

**DÉCIMA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS POLÍTICOS,
ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/10)**

(Ciudad de México, México, 17 y 18 de julio de 2002)

INFORME

Lugar y fecha de la Reunión

1. El Grupo de Expertos en Asuntos Políticos, Económicos y Jurídicos del Transporte Aéreo (GEPEJTA) celebró su décima reunión los días 17 y 18 de julio de 2002 en Ciudad de México, México.

Ceremonia de apertura

2. Durante la ceremonia de apertura, el señor Fernando Antillón Valenzuela, Director General de Aeronáutica Civil de México, saludó a los participantes y les dio la bienvenida, declarando inaugurada la reunión. El texto del discurso aparece como **Adjunto 1**.

Coordinación, Secretaría y participantes

3. El Grupo de Expertos eligió como Coordinador de la Reunión al Sr. Roberto Kobeh, Representante Permanente de México ante el Consejo de la OACI. La Secretaría estuvo a cargo del señor Marco Ospina, Secretario de la CLAC y participaron en la reunión 70 delegados representando a 13 Estados miembros, 1 Estado observador y 7 organismos internacionales. La lista completa de participantes figura como **Adjunto 2**.

Orden del Día

4. El Grupo de Expertos adoptó el Orden del Día presentado por la Secretaría, tal como se detalla en el **Adjunto 3** del presente Informe.

Cuestión 1 del

Orden del Día: **Política regional en materia de medio ambiente – Proyecto de Resolución (Brasil).**
Tarea Nro. 3 del Comité Ejecutivo

Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/02

5. La Secretaría presentó la nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/02 en la que se sometía a consideración del Grupo de Expertos los antecedentes del tema así como el proyecto preliminar de Resolución elaborado por Brasil, en su calidad de Ponente del Grupo *ad hoc* sobre medio ambiente.

6. Durante el debate, se resaltó la importante labor del Comité sobre la protección del medio ambiente y la aviación (CAEP por sus siglas en inglés) de la OACI y las funciones de Brasil como observador permanente y único representante latinoamericano, puntualizando que la CLAC no debería estar al margen de sus avances. Por esta razón, se consideró la necesidad de que, una vez que se desactive el Grupo *ad hoc*, sea Brasil quien se encargue de realizar el seguimiento de estos temas en el seno de la OACI y presente regularmente información a la CLAC, a fin de adoptar las medidas pertinentes y reactivar el Grupo *ad hoc* en caso de así requerirlo.

7. De igual manera, se efectuó un análisis detallado del proyecto preliminar de Resolución, y se planteó algunos cambios de forma que ayudarían a adecuar dicho proyecto a la realidad de la región, por lo que se consideró conveniente que Brasil los analice y los incorpore al Proyecto de Resolución.

Conclusión

8. El Grupo de Expertos tomó nota de la información presentada y acordó sugerir al Comité Ejecutivo de la CLAC las siguientes conclusiones:

- a) Una vez que se desactive el Grupo *ad hoc*, encargar a Brasil realice el seguimiento de estos temas en el seno de la OACI y presente regularmente información a la CLAC, a fin de adoptar las medidas pertinentes y reactivar el Grupo *ad hoc* en caso de así requerirlo.
- b) Encargar a Brasil que, en su calidad de Ponente del Grupo *ad hoc* de medio ambiente, incorpore las enmiendas propuestas durante el debate al proyecto de Resolución A15-P y lo envíe a la Secretaría lo antes posible, a fin de someterlo a consideración del Comité Ejecutivo en su próxima reunión (Lima, Perú, 19 y 20 de septiembre de 2002), para su ulterior aprobación por la XV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Asunción, Paraguay, 4 al 8 de noviembre de 2002).

Nota: En vista que Brasil envió el proyecto de Resolución con las enmiendas sugeridas por el GEPEJTA, la Secretaría ha creído conveniente incluir dentro de este Informe el documento definitivo y someterlo a consideración del Comité Ejecutivo. Las enmiendas propuestas a consideración aparecen en negrillas en el texto del mismo, el cual se presenta a continuación:

PROYECTO DE RESOLUCIÓN A15-P

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA Y ESTABLECIMIENTO DE PRÁCTICAS PERMANENTES DE LA CLAC RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

CONSIDERANDO que la OACI, a través de sus oficinas regionales, ha procurado orientar el desarrollo de la aviación civil internacional de forma tal que atienda las demandas exigidas por la sociedad, permitiendo el mantenimiento de la calidad del medio ambiente;

CONSIDERANDO que la Resolución A33-7 establece la política actual de la OACI relativa a la protección del medio ambiente en el ámbito de la aviación civil internacional;

CONSIDERANDO que en el Apéndice A de la Resolución A33-7, la Asamblea de la OACI insiste que los Estados Contratantes se abstengan de adoptar medidas unilaterales con respecto al medio ambiente, ya que tales medidas podrían ser perjudiciales para el desarrollo de la aviación civil internacional;

CONSIDERANDO que la Resolución A33-7 adoptada por la Asamblea de la OACI resuelve que en sus Sesiones Ordinarias se revisará la declaración refundida de políticas y prácticas de la OACI relacionadas con la protección del medio ambiente;

CONSIDERANDO la necesidad de que la CLAC adopte las nuevas políticas de la OACI establecidas en la Resolución A33-7, en especial, el concepto de “enfoque equilibrado” para la gestión del ruido de las aeronaves (Apéndice C), así como las directrices relacionadas con el proceso y el criterio para la introducción de nuevas restricciones locales a las operaciones (Apéndice E) y las directrices para la planificación y gestión de la utilización de los terrenos (nuevo Apéndice F);

CONSIDERANDO la necesidad de abordar los aspectos relativos a la emisión de motores de las aeronaves, incluso una mejor comprensión de su impacto y de los posibles medios para limitar o reducir los gases generados en la aviación que contribuyen al efecto de invernadero; y

CONSIDERANDO que la Resolución A12-3, la Asamblea de la CLAC recomienda la elaboración de una propuesta de “Política regional de protección al medio ambiente en consonancia con la realidad de los países latinoamericanos” como medio de promover el desarrollo del sector en forma armónica con el medio ambiente y compatible con la actividad del transporte aéreo mundial.

LA XV ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE:

1. Que los apéndices que forman parte de esta Resolución y que aparecen abajo enumerados tienen como objetivo definir la política y el establecimiento de prácticas permanentes de la CLAC con relación a la protección del medio ambiente:

- Apéndice A - Política general
- Apéndice B - Preparación de normas, métodos recomendados y procedimientos y/o de textos de orientación relativos a la calidad del medio ambiente
- Apéndice C - Políticas y programas basados en un “enfoque equilibrado” para la gestión del ruido de las aeronaves
- Apéndice D - Eliminación gradual de las aeronaves de reacción subsónicas que exceden los niveles de ruido del Anexo 16, Volumen I, Capítulo 3
- Apéndice E - Restricciones locales a las operaciones en los aeropuertos relacionados con el ruido
- Apéndice F - Planificación y gestión de la utilización de los terrenos

- Apéndice G - Aeronaves supersónicas – El problema del estampido sónico
Apéndice H - Repercusiones ambientales de la aviación civil en la atmósfera
Apéndice I - Medidas basadas en criterios de mercado relacionadas con las emisiones de los motores de las aeronaves
2. Solicitar a todos los Estados miembros continuar apoyando activamente la política, las normas y las prácticas relacionadas con el medio ambiente, aprobadas por la Asamblea de la CLAC.
 3. Solicitar al Comité Ejecutivo que, en cada revisión de la declaración refundida de políticas y prácticas de la OACI relacionadas a la protección del medio ambiente contenida en la Resolución A33-7, se encargue de presentar un análisis de la misma, de forma tal que se evalúe, en el ámbito de la CLAC, la orientación e introducción de los cambios realizados por la Asamblea de la OACI.

APÉNDICE A

Política General

1. Declarar que la CLAC, conciente de los efectos adversos en el medio ambiente que pueden relacionarse con la actividad de la aviación civil y de su responsabilidad, así como de la responsabilidad de los Estados miembros de lograr la mayor compatibilidad posible entre el desarrollo seguro y ordenado de la aviación civil y la calidad del medio ambiente, promoverá el desarrollo del transporte aéreo en consonancia con la realidad de los países de la región y en armonía con el medio ambiente.
2. Acoger las políticas de la OACI y sus prácticas permanentes relacionadas con la protección al medio ambiente, tomando en consideración las necesidades de los Estados miembros.
3. Solicitar al Comité Ejecutivo adoptar las medidas necesarias para mantenerse informado sobre todos los aspectos de la aviación relacionados con el medio ambiente y que conserve la iniciativa en la formulación de directrices sobre el tema, sin dejar esa iniciativa a otras organizaciones.
4. Alentar a los Estados miembros a desarrollar acciones conjuntas de apoyo y cooperación técnica con miras a posibilitar la implantación de programas de medio ambiente en el seno de la CLAC y de acciones coordinadas, en el contexto de la OACI.
5. Solicitar a los Estados miembros abstenerse de adoptar medidas unilaterales con respecto al medio ambiente que podrían resultar perjudiciales para el desarrollo de la aviación civil internacional, particularmente, en la región.

APÉNDICE B

Preparación de normas, métodos recomendados y procedimientos y/o de textos de orientación relativos a la calidad del medio ambiente

1. Acoger la adopción, por la Asamblea de la OACI, de la nueva norma, más estricta, respecto al ruido de las aeronaves para incluirla en el Anexo 16, Volumen I, nuevo Capítulo 4, establecido por la Resolución A33-7.
2. Recomendar al Comité Ejecutivo a apoyar, con la ayuda y la cooperación de los grupos de expertos de la CLAC y de otras organizaciones internacionales, el desarrollo de las labores relacionadas con el establecimiento de normas, métodos recomendados y procedimientos, y de textos de orientación referentes a las repercusiones de la aviación en el medio ambiente, observando las políticas continuas de la OACI.
3. Solicitar a los Estados miembros adoptar las medidas necesarias para coordinar el tratamiento de las cuestiones de medio ambiente con miras a ampliar su conocimiento y discusión en el seno de la CLAC.
4. Solicitar a los Estados miembros adoptar, cuando sea apropiado, las medidas que la CLAC apruebe con respecto al párrafo 2 de este Apéndice.

APÉNDICE C

Políticas y programas basados en un enfoque equilibrado para la gestión del ruido de las aeronaves

1. Alentar a los Estados miembros a adoptar el concepto de enfoque equilibrado como herramienta para la gestión del problema del ruido en los aeropuertos. Este enfoque consiste en la utilización equilibrada de sus cuatro elementos: reducción del ruido en la fuente (aeronave), planificación y gestión de la utilización de los terrenos, procedimientos operacionales de atenuación del ruido y restricciones a las operaciones.
2. Exhortar a los Estados miembros a adoptar el concepto de enfoque equilibrado, teniendo en cuenta la orientación de la OACI y de la CLAC, las obligaciones jurídicas, acuerdos existentes, leyes actuales y políticas establecidas pertinentes, cuando aborden problemas respecto del ruido en sus aeropuertos internacionales.
3. Instar a los Estados miembros a instituir un proceso transparente al considerar medidas para mitigar el ruido, incluyendo:
 - (a) una evaluación del problema del ruido en determinado aeropuerto basándose en criterios objetivos y mensurables y en otros factores pertinentes;

- (b) una evaluación de los costos probables y los beneficios de diversas medidas posibles y, basándose en esta evaluación, selección de medidas con el objeto de obtener ventajas máximas en relación con el medio ambiente de la manera más eficaz en función del costo; y
 - (c) disposiciones para la divulgación de los resultados de la evaluación, para la consulta con los interesados y la solución de controversias.
4. Instar a los Estados miembros a promover y apoyar los estudios, investigaciones y programas de desarrollo y tecnológicos dirigidos a reducir el ruido en la fuente o por otros medios.
 5. Exhortar a los Estados miembros a aplicar políticas de planificación y gestión de utilización de los terrenos para limitar el desarrollo de actividades incompatibles en áreas expuestas al ruido.
 6. Instar a los Estados miembros a aplicar procedimientos operacionales de atenuación del ruido, en la medida posible, sin afectar a la seguridad operacional.
 7. Exhortar a los Estados miembros a no aplicar restricciones a las operaciones como primer recurso, sino sólo después de haber considerado las ventajas que se pueden obtener de otros elementos del enfoque equilibrado y de manera compatible con el Apéndice E de esta Resolución.
 8. Solicitar a los Estados miembros cooperar estrechamente, en la medida de lo posible, para garantizar la armonización de programas, planes y políticas, hasta donde sea posible.
 9. Solicitar a los Estados miembros asegurar que la aplicación de toda medida para atenuar el ruido sea compatible con el principio de no-discriminación del Artículo 15 del Convenio de Chicago.
 10. Solicitar a los Estados miembros considerar las condiciones económicas particulares de los países de la región cuando se definan las políticas para la atenuación del ruido de las aeronaves.
 11. Solicitar a los Estados miembros mantener informado al Comité Ejecutivo acerca de sus políticas y programas para mitigar el problema del ruido de las aeronaves en la aviación civil internacional.
 12. Solicitar al Comité Ejecutivo evaluar continuamente la evolución de la repercusión del ruido de las aeronaves y elabore la orientación de la CLAC que sea necesaria para ayudar a los Estados miembros a aplicar el concepto de enfoque equilibrado para la gestión del ruido.
 13. Instar a los Estados miembros a prestar el apoyo correspondiente a la labor de la CLAC en este tema de forma coordinada con la OACI, con miras al desarrollo de la aviación civil en la región.

APÉNDICE D**Eliminación gradual de las aeronaves de reacción subsónicas que exceden los niveles de ruido del Anexo 16, Volumen I, Capítulo 3**

1. Solicitar a los Estados miembros no introducir, antes del 31 de diciembre de 2005, ninguna medida para eliminación gradual, en los aeropuertos internacionales, de las aeronaves comprendidas en el Anexo 16, Volumen I, Capítulo 2.
2. En caso que la introducción de restricciones a las operaciones a este tipo de aeronave sea considerada necesaria por el Estado miembro, no deberá hacerse sin antes tomar en cuenta:
 - a) si la eliminación de este tipo de aeronave proveerá los beneficios al medio ambiente necesarios en los alrededores de los aeropuertos;
 - b) si los beneficios al medio ambiente necesarios pueden alcanzarse con reglamentos que impidan a sus explotadores incorporar ese tipo de aeronaves a sus flotas mediante la compra o el arrendamiento, fletamento o intercambio, o bien con incentivos para que aceleren la modernización de las mismas;
 - c) si los beneficios al medio ambiente necesarios pueden ser obtenidos por medio de:
 - restricciones limitadas a aeropuertos y pistas cuyo uso se haya determinado y declarado que genera problemas de ruido;
 - restricciones limitadas a los períodos en que se registra la mayor perturbación por el ruido; y
 - d) las repercusiones de cualquier restricción para otros Estados miembros interesados, consultando a dichos Estados y notificándoles sus intenciones con antelación razonable sobre esta intención.
3. Instar a los Estados que, a pesar de las consideraciones descritas en párrafo 2 anterior, decidan eliminar gradualmente las aeronaves para:
 - a) definir toda restricción de tal manera que las aeronaves de un explotador individual que se conformen al Capítulo 3 y que estén operando en la actualidad en sus territorios puedan ser retiradas de dichas operaciones gradualmente, hasta el año 2010;
 - b) no restringir, antes del término del período arriba indicado, las operaciones de ninguna aeronave antes de que hayan transcurrido 25 años desde de la fecha de expedición de su primer certificado individual de aeronavegabilidad;

- c) no restringir, antes del término del período arriba indicado, las operaciones de ninguna aeronave de fuselaje ancho existente en la actualidad ni de ninguna aeronave equipada con motores que tienen una relación de dilución superior a 2:1; e,
 - d) informar a la CLAC, así como a los otros Estados interesados, acerca de todas las restricciones impuestas.
4. Exhortar a los Estados miembros a seguir colaborando bilateral y regionalmente, a fin de:
- a) disminuir las repercusiones del ruido que deben soportar las comunidades situadas alrededor de los aeropuertos, minimizando los costos económicos para los explotadores de aeronaves; y
 - b) tener en cuenta las dificultades de los explotadores de los países de la región con respecto a las aeronaves del Capítulo 2 matriculadas actualmente, cuando no puedan sustituirse antes de que termine el período de eliminación gradual.
5. Instar a los Estados miembros a no introducir medidas de eliminación gradual de aeronaves que se ajustan, por homologación original o rehomologación, a las normas de homologación del Anexo 16, Volumen I, Capítulos 3 ó 4.
6. Instar a los Estados miembros para que ayuden a los explotadores de aeronaves en su esfuerzo por acelerar la modernización de sus flotas, facilitando el arrendamiento o la compra de aeronaves con mejores tecnologías, e incluso suministrar cooperación técnica multilateral donde sea apropiado.
7. Instar a los Estados miembros para que sólo implementen algún tipo de restricción en cuanto a la operación de aeronaves, en caso necesario, luego de desarrollar y adoptar una política como parte del enfoque equilibrado, considerando:
- a) la planificación de la utilización de los terrenos en áreas cercanas a los aeropuertos internacionales para reducir, al mínimo, cualquier utilización de los terrenos para fines residenciales, educacionales, culturales, de salud u otros que puedan ser afectados negativamente por el ruido de las aeronaves;
 - b) la utilización de procedimientos operacionales para la reducción del ruido de las aeronaves; y
 - c) la aplicación de toda restricción de acuerdo con los principios de no discriminación establecidos por el Artículo 15 del Convenio de Chicago que prevé un tratamiento tan favorable para los explotadores extranjeros como el ofrecido a los explotadores nacionales en los mismos aeropuertos.

