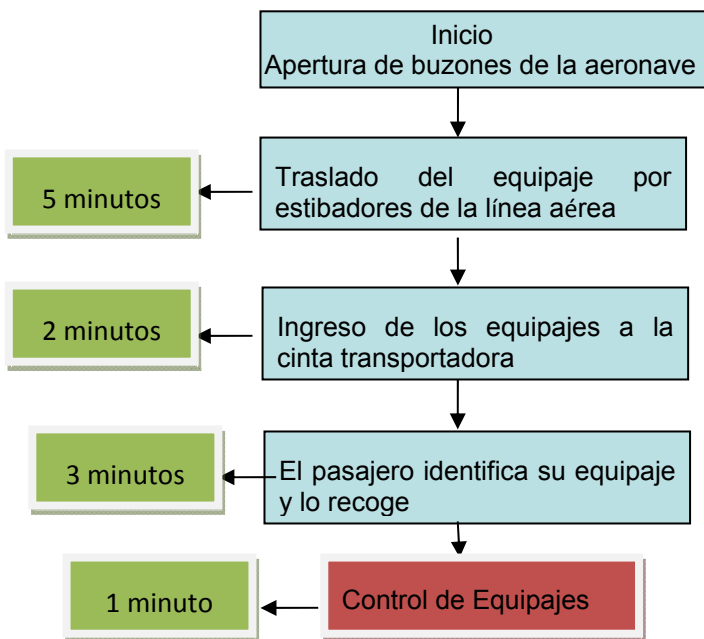


### 10.1.2 Procedimientos para la entrada de pasajeros y de su equipaje

#### Flujograma de entrada de equipaje facturado internacional



**Flujograma de entrada de equipaje facturado nacional**



### **10.1.3 Procedimiento y requisitos para pasajeros en tránsito**

SABSA, en el Aeropuerto Internacional El Alto tiene establecido el siguiente procedimiento para los pasajeros en tránsito internacional:

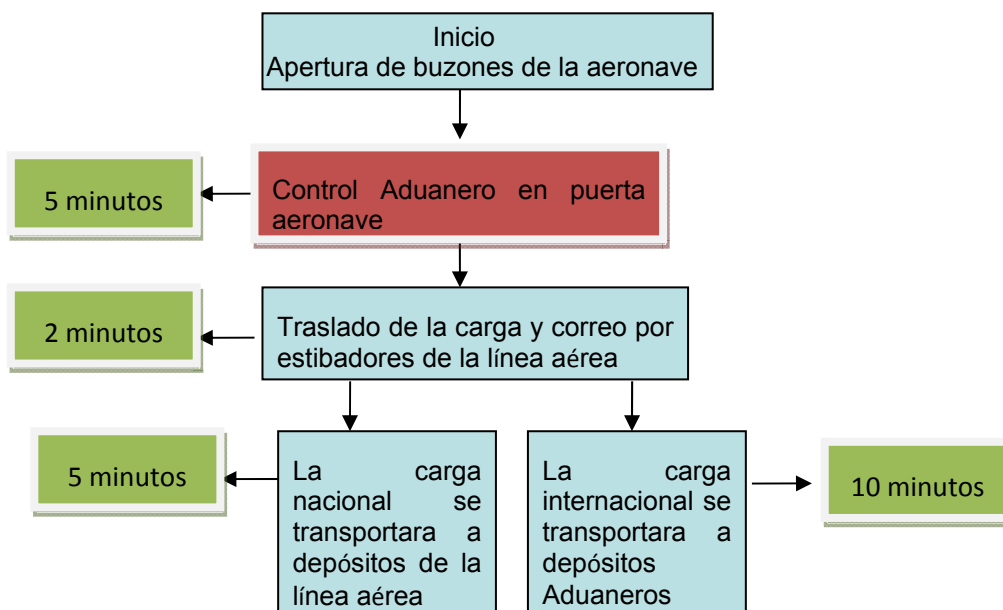
1. La Línea Aérea receptora del Pasajero en Tránsito deberá guiar al pasajero a la sala de preembarque Internacional o sala de tránsito donde se le brindará todas las facilidades e información posible, se encargará de su equipaje facturado y lo depositará en el ambiente destinado para tal efecto y su posterior reencaminamiento a destino final. Este procedimiento estará sujeto a disposiciones de seguridad AVSEC, FELCN y Aduana respectivamente.
2. Llenará el formulario de Pasajero Internacional en Tránsito, entregará una copia a SABSA y la otra a la Línea Aérea de salida, copia física y electrónica, verificará e informará al pasajero de la hora de su conexión. Las Líneas Aéreas informarán a SABSA con la mayor antelación posible de la existencia de un pasajero internacional en tránsito al Jefe de Aeropuerto de SABSA via celular al N° 70611041
3. La Línea Aérea de salida deberá encargarse de que el pasajero cuente con su pase a bordo y los tickets de su equipaje y posteriormente abordaje de la aeronave hasta su destino final.
4. SABSA deberá proveer con la infraestructura y los servicios de Facilitación del Aeropuerto

