



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

**MODELO DE PROGRAMA DE
FACILITACION DE AEROPUERTO PARA
EL OPERADOR AEREO**

INDICE

REGISTRO DE REVISIONES

| | | |
|------------|--|------------|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 1 |
| 2. | OBJETIVO DEL PROGRAMA | 1 |
| 3. | DEFINICIONES | 1 |
| 4. | ORGANIZACIÓN DE LA FACILITACIÓN DE LOS OPERADORES AÉREOS | T |
| 41 | Coordinador de Facilitación de Aeropuerto | 1 |
| 5. | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL OPERADOR AÉREO | 1 |
| 5.1 | Descripción general de la Línea Aérea | 1 |
| 5.2 | Horarios de operaciones | 2 |
| 5.3 | Servicios de Facilitadores previos al mostrador | 2 |
| 5.4 | Servicios en mostrador de facturación | 3 |
| 5.4.1 | Procedimientos en mostrador para PMR | 4 |
| 5.4.2 | Servicio de información a los pasajeros | 4 |
| 5.4.3 | Servicio de atención a PMR | 5 |
| 5.4.4. | Restricciones en la asignación de asientos de emergencia | 6 |
| 5.4.5 | Criterios para transportar a los PMR | 6 |
| 6. | MEDIDAS DE FACILITACIÓN DEL OPERADOR AÉREO | 10 |
| 6.1 | ENTRADA Y SALIDA DE AERONAVES | iii |
| 6.1.1 | Disposiciones para la entrada y salida de aeronaves | 11 |
| 6.1.2 | Documentos y requisitos de uso | 11 |
| 6.1.3 | Medidas para la desinsectación de aeronaves | 12 |
| 6.1.4 | Medidas para la desafectación de aeronaves | 14 |
| 6.1.5 | Medidas para el despacho y permanencia de aeronaves | 14 |
| 6.2 | ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS Y SU EQUIPAJE | 14 |
| 6.2.1 | Procedimiento para tarjetas de Embarque y Desembarque | 15 |
| 6.2.2 | Procedimiento para la Inspección de Documentos de Viaje | 15 |
| 6.2.3 | Procedimiento de coordinación con el Servicio de Migración | 16 |
| 6.2.3.1 | Tiempo que se debe demorar en la revisión de documentos de viaje | 17 |
| 6.2.3.2 | Tiempos de cierre de vuelo | 17 |
| 6.2.4 | Procedimiento de entrada y responsabilidades | 17 |
| 6.2.4.1 | Información anticipada | 18 |
| 6.2.4.2 | Información a los pasajeros | 20 |
| 6.2.5 | Procedimiento y requisitos de pasajeros en tránsito | 20 |

| | |
|---|-----------|
| 6.2.6 Disposiciones para el equipaje separado de su propietario | 21 |
| 6.2.6.1 Procedimiento de toma de reclamo de extravió de equipaje | 21 |
| 6.2.6.2 atención de las primeras necesidades de los pasajeros con equipaje 221 extraviado | |
| 6.2.6.3 Procedimientos para abrir un equipaje extraviado y determinar quién es su propietario | 22 |
| 6.2.7 Procedimientos para la identificación y entrada de la tripulación y otro personal del operador aéreo | 23 |
| 6.3 ENTRADA Y SALIDA DE CARGA Y OTROS ARTÍCULOS | 23 |
| 6.3.1 Disposiciones para entrada y salida de carga y otros artículos | |
| 6.3.2 Disposiciones referidas a las instalaciones para el despacho de carga y correo | 24 |
| 6.3.3 Procedimiento sobre la información requerida por las autoridades competentes | 24 |
| 6.3.4 Disposiciones para el levante y despacho de carga de exportación | 25 |
| 6.4 PERSONAS NO ADMISIBLES Y DEPORTADAS | 26 |
| 6.4.1 Disposiciones para personas no admisibles | 26 |
| 6.4.2 Disposiciones para personas deportadas | 27 |
| 6.5 INSTALACIONES Y SERVICIOS PARA EL TRÁFICO | 28 |
| 6.5.1 Disposiciones relativas a la entrada de pasajeros, tripulaciones y sus equipajes | 28 |
| 6.5.2 Disposiciones relativas al tránsito y trasbordo de pasajeros y tripulaciones | 29 |
| 6.5.3 Disposiciones relativas a las instalaciones y servicios necesarios para implantar las medidas de sanidad pública, el socorro, urgencia y cuarentena de animales | 31 |
| 6.6 ATERRIZAJE FUERA DE LOS AEROPUERTOS INTERNACIONALES | 32 |
| 6.7 OTRAS DISPOSICIONES SOBRE FACILITACIÓN PARA EL OPERADOR AÉREO | 32 |
| 9.7.1 Disposiciones sobre la aplicación del Reglamento Sanitario Internacional y disposiciones conexas | |
| 6.8 FACILITACIÓN DEL TRANSPORTE DE LOS PASAJEROS QUE REQUIEREN ASISTENCIA ESPECIAL | 35 |
| 6.8.1 Medidas de Facilitación del Transporte de los Pasajeros que requieren Asistencia Especial | 35 |
| 6.8.2 Disposiciones para el Programa de Capacitación sobre la atención de los pasajeros que requieren asistencia especial | |
| 6.8.3 Servicios disponibles a prestar a los pasajeros que requieran asistencia especial | 36 |

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las políticas de la 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 deben seguir los Operadores Aéreos, con la finalidad de acelerar los trámites y evitar demoras innecesarias en las operaciones de llegada, tránsito y salida.

2. OBJETIVO DEL PROGRAMA

El objetivo del Programa del **Operador Aéreo** 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 999.

3. ORGANIZACIÓN DE LA FACILITACION DE LOS OPERADORES AEREOS

3.1 Coordinador de Facilitación de Aeropuerto:

El Coordinador de Facilitación del **Operador Aéreo** 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 Operador Aéreo debe comunicar a la DGAC cualquier cambio sobre su Coordinador de Facilitación

4. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL OPERADOR AEREO

4.1 Horarios de Operaciones

El **Operador Aéreo** realiza Operaciones Regulares y no regulares (24 horas en el Aeropuerto Internacional El Alto.