APÉNDICE E**Restricciones locales a las operaciones en los aeropuertos relacionadas con el ruido**

1. Solicitar a los Estados miembros que, siempre que sea posible, se adopten cualesquiera restricciones a las operaciones solamente si estas medidas están respaldadas por una evaluación previa de las ventajas al medio ambiente previstas y las repercusiones perjudiciales posibles.
2. Solicitar a los Estados miembros a que no impongan en ningún aeropuerto restricciones a las operaciones de las aeronaves antes de evaluar plenamente todas las medidas disponibles para solucionar el problema del ruido en el aeropuerto en cuestión, de conformidad con el enfoque equilibrado descrito en el Apéndice C a esta resolución.
3. Solicitar a los Estados que, a pesar de las consideraciones de la cláusula 2 anterior, permitan la introducción de restricciones a las operaciones de aeronaves, en un aeropuerto, que cumplan con los requisitos del Anexo 16, Volumen I, Capítulo 2, y que:
 - a) basen dichas restricciones en la performance acústica de la aeronave, según lo determine el procedimiento de homologación realizado con arreglo al Anexo 16, Volumen I;
 - b) adapten dichas restricciones al problema acústico del aeropuerto en cuestión, de conformidad con el enfoque equilibrado;
 - c) limiten dichas restricciones a las que sean de carácter parcial, cuando sea posible, en vez de la eliminación total de las operaciones en un aeropuerto;
 - d) tengan en cuenta las consecuencias posibles para los servicios de transporte aéreo para los cuales no hay alternativas apropiadas (e.g. servicios de larga distancia);
 - e) consideren las circunstancias especiales de los explotadores de los países de la región para evitar imposición de costos elevados;
 - f) introduzcan esas restricciones gradualmente y durante un periodo de tiempo, cuando sea posible, a fin de tener en cuenta las repercusiones económicas para los explotadores de las aeronaves afectadas;
 - g) den a los explotadores un período de aviso con antelación razonable; e,
 - h) informen a la CLAC, así como a los otros Estados miembros interesados, acerca de todas las restricciones impuestas.

APÉNDICE F

Planificación y gestión de la utilización de los terrenos

1. Instar a los Estados miembros que hayan eliminado gradualmente las operaciones de las aeronaves del Capítulo 2 de acuerdo con el Apéndice D de esta resolución para preservar al máximo las ventajas alcanzadas en las comunidades locales, por la reducción del ruido en estos aeropuertos, evitando la utilización de los terrenos incompatibles con las actividades aeronáuticas o la invasión de área adyacentes a los mismos.
2. Instar a los Estados miembros a asegurarse de que las posibles reducciones en los niveles de ruido que se obtengan con la introducción de aeronaves más silenciosas, particularmente las que cumplen con la nueva norma del Capítulo 4, no resulten comprometidas por la utilización de los terrenos incompatible con las actividades aeronáuticas o la invasión en las áreas cercanas a los mismos.
3. Instar a los Estados miembros cuando aún exista la posibilidad de minimizar los problemas de ruido de las aeronaves mediante medidas preventivas, a que:
 - a) emplacen los nuevos aeropuertos en lugares apropiados, lejos de zonas con actividades sensibles al ruido;
 - b) adopten las medidas apropiadas para que la planificación del uso de los terrenos se tome plenamente en cuenta en la etapa inicial de todo nuevo aeropuerto o el desarrollo en un aeropuerto existente;
 - c) definan zonas cercanas a los aeropuertos que correspondan a diversos niveles de ruido teniendo en cuenta la densidad de la población y su crecimiento, al igual que los pronósticos de aumento del tráfico y establezcan criterios para el uso adecuado de esos terrenos teniendo en cuenta la orientación de la OACI;
 - d) sancionen leyes, den orientación u otros medios apropiados para lograr la compatibilidad entre la operación de los aeropuertos y los criterios adoptados para la utilización de los terrenos en zonas adyacentes a los mismos; y
 - e) se aseguren que las comunidades cercanas a los aeropuertos dispongan de información de fácil lectura y comprensión acerca de las operaciones de las aeronaves y sus efectos en el medio ambiente.
4. Solicitar al Comité Ejecutivo acoger la orientación contenida en el “Manual de Planificación de Aeropuertos” (Doc 9184) con respecto a la elaboración de las directrices para los Estados miembros acerca del control de la utilización de los terrenos en las cercanías de los aeropuertos.
5. Solicitar al Comité Ejecutivo establecer procedimientos para orientar la gestión de la utilización de los terrenos, particularmente en aquellas partes donde aún pueda existir la posibilidad de evitar problemas de ruido de las aeronaves en el futuro.

APÉNDICE G

Aeronaves supersónicas – El problema del estampido sónico

1. Reafirmar la importancia de una política que garantice que no se producirá ninguna situación inaceptable para el público debido al estampido sónico de las aeronaves supersónicas en servicio comercial.
2. Orientar al Comité Ejecutivo para que, en observancia del Apéndice G de la Resolución A33-7 de la OACI y de otros documentos pertinentes a la operación de aeronaves supersónicas, se consideren debidamente los problemas que pueden ser generados para el público, especialmente en lo que respecta al estampido sónico, y que se tomen medidas para colaborar con la comunidad internacional en asuntos como la medición de dicho estampido, la definición tanto cuantitativa como cualitativa de la expresión “situaciones inaceptables para el público” y el establecimiento de sus límites correspondientes.

APÉNDICE H

Repercusiones ambientales de la aviación civil en la atmósfera

1. Adoptar procedimientos para atender las cuestiones relativas a las repercusiones de la aviación civil en la atmósfera en el seno de la CLAC, a partir de los principios y directrices establecidos en los Apéndices H e I de la Resolución A33-7 de la Asamblea de la OACI.
2. Instar a los Estados miembros a que promuevan la investigación científica dirigida a solucionar las incertidumbres señaladas en el informe especial del IPCC.
3. Solicitar a los Estados miembros continuar cooperando estrechamente con el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC por sus siglas en inglés) y con otras organizaciones que participan en la definición de la medida en que la aviación contribuye a los problemas ambientales en la atmósfera, y con las organizaciones que participan en la formulación de políticas en este campo, principalmente la Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMCCNU).
4. Solicitar a los Estados miembros continuar estudiando las opciones en materia de políticas para limitar o reducir las repercusiones de las emisiones de los motores de las aeronaves en el medio ambiente, elaborar propuestas concretas y proporcionar sugerencias al Comité Ejecutivo y a la Conferencia de las Partes de la CMCCNU, tan pronto como sea posible, poniendo un énfasis especial en el empleo de soluciones técnicas y que al mismo tiempo continúe considerando medidas basadas en criterios de mercado, y teniendo en cuenta las posibles implicaciones para los países en la región.
5. Solicitar a los Estados miembros fomentar la aplicación de medidas operacionales como medio de limitar o reducir la repercusión en el medio ambiente de las emisiones de los motores de las aeronaves.

6. Invitar a los Estados miembros y organizaciones internacionales a mantener informada a la CLAC sobre los desarrollos en este campo.
7. Instar a los Estados miembros para que realicen estudios adicionales en el nivel cuantitativo, con miras a evaluar la contribución individual respecto al problema de la contaminación atmosférica global.

APÉNDICE I

Medidas basadas en criterios de mercado relacionadas con las emisiones de los motores de las aeronaves

1. Solicitar al Comité Ejecutivo continuar elaborando orientación para los Estados miembros sobre la aplicación de medidas basadas en criterios de mercado a fin de reducir o limitar las repercusiones de las emisiones de los motores de las aeronaves en el medio ambiente, particularmente para mitigar las repercusiones de la aviación en el cambio climático, y elaborar propuestas concretas y proporcionar asesoramiento, tan pronto como sea posible, a la Conferencia de las Partes de la CMCCNU.
2. Exhortar a los Estados miembros y al Comité Ejecutivo para que, teniendo en cuenta los intereses de todas las partes involucradas, evalúen el costo y las ventajas de las diversas medidas con el fin de abordar las emisiones de los motores de las aeronaves del modo más eficaz en función al costo, y adopten medidas compatibles con el marco descrito a continuación, y a los Estados miembros para que se esfuercen por tomar medidas de forma sistemática, tanto para las emisiones de la aviación interior como de la internacional:
 - a) Mecanismos voluntarios
 - (1) Alentar a los Estados miembros y a las otras partes interesadas a que adopten medidas de corto plazo para limitar o reducir las emisiones procedentes de la aviación internacional, en particular por medio de mecanismos voluntarios.
 - (2) Instar al Comité Ejecutivo a que facilite las medidas a través de directrices (por ejemplo, para cuantificar, supervisar y verificar la reducción de las emisiones o las medidas adoptadas) para dichos mecanismos, incluyendo un acuerdo voluntario modelo.
 - b) Gravámenes relacionados con las emisiones
 - (1) Instar a los Estados miembros a que se abstengan de introducir tasas y tarifas de medio ambiente relacionadas a la emisión de aeronaves.
 - (2) Instar a los Estados miembros a que se abstengan de tomar medidas unilaterales para introducir gravámenes relacionados con las emisiones que sean incompatibles con la orientación actual.

- (3) Instar al Comité Ejecutivo a que realice más estudios y elabore orientación adicional sobre el asunto.
- c) Comercio de los derechos de emisión
- (1) Respalda la elaboración de un sistema abierto de comercio de los derechos de emisión para la aviación internacional.
 - (2) Solicitar al Comité Ejecutivo que elabore con prioridad las directrices para el comercio abierto de los derechos de emisión para la aviación internacional, concentradas en el establecimiento de las bases estructurales y jurídicas para la participación de la aviación en un sistema abierto de comercio de los derechos y que incluyan elementos fundamentales como presentación de informes, supervisión y cumplimiento, proporcionando al mismo tiempo la flexibilidad requerida para que sean compatibles con el proceso CMCCNU.
3. Instar a los Estados miembros a no considerar la adopción de cualquier tipo de tasa o impuesto con el propósito de reducir la repercusión atmosférica causada por las operaciones de las aeronaves, teniendo en consideración los resultados alcanzados en los estudios realizados por el CAEP.

Cuestión 2 del

Orden del Día:

Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total **– Proyecto de Resolución (Costa Rica).** ***Tarea Nro. 9 del Comité Ejecutivo***

Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/03

9. La Secretaría presentó la nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/03 en la que se sometía a consideración del Grupo de Expertos el proyecto de Resolución A14-C, elaborado por Costa Rica, con el apoyo de Chile, Colombia, Perú, Uruguay e IATA, sobre “Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total”.

10. Por su parte, la Experta de Costa Rica efectuó un breve recuento de cómo se estructuró y elaboró el citado proyecto y resaltó la importancia de este tema. De igual manera, el Coordinador de la reunión y el Secretario de la CLAC resaltaron el objetivo de esta guía de orientación y la potestad de los Estados soberanos de aplicarla.

11. Durante el debate, varios expertos sugirieron algunos cambios de forma, los mismos que el GEPEJTA consideró conveniente incorporarlos al documento en revisión.

Conclusión

12. Luego de un análisis detallado, acordaron someter a consideración del Comité Ejecutivo el Proyecto de Resolución, para su ulterior aprobación por la XV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Asunción, Paraguay, 4 al 8 de noviembre de 2002):

PROYECTO DE RESOLUCIÓN A15-C

CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD TOTAL

CONSIDERANDO que entre los objetivos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) se encuentran los de lograr el desarrollo seguro y ordenado de la aviación civil internacional y satisfacer las necesidades respecto a un transporte aéreo regular, eficaz y económico de la aviación civil;

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, así como, lograr un desarrollo más acelerado de la facilitación en el movimiento 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;

CONSIDERANDO que para obtener y mantener un nivel de calidad óptimo, es necesario establecer pautas generales que los países puedan seguir, estableciendo medios de supervisión adecuados;

CONSIDERANDO que la seguridad aeroportuaria se relaciona directamente con la calidad del servicio al cliente, tema de alta prioridad en cuanto a las necesidades actuales;

CONSIDERANDO que bajo el enfoque de calidad total, se hace necesario tomar en cuenta a todos los usuarios, tanto del servicio del transporte aéreo, como de los servicios aeroportuarios;

CONSIDERANDO que es deseable propender por un servicio de transporte aéreo y aeroportuario de óptima calidad, que minimice la insatisfacción del usuario.

LA XV ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE

Aprobar los siguientes criterios y directrices de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios:

CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE SERVICIO AL CLIENTE Y CALIDAD TOTAL

Capítulo Primero

DEFINICIONES

1.1 Para los efectos de la presente norma, entiéndase por:

- 1.1.1 Calidad: El conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.
- 1.1.2 CLAC: Comisión Latinoamericana de Aviación Civil.
- 1.1.3 Cliente: Persona que compra en un establecimiento o utiliza sus servicios.
- 1.1.4 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.
- 1.1.5 Embarque: El acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que hayan en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo. Se entiende que el embarque inicia cuando el pasajero abandona el edificio terminal del aeropuerto respectivo.
- 1.1.6 Equipaje de mano u objetos de mano: Son aquellos elementos requeridos por el 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 estos. Su peso no afectará el peso máximo admisible del equipaje de cada pasajero.
- 1.1.7 IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo.
- 1.1.8 OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.
- 1.1.9 Operador aeroportuario: Es el responsable de la gestión aeroportuaria.
- 1.1.10 Paquetes todo incluido: El producto ofrecido por una aerolínea o su representante incluyendo además de los billetes de pasaje para el transporte aéreo, porción terrestre, es decir, alojamiento, alimentación, transporte aeropuerto - hotel - aeropuerto, y tours, ente otros.
- 1.1.11 Sistema de Varsovia: Abarca el Convenio internacional para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia, en 1929 y los Convenios conexos, entiéndase, Convenio de Guadalajara, Convenio de Guatemala, Convenio de Montreal 1975, Convenio de La Haya, y las modificaciones correspondientes. Asimismo, se incluye el Convenio de Montreal de 1999, una vez que entre en vigencia para los Estados que lo hayan ratificado.
- 1.1.12 Servicio aéreo: Incluye todo transporte público, regular o no, realizado por aeronave. Entiéndase todo servicio aéreo realizado por aeronaves de transporte público de pasajeros, carga o correo.
- 1.1.13 Sistema de calidad: Conjunto de elementos que están relacionados entre sí, integrados por manual de calidad, equipos de medición, procedimiento, personal capacitado y atención al cliente.
- 1.1.14 Transportador o transportista: Empresa que presta servicios de transporte por aeronave, efectuados mediante remuneración.

1.1.15 Usuario: Personas que utilizan los servicios aéreos y/o aeroportuarios en calidad de pasajeros, incluyendo aquellas personas físicas 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 para hacerlo. Abarca tanto el concepto de pasajero, como el de operador; entendiéndose líneas aéreas, compañías de seguridad, instituciones del Estado y otros concesionarios.

Capítulo Segundo

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO Y DE LOS TRANSPORTADORES

2.1 INFORMACIÓN, RESERVAS Y BILLETES DE PASAJE

2.1.1 Derechos del pasajero y deberes del transportador

2.1.1.1 Información. Durante la solicitud de la reserva, el pasajero tiene derecho a que el transportador o su representante le informe sobre:

- a) Los vuelos disponibles, precisando claramente si se trata de vuelos directos y sin escala (*non stop*), de vuelos con escala o con conexión, debiendo quedar señalado el lugar y hora previstas para las mismas, según el itinerario programado y/o si se trata de un vuelo en código compartido entre aerolíneas.
- b) Los tipos de tarifas disponibles en la aerolínea en que solicita el servicio. En caso de tratarse de una agencia de viajes, los tipos de tarifas de las distintas compañías aéreas 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.
- c) 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 pagado por el pasajero.
- d) Los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido.
- e) El tipo o capacidad de la aeronave prevista para el vuelo, si lo solicita.
- f) 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 le presten un adecuado servicio de transporte aéreo.