### **10.1.4 Identificación y entrada de la tripulación**

SABSA en el Aeropuerto Internacional El Alto realizará el siguiente procedimiento para el ingreso de la tripulación:

1. El personal de seguridad de SABSA identificará a las tripulaciones de vuelo de las diferentes Líneas Aéreas y dará prioridad sobre los pasajeros para que ingresen hacia los arcos y las máquinas de rayos x para ser revisados y posteriormente continuarán con la atención de los pasajeros en forma normal.

### **10.2 Entrada de carga correo y otros artículos**



### 10.2.1 Disposiciones referidas a instalaciones para el manejo y despacho de la carga y el correo

#### Entrada de vehículos hasta plataforma

SABSA en el Aeropuerto Internacional El Alto no tiene el ingreso de vehículos pesados para el transporte de carga, pero en caso de ser necesario el ingreso de vehículos pesados, este esta sujeto al procedimiento de autorización de ingreso de vehículos establecido por el Administrador

#### Procedimiento para el desembarque de pasajeros y carga

SABSA en el Aeropuerto Internacional El Alto tiene establecido el siguiente procedimiento cuando se desembarca pasajeros y carga de la misma aeronave:

**Desembarque de pasajeros:** Las Líneas Aéreas delimitarán la zona de desembarque con conos hasta las áreas de llegada nacional o internacional en el aeropuerto Internacional El Alto.

**Desembarque de Equipaje:** La Línea Aérea con su personal de estibaje procederá al desembarque de los equipajes hacia el área de cintas de equipaje nacional o internacional para ser entregados a los pasajeros.

**Desembarque de carga:** La Línea Aérea procederá a desestibar la carga de la aeronave en chatas portaequipajes si es nacional a sus depósitos de carga de la línea aérea y si es internacional a los depósitos de almacenes Aduaneros.

### **10.3 Personas no admisibles y deportadas**

#### **10.3.1 Disposiciones para personas no admisibles y deportadas**

SABSA en el Aeropuerto Internacional El Alto tiene establecida un ambiente en el Área de desembarque internacional el cual esta destinado a personas no admisibles, deportados o detenidos por alguna institución de control del Estado.

#### **Procedimiento para el traslado de la persona deportada o inadmisibile al ambiente**

**Pasajeros inadmitidos:** cuando exista este tipo de pasajeros Migración debe:

1. Informar inmediatamente al Jefe de Aeropuerto de Turno al 70611041 y solicitar el ambiente para trasladar al pasajero.
2. Migración informará a la línea aérea el motivo legal por el cual el pasajero esta siendo inadmitido
3. Una vez que SABSA habilite la sala, la responsabilidad de la custodia será de Migración y la responsabilidad de la atención, alimentos será de la línea aérea.

**Pasajero deportado:** cuando exista un pasajero deportado la Línea Aérea deberá:

1. Informar inmediatamente al Jefe de Aeropuerto de Turno al 70611041 y solicitar el ambiente para trasladar al pasajero
2. Informará al Servicio Nacional de Migración la presencia del pasajero y coordinará con esta Institución los temas de sus documentos de viaje.
3. En caso de ser un deportado por inadmisión, la custodia será responsabilidad de la Línea Aérea.
4. En caso de ser un deportado por otra causa será la autoridad que solicite su deportación el responsable de la custodia en el ambiente (FELCN,INTERPOL, POLICIA, etc.)

**Pasajero detenido:** cuando exista un pasajero detenido por la Policía o la FLECN:

1. Informar inmediatamente al Jefe de Aeropuerto de Turno al 70611041 y solicitar el ambiente para trasladar al pasajero
2. Informar a la línea aérea en la que llevo o en la que saldrá el motivo legal de su detención.
3. Será responsabilidad de la Institución que solicite el ambiente la custodia del detenido.