4.2 Facilitadores previos al mostrador

El **Operador Aéreo** cuenta con Agentes de Lobby los mismos que deben realizar los siguientes pasos para vuelos internacionales:

1. Revisar los documentos migratorios que se requiera para el vuelo, que hayan sido completados y estén listos a la llegada al mostrador.
2. Distribuir los formularios de Migración, Aduana Nacional y cualquier otro requerido para la salida y orientar a los pasajeros sobre el llenado de los mismos.
3. Verificar los documentos de los pasajeros que se chequearon anticipadamente por internet, Kioscos, etc.
4. Verificar si un pasajero tiene exceso de equipaje o desea comprar un boleto para dirigirlo a fila de venta de pasajes
5. Verificar si existen pasajeros con menores y que estos cuenten con los documentos necesarios de salida del país
6. Controlar el equipaje de mano, que estos no excedan los tamaños requeridos, asimismo los objetos que no pueden ser transportados.
7. Verificar que los equipajes estén debidamente cerrados y/o proporcionar precintos de seguridad en caso de no tener los propios
8. Pasajeros sin equipaje serán direccionados a las filas de Express CheckIn y/o Clase Ejecutiva cuando sea conveniente para la operación.
9. Dirigir al pasajero a la fila de cobros (Boletos), cuando existan cobros de cambio de fecha pendientes
10. Cuando existan vuelos en forma simultáneos, se debe priorizar la atención de los pasajeros del primer vuelo programado para salir
11. Identificar a Pasajeros con movilidad reducida (PMR) y dirigirlos al mostrador designado para la atención de estos pasajeros.

4.3 Mostradores de facturación

El **Operador Aéreo** a través del personal de tráfico que está en los mostradores deberá seguir los siguientes pasos:

1. El número de personal de tráfico para un vuelo nacional no será menor a 3 personas y en vuelo internacionales no menor a 5 personas, los mismos que deberán

- permanecer en su posición hasta que termine el despacho de toda la fila de pasajeros.
2. Solicitar y revisar los documentos necesarios para la salida del vuelo (Pasaporte, residencia, dirección del Estado de destino, boleto, certificado de vacunación en caso de ser requerido)
 3. Verificar la identidad del pasajero con su documento de identidad o el equivalente
 4. Verificar el Estado del pasajero (menor no acompañado, tercera edad, gestante, PMR, etc) el mismo que permitirá la asignación de asientos especiales y el llenado del formulario correspondiente o la no aceptación del mismo.
 5. Verificar el billete aéreo (validez, tramo, etc)
 6. Informar al pasajero que debe pagar la tasa de embarque e indicarle en la dirección que este el cobro.
 7. Brindar la información al pasajero la puerta por donde tiene que embarcar, el horario (sin asumir que el mismo conoce el procedimiento)
 8. Brindar al pasajero la información al pasajero en caso de la demora de su vuelo, el motivo y el tiempo que debe esperar.

5. MEDIDAS DE FACILITACION DEL OPERADOR AEREO

5.1 Entrada y salida de aeronaves

a) Disposiciones para la entrada de las aeronaves

Al arribo de una aeronave se realizarán procedimientos como ser:

- Procedimientos de Mantenimiento
- Procedimientos de personal de Rampa
- Asistencia a la aeronave por parte del Administrador del Aeropuerto

b) Disposiciones para la salida de las aeronaves

- En caso que la FELCN crea conveniente se realizara una inspección de control de estupefacientes a la aeronave antes del embarque de los pasajeros.
- Se realizará el procedimiento de desinsectación y desinfección de la aeronave y sus compartimientos en caso que corresponda
- Se aplicarán los procedimientos de Mantenimiento para el reabastecimiento de combustible y otros.

c) Documentos utilizados

Operador Aéreo utiliza el manifiesto de pasajeros de acuerdo al siguiente formato:

5.2 Desinfección de Aeronaves

El procedimiento mediante el cual se adoptan medidas sanitarias para controlar o eliminar agentes infecciosos presentes en la superficie de un cuerpo humano, animal o en equipajes, cargas, contenedores, medios de transporte, mercancías o paquetes postales mediante su exposición directa a agentes químicos o físicos, este procedimiento estará sujeto a las disposiciones del Ministerio de Salud y Deportes.

Una vez realizado el procedimiento se extenderá el Certificado de Desinsectación vigente que estará bajo el siguiente formato.

| |
|--|
| GOBIERNO DE |
| <p style="text-align: center;">CERTIFICADO DE DESINSECTACIÓN RESIDUAL</p> |
| <p>Las superficies interiores, incluido el espacio de la bodega, de la aeronave fueron (número de matrícula)</p> <p>tratadas con permetrina, el de conformidad con las recomendaciones de la Organización Mundial (fecha)</p> <p>de la Salud (OMS, "Weekly Epidemiological Record" núm. 7, 1985, página 47; núm. 12, 1985, página 90; núm. 45, 1985, páginas 345-346; y núm. 44, 1987, páginas 335-336) y con las enmiendas pertinentes.</p> |
| <p>El tratamiento debe renovarse si, debido a operaciones de limpieza u otras, se elimina una cantidad importante de la película de permetrina y, de cualquier manera, si han transcurrido ocho semanas a partir de la fecha anterior.</p> |
| Fecha de vencimiento: |
| Firma: |
| Cargo: |
| Fecha: |

5.3 Desinsectación de Aeronaves

El procedimiento mediante el cual se adopta medidas sanitarias para controlar o matar insectos en aeronaves y contenedores, este procedimiento estará sujeto a las disposiciones del Ministerio de Salud y Deportes.

5.4 Entrada y salida de personas y su equipaje

a) Entrega de formularios en salidas internacionales

El **Operador Aéreo**, entregará a los pasajeros formularios (de divisas, Migratorio y cualquier otro que requiera el Estado) y brindará el asesoramiento para el respectivo llenado

b) Llegadas internacionales

El **Operador Aéreo** a través de los Tripulantes de Cabina es responsable que todos los pasajeros que desembarcarán en territorio nacional llenen los formularios durante el vuelo para evitar demoras el ingreso al país.

5.5 Procedimiento para la Inspección de Documentos de Viaje

El **Operador Aéreo** debe solicitar a través de sus agentes de lobby y personal de tráfico los siguientes documentos.

a) Documentos para ingresar a Bolivia

1. Todos los requeridos por el Servicio Nacional de Migración
2. Llenado de formulario de Migración
3. Llenado de la declaración de formularios de Divisas

b) Documentos para salir de Bolivia

1. Todos los requeridos por el Servicio Nacional de Migración
2. Autorizaciones correspondientes para los menores
3. Vacunas en caso de países que los requieran
4. Llenado de Formulario de Migración
5. Llenado del Formulario de Divisas

El **Operador Aéreo** utiliza la siguiente tarjeta internacional para embarque y desembarque de sus pasajeros.