- g) Cuando no se le informe directamente al pasajero sobre las condiciones generales del contrato de transporte aéreo, el transportador 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 deberá estar contenida entre otras, en el contrato de transporte que se incorpore en el billete de pasaje o en el manual de pasajes.

2.1.1.2 Reservas

2.1.1.2.1 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 a la aerolínea respectiva o por conducto de una agencia de viajes.

2.1.1.2.2 Récord de reserva

Al efectuarse la solicitud de reserva y ser aceptada esta, al pasajero debe asignársele un récord de la misma, el cual le será informado con la mayor claridad posible, indicándole particularmente la clase de tarifa.

2.1.1.2.3 Protección de la información

Al entregar el pasajero sus datos personales, estos deben ser utilizados únicamente para la formalización de la reserva y para poder suministrarle datos relacionados con el servicio de transporte, y serán protegidos por el transportador o sus representantes, para evitar su utilización con fines indebidos.

2.1.1.2.4 Respeto de la reserva

Efectuada la reserva, ésta debe ser respetada a menos que no haya sido confirmada oportunamente.

2.1.1.2.5 Información sobre cambios

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, el horario o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, la aerolínea 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 horas de antelación al vuelo.

2.1.1.3 Billetes de pasaje

Las aerolíneas 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.**

2.1.1.3.1 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 numeral 2.1.1 si no la hubiera obtenido anteriormente.
- b) Que se le expida el correspondiente billete de pasaje 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 de la aerolínea, en letra clara, de tamaño legible y en un color de tinta que haga contraste con el del papel. En el caso de expedición de billetes de pasaje por vía electrónica, la información básica del contrato de transporte deberá ser conocida por el pasajero.
- c) Que la tarifa que se le cobre corresponda a la vigente al momento de la adquisición del billete de pasaje, de acuerdo al tipo de tarifa escogida. Dicha tarifa debe ser respetada mientras esté vigente.

2.1.1.3.2 Vigencia

El billete de pasaje tendrá una vigencia máxima de un (1) año, sin perjuicio de que el transportador la prorrogue, o tendrá la vigencia especial de la tarifa en que se adquirió.

Una vez expirado el término anterior, si el pasajero decide viajar, la aerolínea o la agencia reexpedirá 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 la aerolínea le reembolse el valor pagado por el billete de pasaje, sin perjuicio de las deducciones a que haya lugar.

2.1.1.3.3 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 transportador o agente.

2.1.1.3.4 Desistimiento del pasajero

El pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación dando aviso al transportador con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo. En estos casos el transportador o su representante, cuando corresponda y conforme a lo acordado con el transportador, podrá retener un porcentaje de reducción de acuerdo a las estipulaciones desarrolladas por la empresa que hayan sido aprobadas por la autoridad aeronáutica y/o autoridad competente, en cuyo caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa, el cual 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.

2.1.1.3.5 Transporte de menores

Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos años sin pagar tarifa alguna por este, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe un asiento.

A los niños menores de doce años se les cobrará, en vuelos nacionales, una tarifa máxima equivalente a las dos terceras partes de la tarifa correspondiente, con derecho a ocupar asiento.

Los beneficios de que tratan los párrafos anteriores no serán obligatorios para la aerolínea cuando se trate de tarifas promocionales, debidamente aprobadas.

Los pasajeros menores de que trata el presente numeral, en caso de no viajar con sus padres o un adulto responsable, deberán hacerlo encomendados a la aerolínea, conforme a las condiciones señaladas por esta, la cual podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal adicional para la custodia del menor o cualquier cuidado adicional que implique costos para ella. Dichos costos deben ser de conocimiento público y serán informados a sus padres o un adulto responsable a cargo del menor, al momento de adquirir el billete de pasaje.

2.1.1.3.6 Cumplimiento de promociones

El transportador 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.

A los efectos de esta norma, se consideran programas de *viajero frecuente*, los ofrecidos por las aerolíneas como estrategia de mercadeo para estimular la fidelidad de sus clientes, permitiéndoles acumular millas a medida que viajen en los vuelos de dicha aerolínea 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.

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

2.1.1.3.7 Paquetes todo incluido

Cuando se ofrezcan paquetes “todo incluido” el transportador y/o su representante deberá informar claramente al pasajero las condiciones de dicho producto.

En todo caso, la aerolínea no será responsable por los servicios adicionales al transporte aéreo comprendidos en los “paquetes todo incluido” que no hayan sido organizados directamente por ella.

2.1.2 Deberes del Pasajero y Derechos del Transportador

2.1.2.1 Información

2.1.2.2 Veracidad de la información

El pasajero debe suministrar a la aerolínea o al agente de viajes información veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán al menos, nombre completo, documento 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 a la aerolínea sea errónea, incompleta o inexacta, no será obligación informar al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

2.1.2.3 Reservas

2.1.2.3.1 Confirmación de reservas

Si la aerolínea 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, las aerolíneas 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 las aerolíneas, 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, la aerolínea o su representante podrá abstenerse de efectuar la reserva o cancelarla según corresponda.

2.1.2.3.2 Reconfirmación

La aerolínea 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.

2.1.2.3.3 Omisión en la confirmación

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

2.1.2.3.4 Cancelación o cambio de reserva

Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla con antelación no inferior a veinticuatro (24) horas al vuelo, a menos que se trate de regreso el mismo día. Cualquier cambio pretendido en su reserva, deberá solicitarlo con la misma antelación siempre que no se trate de tarifas que tengan restricciones y deberes especiales de confirmación, asumiendo eventuales sobrecostos según las condiciones de la tarifa y las disponibilidades del cupo.

2.1.2.3.5 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 la aerolínea disponga de dicho servicio. Asimismo, el pasajero informará sobre cualquier otro elemento cuyo transporte pueda ser restringido.

2.1.2.4 Billetes de pasaje y tarifas

2.1.2.4.1 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, este deberá hacerlo y acreditar el pago a más tardar en dicha fecha, acatando las condiciones aprobadas al transportador para la misma. En caso contrario, la reserva podrá ser cancelada sin necesidad de aviso.

2.1.2.4.2 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.).

2.1.2.4.3 Excedentes

El pasajero deberá pagar el excedente, en caso de 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.

2.2 EJECUCIÓN DEL TRANSPORTE

2.2.1 Derechos del pasajero y deberes del transportador

2.2.1.1 Expedición de ~~pase de abordaje~~ tarjeta de embarque

Presentado el billete de pasaje por parte del pasajero al transportador 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 **el la correspondiente ~~pase de abordaje~~ tarjeta de embarque** o autorización para embarcarse en el vuelo, informándole acerca de la hora prevista, muelle o sala, condiciones para el embarque e indicando si el viaje se realiza bajo código compartido. En el mismo momento, al pasajero se le entregarán los correspondientes talones, en relación con el equipaje que afore o registre para su transporte en bodega, como constancia de su entrega a la aerolínea.

2.2.1.2 Aviso para el embarque

Una vez en la sala de embarque, al pasajero se le debe informar el momento en que ha de pasar a bordo de 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 transportador 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.

2.2.1.2.1 Pasajeros en conexión en una misma aerolínea

Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un pasajero con conexión en una misma aerolínea existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, la aerolínea deberá informarle tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna.

2.2.1.3 Admisión del pasajero

El pasajero deberá ser admitido para su embarque y posterior transporte, previa presentación del billete de pasaje y/o ~~pase de abordaje~~ tarjeta de embarque, a no ser que el transportador tenga justificación legal para negarse a prestarle el servicio. En ningún caso podrán existir consideraciones que impliquen discriminación de tipo racial, político, religioso o de cualquier otra índole, en relación con la admisión del pasajero.

2.2.1.4 Facilitación del embarque/desembarque

El transportador 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.

2.2.1.5 Transporte del pasajero

El pasajero será 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 el presente reglamento.

2.2.1.6 Tratamiento al pasajero

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

2.2.1.7 Información sobre cambios o demoras

El transportador o su representante deberá 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.

2.2.1.8 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 transportador en relación con la seguridad del pasajero se inician desde el momento en que este 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 del Sistema de Varsovia o los que lo modifiquen o sustituyan.

2.2.1.9 Pasajeros especiales

Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque. La aerolínea 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, la aerolínea deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.

2.2.1.9.1 Cuidados para pasajeros enfermos, con discapacidad mental o menores

Cuando el transportador, a sabiendas, admita a bordo pasajeros enfermos, con discapacidad mental o menores de edad deberá prestarles los cuidados ordinarios que exija 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, las aerolíneas deberán 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 es necesario.

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

2.2.1.9.2 Transporte de personas enfermas

A los pasajeros de que tratan los dos numerales 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.

2.2.1.9.3 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.

2.2.1.9.4 Exoneraciones (Cláusula)

Las declaraciones que contengan cláusulas de exoneración de responsabilidad del transportador en relación con los hechos de que tratan los numerales 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 transportador así como los riesgos específicos que para él implicaría el vuelo, a efectos de demostrar la preexistencia de tales circunstancias en aplicación del numeral siguiente y poder adoptar las medidas preventivas pertinentes.

~~2.2.1.9.4.2 Exoneración del transportador~~

~~El transportador 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 transportador y a condición de que acredite igualmente que tomó todas las medidas necesarias para evitar el daño o que le fue imposible tomarlas.~~

2.2.1.10 Incumplimientos y compensaciones

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

2.2.1.10.1 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 transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá, en tales casos, exigir la devolución ~~inmediata~~ del precio total sin que haya lugar a sanción alguna.

Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros 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 transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de una interrupción.

2.2.1.10.2 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 numeral anterior, o ante cualquier otro evento que sea imputable al transportador, así como en los casos de sobreventa de cupos, este compensará al pasajero conforme a lo siguiente:

- a) 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 y/o autoridad competente, se observará lo siguiente:
 - Cuando la demora sea mayor de dos (2) horas e inferior a cuatro (4), se suministrará al pasajero un refrigerio y 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, a requerimiento del pasajero.
 - 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).
 - 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 literal f) de este numeral. Sin embargo, cuando esta demora sobrepase de las 22:00 horas (hora local), la aerolínea 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.
- b) Interrupción del transporte. En los casos de interrupción del transporte, conforme a lo previsto en el numeral 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 literal a) precedente.
- c) Cancelación. En los casos que la aerolínea decida cancelar el vuelo, teniendo el pasajero reserva confirmada, sin que se hubiese reintegrado el precio del pasaje, se le sufragarán los gastos de hospedaje (si no se encuentra en su domicilio) y transporte. Además, si se presenta demora antes de la cancelación del vuelo, el pasajero recibirá las compensaciones previstas en literal a), según corresponda.

- d) Sobreventa. Si el embarque es denegado por sobreventa, teniendo el pasajero reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, el transportador deberá proporcionar el viaje del pasajero a su destino final en el siguiente vuelo disponible de la propia aerolínea, en la misma fecha y en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea con la mayor brevedad posible.
- e) Anticipación del vuelo. Cuando la aerolínea 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 de la propia aerolínea, en la misma ruta. En caso de no disponer de vuelo, el transportador deberá hacer las gestiones necesarias por su cuenta, para el embarque del pasajero en otra aerolínea. 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.
- f) Compensación adicional. La aerolínea deberá compensar al pasajero con una suma mínima equivalente al 25% del valor del boleto, pagadera en dinero o cualquier otra forma aceptada por el pasajero, como billetes de pasaje en las rutas de la aerolínea, bonos para adquisición de billetes de pasaje, reconocimiento de millas, etc., en los siguientes casos:
- Sobreventa, mediando acuerdo directo con el pasajero cuando este acepte voluntariamente no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.
 - Demora superior a seis (6) horas, por causas imputables al transportador.

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.

- g) 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 a la aerolínea.

2.2.1.10.3 Sanciones

Si el transportador no atiende la compensación a que haya lugar, de conformidad con los numerales anteriores, se le sancionará de acuerdo a lo previsto en la reglamentación de cada país.

2.2.1.10.3.1 Exoneración de sanciones

Cuando haya habido compensación al pasajero conforme a lo previsto en los numerales anteriores ~~no habrá lugar a sanción para la aerolínea~~ **podrá eximirse al transportador 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 transportador.

2.2.1.11 Reembolsos y reexpedición de billetes de pasaje

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

2.2.1.11.1 Por desistimiento del pasajero

En los casos de desistimiento del viaje por parte del pasajero, este tiene derecho al reembolso del valor pagado del billete de pasaje, sin perjuicio de los porcentajes de reducción aplicables a favor de la aerolínea, conforme a los reglamentos de la empresa, aprobados por la autoridad aeronáutica **y/o autoridad competente** (siempre que se trate de tarifas reembolsables).

2.2.1.11.2 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, 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.

2.2.1.12 Suministro de alimentos y bebidas

Cuando se suministren alimentos y bebidas a bordo de la aeronave ello no constituye un deber para el transportador, pero este será responsable por los daños a la salud derivados directamente de su mal estado de conservación o condiciones higiénicas, cuando sean consumidos a bordo.

2.2.1.13 Obligación de resultado para el transportador

Como resultado del contrato de transporte, el transportador deberá conducir al pasajero por vía aérea, sano y salvo a su lugar de destino, conforme a los horarios itinerarios y demás normas aeronáuticas; ~~a la hora convenida~~, en un término prudencial y por una vía razonablemente directa, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 2.2.1.9.2 del presente reglamento.

2.2.1.14 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, este

o sus causahabientes, tienen derecho a ser indemnizados conforme a lo establecido por los Convenios Internacionales del Sistema de Varsovia, según se encuentren vigentes en cada Estado, o por las normas que en el futuro los sustituyan, para el transporte internacional.

Lo anterior no impide que el pasajero, por su cuenta, adquiera seguros de vida o de viaje.

2.2.1.14.1 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 transportador 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, a falta de esta, a otra que acredite parentesco.

2.2.1.15 Instancias de reclamación

Frente a cualquier evento de incumplimiento o inconformidad con el servicio recibido, el pasajero podrá acudir a las siguientes instancias: Formular su reclamo personalmente ante la aerolínea, por escrito o de manera verbal, para que se proceda al arreglo directo mediante compensaciones o indemnizaciones en desarrollo de una conciliación o transacción; formular una queja ante la autoridad aeronáutica ***y/o autoridad competente*** para que esta 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.

2.2.1.16 Listas de espera

El transportador podrá incluir en listas de espera a los pasajeros que se presenten a un vuelo en cantidad superior a los cupos disponibles para que estos 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.

2.2.2 Deberes del pasajero y derechos del transportador

2.2.2.1 Presentación del pasajero

El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la aerolínea 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 de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas, según las circunstancias, a la salida de vuelos internacionales.

2.2.2.1.1 Presentación del pasajero fuera del tiempo indicado

Cuando el pasajero no se presente al vuelo con la debida antelación a su salida, el transportador 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.

2.2.2.1.2 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 transportador 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.

2.2.2.2 Identificación del pasajero

El pasajero deberá identificarse y presentar sus documentos de viaje (billete de pasaje, pasaporte, etc.) cuando se lo solicite el transportador o las autoridades de migración, policiales o aduaneras en los aeropuertos. Si el pasajero no presenta los documentos de identificación exigidos, la aerolínea podrá rehusarse a su embarque.

Para el transporte de menores de edad, sus padres o representantes deberán presentar una copia del certificado de nacimiento emitido por el registro civil o documento equivalente para su identificación.

2.2.2.3 Sala de embarque

En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el pasajero deberá acatar la instrucción del transportador de ingresar a esta en el tiempo indicado, una vez que se haya producido el chequeo, y le sea asignado ~~el respectivo pase de abordaje~~ **la respectiva tarjeta de embarque**; se procederá al embarque cuando se le indique.

2.2.2.4 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 la aerolínea respectiva 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.

2.2.2.4.1 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.

2.2.2.5 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.

2.2.2.5.1 Asignación 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, estos deberán ubicarse de modo que no obstruyan la circulación dentro de la aeronave o impidan la evacuación en una situación de emergencia.

2.2.2.6 Comportamiento del pasajero

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

2.2.2.6.1 Actos indebidos, ilícitos o contra la seguridad

~~El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas u objetos a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el orden, la moral o la disciplina, o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.~~ **A efectos de crear medidas que contemplen las sanciones adecuadas para todo aquel pasajero cuya conducta indebida a bordo de la aeronave trastorne el desarrollo normal de la operación, 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:

- a) Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave.
- e) Fumar en cualquier parte de la aeronave durante vuelos nacionales o en áreas no autorizadas de la aeronave durante aquellos vuelos internacionales donde sea permitido hacerlo.
- f) Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.