### **6.1 Instalaciones y servicios para el tráfico**

#### **10.4.1 Disposiciones sobre instalaciones y servicios para el tráfico**

### **Descripción del número de casetas en las instituciones de control de salida**

- Migración: 4 casetas
- FELCN: 1 taburete
- ADUANA NACIONAL: sin punto de control

### **Descripción del número de casetas en las instituciones de control de entrada**

- Migración: 4 casetas
- Aduana Nacional: 1 Arco de control
- SENASAG: 1 taburete

### **Procedimientos para épocas altas**

SABSA en el Aeropuerto Internacional El Alto tiene consideradas épocas altas los meses de Septiembre - Noviembre – Diciembre – Enero – Febrero y tiene establecido los siguientes procedimientos para temporadas altas:

1. SABSA, realiza diariamente coordinaciones con los Operadores Aéreos para adelantar las horas de llamado a las Áreas de Preembarque y no tener congestión de filas al ingreso
2. El Jefe de aeropuerto de SABSA realizará una coordinación con los supervisores de seguridad que no estén con atención de vuelos para reforzar la revisión y la inspección de equipaje de mano en las áreas que sean necesarias.
3. En cuanto al equipaje de llegada se instruirá que se designe un mayor número de maleteros a las áreas de llegada para que se brinde la mayor colaboración y fluidez para descongestionar el Area.
4. SABSA al inicio de temporada alta sacará una Circular Informativa a todas las Líneas Aéreas y a las Instituciones que realizan controles fronterizos para informar el inicio de temporada para agilizar los procedimientos que realiza cada empresa o Institución.

### **10.4.2 Aprobación de un Proyecto de ampliación o remodelación de aeropuerto sobre instalaciones y servicios para el tráfico**

La Dirección General de Aeronáutica Civil revisará y aprobará la parte técnica de los Proyectos de ampliación o remodelación del Aeropuerto.

Todo Aeropuerto que proyecta una ampliación o remodelación debe elaborar un Estudio de Facilitación, el cual comprende:



1. Estudio de flujo de pasajeros, equipaje, carga y correo; tanto nacionales como internacionales y su interacción con la infraestructura aeroportuaria.
2. Diagramas de la terminal de pasajeros: especificar las rutas de salida e ingreso y de pasajeros en tránsito.
3. Cartas de acuerdo: con Empresas e Instituciones involucradas en el Proyecto.
4. Plan de contingencia de facilitación: durante la construcción e implementación del Proyecto
5. Señalización interior y exterior: tanto horizontal como vertical.
6. Infraestructura y servicios: en general y para pasajeros que requieran asistencia especial.
7. Normas de accesibilidad para personas con impedimentos: accesos y vías de circulación.

#### **10.4.3 Disposiciones sobre el movimiento de tráfico en los aeropuertos**

##### **Procedimiento utilizado para evitar el tránsito de pasajeros a la intemperie del tiempo.**

SABSA en el Aeropuerto Internacional El Alto tiene los siguientes mecanismos para evitar que el pasajero este a la intemperie del tiempo:

1. Mangas de embarque y desembarque nacional e internacional
2. Paraguas en caso de embarque y desembarque por plataforma

##### **Servicio de Transporte Público**

SABSA en el Aeropuerto Internacional El Alto se asegurará:

1. Brindar el servicio de transporte público en todos los horarios en los que exista operaciones de vuelo
2. Se asegurará de que los servicios sean exclusivos del aeropuerto, evitando el ingreso de vehículos que no pertenezcan al servicio del aeropuerto.
3. Tendrá la señalización de tarifas en los puntos de parada de los buses y taxis.
4. Realizará periódicamente una inspección sobre el cumplimiento de horarios y un servicio adecuado.

## **Disposiciones sobre estacionamiento y servicio de las aeronaves**

SABSA en el Aeropuerto Internacional El Alto cuenta con 7 posiciones de estacionamiento, dos puentes de abordaje.

SABSA establece como procedimiento:

1. Las Líneas Aéreas remitirán diariamente sus horarios de llegadas y salidas.
2. SABSA considerará los siguientes aspectos para designar el parqueo:
  - Demora en la hora prevista de llegada: si una aeronave presenta una demora de 15 minutos o más en su hora estimada de llegada, SABSA podrá determinar otra área de parqueo para dicha aeronave, pudiendo otorgar el puesto de estacionamiento o puente de abordaje a otra aeronave.
  - Adelanto en la hora prevista de llegada: Cuando una aeronave arribe antes de su hora prevista de llegada y el área asignada aun se encuentre ocupada por otra aeronave. Se asignará una nueva posición de estacionamiento sin que esto signifique perjuicios para otra compañía.
  - Variación de la hora prevista de salida: Si una aeronave de la aerolínea "A" presenta una demora de 15 minutos o más en su hora prevista de salida consignada en la planificación diaria y esta demora afecte a una aeronave de la aerolínea "B" SABSA podrá elaborar una nueva asignación de estacionamientos, pudiendo otorgar a la compañía "B" un área asignada inicialmente a la compañía "A" como compensación por la utilización imprevista de un puente de abordaje u otra área de estacionamiento.
  - Vuelos cancelados: Cuando una compañía cancele un vuelo previsto, sea de salida o llegada, SABSA podrá disponer del área asignada para otra aeronave, preferentemente pero no obligatoriamente de la misma compañía.
  - Vuelos imprevistos: Existen circunstancias en las que las compañías aéreas deben realizar vuelos especiales o no considerados en la planificación inicial, sea por desvío de vuelos, retorno imprevisto, vuelos de emergencia y otros. En estos casos, se asignará un área de estacionamiento para dicho vuelo, sin que esta asignación implique un perjuicio para otra compañía
  - Intercambio de áreas de estacionamiento entre posiciones asignadas a la misma compañía: Existen circunstancias en las que las líneas aéreas

requieren cambiar áreas de estacionamiento entre aeronaves de su propia compañía, en cuyo caso el operador deberá solicitar a SABSA a fin de actualizar las asignaciones. Estas modificaciones podrán realizarse, siempre que no afecte la operación normal de otras compañías.

- Cambio de aeronaves: Cuando una línea aérea realice cambios en la asignación de aeronaves que vayan a cumplir determinadas rutas, el operador deberá notificar al Jefe de Aeropuerto con la mayor antelación posible a objeto de elaborar las modificaciones pertinentes. Ningún cambio deberá afectar la operación normal de otra compañía que ya esté consignada en la planificación inicial del día.
- Puentes de abordaje temporalmente inoperativos: Cuando un puente este inoperativo por razones técnicas, SABSA elaborará una nueva asignación de áreas de estacionamiento, tratando de reducir al mínimo los efectos y perjuicios que se ocasionen a las líneas aéreas

#### **10.4.4 Disposiciones para la entrada de pasajeros tripulaciones y equipajes**

**Procedimiento para autorizar el ingreso de maleteros a las salas de recojo de equipaje nacional e internacional.**

SABSA en el Aeropuerto Internacional El Alto realiza el siguiente control para el ingreso de maleteros:

1. De acuerdo al número de pasajeros que desembarquen de un vuelo internacional serán autorizados el número de maleteros que ingresen a la sala.
2. Ingresarán dos o tres funcionarios exclusivamente para acomodar los equipajes de los pasajeros
3. Si los pasajeros requieren el ingreso de más maleteros será a requerimiento el ingreso de los mismos, para evitar

#### **10.4.5 Disposiciones para el tránsito y trasbordo de pasajeros y tripulaciones**

SABSA en el Aeropuerto Internacional El Alto cuando tenga el caso de trasbordo de pasajeros y tripulaciones utilizara los ambientes destinados a pasajeros en tránsito, permitiendo el ingreso de la FELCN en caso que esta institución así lo requiera.

#### **10.4.6 Disposiciones para el Programa de Capacitación a los pasajeros que requieren asistencia especial**

Se elaborara un programa de capacitación en coordinación con las instituciones que representan a las personas con discapacidad, este programa mínimamente deberá contener:

- Presentación
- Introducción
- Objetivo del Programa
- Ámbito de aplicación
- Definiciones
- Descripción de todos los servicios para personas con impedimentos
- Descripción de los puntos de encuentro llegada y salida
- Transmisión de información
- Responsabilidad de la asistencia en aeropuerto
- Formación de las personas que asisten a los pasajeros con impedimentos
- Atención al pasajero según tipo de discapacidad
- Pasajeros con Ceguera y visión subnormal
- Pasajeros con deficiencia intelectual y/o retardo mental
- Pasajeros con movilidad física restringida
- Pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes
- Pasajeros con Sordera
- Pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la aeronave y la terminal autosuficientes para embarcar y desplazarse dentro de la aeronave.
- Pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal y también para embarcar, autosuficientes dentro de la aeronave.
- Glosario de términos para personas con discapacidad
- Técnicas para atender a una persona ciega.
- Atención a las personas que se desplazan con un perro guía
- Procedimientos para realizar reclamos

- Procedimientos para armar y desarmar ayudas a la movilidad ( ej. sillas de ruedas)
- Procedimientos de emergencia y evacuación de PMR

#### **10.4.7 Procedimientos de emergencia**

SABSA en el Aeropuerto Internacional El Alto en casos de emergencias aplica los procedimientos establecidos en los Manuales de Seguridad Aeroportuaria.