**TARJETA INTERNACIONAL
DE EMBARQUE/DESEMBARQUE**

(En letra de molde*)

1. Nombre:
Nombre *Apellido(s)*
2. Fecha de nacimiento:
Año *Mes* *Día*
3. Nacionalidad:
4. Documento de viaje:
Estado *Tipo de documento* *Número*
5. Pasajeros que llegan:
puerto de embarque
o
Pasajeros que salen:
puerto de desembarque
6. (Otros datos, solicitados a discreción del Estado)
a)
b)
c)

5.6 Procedimiento de coordinación con el Servicio de Migración

El **Operador Aéreo** realizará coordinaciones con el Servicio de Migración de acuerdo al siguiente detalle:

1. Elaborará una solicitud al Servicio de Migración del aeropuerto, solicitando la programación de fecha y hora para una actualización en temas de detección de documentos fraudulentos y documentos necesarios para los países de destino y tránsito donde opera.
2. Asegurará la participación de sus funcionarios de tráfico y agentes de lobby
3. Programará la capacitación en horarios acordados con el Servicio de Migración
4. Programará estas capacitaciones por lo menos una vez cada tres meses

5.6 Tiempo en la revisión de documentos de viaje

a) Salidas Nacionales

Para los viajes nacionales el **Operador Aéreo** no demorará más de 2 minutos por pasajero en el control del pasaje y la identificación positiva.

b) Salidas Internacionales

Para los viajes internacionales el **Operador Aéreo** no demorará más de 4 minutos por pasajero en el control de su pasaporte, constancia que los pasajeros cuenten con los formularios de divisas y migratorios, vacunas toda documentación requerida para el Estado de destino o tránsito, etc.

5.7 Tiempos de cierre de vuelo

El tiempo establecido para el término del chequeo de pasajeros será mínimamente 15 minutos antes de la salida de un vuelo nacional y 30 minutos antes de la salida de un vuelo internacional.

5.8 Procedimiento de entrada de pasajeros y responsabilidades del Operador Aéreo

El **Operador Aéreo** una vez que la aeronave esté en tierra, brindará a los pasajeros la asistencia y realizará los siguientes pasos en un desembarque nacional o internacional:

1. Se tendrá la información sobre el horario confirmado de llegada, la puerta o posición de desembarque prevista, a fin de tomar las precauciones necesarias para un desembarque ordenado.
2. Los agentes de tráfico deben conocer la existencia de pasajeros en tránsito, para que los mismos sean dirigidos a la sala de tránsito, observando los tiempos mínimos de conexión.
3. Los Agentes de Tráfico tendrán la información de la existencia de PMR, personal con escolta, detenidos para su correspondiente desembarque
4. Antes de abrir cualquier compartimiento de carga, primeramente se realizará el desembarque de los pasajeros y tripulación en un tiempo máximo de 20 minutos.
5. El desembarque deberá realizarse en el siguiente orden: Primero todos los pasajeros de las diferentes clases y posteriormente los PMR y por último los detenidos.
6. Los pasajeros que desembarquen serán orientados por los agente de tráfico, sobre información de conexiones, facilidades y servicios del aeropuerto y las exigencias de las autoridades locales para ingresar al país en caso de ser un arribo internacional.
7. En caso de utilizar mangas, se deberá estar alerta al movimiento del pasajero para evitar

cualquier tipo de incidente.

8. Inmediatamente el personal responsable realizará el transporte del equipaje hasta las cintas transportadoras en un máximo de 15 minutos
9. En caso de ser un vuelo internacional, los pasajeros con destino final seguirán inmediatamente hasta el Área de controles (Migración, Aduana y SENASAG) con toda su documentación en mano y debidamente llenada durante el vuelo. Una vez admitidos en el país el pasajero se dirigirá a la cinta de equipajes a identificar su equipaje para posteriormente pasar al control de Aduana y SENASAG.
10. En caso de ser un vuelo nacional los pasajeros serán dirigidos a la sala de desembarque nacional donde se realizará el control de equipajes por funcionarios de la línea aérea.

En las llegadas de vuelos internacionales, el **Operador Aéreo** es responsable de la custodia y cuidado de los pasajeros y los miembros de la tripulación que desembarcan desde el momento en que abandonan la aeronave hasta que sean aceptados en el país.

5.9 Información Anticipada

El **Operador Aéreo** establece el siguiente formato para ser utilizado entre las diferentes Estaciones mediante correos electrónicos enviados a los Jefes de aeropuerto y a los responsables de tráfico.

| CATEGORIA DE LOS DATOS | ELEMENTOS COMPONENTES DE LOS DATOS |
|--|------------------------------------|
| Nombre completo del pasajero, apellido, nombre/inicial, título, otros nombres en el | |
| Dirección de contacto, de facturación, de emergencia, correo electrónico, dirección postal, residencia, dirección prevista [en el Estado que exige la transferencia de datos | |
| Datos API recopilados. ej., nombre que figura en el pasaporte, fecha de nacimiento, sexo, nacionalidad, número de pasaporte | |
| Información de pasajero Frecuente, Número de cuenta y categoría del pasajero frecuente | |

| | |
|--|--|
| Número localizador de archivo, referencia de reserva y número de seguimiento de reserva | |
| Número de pasajero (PAX) en el PNR | |
| Condición del pasajero para el viaje Información de lista de espera | |
| Toda la información sobre las fechas de: creación del PNR, reserva, salida, llegada, primor viaje en el PNR, última modificación del PNR, expedición del billete, “primera fecha de viaje prevista”, primera llegada al Estado que exige transferencia de datos del PNR, reserva tardía | |
| Todo el itinerario para el PNR Tramos de vuelo/puertos del itinerario, historial del itinerario, ciudad de origen/punto de embarque, ciudad de destino, tramos vigentes del itinerario, tramos cancelados, días de escala, tramos volados información de vuelo, fecha de salida de vuelos, punto de embarque, puerto de llegada, tramos abiertos, tramos de ruta alternativa desconocida (ARNK), tramos no aéreos, detalles de conexión del vuelo de llegada, información pos transporte, estado de confirmación | |
| Información sobre la forma de pago (FOP) Toda FOP en efectivo, electrónico, número y fecha de expiración de la tarjeta de crédito, aviso de billete pre pagado (PTA), cambio), detalles de la persona/agencia que paga el billete, | |

| | |
|--|--|
| códigos de descuento al personal | |
| Toda la información sobre la presentación Generalmente sólo está disponible después de cerrarse el vuelo: número de seguridad de presentación, identidad del agente de presentación, hora de presentación, estado de presentación, estado de confirmación, número de embarque, indicador de embarque, orden de presentación | |
| Toda la información sobre el asiento pedidos por anticipado; 'el asiento definitivo sólo después de cerrar el vuelo | |
| Toda la información sobre el equipaje Generalmente sólo está disponible en el DCS después de cerrarse el vuelo: cantidad de bultos, números de los talones de equipaje, peso, información sobre todo el equipaje despachado junto, jefe del grupo, cantidad de bultos juntos, código del transportista del equipaje, condición del bulto, destino/punto de descarga del bulto | |
| Información del agente de viajes detalles de la agencia de viajes, nombre, dirección, detallas del contacto, código IATA | |
| Información recibida de nombre de la persona que hace la reserva | |
| Información sobre pasajero que se presenta generalmente sólo está disponible después de que los pasajeros se presentan y se cierra el vuelo: | |

| | |
|---|--|
| identificador de presentación | |
| Información sobre pasajero que no se presenta solo esté disponible después de cerrarse el vuelo historial del pasajero que no se presenta | |
| Observaciones generales toda la información de la sección de observaciones generales | |
| Texto libre/campos de códigos en OSI, 5SR, SSI, observaciones/historial todos los códigos de la IATA | |
| Registro de nombres de los pasajeros (PNR) | |