- g) Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
- h) Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- i) Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
- j) Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por el transportador sin su autorización.
- k) Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en avanzado estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de estupefacientes o sustancias psicotrópicas prohibidas.
- l) Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la aerolínea, de la autoridad aeronáutica y/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).

2.2.2.7 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 sindicado 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 y/o autoridad competente al efecto, y las adicionales que la aerolínea 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 de la propia aerolínea, reportando dicho pasajero a efectos de que se adopten las medias pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, la aerolínea rechazará al pasajero.

2.3 EQUIPAJES

2.3.1 Derechos del pasajero y deberes del transportador

2.3.1.1 Tipo de equipaje

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

A falta de otra estipulación aprobada a la aerolínea, la cantidad de equipaje se limitará, para vuelos nacionales, a 20 kilos en clase económica y a 30 kilos en clase ejecutiva. Para vuelos internacionales, el límite será de 40 kilos. En aeronaves de menor capacidad estos cupos podrán ser reducidos.

El equipaje puede ser transportado como equipaje de mano en la cabina de pasajeros, cuando por su peso, características y tamaño sea factible; 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.

2.3.1.2 Talón de equipaje

El transportador deberá entregar al pasajero como constancia de recibo del equipaje registrado para bodega, 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 transportador 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.

2.3.1.3 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.

2.3.1.4 Transporte y conservación del equipaje

En el transporte de equipaje facturado o de cosas, el transportador debe recibirlas, conducir las y entregarlas al pasajero en el estado en que las recibió, el cual se presume en buen estado, salvo constancia en contrario. La responsabilidad del transportador por el equipaje será según se estipula en los convenios internacionales vigentes en cada Estado y se regirá según la ley interna de cada uno para los vuelos domésticos.

2.3.1.5 Pérdida, retraso, saqueo o daño

En el supuesto de pérdida, retraso, saqueo o daño del equipaje facturado, el pasajero tiene derecho a las indemnizaciones previstas en la reglamentación de cada país para el transporte aéreo interno; y en los Convenios del Sistema Varsovia o aquellos que los sustituyan, para el transporte aéreo internacional.

2.3.1.5.1 Retraso de la entrega

Si el equipaje no llegara en el mismo vuelo del pasajero, el transportador deberá entregarlo de manera que su propietario pueda verificar su estado.

2.3.1.6 Tiempo para reclamación por fallas en el transporte de equipaje

El transportador deberá atender la reclamación por destrucción, retraso, saqueo o pérdida del equipaje facturado, siempre que esta sea presentada por el pasajero dentro de los siguientes términos:

- a) Para transporte nacional, de conformidad con la reglamentación interna de cada país, ~~en el acto de la entrega o a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes, cuando circunstancias especiales impidan el inmediato reconocimiento del equipaje.~~
- b) Para transporte internacional, de conformidad con el Artículo 26 del Convenio de Varsovia/29 modificado por el Convenio de La Haya/55, ~~inmediatamente después de haber sido notada dicha avería, y a más tardar, dentro de los siete (7) días siguientes a la fecha de su recibo. En caso de retraso, la protesta deberá hacerse a más tardar dentro de los 21 días siguientes.~~

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

2.3.1.6.1 Equipajes no reclamados

Si transcurridos seis (6) meses desde la fecha en la cual debió haber llegado el equipaje, el pasajero no lo ha reclamado, el transportador no estará obligado a responder y tales equipajes o cosas abandonadas podrán ser destruidos.

2.3.1.7 Perjuicios por pérdida, saqueo, destrucción o demora de equipajes

En caso de pérdida, destrucción o demora en la entrega del equipaje del pasajero, éste tiene derecho a ser indemnizado conforme a lo previsto en la reglamentación interna de cada país, cuando se trate de transporte en vuelos domésticos o de conformidad con lo estipulado en los Convenios del Sistema de Varsovia, según sean aplicables o los que en el futuro los sustituyan, para vuelos internacionales.

2.3.1.7.1 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 transportador. En tales casos, el transportador también le sufragará al pasajero los gastos mínimos por elementos de aseo.

2.3.2 Deberes del pasajero y derechos del transportador

2.3.2.1 Exceso de equipaje

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

2.3.2.2 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.

2.3.2.2.1 Mercancías peligrosas

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, deberá el pasajero 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.

2.3.2.2.2 Porte de armas

En caso de portar cualquier tipo de arma o munición legalmente permitida, el pasajero deberá, previo al embarque, presentarla ante las autoridades policiales en el aeropuerto de origen, acompañada de sus respectivos documentos de salvoconducto, debidamente descargada, para que sea inspeccionada y llevada a un lugar seguro. Si el transportador acepta su transporte, exigirá la entrega y custodia del arma y su munición asumiendo su custodia hasta la llegada del pasajero al terminal de destino, el transportador podrá cobrar un valor adicional por el transporte del arma, proporcional a los costos administrativos y operacionales en que incurra la aerolínea para su transporte. En estos casos, se entregará al pasajero un recibo o constancia para reclamar el arma en dicho terminal una vez concluido el vuelo. Las armas cuyo porte resulte ilegal no serán admitidas a bordo.

2.3.2.2.3 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.

2.3.2.3 Objetos valiosos

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

2.3.2.4 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 transportador cuando se compruebe que tales especies no constituyen riesgo o molestia, o se trate de perros lazarillos para personas invidentes. 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 de que disponga el pasajero siempre que sea apto para su transporte, o previamente solicitado al transportador. El pasajero será responsable de las precauciones mínimas de higiene y sanidad de la mascota.

2.3.2.5 Transporte de alimentos y plantas

El pasajero no deberá incluir en su equipaje registrado o de mano, productos cuyo ingreso al país o a otros países, sea prohibido o restringido por el riesgo de ser portadores de plagas o enfermedades para los humanos, animales o plantas; tales como, semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas, productos biológicos, plantas con o sin tierra y subproductos de origen animal y vegetal. Tales productos pueden ser retenidos y destruidos por las autoridades sanitarias en los aeropuertos.

2.3.2.6 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
~~Al arribar al aeropuerto de destino, todo pasajero deberá~~ permanecer en su puesto y con su cinturón de seguridad ajustado hasta tanto se le indique.

2.3.2.7 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 transportador 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 transportador, 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 esta 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 transportador o a otros pasajeros.

Interrumpido el transporte bajo las anteriores condiciones, el transportador quedará relevado de su obligación de conducir al pasajero hasta el destino convenido, sin que haya lugar al reembolso y sin perjuicio de que este 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 transportador informará inmediatamente a la autoridad aeronáutica y/o autoridad competente sobre las decisiones adoptadas.

2.4 SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

Todas las empresas de servicios aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros deberán 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, en la mayor brevedad posible. Este sistema funcionará en coordinación con el servicio de asistencia a familiares de víctimas de accidentes mencionado en este reglamento.

2.4.1 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 la aerolínea para otras labores siempre y cuando esté convenientemente capacitado y sus labores habituales se lo permitan.

2.4.2 Horario de atención

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

2.4.3 Procedimiento para el reclamo

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

2.4.4 Publicidad

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

2.4.5 Difusión

Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportadores aéreos contenidas en este Reglamento serán de obligatorio cumplimiento por parte del

personal de las empresas de aviación 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, las aerolíneas, 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, 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.

2.5 INCUMPLIMIENTO

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.

2.6 APROBACIÓN DE CONTRATOS DE TRANSPORTE Y REGLAMENTOS DE LAS AEROLINEAS

Los contratos de transporte y reglamentaciones ~~que sean impuestas por~~ **de** las aerolíneas y sus enmiendas deberán sujetarse a lo dispuesto en este reglamento, lo cual será tenido en cuenta como criterio general para la aprobación por parte de la autoridad aeronáutica **y/o autoridad competente.**

Capítulo Tercero

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS

3.1 PRINCIPIOS GENERALES

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

3.2 ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

3.2.1 Derechos de los usuarios y deberes del operador

3.2.1.1 En relación con la atención, información y servicio al usuario

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

- a) Brindar una atención respetuosa y cortés a los usuarios de la terminal aérea (pasajeros, líneas aéreas, compañías de seguridad, instituciones del Estado, etc.).

- b) Colaborar prioritariamente con la atención de personas con necesidades especiales.
- c) 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.
- d) Disponer de un adecuado sistema de señalización, que oriente adecuadamente a los usuarios en las instalaciones aeroportuarias.
- e) Garantizar las condiciones sanitarias adecuadas.
- f) 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.
- g) Disponer en el aeropuerto de una cantidad suficiente de aparatos telefónicos, al servicio de los usuarios, teniendo en consideración las personas con discapacidad.
- h) Velar por que existan medios adecuados de transporte para el desplazamiento terrestre de los usuarios.
- i) Promover todo tipo de medio o método de “educación al usuario” que facilite el conocimiento de éste en cuanto a sus derechos y deberes, a efectos de que pueda ejercerlos plena, satisfactoria y debidamente.

3.2.1.2 En relación con la infraestructura

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

- a) 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.
- b) Disponer de infraestructura adecuada para atender las operaciones de los vuelos en una forma ágil y sin congestión.
- c) Proveer rampas y facilidades para el desplazamiento de personas discapacitadas.

- d) Disponer de suficientes fajas o bandas transportadoras, para que el equipaje sea entregado en el menor tiempo posible a los pasajeros.
- e) 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.
- f) 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.
- g) Disponer de áreas para las líneas aéreas, áreas de espera, de circulación, y para los organismos gubernamentales, telecomunicaciones, seguridad, primeros auxilios, mantenimiento, áreas de carga, áreas comerciales, etc.
- h) Proporcionar las instalaciones adecuadas para que los usuarios puedan realizar el cambio legal de divisas extranjeras cotizables.
- i) 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.
- j) 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.
- k) Asignar en forma óptima puestos de estacionamiento lo más cerca posible del edificio terminal, para la descarga y carga rápidas.
- l) Planificar espacios de estacionamiento de aeronaves que no se encuentran en operaciones embarque o desembarque ni de carga o descarga, para evitar que obstruyan la circulación del tráfico en la plataforma.
- m) 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.
- n) Proporcionar instalaciones para abastecer de combustible a las aeronaves de una forma segura y ágil.
- ñ) Contar con sistemas informáticos adecuados a disposición de las líneas aéreas que permitan el desembarque y embarque de pasajeros, sin demoras.
- o) 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.

- p) 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.
- q) Establecer puestos de entrega de equipaje lo más cerca posible de los puntos de llegada del transporte de superficie.
- r) Facilitar equipo especializado para llevar a cabo la tarea de control y revisión de equipaje, que permita acelerar el proceso.
- s) 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.
- t) Proveer instalaciones para el almacenamiento del equipaje rezagado en los aeropuertos, a fin de recogerlos más tarde.
- u) Proporcionar un área adecuada que permita a los pasajeros identificar y retirar rápidamente su equipaje.
- v) 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.
- w) 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.
- x) 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.
- y) La terminal de carga debe estar provista de puestos de entrega y recepción adaptables a la altura de las plataformas de los camiones.
- z) Proporcionar medios mecánicos y automatizados para cargar, descargar, transportar y almacenar la carga.
- aa) 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.

3.2.1.3 En relación con la calidad total, respecto del servicio al cliente

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

- a) Establecer o coordinar con la autoridad competente, el procedimiento mediante el cual los usuarios podrán poner sus reclamos y sugerencias (oficina de atención de quejas, terminales electrónicas, correos, etc.).

- b) Atender los reclamos de los usuarios relacionados con los servicios aeroportuarios, en un tiempo prudencial (horas/días).

~~3.2.1.4 En relación con los comités de facilitación~~

~~Corresponde al operador aeroportuario, en relación con los comités de facilitación, participar y fomentar la existencia y adecuado funcionamiento de un comité de facilitación activo, capaz de coordinar las diferentes facilidades con las instituciones públicas, concesionarios, operadores y/o usuarios que brindan servicios dentro de la terminal aeroportuaria (Aduanas, Migración, Seguridad Pública, Narcóticos, Sanidad Vegetal, etc.) tal y como se establece en el Anexo 9 Facilitación al Convenio sobre Aviación Civil Internacional de la OACI.~~

~~3.2.1.5~~ 3.2.1.4 En relación con los operadores de servicios aéreos comerciales

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

- a) Indicar a las líneas aéreas 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.
- b) Velar por que los explotadores 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.

3.2.2 Deberes de los usuarios y derechos de los operadores

Los pasajeros usuarios de la infraestructura aeroportuaria deberán:

- a) Hacer buen uso de las instalaciones aeroportuarias puestas a su servicio.
- b) Dar un tratamiento respetuoso a las personas que prestan sus servicios en el aeropuerto y a los demás usuarios.
- c) 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.
- d) Acatar las disposiciones de tipo sanitario evitando arrojar basuras 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.
- e) Acatar las instrucciones del operador o de las aerolíneas pertinentes a la seguridad o al transporte aéreo.

- f) Observar buena conducta evitando fomentar disturbios o desórdenes en las instalaciones aeroportuarias.
- g) Acceder a las salas de embarque o zonas de migración cuando se le indique y permanecer en ellas conforme sea requerido.
- h) 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.
- i) Abstenerse de fumar en lugares no autorizados.

Capítulo Cuarto

CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

4.1 DEBERES DE LAS AUTORIDADES AERONÁUTICAS

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

- a) 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.
- b) Velar conforme a su competencia por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima de dichos servicios.
- c) 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.
- d) Evaluar el desempeño relacionado con el mantenimiento y conservación de los aspectos aeronáuticos de los aeropuertos, así como los niveles de satisfacción del usuario de los servicios prestados.
- e) Disponer de un sistema de supervisión que vigile el desempeño del operador aeroportuario, el cual deberá contar con personal debidamente capacitado para tal fin.
- f) Examinar y conducir inspecciones aleatorias, con la frecuencia y énfasis que estime pertinente.
- g) Colaborar con el operador aeroportuario en todo lo necesario para exigir y mantener los niveles de calidad exigidos en los servicios de los aeropuertos.

- h) 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.
- i) Controlar el desempeño del operador aeroportuario mediante el sistema de supervisión.
- j) Instaurar la Comisión Nacional de Facilitación, a efectos de que los diferentes entes gubernamentales (migración, aduanas, aeronáutica civil, seguridad pública, narcóticos, sanidad vegetal, entidad de turismo, operadores aeroportuarios, etc.) y aerolíneas, dispongan de un foro que permita garantizar el cumplimiento de lo establecido en el Anexo 9 –Facilitación- al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.**
- k) Establecer en la regulación un programa nacional de control de calidad de la seguridad de la aviación civil para que los operadores aeroportuarios, operadores del transporte aéreo y prestadores de servicios, establezcan sistemas de calidad en la aplicación de las medidas y procedimientos de seguridad física.**

4.2

DEBERES DEL OPERADOR AEROPORTUARIO

- a) Cumplir con procedimientos, normas y estándares de calidad previamente establecidos en el programa de control de calidad en la prestación de los servicios aeroportuarios.
- b) Someterse a los procedimientos y requisitos de evaluación de la calidad del servicio que establezca la autoridad competente.
- c) Desarrollar y ejecutar un programa de control de calidad, en el cual indicará los procedimientos, las normas y los estándares de calidad.
- d) Someterse a mecanismos de control de calidad bajo estándares cualitativos y cuantitativos en las siguientes materias:
- Estándares de calidad del desempeño (basados en niveles mínimos aceptables de servicios medidos en términos de frecuencia y regularidad de los servicios prestados).
 - Estándares de capacidad aeroportuaria, (basados en requerimientos mínimos de áreas y medidos por fórmulas matemáticas de congestiónamiento por áreas, de conformidad con las fórmulas y principios de la IATA).
 - Estándares de percepciones de usuarios (basados en encuestas a los usuarios y medidos en un análisis cualitativo de la percepción de los mismos).

- e) Diseñar y realizar una encuesta anual en los aeropuertos para evaluar su gestión y adoptar los correctivos.
- f) Adoptar un plan de mejoramiento de la calidad y cumplir su desarrollo.
- g) 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 o un equivalente, y las mejores prácticas utilizadas mundialmente en aeropuertos internacionales.
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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.
- k) Acatar al registro ISO-9002, lo cual ofrece un sistema globalmente reconocido orientado a la satisfacción del usuario.
- l) Participar en la Comisión Nacional de Facilitación y acatar los lineamientos establecidos por ésta. Asimismo, deberán instaurar un Comité de Facilitación Aeroportuaria, cuya función será cumplir con las normas relativas a la facilitación.**
- m) 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.**

4.3 DEBERES DEL ENTE REGULADOR DE LA AVIACIÓN CIVIL EL TRANSPORTE AÉREO Y LOS SERVICIOS AEROPORTUARIOS

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

- a) Realizar una audiencia informativa anual donde estarán presentes la autoridad aeronáutica **y/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.

- b) Condicionar las tarifas al cumplimiento del plan de mejoramiento de la calidad.
- c) En caso de incumplimiento del plan, conceder plazos para la subsanación correspondiente y aplicar las sanciones a que haya lugar.
- d) Propiciar mecanismos de participación de los usuarios que garanticen la adecuada atención de sus planteamientos.

APÉNDICE

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
<i>Pistas, rampas y calles de rodaje</i>			
	a) Costo del mantenimiento por metro cuadrado	Aerolíneas	Desempeño del Operador
	b) Capacidad del Aeropuerto (número de vuelos en las horas de mayor congestión)	Aerolíneas	Capacidad
	c) Tiempo promedio desde que aterriza el avión hasta que el pasajero desembarca	Aerolíneas / Pasajeros	Desempeño del Operador
<i>Medidas adicionales</i>			
	d) Porcentaje de movimientos de aeronaves de aerolíneas para los cuales no hay puerta de contacto disponible	Aerolíneas / Pasajeros	Capacidad
	e) Desempeño puntual del servicio de autobús en el campo aéreo, como porcentaje del total	Aerolíneas / Pasajeros	Desempeño del Operador
<i>Terminales</i>			
	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	Aerolíneas / 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

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
<u>Terminal de Carga (CTRM)</u>			
	a) Tiempo promedio para el movimiento de carga (dentro de la terminal)	Aerolíneas / compañías de embarque	Desempeño del Operador
	b) Carga perdida o dañada como porcentaje del total de carga manejada	Aerolíneas / compañías de embarque	Desempeño del Operador
<i>Medidas adicionales</i>			
	c) Costo / Kg. de la carga total en la terminal de carga	Aerolíneas / compañías de embarque	Desempeño del Operador
	d) Ingreso / Kg. de la terminal de carga	Aerolíneas / 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
<i>Medidas adicionales</i>			
	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 concesiones e ingresos por pasajero	Pasajeros	Desempeño del Operador

Área de Responsabilidad	Medida del Desempeño	Usuario/Cliente	Tipo de Servicio
	b) Ingreso bruto derivado de ventas/m ²	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Ingreso neto/m ²	Pasajeros	Desempeño del Operador
<i>Otros</i>			
	a) Horas/empleados-capacitación y educación	Pasajeros	Desempeño del Operador
	b) Costos de planilla/empleado	Pasajeros	Desempeño del Operador
	c) Costo de mercadeo/pasajero	Aerolíneas / Pasajeros	Desempeño del Operador
<i>Administración Financiera</i>			
	a) Informes trimestrales y anuales	Aerolíneas / 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

Cuestión 3 del Orden del Día:

Coordinación entre el transporte aéreo y el turismo como estrategia dentro de los esquemas de la integración latinoamericana – Proyecto de Resolución (Secretaría).

Tarea No. 6 de la Secretaría

Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/04

Nota informativa CLAC/GEPEJTA/10-NI/02

13. La Secretaría presentó al Grupo de Expertos la nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/10 donde se detallan los antecedentes del tema, así como el Proyecto de Resolución A15-M sobre “Coordinación entre el transporte aéreo y el turismo como estrategia dentro de los esquemas de la integración latinoamericana”, que reemplazaría a la Resolución A12-10.

14. Por su parte, el Experto de Brasil presentó la nota informativa CLAC/GEPEJTA/10-NI/02, en la que se daba a conocer algunas consideraciones sobre la propuesta para la creación de la zona de turismo sustentable del Caribe.

15. Durante el debate, los Expertos consideraron conveniente realizar algunos cambios de forma e incorporarlos al proyecto de Resolución.

Conclusión

16. Luego de tomar nota de la información presentada y la sugerencias de los Expertos, el GEPEJTA acordó someter a consideración del Comité Ejecutivo en su próxima reunión (Lima, Perú, 19 y 20 de septiembre de 2002) para su ulterior aprobación por la XV

Asamblea Ordinaria de la CLAC (Asunción, Paraguay, 4 al 8 de noviembre de 2002) el siguiente proyecto de Resolución:

PROYECTO DE RESOLUCIÓN A15-M

COORDINACIÓN ENTRE EL TRANSPORTE AÉREO Y EL TURISMO COMO ESTRATEGIA DENTRO DE LOS ESQUEMAS DE LA INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

CONSIDERANDO la necesidad de que exista una adecuada coordinación entre los Órganos de Aviación Civil y de Turismo de los Estados Latinoamericanos, a fin de evitar superposición de funciones y duplicación de esfuerzos;

CONSIDERANDO que los países de la región están desarrollando acciones en forma bilateral o plurilateral para facilitar el turismo mediante la suscripción de distintas modalidades de acuerdo, encaminados hacia la eliminación de medidas restrictivas para un libre flujo de visitantes sin visas e impedimentos;

CONSIDERANDO la estrecha interdependencia que existe entre el sector turismo y el transporte aéreo, y que en el nuevo escenario imperante ambos sectores se han convertido en herramientas de gran importancia dentro de los esquemas de integración;

CONSIDERANDO la necesidad de que, a través de los planes de gobierno, se fomente el desarrollo del turismo como elemento importante para el crecimiento del país, dentro de un transporte aéreo seguro, eficiente y eficaz;

CONSIDERANDO que el Artículo 7 del Estatuto de la CLAC permite establecer relaciones de carácter consultivo entre la CLAC y los organismos gubernamentales y no gubernamentales regionales y subregionales dedicados al desarrollo del turismo y a otras actividades que pudiesen tener alguna relación con el transporte aéreo en Latinoamérica, a fin de coordinar y complementar adecuadamente las actividades del transporte aéreo y del turismo en la Región Latinoamericana;

CONSIDERANDO que este nuevo papel de los Estados de la región latinoamericana en la actividad turística se manifiesta en la revisión y renovación de los marcos legales nacionales orientados hacia una mayor flexibilización y liberalización de los servicios que componen este sector y en la creación de Organismos encargados de la Facilitación Turística;

CONSIDERANDO que entre los fines del Organismo Regional se encuentra el alentar la aplicación de normas y métodos recomendados de la OACI en materia de facilitación y proponer medidas suplementarias.

LA XV ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE

1. Solicitar al Comité Ejecutivo que:

- a) adopte las medidas pertinentes para que los organismos internacionales dedicados al turismo conozcan la competencia de la CLAC en materia de transporte aéreo regional y la necesidad de que sea informada cada vez que dichos organismos deseen emprender estudios o acciones en relación con el desarrollo del transporte aéreo en la Región, a fin de evitar superposición de funciones y duplicación de esfuerzos
- b) Cuando se le requiera, establezca relaciones de carácter consultivo con organismos internacionales dedicados al desarrollo del turismo, brindando su contribución en materia de aviación civil.

2. Solicitar a los Estados miembros que:

- a) **Consideren** ~~Presten debida atención a~~ la necesidad de establecer una estrecha coordinación entre las actividades de transporte aéreo y de turismo, **así como fortalecer la relación entre el sector público y privado.**
- b) Con el objeto de coadyuvar a la consolidación del proceso de integración regional, las Administraciones de Aviación Civil de su país procuren tener una presencia activa en las reuniones de los Organismos Subregionales de Integración del área latinoamericana que traten sobre asuntos de turismo y/o de aviación civil, con el fin de coordinar, orientar y asesorar sobre las cuestiones relacionadas con el transporte aéreo comercial, en consonancia con la política promulgada por la CLAC.
- c) Adopten las medidas necesarias para que fomenten la participación **activa** de miembros o representantes del sector turismo ~~dentro de los Comités, Consejos de Aviación Civil, Juntas de Aeronáutica Civil, etc.,~~ **en los trabajos realizados por las autoridades aeronáuticas en el ámbito del transporte aéreo.**
- d) Las Administraciones de Aviación Civil mantengan informados a los Organismos que se encargan de la Facilitación Turística en sus países, sobre las normas y métodos recomendados de Facilitación del Transporte Aéreo que constan en el Anexo 9 del Convenio de Chicago y en la documentación promulgada por la OACI, a fin de que éstos sean tomados en cuenta cuando planifiquen sus actividades.
- e) Los planes de facilitación del transporte aéreo, incluyan dentro de sus objetivos el desarrollo turístico.
- f) ~~Apliquen una política flexible sobre la autorización de vuelos de turismo receptivo hacia sus ciudades turísticas.~~
- g) ~~Establezcan convenios aeronáuticos para la operación de aerolíneas de otros países hacia las ciudades turísticas.~~

- ~~h) — En las negociaciones con terceros países, exista una apertura total, a fin de incluir ciudades turísticas como puntos abiertos al tráfico internacional.~~
- ~~i) — Establezcan una política aeronáutica orientada a favorecer los flujos domésticos de tráfico turístico a través de la autorización amplia y flexible de vuelos regulares y no regulares a las aerolíneas que pretendan operar a los destinos turísticos o zonas no explotadas, tanto nacionales como internacionales.~~
- ~~j) — Los fondos del turismo se reinviertan en el mismo sector.~~
- ~~k) — Dentro de sus planes de desarrollo y/o integración turística, consideren al turismo y al transporte aéreo como elementos de desarrollo.~~
- ~~l) — Establezcan programas de seguridad en beneficio de los turistas.~~

Esta Resolución reemplaza a la Resolución A12-10.

**Cuestión 4 del
Orden del Día:**

**Presentación del Instituto Nacional de Migración de México
“Sistema Electrónico de Facilitación Migratoria por Vía Aérea.
Tareas Nros. 8 del Comité Ejecutivo y 12 de la Secretaría**

17. Dentro de este punto del Orden del Día, el Director de Calidad e Innovación del Instituto Nacional de Migración de México (INM), Sr. Héctor González Meneses efectuó una presentación sobre el “Sistema Electrónico de Facilitación Migratoria por vía Aérea”.

18. Durante su exposición, el representante del INM explicó el origen del proyecto y destacó sus objetivos: facilitar y agilizar el tratamiento a los pasajeros y fortalecer el control migratorio y la seguridad nacional. Asimismo, describió el procedimiento a través del cual pasa el pasajero, permitiendo una mejor distribución de los recursos, redundando en beneficio de las líneas aéreas en el área de la facilitación.

19. Finalmente, señaló que se trata de un proyecto desarrollado junto con la Secretaría de Transportes y la Secretaría de Turismo de México, dentro de las recomendaciones de la OACI. A continuación pasó a responder las preguntas planteadas por el Grupo de Expertos. El texto de la presentación se encuentra como **Adjunto 4** del presente Informe.

Conclusión

20. Luego del debate, el Grupo de Expertos acogió favorablemente la información presentada.

**Cuestión 5 del
Orden del Día:**

**Pronta ratificación de los diversos convenios y protocolos – Proyecto
de Recomendación (Secretaría).
Tarea Nro. 15 de la Secretaría**

21. La Secretaría presentó la nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/05, mediante el cual se sometía a consideración de los Expertos el proyecto de Recomendación A15-J sobre la “Pronta Ratificación de diversos convenios y protocolos”.

Conclusión

22. El Grupo de Expertos analizó el proyecto de Recomendación y, sin mayores comentarios, acordó someterlo a consideración del Comité Ejecutivo en su próxima reunión (Lima, Perú, 19 y 20 de septiembre de 2002) para su ulterior aprobación por la XV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Asunción, Paraguay, 4 al 8 de noviembre de 2002), tal como se presenta a continuación:

PROYECTO DE RECOMENDACIÓN A15-J

PRONTA RATIFICACIÓN DE DIVERSOS CONVENIOS Y PROTOCOLOS

CONSIDERANDO que la Resolución A33-2 de la OACI insta a los Estados miembros a que ratifiquen o se adhieran al Convenio sobre las infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves (Tokio, 1963), al Convenio para la represión del apoderamiento ilícito de aeronaves (La Haya, 1970), al Convenio para la represión de actos ilícitos contra la seguridad de la aviación civil (Montreal, 1971) y su Protocolo adicional (Montreal, 1988), y al Convenio sobre la marcación de explosivos plásticos para los fines de detección (Montreal, 1991);

CONSIDERANDO que el nuevo Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999, reemplaza al vigente Sistema de Varsovia;

CONSIDERANDO la decisión del 25° Período de Sesiones de la Asamblea de la Organización de Aviación Civil Internacional (Montreal, 10 de mayo de 1984) de enmendar el Convenio sobre Aviación Civil Internacional para incluir un nuevo Artículo 3° bis;

CONSIDERANDO que durante el 27° Período de Sesiones de la Asamblea de la OACI se adoptó la Resolución A27-2, por la que se aprobó la enmienda del Artículo 56 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional y que en el 28° Período se adoptó la Resolución A28-1, la misma que aprobó enmienda del Artículo 50 a);

CONSIDERANDO que es altamente deseable lograr una total participación de los Estados miembros en los Convenios y Protocolos de derecho aéreo a fin de aprovechar en el mayor grado posible las ventajas que se derivan de la unificación de las normas internacionales que incorporan los citados Convenios y Protocolos.

LA XV ASAMBLEA DE LA CLAC

RECOMIENDA a los Estados miembros que aún no son parte de los Convenios y Protocolos que se señalan a continuación que, tan pronto como les sea posible, adopten las medidas necesarias para su ratificación:

1. Convenios de Tokio (1963), La Haya (1970) y Montreal (1971), y su Protocolo Adicional (Montreal, 1988);
2. Convenio sobre la marcación de explosivos plásticos para los fines de detección (Montreal, 1991);
3. Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (Montreal, 1999);
4. Protocolo que aprueba la inclusión del Artículo 3° bis al Convenio sobre Aviación Civil Internacional;
5. Protocolos de enmiendas de los Artículos 50 a) y 56 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional;

Esta Recomendación reemplaza a la Recomendación A14-8.

**Cuestión 6 del
Orden del Día:**

Medidas para prevenir y controlar el tráfico ilícito de drogas en el transporte aéreo regular – Proyecto de Recomendación (Secretaría).
Tareas Nros. 2 del Comité Ejecutivo y 13 de la Secretaría

Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/06

23. La Secretaría presentó la nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/06, recordando que el Comité Ejecutivo, en su anterior reunión (Cartagena de Indias, Colombia, 15 y 16 de mayo de 2002), se había encargado analizar el proyecto de Recomendación A15-G sobre “Medidas para prevenir y controlar el tráfico ilícito de droga en el transporte aéreo regular”, tomando en cuenta el Anexo 17 al Convenio sobre aviación civil y el Manual de Seguridad para la protección de la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita de la OACI (Doc 8973/5), a efectos de que no exista duplicidad con otras normas.

24. En ese sentido, presentó una tabla en la que se comparaba las medidas sugeridas los documentos señalados anteriormente con las que aparecen en el proyecto de Recomendación A15-G. Al respecto, los Expertos concluyeron que las medidas sugeridas en el citado proyecto, referidas a la prevención y control del tráfico ilícito de drogas en el transporte aéreo, no están contenidas en los documentos de la OACI y no afectan a otras medidas relacionadas a la protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita. Tomando en cuenta, además, que los cambios propuestos en el proyecto únicamente actualizaban ciertas referencias a documentación OACI.

Conclusión

25. El Grupo de Expertos tomó conocimiento de la información contenida en la nota y acordó someter el Proyecto de Recomendación que se detalla a continuación a consideración del Comité Ejecutivo en su próxima reunión (Lima, Perú, 19 y 20 de septiembre de 2002) para su ulterior aprobación por la XV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Asunción, Paraguay, 4 al 8 de noviembre de 2002):

PROYECTO DE RECOMENDACIÓN A15-G

MEDIDAS PARA PREVENIR Y CONTROLAR EL TRÁFICO ILÍCITO DE DROGA EN EL TRANSPORTE AÉREO REGULAR

CONSIDERANDO que el consumo de estupefacientes y sustancias psicotrópicas afecta gravemente a la población mundial, principalmente a la juventud, constituyendo un flagelo para la humanidad;

CONSIDERANDO que la Conferencia de Viena sobre uso indebido y tráfico ilícito de drogas y sustancias psicotrópicas, celebrada en junio de 1987, recomendó a los Estados y organismos internacionales mundiales y regionales, que estudien la aplicación de medidas para prevenir y controlar el tráfico ilícito de estas sustancias;

CONSIDERANDO que la realización de ese tráfico ilícito de drogas por vía aérea, afecta incluso al transporte aéreo regular, es interés de la CLAC colaborar en los estudios y trabajos que se vienen ejecutando en distintos foros sobre esta materia;

CONSIDERANDO que el establecimiento de adecuados procedimientos de prevención y control coadyuvará con los objetivos perseguidos por las Normas y Métodos Recomendados del Anexo 17 (Séptima Edición) al Convenio de Aviación Civil Internacional y del Manual de Seguridad para la protección de la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita de la OACI (Doc 8973/5);

CONSIDERANDO que es voluntad indeclinable de los Estados miembros de la CLAC continuar realizando los más grandes esfuerzos en la lucha que contra el narcotráfico desarrolla la comunidad internacional;

CONSIDERANDO que para materializar este objetivo es conveniente recomendar una serie de procedimientos de aplicación uniforme en los países miembros.