5.10 Información a los pasajeros

El **Operador Aéreo** es responsable de brindar permanente información a los pasajeros sobre los cambios de horarios y cualquier otra anomalía sobre su viaje, esta información contendrá:

1. Información del horario de salida o llegada de los vuelos
2. Información sobre posibles demoras de las operaciones
3. Información de los pagos que debe realizar antes de su embarque
4. Puerta por la que deben embarcar
5. Servicios con los que cuenta el aeropuerto
6. Información sobre sus conexiones
7. Documentación que debe portar para salir y entrar a otro Estado
8. Información sobre su equipaje

5.11 Procedimiento y requisitos de pasajeros en tránsito

El **Operador Aéreo**, utilizará el siguiente procedimiento para la utilización de la sala de tránsito en el aeropuerto Internacional El Alto:

a) Cuando el pasajero en tránsito tenga una conexión con otra línea aérea

1. El **Operador Aéreo** guiará al pasajero a la sala de pre embarqué internacional o sala de tránsito donde le brindará todas las facilidades o información posible, asimismo se encargará de su equipaje facturado y lo depositará en el ambiente designado para tal

efecto y su posterior re encaminamiento a destino final. Este procedimiento estará sujeto a disposiciones de Seguridad de la Aviación Civil, FELCN y Aduana respectivamente.

2. El **Operador Aéreo** llenará el formulario de Pasajero Internacional en tránsito y entregará una copia a SABSA y otra copia a la Línea Aérea en la que saldrá en conexión el pasajero, copia física y electrónica, verificará e informará al pasajero de la hora de su conexión
3. El **Operador Aéreo** informará a SABSA con la mayor antelación posible de la existencia de un pasajero internacional en tránsito, específicamente la comunicación será realizada al Jefe de Aeropuerto de SABSA vía celular al número 70611041.

b) Cuando el pasajero en tránsito llegue en otra línea aérea y tenga conexión con otra

1. El **Operador Aéreo** recibirá el formulario de Pasajero Internacional en Tránsito vía electrónica y física, con todos los datos del pasajero
2. El **Operador Aéreo**, se encargará que el pasajero cuente con su pase a bordo y los tickets de su equipaje para su posterior abordaje a la aeronave hasta su destino final.
3. El **Operador Aéreo**, se dirigirá al lugar destinado para equipajes en tránsito a fin de retirarlos y dirigirlos hasta el destino final, cumpliendo las formalidades de establecidas para retirar el equipaje.

5.12 Disposiciones para el equipaje separado de su propietario

El **Operador Aéreo**, contará con un lugar apropiado que con custodia, para almacenar temporalmente los equipajes extraviados.

Cuando se tenga conocimiento del destino del dueño del equipaje extraviado el **Operador Aéreo**, enviará el equipaje en sus propios vuelos o en los de otras compañías sujetos a los controles de seguridad y de la FELCN.

a) Procedimientos para abrir un equipaje extraviado y determinar quién es su propietario

El **Operador Aéreo** utilizará el siguiente procedimiento para abrir un equipaje extraviado con el fin de poder encontrar a su propietario:

1. Deben estar presentes funcionarios de Seguridad de la Línea Aérea, algún representante del Administrador del Aeropuerto.
2. Se debe levantar un acta de apertura de equipaje con un detalle de todo el contenido, la misma que debe estar firmada por todos los participantes en el acta.
3. El equipaje con todo su contenido será depositado en el ambiente destinado para

equipajes extraviados.

4. Se enviará el reporte del contenido a todas las Estaciones y si se hubiera obtenido algún dato del propietario.

5.13 Procedimientos para la identificación y entrada de la tripulación

El **Operador Aéreo** emitirá un Certificado de Miembro de la Tripulación (CMT) la misma que servirá para facilitar el control de las tripulaciones y sus equipajes, este certificado estará bajo la recomendación del Doc. 9393 de la OACI

| | | | |
|--|--|--|---|
| Estado expedidor Autoridad expedidora competente | CERTIFICADO DE MIEMBRO DE LA TRIPULACIÓN | | |
| Fotografía del titular | <i>Surname/Apellido</i> | <i>Given name/Nombre</i> | |
| | <i>Sex/ Sexo</i> | <i>Nationality/ Nacionalidad</i> | <i>Date of Birth/ Fecha de nacimiento</i> |
| | <i>Employed by/ Empleado por</i> | <i>Occupation/ Profesión</i> | |
| | <i>Doc No/Núm. del Doc</i> | <i>Date of Expiry/ Fecha de expiración</i> | |
| | (Firma del titular) | | |

Anverso del CMT

| | |
|--|---|
| Estado expedidor | |
| El titular puede reingresar en todo momento presentando este certificado, dentro de su periodo de validez. | |
| Issued at/Expedido en (Lugar de expedición) | (Firma) Issuing Authority/ Autoridad expedidora |
| Zona de lectura mecánica (Cuando se emita un certificado que no sea susceptible de lectura mecánica, esta zona se dejará en blanco) | |

Reverso del CMT

5.14 Entrada y salida de carga y otros artículos

El **Operador Aéreo** tomará en cuenta los siguientes aspectos:

1. Selección de tipo de carga (animales vivos, equipaje prioritario, equipaje de la tripulación, equipaje de niños y PMR, equipajes de pasajeros con conexiones, equipaje con destino a la base de destino, correo, mercancías peligrosas)
2. La carga debe estar disponible para el embarque una hora antes del horario de salida del vuelo
3. Se acomodará en los buzones de manera tal que no bloquee los equipajes de los pasajeros
4. Se debe considerar factores como el clima para proteger la carga de la intemperie
5. Toda la carga debe pasar por los controles de seguridad de la aviación civil, la FELCN, Aduana y SENASAG en caso de descargo:

a) Documentos Utilizados

El **Operador Aéreo** utiliza el manifiesto de carga de acuerdo al siguiente formato:

MANIFIESTO DE CARGA

Explotador

Marcas de nacionalidad y de matrícula* Vuelo núm. Fecha

Punto de carga Punto de descarga

(Lugar) (Lugar)

| Número de la carta de porte aéreo | Número de bultos | Naturaleza de las mercancías* | Para uso exclusivo del explotador | Sólo para uso oficial |
|-----------------------------------|------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

297 mm (11 ¾ pulgadas)

6.4. Personas no admisibles y deportadas

6.4.1. Disposiciones para personas no admisibles

..., es responsable de los costos de la custodia y cuidado de un pasajero documentado inapropiadamente desde el momento en que se considera no admisible en el país, estos procedimientos serán los siguientes

- El responsable de tráfico identificará al pasajero que no sea admisible en el país.
- El agente de tráfico recogerá el equipaje del pasajero y lo entregará al pasajero inadmitido
- Acompañará al pasajero y su equipaje hasta los ambientes destinados para pasajeros inadmitidos, indocumentados, etc.
- Tomará contacto con el Servicio de Migración y se informará del motivo legal por el cual no se permite el ingreso al país del pasajero
- Sera el responsable de la permanencia del pasajero en el Área destinada para este fin
- Se facilitará al pasajero la comunicación con familiares, embajadas, consulados.
- Se atenderá las necesidades de alimentación (desayuno, almuerzo, cena, café)
- Se facilitará cualquier servicio que necesite el pasajero
- Se le informará de la hora de salida del próximo vuelo en el que retornará al punto desde donde fue trasladado.
- Siendo nuestra responsabilidad la custodia se le acompañara en todo momento del embarque
- Será uno de los primeros en embarcar en el vuelo de salida.