LA XV ASAMBLEA DE LA CLAC

RECOMIENDA a los Estados miembros adoptar el siguiente conjunto de medidas ~~como procedimientos~~ para prevenir y controlar el tráfico ilícito de drogas y sustancias psicotrópicas en el transporte aéreo regular:

AUTORIDAD

1. La experiencia de algunos países miembros de la CLAC, recomienda la conveniencia de establecer una coordinación de autoridades para la seguridad y vigilancia de los aeropuertos. Esta coordinación deberá realizarse en el ámbito de las diferentes instituciones que cumplen funciones en dichos aeropuertos, bajo un control unificado. El ámbito de la competencia de la autoridad coordinada sería el aeropuerto. En determinados países existe una "autoridad única" con competencia en la seguridad y vigilancia aeroportuaria.

INSPECCIÓN DE LOS PASAJEROS Y DE SU EQUIPAJE DE MANO

2. En el caso de los pasajeros debe realizarse un control documentario al momento de la presentación del pasaje y equipaje ante la aerolínea, otro ante las autoridades migratorias y una inspección al momento del ingreso a la zona estéril por las autoridades nacionales, procedimiento que deberá repetirse tantas veces como el pasajero salga de la misma. De acuerdo a las condiciones locales puede determinarse la necesidad de una segunda inspección del pasajero y su equipaje de mano al momento del embarque. Para estos controles las autoridades pertinentes utilizarán los mejores medios a su alcance a fin de establecer la posibilidad que el pasajero lleve ocultamente droga en su cuerpo, vestimenta y/o equipaje de mano.
3. A bordo de la aeronave, la tripulación deberá observar la conducta de los pasajeros y verificar si presentan características de comportamiento que lo podrían sindicar como sospechoso de tráfico de drogas. A tal efecto la tripulación de cabina debe ser adecuadamente entrenada.
4. Sea cual fuere la ubicación en el aeropuerto de las tiendas de venta de objetos libres de impuestos, los objetos ahí adquiridos deberán ser controlados por la autoridad pertinente antes de su embarque en la aeronave.
5. La tripulación de las aeronaves deberá ser sometida a una revisión igual a la que se aplica a los pasajeros.

Casos especiales

6. En el caso de diplomáticos, correos diplomáticos y en general de personas que viajan premunidas de pasaportes diplomáticos u oficiales, así como en el caso de las valijas diplomáticas, se les dará el tratamiento que les corresponda de conformidad al Convenio de Viena sobre Relaciones Diplomáticas de 1961 y a los instrumentos multilaterales, bilaterales y nacionales que rijan sus correspondientes privilegios e inmunidades.

CONTROL DE PASAJEROS EN TRÁNSITO O TRANSFERENCIA DE OTRO VUELO

7. Deberán adoptarse medidas similares a las mencionadas en el acápite anterior.

EQUIPAJE

8. El equipaje será controlado por personal competente y especializado.
9. El control del equipaje a despachar debe referirse a los siguientes aspectos:
 - a) Verificar que el equipaje tenga tarjeta de identificación, con nombre, dirección y teléfono permanentes del pasajero.
 - b) Colocar talón numerado en cada pieza del equipaje y entregar la contraseña respectiva al pasajero.

- c) Controlar el mismo, a fin de detectar la eventual presencia de drogas, por medios manuales, electrónicos, radiológicos, pruebas de laboratorio, perros detectores u otros métodos que pueda proporcionar la tecnología contemporánea.
- d) Como medida complementaria y para mayor seguridad se podrá sellar el equipaje de acuerdo a los procedimientos internos de la empresa aerotransportadora.

10. Deberá verificarse que el pasajero que despachó el equipaje se embarque en la aeronave y termine su viaje en ésta. En caso contrario, se procederá a retirar el mismo de bodega y disponer la investigación pertinente.

CARGA

11. La prevención y el control del transporte ilícito de drogas por vía aérea, utilizando la forma de carga deben empezar en el momento mismo en que el exportador comercial o el agente de carga se pone en contacto con la compañía aérea, a fin de determinar su existencia real, referencias comerciales, idoneidad y antecedentes de la empresa y de los miembros de su directorio y altos funcionarios.

12. Las autoridades correspondientes deberán ejercer un especial control sobre el personal que transporta dicha carga desde los depósitos del exportador o del agente de carga hasta el aeropuerto. Este personal debe pertenecer a empresas ampliamente reconocidas en el medio, de sólida reputación moral y económica. Dicho personal debe usar permanentemente el uniforme de su empresa y poseer una tarjeta de identificación.

13. Durante toda la operación de carga y descarga de la aeronave deben encontrarse presentes, un funcionario de la empresa aérea transportadora y la autoridad local para fines de vigilancia y control.

14. Si se recibe una denuncia de presencia de drogas en equipaje o carga, en una aeronave en vuelo, se hará conocer de inmediato a las estaciones en tránsito y de destino, para el chequeo correspondiente y para que los Jefes de Aeropuerto informen a las autoridades de aduana.

15. La tecnología moderna impone la utilización de contenedores para el transporte de carga. En consecuencia se recomienda su utilización, pues ellos pueden precintarse y sellarse. En caso que las características de la bodega de carga de la aeronave no permitan su uso, o éste sea muy costoso para la empresa aerocomercial, deberán utilizarse procedimientos lo más similares a los empleados con los "*containers*".

16. De permitirlo así, la estructura interna del compartimiento de carga de las aeronaves debe cerrarse y precintarse bodega por bodega, al concluir la labor de carga en cada una de ellas. De no ser así, este precintado y sellado, debe procurar cubrir la carga colocada en la aeronave.

17. La carga deberá ser controlada, asignándole una mayor o menor prioridad, según sus propias características.

18. En lo que se refiere a la carga seca, ésta debe recibirse con 24 horas de antelación al embarque, a fin de descartar cualquier ilícito que exista en ella. La carga perecible debe recibirse con un tiempo mínimo necesario de anticipación, pudiendo este límite variar de acuerdo con las características de volumen del envío, de forma que exista el tiempo necesario para su adecuado control, pesaje y la verificación de su correspondiente identificación y embalaje. En cuanto al correo, recibirá el mismo tratamiento que la carga perecible.

19. A fin de ejecutar el procedimiento indicado, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) El personal que interviene debe ser identificado, autorizado y calificado por las autoridades pertinentes, incluyendo el personal de los vehículos de transporte y tramitadores.
- b) Las bodegas deben disponer de dispositivos de seguridad físicos y electrónicos, de ser estos últimos posibles. Nos referimos a un adecuado cercamiento exterior, de preferencia enmallado metálico, iluminación suficiente tanto al interior como al exterior, etc. Cuando la infraestructura de la zona de carga lo requiera, se deberá instalar un circuito cerrado de televisión.
- c) El representante del exportador, agente de carga o usuario, deberá ser perfectamente identificado a través de documentos personales, y se recomienda el uso de cámaras especiales con las que se fotografía al mismo y a su respectiva declaración de la carga.
- d) Deberá controlarse que no existan discrepancias notorias entre la naturaleza de la carga y el peso observado. De existir tal discrepancia se procederá a su rechazo o a la verificación ocular de su contenido.
- e) Una vez verificada la carga y autorizado su embarque, no podrá salir bajo ninguna circunstancia de su respectiva bodega sino hasta el mismo momento de su embarque en la aeronave.
- f) Al momento de ser depositada la carga en los contenedores o paletas se procederá al control antidroga. A tal efecto, se utilizarán los medios más efectivos de que se disponga.
- g) Es indispensable la confrontación del número de piezas que figuran en el manifiesto de carga con aquel que se embarca en la aeronave.

AERONAVES

Vigilancia y protección

20. Al arribo de una aeronave a un aeropuerto, deben aproximarse a ella, sólo las personas encargadas de la atención de las aeronaves, las autoridades y los funcionarios de las empresas aerocomerciales, debidamente autorizados y en el menor número posible. Desde un primer momento la aeronave debe recibir una adecuada vigilancia y protección.

21. En el aeropuerto de destino, los funcionarios de la empresa transportadora deben brindar toda su colaboración a las autoridades locales con miras a evitar el retiro de un posible envío ilegal y su ingreso en dicho país.

Registro de aeronaves

22. Consecuentemente, antes de la partida del avión y previo a que los pasajeros aborden la aeronave, funcionarios de la empresa deberán efectuar una inspección interior y exterior de la aeronave, de todo lo cual deberá quedar constancia en documento debidamente firmado.

23. Las empresas aéreas -según sus modalidades operativas- establecerán un sistema que permita conocer la relación de todas las personas que de una u otra forma han tenido acceso a la aeronave.

24. Antes de la partida de la aeronave, deberá efectuarse una verificación final para comprobar que se han registrado todos los procedimientos establecidos, entregándose los documentos a un miembro de la tripulación para ser enviados a la estación de destino conjuntamente con la documentación de vuelo (General Deck).

Esta documentación puede ser:

- hoja de control de inspección de aeronaves
- hoja de personal asistente al vuelo
- hoja de control anti-narcóticos
- hoja de control de equipaje

CONTROL DE ACCESO

Zonas de seguridad restringidas

25. Restringir el acceso a las zonas estériles del aeropuerto, permitiéndose el ingreso tan sólo de los pasajeros y personas que en el ejercicio de sus funciones estén debidamente autorizadas.

26. El acceso a las plataformas de los aeropuertos, lugar de carreo de las aeronaves, depósitos de carga, etc., debe ser restringido exclusivamente para los funcionarios del aeropuerto de las empresas aerocomerciales, autoridades policiales, aduaneras, etc., que en razón de sus funciones deban ingresar a ellas, debidamente uniformados y/o identificados con la correspondiente tarjeta de identificación, anotándose el nombre, la función que desempeña, motivo, hora de ingreso y salida de dichos lugares. Esta tarjeta de identificación deberá ser otorgada únicamente por la autoridad aeroportuaria.

27. Es absolutamente necesario ejercer el más estricto control en la selección del personal con acceso a las plataformas exteriores y lugares similares de los aeropuertos. Este control debe ser continuo y permanente a efectos de comprobar su identificación; y debe

incluir a quienes se encargan de todas las labores relacionadas con el arribo y partida de las aeronaves (transporte, carga/descarga, mecánicos, limpieza, etc.).

Carteles

28. En los lugares de afluencia de público y salas de embarque de pasajeros, deberían colocarse avisos y entregarse hojas volantes que adviertan a los viajeros sobre las graves consecuencias del tráfico de drogas y estupefacientes y de las sanciones que en lo penal puedan sufrir las personas enjuiciadas por delitos relacionados con dichas sustancias.

Sistemas de permisos

29. Además del uniforme de la compañía, la tripulación y el personal de apoyo en el aeropuerto usará una tarjeta de identificación que la acredite como tal, la cual deberá lucir en forma permanente en lugar visible.

Esta Recomendación reemplaza a la Recomendación A8-1.

Cuestión 7 del

Orden del Día: **Capacitación profesional del personal de aviación civil y de las líneas aéreas.**

Tarea Nro. 16 de la Secretaría

Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/07

26. La Secretaría presentó la nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/07 recordando que la XIV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Santo Domingo, República Dominicana, noviembre de 2000) había incluido en el Programa de Trabajo para el bienio 2001-2002 la capacitación profesional del personal de los Estados y líneas aéreas de la región en materia de transporte aéreo. Asimismo, señaló que ésta había sido una tarea permanente asignada a la Secretaría, ya que la formación y el perfeccionamiento del personal que trabaja en la administración destinada a la aviación civil eran objetivos permanentes de las autoridades aeronáuticas de los Estados miembros, y que el entrenamiento del personal aeronáutico a estándares internacionales era un prerrequisito para que la aviación civil en la región continúe su desarrollo de manera segura y ordenada, en cumplimiento de las responsabilidades de cada Estado.

27. Consciente de la importancia de este aspecto, y teniendo en cuenta que algunos Estados miembros no disponen de medios propios para promover la capacitación profesional, el GEPEJTA conoció la información sobre los centros de instrucción aeronáutica de reconocida competencia en el nivel técnico, superior y gerencial, con el objetivo de preparar, programar y dictar cursos para fortalecer la gestión de las actividades de aviación civil; i.e. programas de capacitación ofrecidos por el Instituto de Aviación Civil de Brasil; Cursos ofrecidos por la Academia de Aviación de Singapur; Cronograma de cursos que serán dictados por el IATA's Aviation Training and Development Institute (ATDI); y becas ofrecidas por la Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) de España y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Conclusión

28. El Grupo de Expertos tomó nota de la información presentada y acordó someter al Comité Ejecutivo las siguientes conclusiones:

- a) Que los Estados miembros que disponen de centros de instrucción envíen sus programas de cursos a la Secretaría, con la debida antelación, para que esta información sea circulada.
- b) Que la Secretaría continúe informando sobre los cursos que se dicten en la región.

Cuestión 8 del Orden del Día:

Procesos de integración en todos los niveles y relación con otros organismos internacionales.

Tarea Nro. 5 del Comité Ejecutivo

Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/08

29. La Secretaría presentó la nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/08 sobre el seguimiento de los procesos de integración mundial y de las nuevas políticas subregionales en materia de transporte aéreo. Dicha nota de estudio contenía los últimos acontecimientos respecto a la IV Reunión del Grupo de Trabajo Técnico de Transporte Aéreo de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) (Cartagena de Indias, Colombia, 13 y 14 de mayo de 2002); Consejo de Autoridades Aeronáuticas del Acuerdo de Fortaleza (Cartagena de Indias, Colombia, 13 y 14 de mayo de 2002); y, la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI).

30. Por su parte, la Experta de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) informó que, debido a motivos de fuerza mayor, lamentablemente se había cancelado la reunión programada a realizarse en el marco del GEPEJTA y que sería convocada para fecha posterior, probablemente dentro del marco del próximo Comité Ejecutivo de la CLAC (Lima, Perú, septiembre de 2002). Asimismo, detalló el avance de las tareas por parte de los países integrantes de la CAN, su mecanismo de trabajo y aplicación de normas.

31. A continuación, la Experta de Asociación Andina de Líneas Aéreas (AALA) explicó la reagrupación y nueva política de dicha asociación, dentro del marco de los nuevos procesos, resaltando la importante participación del sector privado.

32. Seguidamente, el Experto de Brasil informó acerca de la elección de su Estado como Presidente del Comité Ejecutivo de la Iniciativa de Transporte del Hemisferio Occidental (ITHO) para el periodo octubre de 2002 - octubre de 2004 durante su Cuarta Reunión del Comité Ejecutivo (Brasilia, 13 y 14 de mayo de 2002). Señaló también que dicha reunión no fue conclusiva y que su informe no fue aún ratificado por los países participantes y que, en cuanto Brasil aprobase dicho borrador de informe, lo haría llegar a la Secretaría de la CLAC. Asimismo, informó que, en Brasil, la autoridad aeronáutica no está subordinada al Ministerio de Transportes sino a los de Defensa y Aeronáutica.

33. Continuó haciendo una retrospectiva de la Primera Reunión del Grupo de Expertos sobre Seguridad, Protección y Asistencia en Materia de Aviación (Cancún, 4 y 5 de abril de 2002), grupo creado a iniciativa del ITHO, donde algunos de los Estados miembros expresaron su aprehensión debido a las restricciones económicas para aplicar las medidas de seguridad que se proponen debido a los altos costos de implementación para aquellos países con poco tráfico.

34. El Secretario explicó el grado de acercamiento entre la CLAC y la ITHO, señalando que la Secretaría no pudo asistir a la reunión de Cancún debido la superposición de fechas con la Reunión de Ministros de Transportes y Autoridades Aeronáuticas realizada en Chile en ocasión de la FIDAE 2002. Resaltó también la importancia de darle debida atención al tema y recomendó buscar fórmulas de acceder al apoyo ofrecido por el Banco Interamericano de Desarrollo y, sobre todo, evitar la duplicación de esfuerzos.

35. Finalmente, el Experto de la FAA/USA declaró que su administración tiene la mejor disposición de apoyar bilateralmente a aquellos países que así lo requieran. Con respecto a la formación del ITHO, señaló que la posición de los EE.UU. es que no se dupliquen los esfuerzos en pro de la seguridad y más bien que sean complementarios y no sustitutivos. Asimismo, apoyó la declaración del Experto de Brasil en el sentido de que el tema del transporte aéreo no siempre está en manos del Ministerio de Transportes.