Ambiente destinado para la permanencia del pasajero

En el Aeropuerto Internacional El Alto SABSA brinda un ambiente destinado a los pasajeros inadmitidos, deportados, ubicada en el Área de desembarque internacional.

El Operador Aéreo utilizará el siguiente formulario para la devolución de personas no admisibles.

**1. DOCUMENTO DE ATESTACIÓN DE PÉRDIDA O DESTRUCCIÓN
DE DOCUMENTOS DE VIAJE (véase 5.6)**

| | |
|--|--|
| De: Autoridad de inmigración o autoridad competente: (Nombre) Aeropuerto: (Nombre) Estado: (Nombre) Teléfono: Télex: Facsimile: | A: Autoridad de inmigración o autoridad competente: (Nombre) Aeropuerto: (Nombre) Estado: (Nombre) |
| <p>La persona para la que se ha emitido el presente documento llegó el día (fecha) al aeropuerto de (nombre) en el vuelo (número) desde (ciudad y Estado).</p> <p>Esta persona, que se ha considerado no admisible, ha perdido o destruido sus documentos de viaje y pretende ser/parece ser (suprimase la parte no pertinente y añádase toda información apropiada que pueda ser útil).</p> | |
| Apellidos: Nombres: Fecha de nacimiento: Lugar de nacimiento: Nacionalidad: Residencia: | <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Fotografía en caso de haberla</div> |
| <p>Se ha encargado al transportista de llegada que traslade a dicho pasajero del territorio de este Estado en el vuelo (número) que sale el día (fecha) a las (hora) desde el aeropuerto de (nombre).</p> <p>De conformidad con el Anexo 9 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, se invita al último Estado de estancia del pasajero y aquél del que procedía en su último viaje a que lo acepte para volver a examinar su caso, si se hubiera rechazado su admisión en otro Estado.</p> | |
| Fecha: | Nombre del funcionario: Título: Firma: Nombre de la autoridad de inmigración u otra autoridad competente: |
| <p>(Aviso: Este NO es un documento de identidad)</p> | |

6.4.2. Disposiciones para personas deportadas

El Operador Aéreo, realiza la deportación de pasajeros los mismos que pueden ser:

- Pasajero deportado acompañado de un representante del país que los deporta
- Pasajero deportado sin compañía

Limitaciones en el Transporte

Dadas por el presunto grado de peligrosidad de los pasajeros y, en consecuencia, la necesidad o no de custodia, aspecto que vendrá especificado en la Orden de Expulsión emitida por Migración.

- Si la expulsión es consecuencia tan solo de la documentación irregular y existe presunciones de peligrosidad se podrá admitir hasta tres pasajeros vuelo, pudiendo

aumentarse el número hasta cinco, sin todos ellos miembros de una misma familia se contará siempre con el consentimiento Comandante.

- Si Las razones de expulsión son otras y se presume peligrosidad, los pasajeros deberán ir bajo custodia y recibirán el mismo tratamiento que los pasajeros condenados y prisioneros.

Procedimientos para la salida del deportado

El Operador Aéreo realiza la deportación de pasajeros los mismos que pueden ser:

- La Policía informará al **Operador Aéreo**, del transporte del deportado, con la mayor antelación posible a la oficina de seguridad en tierra de la compañía, brindando datos como ser (nombre, procedencia de la información, número de vuelo, fecha, hora, peligrosidad y la necesidad de contar o no con escolta.
- Para el transporte del mismo el deportado deberá tener el billete con reserva confirmada en todos los tramos, documentación personal en regla y la orden de expulsión emitida por la autoridad competente en la que constara las razones de su deportación, si es necesario de contar con un .escolta, la ruta a seguir y la existencia de autorización expresa de las autoridades de los países en tránsito y destino para la circulación y/o acogida
- El deportado con o sin escolta embarcarán siempre en primer lugar y deberán estar en los asientos de las últimas filas.
- La documentación del deportado será entregada al Jefe de Cabina y este procederá a la entrega del punto de destino al personal de tierra de la. compañía

6.4.3. Disposiciones relativas a la entrada los equipajes de los pasajeros y tripulaciones

El Operador Aéreo cumple con la función de manejar adecuadamente el equipaje de los pasajeros y las tripulaciones, asegurando y garantizando la entrega del equipaje en su destino final en excelentes condiciones y oportunamente bajo, el siguiente procedimiento:

- Cada supervisor de Rampa es responsable por la seguridad y eficiencia del descargo de equipaje
- Cuidar el equipaje de la intemperie en caso de ser necesario
- Leer cada membrete y llevar un control de equipajes desembarcado
- Se descargará primero los animales vivos,
- Posteriormente el equipaje de los pasajeros, luego el equipaje de la tripulación y

- posteriormente el equipaje no acompañado de los niños y PMR
- El descargo de equipajes como norma prioritaria, el primer equipaje deberá estar en la cinta de desembarque en 4 minutos y el último equipaje en 10 minutos con respecto al arribo de la aeronave, ante cualquier contratiempo se dispondrá de 5 minutos más para la descarga en un tiempo total máximo de 15 minutos.
 - El equipaje será montado en el carro portaequipajes y trasladado hasta la cinta de equipajes del área correspondiente al desembarque.
 - Siempre existirá un agente de equipajes en el área de recojo de equipajes para orientar a los pasajeros o para atender cualquier reclamo sobre el equipaje.

6.4.4 Disposiciones relativas al tránsito y transbordo de pasajeros y tripulaciones

Procedimiento para carguío de combustible con pasajeros a bordo

- El personal encargado de los carguíos de combustible debe estar totalmente familiarizado con los procedimientos y disposiciones contra incendios. También deben seguirse estrictamente los procedimientos de carguío y precauciones de seguridad detallados en el manual de mantenimiento del avión. Estos pueden variar de acuerdo al tipo de avión y a las condiciones locales, pero en general consisten en instrucciones para asegurar que se hayan tomado precauciones de conexión a tierra; no hayan llamas abiertas, cigarrillos encendidos, etc. En las cercanías de las operaciones de carguío; se hayan colocado los extintores en las posiciones correctas; los equipos de radio y radar apagados; no se estén llevando a efecto reparaciones o pruebas al sistema eléctrico; etc. En algunas circunstancias debe considerarse también la dirección del viento y la posición del avión en relación a cualquier peligro de ignición por un fuego abierto.
- Una aeronave puede ser abastecida de combustible con pasajeros a bordo cuando su capacidad sea superior a 19 asientos y disponga de un sistema a presión para el carguío de combustible. En estos casos se deberán tomar las siguientes acciones:
 - a) Donde exista Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios (SEI), los vehículos auto extintores deberán permanecer, atentos ante cualquier solicitud de asistencia, debiendo fijarse como máximo un tiempo de respuesta de 60 segundos al sitio del carguío. Si en su lugar habitual de localización el tiempo indicado no se cumpliera, el vehículo se ubicará dentro de un área que le permita obtener el tiempo de respuesta requerida al lugar de carguío correspondiente
 - b) Donde no exista Servicio SEI, no se permitirá el carguío de combustible con pasajeros a bordo de la aeronave.

- c) Notificar a los pasajeros que se va a proceder al aprovisionamiento de combustible, advirtiéndoles verbalmente la prohibición de fumar. Es conveniente que los pasajeros permanezcan en sus asientos durante la operación.
 - d) El personal del Servicio SEI deberá controlar que en el área donde se realiza el abastecimiento de combustible a las aeronaves, se disponga de equipos portátiles de extinción de incendios proporcionados por la empresa abastecedora y de personal adiestrado en su utilización, para una intervención inicial en el caso que se encienda el combustible.
- Solamente se permite a las personas encargadas del abastecimiento y operación de la aeronave estar cerca de ella en el exterior mientras dura el aprovisionamiento de combustible:
 - Durante el aprovisionamiento de combustible de una aeronave con pasajeros, deberá permanecer a bordo un auxiliar de cabina ubicado en cada puerta del avión y cuidar que las escaleras estén en posición adecuada para el fácil desembarque.
 - Si se encuentran a bordo PMR, será necesario la presencia de más auxiliares de cabina, los que deberán estar suficientemente instruidos a fin de:
- a) Evitar que se fume, que se prendan fósforos o encendedores o que se accionen interruptores eléctricos o cualquier otro mecanismo que produzca chispas.
 - b) Vigilar que haya suficientes luces de cabina encendidas antes de comenzar la operación de aprovisionamiento de combustible, evitando el uso de los interruptores de luces individuales correspondientes a los asientos de los pasajeros, hasta que se haya terminado la operación
 - c) Verificar que el equipo de tierra no obstruya las zonas en que se encuentran las puertas principales.
 - d) Notificar prontamente al personal encargado del aprovisionamiento, si se descubre una concentración anormal de vapores de combustible en la cabina o cualquiera otra condición que pueda constituir peligro. Desde el momento de la notificación, el carguio del combustible debe suspenderse hasta que todo sea solucionado.
- Cuando durante las operaciones de aprovisionamiento de combustible se efectúe el embarque o desembarque de pasajeros, se deberá tomar las precauciones siguientes:
 - a) Los pasajeros serán acompañados, en grupos no muy numerosos, por personal responsable, desde el avión y hasta él.
 - b) Además de la advertencia “PROHIBIDO FUMAR” debidamente visible, se recordará

verbalmente a los pasajeros que no fumen, no enciendan fósforos, ni accionen otros mecanismos que puedan producir chispas mientras se encuentren próximos a la zona de aprovisionamiento.

- c) Dirigir convenientemente a los pasajeros por los sitios más alejados posibles de la zona de aprovisionamiento de combustible.
- En todas las puertas de embarque de pasajeros en los edificios, deberá haber un cenicero con letreros visibles en español y en inglés que digan: “*SE PROHIBE FUMAR*” (“*NO SMOKING*”) “*BOTE AQUI SU CIGARRILLO*” (“*DROP YOUR CIGARRETE HERE*”)

6.4.5 Disposiciones relativas a las instalaciones y servicios necesarios para implantar las medidas de sanidad pública, e socorro, urgencia y cuarentena de animales.

Servicio de Catering, manipulación de alimentos dentro y fuera de las aeronaves

- Todo titular de un certificado de servicios especializados aeroportuarios habilitado en suministro de agua, bebidas y alimentos, deberá contar con un registro sanitario vigente, emitido por la autoridad competente.
- Todo titular de un certificado de operador de servicios especializados aeroportuarios habilitado en suministro de agua, bebidas y alimentos deberá encontrarse registrado por la autoridad administrativa correspondiente como proveedoras para el suministro de agua, bebidas y alimentos asegurando la inocuidad de los alimentos y que cumplan con los principios generales de higiene (HACCP)
- Todo titular de un certificado de operador de servicios especializados aeroportuarios habilitado en suministro de agua, bebidas y alimentos deberá cumplir con todas las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud.
- Deberá de realizar fumigaciones por lo menos una vez a! año, por una empresa de fumigación y des esterilización

Instalaciones del servicio de Catering

- Las instalaciones donde opere el titular de un certificado de operador de servicios especializados aeroportuarios habilitado en suministro de agua, bebidas y alimentos, deberá contar con los equipos o sistemas contra incendios apropiados y operativos.
- Las instalaciones donde opere el titular de un certificado de operador de servicios especializados aeroportuarios habilitado en suministro de alimentos, deberá contar con la señalización de seguridad para casos de emergencias y rutas de escape.

- El certificado de registro sanitario vigente deberá encontrarse publicado a la vista de los empleados y del público.

Vehículos del servicio de catering

Todo titular de certificado de operador de servicios especializados aeroportuarios habilitado en suministro de alimentos a aeronaves, deberá contar con un manual de mantenimiento de la flota de vehículos así como un programa de inspección y mantenimiento de los mismos.

Los vehículos de suministro de agua, bebidas y alimentos deberán contar con calzas para el momento de posesionarse junto a la aeronave.

Los vehículos de suministro de agua, bebidas y alimentos no deberán aproximarse a una aeronave hasta que las luces anticollisión de esta hayan sido apagadas.