Conclusión

36. El GEPEJTA acogió favorablemente la información presentada y la opinión de los Expertos y, acordó sugerir al Comité Ejecutivo que encargue a la Secretaría continuar con el seguimiento de los procesos de integración regional y de las nuevas políticas subregionales en materia de transporte aéreo.

Cuestión 9 del Orden del Día:

**Actualización sobre la información sobre el precio del combustible
de aviación en la región (IATA).**
Tarea Nro. 8 de la Secretaría

Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/09

37. El representante de la IATA presentó la nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/09, sobre el estudio comparativo de los precios del combustible de aviación en América Latina respecto de Estados Unidos y Europa, en la que se describía y analizaba la evolución del precio del combustible a través de diversos estudios a partir del Coloquio realizado en Salvador, Bahía, Brasil, en agosto de 2001 y la metodología inicial utilizada.

38. Entre las dificultades encontradas, destacó que en la estructura existe el mayor “diferencial comercial” y que ésta es información confidencial de las líneas aéreas. Asimismo, señaló que, luego del análisis, se optó por trabajar entre la diferencia del precio final y el precio base del *commodity*, es decir, el precio del petróleo cotizado internacionalmente, concluyendo que, en Latinoamérica, el precio del combustible es mucho más alto que en Europa y los EEUU.

39. El Coordinador puso a consideración del Grupo de Expertos la nota de estudio y solicitó al Experto de la IATA aclarar las gráficas anexadas. Asimismo, señaló que el trabajo no ha concluido y que se está recabando la información de cada país.

40. Por su parte, el Experto de Brasil observó que el trabajo había tomado otro rumbo y solicitó que se utilice la tabla referente a América Latina, elaborada anteriormente por la Secretaría, destacando la importancia de usar una única tabla referencial; criterio que fue apoyado por otros Expertos del Grupo.

41. De igual manera, el Coordinador del GEPEJTA puso de manifiesto que el trabajo aún no podía ser presentado al Comité Ejecutivo de la CLAC y que se deberá continuar trabajando en este asunto, especialmente en la diferenciación de las variables e identificación de los costos. Finalmente, agradeció la cooperación de IATA y sugirió que se continúe utilizando el formato de la Secretaría.

Conclusión

42. Luego del debate, el GEPEJTA acordó sugerir al Comité Ejecutivo lo siguiente:

- a) Encargar a la Secretaría efectuar las coordinaciones necesarias con la IATA para completar y armonizar la tabla que se utiliza en la CLAC con la información presentada durante esta reunión.
- b) Continuar analizando el tema en el foro del Comité de Alto Nivel Post-Coloquio.

Cuestión 10 del Orden del Día:

Preparativos para la XV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Asunción, Paraguay, del 4 al 8 de noviembre de 2002).

- **Información de la Secretaría sobre procedimiento en la elección del futuro Comité Ejecutivo.**

Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/10

43. La Secretaría presentó la nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/10, la cual incluía una lista actualizada de Estados miembros que han conformado el Comité Ejecutivo de la CLAC y una relación de Estados miembros que han sido sede de Asambleas Ordinarias de la CLAC.

Conclusión

44. El GEPEJTA tomó nota de la información contenida en la nota y sus adjuntos y, sin mayores comentarios, instó a los Expertos dar la divulgación necesaria en sus respectivos países, con la finalidad de que los Estados interesados vayan realizando sus coordinaciones y alcancen los consensos institucionales y diplomáticos pertinentes.

**Cuestión 11 del
Orden del Día:**

**Acuerdos alcanzados en la Segunda Reunión de Ministros de
Transporte y Autoridades Aeronáuticas de América Latina –
Proyectos de Decisión (Secretaría).**
Tarea Nro. 1 del Comité Ejecutivo

Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/11

45. El Secretario presentó la nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/11 a consideración del Grupo de Expertos, incluyendo el proyecto de Resolución A15-N “Acuerdos alcanzados por los Ministros de Transporte y Autoridades Aeronáuticas de América Latina, en el que se han considerado los acuerdos sobre las tareas terminadas, señalando que las restantes se incluirán en otros proyectos, una vez que el Comité de alto nivel Post-Coloquio termine su estudio.

Conclusión

46. El Grupo de Expertos analizó la información contenida en la nota y acordó someter el Proyecto de Recomendación que se detalla a continuación a consideración del Comité Ejecutivo en su próxima reunión (Lima, Perú, 19 y 20 de septiembre de 2002) para su ulterior aprobación por la XV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Asunción, Paraguay, 4 al 8 de noviembre de 2002):

PROYECTO DE RESOLUCIÓN A15-N

**ACUERDOS ALCANZADOS POR LOS MINISTROS DE TRANSPORTE Y
AUTORIDADES AERONÁUTICAS DE AMÉRICA LATINA**

CONSIDERANDO que entre las funciones de la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) está la de propiciar y apoyar la coordinación y cooperación entre los Estados de la región para el desarrollo ordenado y la mejor utilización del transporte aéreo dentro, hacia y desde Latinoamérica;

CONSIDERANDO que la CLAC, de conformidad a su Estatuto, puede llevar a cabo estudios económicos sobre el transporte aéreo en la región;

CONSIDERANDO que los procesos de privatización y/o concesión de aeropuertos en los Estados de la región Latinoamericana trajeron consigo la incorporación de nuevos actores a la actividad del transporte aéreo, ampliando el escenario de gestión de esta importante actividad;

CONSIDERANDO que es necesario establecer procesos de coordinación institucional que coadyuven al fortalecimiento de la aviación civil en la región;

CONSIDERANDO que durante el Coloquio “Nuevo escenario del Transporte Aéreo en América Latina” (Salvador, Bahía, Brasil, 27 y 28 de agosto de 2001), convocado por la CLAC, con el apoyo de la OACI, el BID, la IATA y AITAL, se identificaron los problemas que aquejaban a la región y se propusieron buscar alternativas para resolverlos en el menor tiempo posible;

CONSIDERANDO que, en el marco de la XI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y Gobierno (Lima, Perú, 23 y 24 de noviembre de 2001), los Presidentes reconocieron al transporte aéreo como un sector estratégico para el desarrollo y la integración de las naciones e instruyeron a los Ministros de Transporte y autoridades responsables de la aviación civil sobre el establecimiento de mecanismos de cooperación que aseguren una industria aérea competitiva y estable;

CONSIDERANDO que en cumplimiento de lo anteriormente señalado, los Ministros de Transporte y Autoridades Aeronáuticas de América Latina, durante su segunda reunión (Santiago, Chile, 2 de abril de 2002), promulgaron una lista de acuerdos a ser implementados en los Estados latinoamericanos;

CONSIDERANDO que es necesario establecer lineamientos armónicos en materia de gestión de aeropuertos y navegación aérea, competitividad y coordinación y cooperación.

LA XV ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE

I.- Exhortar a los Estados miembros la implementación de los siguientes acuerdos con el propósito de equilibrar las condiciones de competencia, estableciendo bases sólidas y adecuadas para el desarrollo del transporte aéreo de la región:

CARGOS AEROPORTUARIOS, DE NAVEGACIÓN AÉREA Y CONCESIONES

1. Establecer normas y/o revisar las existentes, con el propósito de desarrollar procedimientos de fijación y revisión tarifaria, considerando los órganos competentes (organismos reguladores o de similar naturaleza), plazos, requisitos de aprobación e instancias de participación de los usuarios de los aeropuertos, tanto en la selección de la metodología tarifaria que se aplique como en la fijación de los niveles a aprobarse.

Las normas señaladas deberán incluir audiencias públicas obligatorias con el fin de sustentar las propuestas tarifarias y fundamentar la aceptación o rechazo de las observaciones planteadas por los usuarios respecto a las tarifas propuestas.

2. Crear comités consultivos de usuarios de aeropuertos tomando en consideración las siguientes funciones:
 - a) Recibir y presentar ante el organismo competente las consultas de los usuarios de infraestructura aeroportuaria con relación a las políticas y normas de dicho organismo.
 - b) Conocer y opinar acerca de los planes de supervisión del organismo competente para las actividades del operador de aeropuertos.
 - c) Poner en conocimiento del organismo competente los requerimientos de los usuarios relativos a la prestación de los servicios aeroportuarios.

- d) Proponer líneas de acción que se consideren convenientes para mejorar la calidad en la prestación de los servicios en el ámbito de competencia del organismo.
 - e) Los referidos Comités deberían estar integrados por usuarios que acrediten representatividad en la prestación de los servicios y los mercados en que actúan.
3. Definir las reglas y procedimientos básicos de utilización de la infraestructura aeroportuaria para fines comerciales, que permitan una relación apropiada entre los operadores de aeropuerto y sus usuarios.
 4. Revisar la normatividad de las autoridades aeronáuticas y entes reguladores a fin de evitar superposición de funciones y considerar la participación de todos los actores involucrados en los procesos de privatización o concesión de servicios aeroportuarios delimitando las responsabilidades y evitando la duplicación de esfuerzos.
 5. Aliviar, como medida temporal, el flujo de caja de las aerolíneas, congelando las tasas y derechos aeroportuarios para superar las graves consecuencias derivadas de los ataques terroristas del 11 de septiembre de 2001.
 6. Que los cargos por seguridad que se asocien a la aviación civil, mantengan una relación directa con los costos, evitando cobros adicionales.

COMPETITIVIDAD

7. Analizar las medidas económicas para rebajar costos de la industria de la aviación civil y considerar la ratificación de instrumentos jurídicos que contribuyan en este aspecto.
8. Analizar y revisar las cargas tributarias que afectan la industria de la aviación civil, así como considerar la eliminación de la doble tributación de las empresas aéreas de la región. Asimismo, ratificar el Anexo 4 de la Organización Mundial de Comercio (OMC) “Acuerdo Plurilateral sobre el comercio de aeronaves civiles”.
9. Facilitar el acceso a los mercados financieros nacionales e internacionales mediante la pronta ratificación del Convenio Relativo a Garantías Internacionales sobre Elementos de Equipo Móvil y el Protocolo sobre Cuestiones Específicas de los Elementos de Equipo Aeronáutico, suscrito en Ciudad del Cabo, Sudáfrica, el 16 de noviembre de 2001.
10. Encargar a las autoridades de aviación civil que participan en el Comité Jurídico de la OACI que tomen en cuenta las preocupaciones de las aerolíneas de la región, cuando se revise y elabore el nuevo Convenio relativo a la responsabilidad civil sobre daños a terceros en la superficie.

11. Instar a las autoridades económicas y políticas de los Estados de la región a tomar en consideración la necesidad de que los ingresos que se generan por servicios de navegación aérea, protección al vuelo y aterrizaje se reinviertan en el propio sector aeronáutico.
12. Propiciar y apoyar el establecimiento de alianzas entre líneas aéreas de la región, a efectos de abaratar los costos, optimizar los servicios y armonizar la gestión comercial.

COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN

13. Impulsar la coordinación entre los organismos involucrados en materia de aviación civil (autoridades aeronáuticas, entes reguladores, operadores de aeropuerto, líneas aéreas, etc.), de tal forma, que la relación oficial de éstos con los organismos especializados internacionales (OACI/CLAC) se establezca por medio de la entidad acreditada a los mismos.
 14. Adoptar las medidas necesarias para adherirse al Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional y brindar apoyo a las autoridades aeronáuticas respecto a las acciones que vienen tomando en esta materia.
 15. Establecer las medidas apropiadas para evitar la duplicidad innecesaria en el control de seguridad de pasajeros y carga, en materia de seguridad aeroportuaria, de tal forma que las aerolíneas no asuman cargos adicionales.
- II.- Encargar al Comité Ejecutivo y sus Órganos Subordinados que se aseguren de realizar un seguimiento continuo de la implementación de los acuerdos señalados en los Estados miembros y apoyar, si fuera el caso, a los Estados que requieran de apoyo para este fin.

Cuestión 12 del Orden del Día:

Metodología que aplican las empresas concesionarias para el cobro de tarifas aeroportuarias en los Estados miembros – Proyecto de Decisión (Comité de alto nivel Post-Coloquio).

Tareas Nros. 6 del Comité Ejecutivo y 17 de la Secretaría0

Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/12

47. La Secretaría presentó la nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/12, recordando que esta tarea era parte del trabajo encargado por los Ministros de Transportes y Autoridades Aeronáuticas al Comité de alto nivel Post-Coloquio.
48. Al respecto, el Experto de Chile indicó que no se había podido concluir con el trabajo encomendado y que en el plazo de dos semanas enviaría a la Secretaría la guía metodológica para el cálculo de los costos de los servicios aeroportuarios en la región que formará parte del proyecto de Resolución A15-Q.

Conclusión

49. El Grupo de Expertos tomó nota de la información presentada y solicitó a Chile enviar a la Secretaría lo antes posible el proyecto de Recomendación sobre la “Guía metodológica para el cálculo de los costos de los servicios aeroportuarios en la región”, a fin de que sea analizado por el Comité de alto nivel Post-Coloquio y posteriormente presentado a consideración del Comité Ejecutivo en su próxima reunión (Lima, Perú, 19 y 20 de setiembre de 2002) para su ulterior aprobación por la XV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Asunción, Paraguay, 4 al 8 de noviembre de 2002).

Cuestión 13 del Orden del Día:

Guía de orientación sobre el modelo a seguir en las concesiones aeroportuarias – Proyecto de Decisión (Comité de alto nivel Post-Coloquio).

Tareas Nros. 6 del Comité Ejecutivo y 17 de la Secretaría

Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/13

50. La Secretaría presentó la nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/13, resaltando que el proyecto de Resolución sobre la “Guía de orientación sobre el modelo a seguir en las concesiones aeroportuarias” fue elaborado por el grupo de trabajo liderado por Chile dentro de las tareas del Comité de alto nivel Post-Coloquio atendiendo un mandato de los Ministros de Transporte y Autoridades Aeronáuticas de América Latina.

51. Durante el debate, los Expertos presentaron sus comentarios. De igual manera, el Experto de IATA informó acerca del documento elaborado por AITAL e IATA (**Adjunto 5**) que fuera entregado a la Secretaría. Sobre este particular, solicitó que los criterios ahí contenidos sean vertidos en el proyecto de Resolución con el propósito de perfeccionarlo y para que los objetivos ahí señalados sean concordantes con los principios de OACI y de CLAC.

Conclusión

52. En ese orden de ideas, el GEPEJTA acogió favorablemente las sugerencias vertidas por los Expertos y acordó encargar a la Secretaría que incorpore las enmiendas pertinentes aprobadas durante el debate y analice la posibilidad de incluir las sugerencias de las líneas aéreas en la medida de lo aplicable para someter a consideración del Comité Ejecutivo en su próxima reunión (Lima, Perú, 19 y 20 de septiembre de 2002) el proyecto de Resolución definitivo y para su ulterior aprobación por la XV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Asunción, Paraguay, 4 al 8 de noviembre de 2002).

Nota: Conforme lo acordado, la Secretaría introdujo las enmiendas propuestas por los Estados durante el debate. Asimismo, analizó el documento presentado por IATA/AITAL tomando en cuenta otras Decisiones y Proyectos de Decisión relacionados:

- **Recomendación A13-4 “Factores a considerar en la privatización de aeropuertos”**
- **Proyecto de Resolución A15-N “Acuerdos alcanzados por los Ministros de Transporte y autoridades aeronáuticas de América Latina”**

- Proyecto de Resolución A15-S “Establecimiento de un foro permanente de Ministros en el marco de la CLAC”
- Proyecto de Resolución A15-Q “Guía metodológica para el cálculo de los costos de los servicios aeroportuarios en la región”
- Proyecto de Resolución A15-R “Guía de orientación sobre el modelo a seguir en las concesiones aeroportuarias”
- Proyecto de Resolución A15-O “Criterios y directrices en materia de política de transporte aéreo”.

Para este Proyecto de Resolución, en particular, se ha creído conveniente incluir solamente algunos de los puntos de dicho documento en la parte considerativa, en negrillas y sombreados, tal como aparece a continuación:

PROYECTO DE RESOLUCIÓN A15-R

GUÍA DE ORIENTACIÓN SOBRE EL MODELO A SEGUIR EN LAS CONCESIONES AEROPORTUARIAS

CONSIDERANDO que la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC), de conformidad a su Estatuto, tiene la facultad de desarrollar estudios económicos sobre el transporte aéreo en la región;

CONSIDERANDO que los procesos de concesión de aeropuertos en los Estados de la región latinoamericana han incidido en los costos de los servicios aeroportuarios;

CONSIDERANDO la necesidad de incluir a la autoridad aeronáutica nacional en las comisiones de concesiones de aeropuertos;

CONSIDERANDO la necesidad de revisar los modelos utilizados en las concesiones de aeropuerto, de tal manera que se garanticen costos razonables y transparentes impidiendo el abuso de posiciones monopólicas;

CONSIDERANDO la necesidad establecer directrices y mecanismos de apoyo a los Estados para llevar a cabo los procesos de concesión y/o corregir distorsiones que puedan tener los procesos ya finalizados;

CONSIDERANDO que los aeropuertos deben brindar facilidades a las líneas aéreas y sus pasajeros, manejar frecuencias mayores con igual calidad de servicio, optimizar los desplazamientos y los tiempos en las terminales, y ofrecer comodidad y servicios comerciales a todos los usuarios;

CONSIDERANDO que los aeropuertos por su naturaleza brindan “servicios públicos” a los usuarios del transporte aéreo;

CONSIDERANDO que es responsabilidad indelegable de los Estados garantizar que este servicio de transporte público se provea en forma eficiente, segura y competitiva para garantizar la prestación de los servicios con óptimos estándares de seguridad y calidad.