Los vehículos de suministro de agua, bebidas y alimentos deberán contar por lo menos con un extintor contra incendio operativo y fácilmente accesible por cada vehículo, el cual podrá permanecer

6.5 Aterrizaje fuera de los aeropuertos internacionales

El Operador Aéreo cuando realice un aterrizaje en un aeropuerto no internacional el Comandante de la aeronave debe realizar la comunicación a tierra lo más antes posibles y se seguirá el siguiente procedimiento:

- Al momento en que los pasajeros lleguen al edificio terminal los funcionarios de tráfico informarán al pasajero el motivo y tiempo de retraso que se estima tener o el tiempo en el que se facilitará una nueva información.
- Durante el margen de tiempo de retraso que se ha dado a los pasajeros, debe requerirse información a fin de conocer si el vuelo proseguirá o no al destino programado y la hora prevista de salida.
- Si el vuelo prosigue a destino final y el tiempo de espera no justifica el alojamiento de los pasajeros fuera del aeropuerto se tratará como demora de vuelo
- Si el vuelo prosigue a destino final y el tiempo de espera previsto en relación con la hora del día, justifica el alojamiento de los pasajeros fuera del aeropuerto, se tratará como cancelación con recuperación habiendo iniciado los pasajeros el viaje.
- Igualmente si el vuelo no prosigue a destino final, se tratará al pasajero como una cancelación sin recuperación, habiendo iniciado los pasajeros el viaje.
- Cuando un pasajero, voluntariamente y debido al retraso de la línea en el aeropuerto

alternativo, decide regresar a su punto de origen por haber desaparecido el motivo de su viaje, se le puede emitir un billete al punto de destino original, vía punto de origen del vuelo con incidencia embarcándole hacia este en la primera conexión posible.

6.6 Otras disposiciones sobre facilitación para el operador aéreo

6.6.1 Disposiciones sobre la aplicación del Reglamento Sanitario Internacional y disposiciones conexas

El Operador Aéreo, cuando sospeche un brote de enfermedad transmisible a bordo deberá realizar el siguiente procedimiento:

- El piloto al mando de la aeronave puede tomar medidas de emergencia en vuelo cuando sea necesario para preservar la salud y seguridad de los pasajeros a bordo. El evento debe también ser registrado en la Parte de Salud de la Declaración General de la Aeronaves
- El piloto informará a control de tránsito aéreo y a su base en tierra, tan pronto como sea posible y antes del aterrizaje, de cualquier caso de enfermedad que sea indicativo de una enfermedad infecciosa o de cualquier evidencia de riesgo para la salud pública a bordo. Esta información deberá ser entregada por control de tránsito aéreo inmediatamente/tan pronto como sea posible a la autoridad competente en el aeropuerto de destino. La información que brindará el piloto será:
 1. identificación de la aeronave;
 2. aeródromo de salida;
 3. aeródromo de destino;
 4. hora prevista de llegada;
 5. número de personas a bordo;
 6. número de casos sospechosos a bordo; y
 7. tipo de riesgo para la salud pública, si se conoce.
- El personal en tierra deberá avisar inmediatamente al SABSA y al servicio médico del aeropuerto para que estos tengan listas las aéreas destinadas para la atención de los pasajeros sospechosos.
- Al arribo de la aeronave, los primeros en tener contacto con el pasajero sospechoso, será el Servicio Médico del aeropuerto, quien como primera acción deberá tomar la temperatura del pasajero
- El Servicio Médico informará a las autoridades tales como inmigración, aduanas, SENASAG y policía aeroportuaria de la activación del siguiente formulario.

TARJETA DE SALUD PÚBLICA PARA LOCALIZAR A LOS PASAJEROS

Tarjeta de salud pública para localizar a los pasajeros, que debe completarse cuando las autoridades de salud pública sospechen la existencia de una enfermedad transmisible. La información que se proporcione ayudará a las autoridades de salud pública a afrontar la situación, permitiéndoles rastrear a los pasajeros que pudieron haber estado expuestos a la enfermedad transmisible. La información se solicita para que quede en manos de las autoridades de salud pública de conformidad con la legislación aplicable y se utilice exclusivamente para fines de salud pública.

Información de vuelo

1. Línea aérea y número de vuelo

Línea aérea Número de vuelo

2. Fecha de llegada

DD MM AAAA

3. Número de asiento que ocupó en el avión

Información personal

4. Nombre

Apellido

Nombre(s) de pila

Dirección de su residencia actual (incluyendo el país)

Nombre y número de la calle

Ciudad

Estado/Provincia

País

Código postal

Número de teléfono donde se le puede encontrar (Residencia, empleo o móvil)

Código del país Código de área Número de teléfono

Dirección de correo electrónico

Número de pasaporte o de documento de viaje

País/Organización que lo expidió

Información de contacto

5. Dirección y número de teléfono donde se le puede encontrar durante su estadia o, si prevé visitar muchos lugares, su número de teléfono móvil y su dirección inicial

Nombre y número de la calle

Ciudad

Estado/Provincia

País

Código postal

Número de teléfono (incluido el código de país) o número de teléfono móvil

6. Información de contacto de la persona que tenga mayor conocimiento de su paradero en los próximos 31 días, en caso de emergencia, o a fin de hacerle llegar a usted información crítica sobre su salud. Indique el nombre de una persona cercana a usted o de su trabajo con quien podamos ponernos en contacto. Esta persona NO debe ser usted mismo.

a. Nombre

Apellido

Nombre(s) de pila

b. Número de teléfono

Código del país Código de área Número de teléfono

Dirección de correo electrónico

c. Dirección

Nombre y número de la calle

Ciudad

Estado/Provincia

País

Código postal

7. ¿Viaja acompañado? *SÍ/NO* Encierre con un círculo la respuesta correcta. En caso afirmativo, ¿con quién viaja? (nombre de la(s) persona(s) o del grupo)

- Si el servicio médico del aeropuerto recomienda que algún individuo vaya al hospital para un segundo examen, será necesario contar con un servicio de ambulancias dedicado a transportar estos casos potenciales de contagios al hospital designado para efectuar el seguimiento médico.
- Los agentes de equipaje de deberán recoger el equipaje del pasajero (y su acompañante/s), ocuparse de su paso por aduanas y encaminarla al lugar donde el pasajero tomará la ambulancia. No hay evidencia que indique la necesidad de una limpieza o desinfección de equipaje, inclusive de las aéreas donde se ha reportado brote de influenza. Esto incluiría el equipaje chequeado de un caso sospechoso de enfermedad transmisible a bordo de un vuelo.
- El Servicio de Migración deberá asegurarse de cumplir con todas las formalidades de inmigración para pasajeros en llegada y sus acompañantes
- Un pasajero enfermo deberá ser escoltado desde la aeronave hasta un lugar adecuado para poder ser examinado/tratado. Debe recibir tratamiento apropiado para controlar la infección. Un pasajero que tenga una enfermedad respiratoria contagiosa deberá usar mascarilla a no ser que no esté en condiciones de tolerarla. Si el pasajero enfermo utiliza de forma correcta una mascarilla, no es necesario que otros usen la mascarilla. Todos los materiales descartables que han estado en contacto con un pasajero enfermo deben ser retiradas utilizando precauciones para evitar daño biológico.
- Todas las superficies que puedan estar contaminadas por el pasajero enfermo deben ser limpiadas y desinfectadas de acuerdo con la Guía para la Higiene y Condiciones de Salubridad en la Aviación de la OMS. Antes del desembarque, los pasajeros y tripulación que viajan en la misma aeronave que el pasajero enfermo deberán permanecer separados de los demás pasajeros hasta que se obtenga la información con respecto a sus asientos, contactos que hayan tenido y sus destinos, y hasta que el personal respectivo de salud les haya indicado las medidas preventivas necesarias.
- Un pasajero que tenga una enfermedad respiratoria contagiosa deberá usar mascarilla a no ser que no esté en condiciones de tolerarla. Si el pasajero enfermo utiliza de forma correcta una mascarilla, no es necesario que otros la utilicen. Todos los materiales descartables que han estado en contacto con un pasajero enfermo deben ser retiradas utilizando precauciones para evitar daño biológico. Todas las superficies que puedan estar contaminadas deberán ser limpiadas y desinfectadas de acuerdo con la Guía de Higiene y Condiciones de Salubridad de la OMS.

6.7. Facilitación del transporte de los pasajeros que requieren asistencia especial

6.7.1 Medidas de Facilitación del Transporte de los Pasajeros que requieren

Asistencia Especial

Atención de PMR en tierra

El Operador Aéreo, es responsable de los pasajeros PMR a través de sus Agentes de Lobby y personal de tráfico hasta el embarque o desembarque correspondiente.

Atención de PMR a bordo

El Operador Aéreo, es responsable de los pasajeros PMR a bordo de los tripulantes de cabina designados para este fin.

6.7.2 Disposiciones para el Programa de Capacitación sobre la atención de los pasajeros que requieren asistencia Especial

La Dirección General de Aeronáutica Civil es la responsable de la aprobación del Programa de Capacitación de atención de 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
- Transmisión de información
- 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.
- Procedimientos para realizar reclamos de asistencia a los PMR
- Procedimientos de emergencia y evacuación de PMR

6.7.3 .Servicios disponibles a prestar a los pasajeros que requieran asistencia especial

- Un PMR al momento de adquirir su billete aéreo, deberá indicar a la agencia de viaje o a la compañía el tipo de incapacidad que tiene el pasajero que realizará el viaje.
- Cuando un PMR solicite el servicio de atención por lo menos 48 horas antes, El Operador Aéreo, se asegurará de proporcionar el servicio correspondiente a la llegada del pasajero al aeropuerto y en los casos que no hayan sido avisados con la debida anticipación, y tratar razonablemente de satisfacer las solicitudes que se hagan con menos anticipación.
- El servicio que se le dará al PMR a la llegada al aeropuerto será:
 - 1) Ayuda al documentarse en el mostrador designado para PMR
 - 2) Ayuda al irse a la zona de embarque
 - 3) Ayuda al embarcar y desembarcar
 - 4) Ayuda a colocar y recuperar el equipaje
 - 5) Ayuda al ir y regresar del baño de la aeronave;
 - 6) Ayuda al ir a la zona destinada al público en general o, en algunos casos, al dirigirse a un representante de otro operador
 - 7) Traslado de la persona desde su propia ayuda a la movilidad a la proporcionada por el operador'
 - 8) Traslado de la persona desde la ayuda a la movilidad a su asiento en la aeronave

Información que la tripulación debe brindar a los PMR

Los agentes de tráfico deberán brindar la información requerida de acuerdo a la atención que necesite el PMR al Jefe de Tripulación el mismo que se encargará de brindar todos los servicios a bordo como ser: -

- 1) Ayuda limitada en las-comida
- 2) Información individual a los pasajeros con impedimentos y a sus acompañantes sobre los procedimientos de emergencia y la disposición de la cabina

Procedimiento de asignación de asientos a los PMR

El Operador Aéreo, en ninguna circunstancia ubicara a PMR en asientos que se encuentre en las filas de las salidas de emergencias ni en las filas anteriores o posteriores a aquellas, es recomendable situar a los PMR cerca de los lavatorios, en caso de pasajeros con oxígeno esta medida es obligatoria, asimismo se los ubicara de la siguiente forma: -

- PMR con necesidad de sillas de ruedas, deben ir sentados en las primeras filas de lado de las ventanas. -
- Cuando el PMR viaje acompañado se situará al acompañante en el asiento contiguo a aquel.
- Cuando se trate de un PMR hemipléjico deberá asignársele un asiento de pasillo, de forma que el lado vigoroso de al pasillo
- En cada grupo de asientos, solo viajara un PMR
- En caso de PMR ciegos o sordos acompañados por perros lazarillos, se les asignará principalmente los asientos en las últimas filas, con el fin de evitar incomodidades al resto de los pasajeros y procurar mayor espacio posible para el animal

Embarque y desembarque de PMR

- El embarque de los PMR debe ser prioritario, con la antelación suficiente para asegurar su confort y seguridad, ellos deberán ser acompañados por funcionarios designados para esta función y acomodados - en los asientos especialmente designado para ellos. ‘
--
- El desembarque de PMR será efectuado después de los demás pasajeros, el personal de abordaje comandará el proceso, solicitando que los PMR permanezcan en sus asientos hasta la salida de los demás pasajeros. Cuando iniciaran su desembarque, deberán ser acompañados por un funcionario designado para tal función.
- Todo desembarque contempla una fase de preparación donde deberán ser colocados el personal y/o los equipos necesarios para prestar la asistencia a los PMR.

Procedimiento para asignación de sillas de ruedas

El Operador Aéreo, brindará el siguiente servicio referente a sillas de ruedas:

| | |
|--------------------------------|---|
| Sillas de Ruedas para la Rampa | Para PMR que pueda subir y bajar escaleras, caminar de/a su asiento, pero necesita de sillas de ruedas para distancias largas |
| sillas de Ruedas “Step” | PMR que no pueden subir ni descender escaleras, pero pueden caminar de/a su asiento. Necesita la silla |

| | |
|--------------------------------|--|
| | de ruedas para largas distancias y de ayuda para subir y bajar escaleras. |
| Sillas de medas "Cabin" | PMR completamente inmóviles, necesitan de sillas de ruedas para moverse de/a la aeronave y de/a su asiento y ayuda para subir y bajar escaleras donde no hubiera elevadores. |
| Sillas de ruedas "On Board" | Sillas de ruedas provistas por la compañía a bordo de la aeronave |
| Sillas de ruedas "Sattery Wet" | AEROSUR, no transportara sillas de ruedas con batería líquida |

Procedimiento para estibar y descargar las ayudas a la movilidad

Si el PMR cuenta con silla de ruedas propia, está debe ser transportada en el buzón delantero para facilitar su entrega en destino, colocando la etiqueta de destino respectiva y libre de fletes; de acuerdo a regulaciones internacionales. Debiendo ser solicitada al momento del check in para su etiquetado, momentó en el cual debe facilitarse la silla de ruedas de la compañía.

Procedimiento para brindar información a los PMR sobre modificaciones en las operaciones de vuelo.

El Operador Aéreo, brindará toda información sobre cualquier anomalía antes y durante el viaje a los PMR o a sus acompañantes, encaso de ser PMR sordos mudos se designará al personal capacitado para este fin de realizar la información correspondiente.