LA XV ASAMBLEA DE LA CLAC

RESUELVE instar a los Estados miembros a utilizar la siguiente guía de orientación como modelo a seguir en las concesiones aeroportuarias:

GUÍA DE ORIENTACIÓN SOBRE EL MODELO A SEGUIR EN LAS CONCESIONES AEROPORTUARIAS

1. FUNCIÓN ESPECÍFICA DE UN AEROPUERTO

El aeropuerto es el puerto de entrada o salida para el tráfico aéreo, donde se llevan a cabo los trámites de aduanas, inmigración, sanidad pública, reglamentación veterinaria y fitosanitaria, y procedimientos similares.

Los aeropuertos deberán ser administrados con una clara orientación económica y comercial, en donde la empresa privada deberá desempeñar un mejor papel que el Estado y cuyo beneficio debe ser percibido no sólo por los usuarios directos, sino por toda la comunidad.

2. CONDICIONES PARA PRIVATIZAR Y/O CONCESIONAR LOS AEROPUERTOS

Para iniciar un proceso de privatización y/o concesión de aeropuertos se deben dar las siguientes condiciones:

- a) Cuando existen altas expectativas para el crecimiento del tráfico aéreo.
- b) Cuando existe un déficit importante en la infraestructura aeroportuaria.
- c) Cuando el aeropuerto alcanza un tamaño crítico. Es posible que las necesidades de inversión sean financiables por la actividad misma y, en ese caso, la gestión deberá ser delegable a la empresa privada a cambio de inversión y servicios.

3. FORMAS PARA LA PRIVATIZACIÓN Y/O CONCESIÓN DE LOS AEROPUERTOS

Los Estados tienen distintas alternativas de privatización y/o concesión, sin embargo, serán las condiciones particulares de cada uno las que determinarán el sistema más apropiado. En ese sentido, es recomendable que el Estado ceda gradualmente al privado los derechos sobre un servicio, de tal forma, que se tomen las medidas correctivas que permitan terminar con un proceso exitoso.

Las modalidades pueden referirse a:

- a) Venta total o parcial de activos: Bajo esta modalidad, los aeropuertos son completamente privados, limitándose a aeropuertos pequeños y agrupados en torno a la aviación general y los clubes aéreos.
- b) Arriendo de activos para su explotación: El Estado mantiene la propiedad de los aeropuertos pero su operación se exterioriza por un plazo.

- c) Creación de sociedades mixtas con participación accionaria del Estado y del inversionista: En este caso, el aeropuerto es operado por una compañía cuya propiedad está dividida entre el sector público y privado.
- d) Contrato de administración.
- e) Concesión de uso y explotación: El aeropuerto no tiene necesidades de inversión y sólo se requiere la explotación de la infraestructura existente por un plazo determinado.
- f) Contrato BOT (Construcción, transferencia y explotación): En este caso, existen requerimientos de inversión, la cual es realizada por el privado y éste obtiene el derecho de explotar comercialmente los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos por un plazo determinado. Posteriormente, el Estado tiene la opción de reanudar la administración del aeropuerto o, alternativamente, puede volver a licitar.

En un sistema BOT, se dan algunas características singulares que se detallan a continuación:

- Existe una infraestructura e ingresos (pasajeros, carga, servicios, etc); disminuye el riesgo y se facilita el financiamiento.
- Las inversiones son programadas (si disminuye el tráfico, no se invierte y, viceversa).
- Los ingresos son en dólares; se facilita el acceso a mercados financieros más amplios (disminuye el riesgo cambiario).
- Es posible volver a licitar la obra cada cierto tiempo, introduciendo competencia. El BOT requiere que los interesados puedan evaluar el estado de conservación de los activos cada vez que se re-licita la empresa, para saber cuánto pagar.

4. ASOCIACIÓN PÚBLICO Y PRIVADO

4.1 Objetivo común

En toda relación, cada parte tiene objetivos propios que no son semejantes pero, existe un interés común que debe ser compartido, es decir, el hecho de realizar, de la mejor manera y al menor costo posible, una infraestructura pública y asegurar que la operación se lleve a cabo de la mejor forma.

4.2 Tipo de relación

Se deberá promover una relación público-privada sólida, equilibrada y eficaz de tal forma que, los poderes y obligaciones que permanecen en la autoridad (e.g., regulación de tarifas, operaciones aduaneras, policiales y de control aéreo etc.), no atenten en contra de los intereses del privado (rentabilidad).

4.3 Contrato

Los resultados de las negociaciones deben terminar en un contrato, en donde se establezcan, ***tanto para la autoridad como para el privado***, las responsabilidades, las reglas de delegación de la gestión aeroportuaria y acuerdos de principios.

5. PROYECTO DE PRIVATIZACIÓN Y/O CONCESIÓN

5.1 Proceso

- a) Se recomienda que un agente externo experto asesore y apoye a la autoridad *en* el traspaso a un operador privado de las funciones ejercidas por un organismo público.
- b) Diagnóstico y recomendaciones de tipo jurídico e institucional acerca de la gestión actual de los aeropuertos y su compatibilidad con el proyecto de privatización.
- c) Análisis del tipo de privatización.
- d) Análisis del contexto económico y del potencial del aeropuerto.
- e) Valorización del proyecto.
- f) Recomendación del tipo de delegación más adecuado de acuerdo a la naturaleza y contexto del proyecto.
- g) Preparación de la licitación.
- h) Asesoría en el estudio de ofertas.

5.2 Derechos y responsabilidades del Estado y el privado

- a) Del Estado:
 - Se deberá describir con precisión las condiciones con que actuarán los agentes, de acuerdo a las prácticas internacionales reconocidas.
 - Se deberá explicitar las condiciones bajo las cuales se evalúa el proyecto en términos de sistemas de recaudación, ingresos, régimen cambiario, etc.
 - Cuando la autoridad del Estado no cumpla con sus compromisos, el delegatario podrá recurrir al contrato de delegación.
 - Los compromisos mutuos deberán ser materia de seguimiento continuo y conjunto.
 - Las tareas de control policial, aduana, inmigración, emigración, fitosanitario y supervisión de la seguridad aérea y terrestre deberán quedar excluidas de la delegación; pero, la autoridad del Estado y, en nombre de cualquier servicio público, debe comprometerse con las condiciones de su ejecución

b) Del Privado:

Se refieren a actividades relacionadas con la operación:

- Servicios de los aviones en tierra: Puentes de embarque, vehículos terrestres, energía eléctrica a los aviones ubicadas en puertas de embarque y plataforma.
- Servicios al pasajero: Servicios higiénicos, áreas de servicios de comunicaciones, instalaciones de estacionamientos, servicio de transporte de equipaje en el terminal.
- Ejecución de las tareas de control: Circuito cerrado de televisión, paneles teleindicadores para información de vuelos.
- Disponibilidad de espacios para las líneas aéreas: Oficinas comerciales, mostradores de las aerolíneas, mostradores de chequeo, oficinas de apoyo.

Se refieren a aquellas funciones de tipo comercial y económicas, las cuales permitirán al delegatario asegurar una rentabilidad de la operación:

- Servicios comerciales adicionales para pasajeros, e.g., restaurantes.
- Búsqueda de estrategias convergentes con las líneas aéreas.

6. LA LICITACIÓN

6.1 Transparencia

La información de tipo técnica, legal y financiera que se proporcione al oferente deberá ser completa y actualizada de tal forma que, las ofertas técnicas y económicas, sean competitivas y óptimas.

Del mismo modo, es recomendable que, entre las autoridades a cargo del proceso y los potenciales oferentes, se realice una discusión amplia e informada a fin de lograr que las condiciones de licitación sean convenientes para los licitantes.

6.2 Criterios de selección

a) Criterio único

Bajo este criterio, se pretende eliminar cualquier imprecisión en la forma de adjudicación, y consiste en que una comisión de expertos revise la oferta de cada uno de los candidatos compuesta por una propuesta técnica y otra económica. En la oferta técnica, se califica el grado de aceptabilidad que se tiene relativo a:

- Integrantes del grupo oferente.
- Experiencia del operador (su presencia **debe ser** obligatoria): El operador **deberá asumir** el cambio de gestión y **deberá ser** garante de los resultados económicos esperados; por lo cual, se recomienda exigir una participación relevante en el consorcio, **que varíe** entre 10% y 25 %.
- Forma de operar el aeropuerto.
- Plan de desarrollo del aeropuerto.
- Propuestas de inversión.
- Propuesta de financiamiento.

Si la oferta técnica resulta suficiente, se pasa a la etapa de examinar la oferta económica de acuerdo a un solo criterio, a partir del cual, se determinará al adjudicatario. Este criterio dependerá de las características del proyecto y, puede estar asociado a:

- Plazo.
- Canon anual que paga el adjudicatario al Estado.
- Pago inicial del adjudicatario por:
 - ✓ La compra de participación (privatización)
 - ✓ La valorización de los activos
- Tarifa por pasajero embarcado: La principal variable de la etapa de licitación es la tarifa por pasajero embarcado. El adjudicatario que resulte será el que ofrece la menor tarifa por pasajero embarcado.
- Subsidio del Estado: Corresponde a un pago anual que realiza el Estado al privado.

La desventaja que tiene este proceso es que, desde el punto de vista técnico, al ser consideradas como aceptables las distintas ofertas técnicas, no se hace diferencia entre uno y otro proyecto. Sin embargo, la ventaja que tiene este sistema es que objetiviza el proceso de evaluación.

b) ***Criterio múltiple***

Este método de selección considera, en forma agrupada, varios aspectos técnicos y económicos y que, al considerar en forma ponderada cada una de ellos, permite evaluar y calificar cada una de las ofertas. La ventaja que tiene este proceso es que se consideran en forma simultánea distintos parámetros, lo cual facilita **la mejor comprensión de** cada oferta.

7. PLAZOS

7.1 Obligaciones de inversión

Dado los niveles de inversión requeridos en los proyectos aeroportuarios **se recomienda** otorgar plazos de concesión, entre 25 y 50 años. Sin embargo, los plazos muy extensos son resistidos por las compañías, porque los programas de inversión están financiados por los pronósticos de tráfico aéreo, los cuales siempre están sujetos a imprevistos. Por lo tanto, para

que el compromiso con el privado sea eficaz, se requerirá flexibilidad para ajustar los contratos en términos de inversión, preservando la calidad de los servicios.

7.2 Riesgos

Se deberán identificar y distribuir, en forma clara y armónica, los siguientes riesgos entre el Estado y la parte privada:

- a) Riesgo país: Se refiere al riesgo político que puede resultar de cambios legislativos y/o reglamentarios, el cual deberá ser asumido por la parte estatal.
- b) Riesgo de tráfico: Este tipo de riesgo lo podrá asumir la parte privada, siempre y cuando, los imprevistos de tráfico no sean atribuibles en forma directa a la autoridad, e.g., negación de derechos de tráfico. **El privado podrá enfrentar este tipo de riesgo, e.g., postergando o difiriendo las obras de inversión.**

Existe la alternativa que el Estado asegure un tráfico mínimo de pasajeros. En caso que el tráfico de pasajeros real sea inferior al proyecto, el Estado deberá compensar económicamente al privado; en caso contrario, el privado deberá compartir los excedentes con el Estado.

- c) Riesgo cambiario: El riesgo puede ser asumido por la parte privada, siempre y cuando, los egresos e ingresos sean en divisas. En caso que la autoridad local exija que los ingresos sean en moneda local, el contrato deberá contener una cláusula de ajuste en la paridad cambiaria.
- d) Riesgo de construcción: Es asumido por la parte privada y éste lo transfiere a la empresa constructora, en términos de presupuesto e inversión.
- e) Riesgo de operación: Es asumido por el operador.

7.3 Término del contrato de delegación

- a) Causales de retiro

Durante la etapa de licitación y en el contrato de delegación debe quedar, claramente expresado, las condiciones bajo las cuales el consorcio podrá retirarse de la operación. Las razones que pueden ameritar el retiro de la operación de un consorcio son atribuibles a dificultades ocasionadas por:

- Cambios en las políticas de la autoridad estatal.
- Modificación de la organización del consorcio.
- Visiones diferentes en el largo plazo: Esta podría ser una razón por la cual un socio deseara retirarse antes del negocio. De esta forma, podría hacerse más atractivo un proyecto, porque existiría un mayor abanico de potenciales socios.

b) Condiciones de retiro

Las condiciones de retiro deben ser equilibradas para evitar la indolencia del concesionario al final del término de la concesión.

c) Posibilidades de retiro

En el proceso de privatización, el consorcio podrá vender parte o todas sus acciones. En cualquier caso, se podrá sustituir a uno o varios socios.

8. TIPOS DE DELEGACIÓN

8.1 Delegación de un sistema aeroportuario

Cuando la delegación se extiende a todo el sistema aeroportuario:

a) Para el Estado

Este sistema es útil cuando, en forma individual, se pretende conformar una red congruente, en que cada aeropuerto de alta rentabilidad, se vincula con otro de baja rentabilidad. Un conflicto que se podría suscitarse entre el Estado y el privado, es la diferente prioridad que se podría otorgar a uno y otro aeropuerto; pero, si hay reglas claras, estos conflictos potenciales podrían no existir.

b) Para el operador privado

Se enfrenta a la oportunidad aplicar un método de gestión en un sistema aeroportuario amplio, pero exige una importante movilización de recursos, los cuales pueden aminorarse con un claro programa de inversión.

8.2 Delegación parcial

La autoridad estatal se libera de invertir en proyectos particulares. Se debe tener cuidado en establecer reglas claras de funcionamiento y principios de sociedad público-privada, especialmente cuando, en un mismo aeropuerto, se separa la responsabilidad de operación; e.g., de las pistas y los terminales.

9. INGRESOS DE LOS OPERADORES PRIVADOS

Con la incorporación del privado a la gestión aeroportuaria y, a modo de compensación por la inversión y/o por los costos operacionales de la gestión del servicio realizado, el privado deberá recibir ingresos por la explotación de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos.

9.1 Tarifa por pasajero embarcado

Una de las principales variables en la etapa de licitación es la tarifa por pasajero embarcado, es decir, el adjudicatario de la concesión será aquél que ofrezca la menor tarifa por pasajero embarcado, la cual se materializa a través de un pago que realiza el Estado al concesionario.

El valor de la tarifa por pasajero embarcado deberá determinarse a través de un análisis de factibilidad financiera para la propuesta de desarrollo del aeropuerto. El análisis deberá llevarse a cabo por medio de la formulación de un modelo financiero que simule los flujos de efectivo, la evolución del proyecto desde el punto de vista de un inversionista privado, el cálculo de los costos de construcción, operación, mantenimiento y en las proyecciones de demanda de tráfico.

9.2 Por servicios aeronáuticos y no aeronáuticos

a) Clasificación de los servicios

Durante la etapa de explotación, la empresa concesionaria empezará a percibir ingresos por la gestión de los servicios aeronáuticos y no aeronáuticos, **los mismos que se clasifican de la siguiente manera:**

Servicios aeronáuticos	Servicios no aeronáuticos
Sistemas de embarque	No comerciales
Servicio de plataforma	No comerciales facultativos
Servicio de alimentos	Comerciales obligatorios
Sistema de equipaje saliente y entrante	Comerciales facultativos
Facultativos comerciales facultativos	Comerciales optativos

b) Política de precios para los servicios

Para los servicios monopólicos se deberán establecer tarifas libres no superiores a las vigentes antes de la concesión. Las tarifas deberán ser conocidas por todos los usuarios, no deberán ser discriminatorias y deberán reflejar una calidad de servicio que se medirá periódicamente. Al ser libres las tarifas, el concesionario tendrá la opción de **disminuirlas** para incentivar el tráfico y de hacer gestión sobre los diferentes servicios que ofrece.

Para los servicios no monopólicos, el operador privado tendrá la posibilidad de establecer tarifas libres, salvaguardando los derechos de libre accesibilidad de los usuarios al servicio, así como la calidad del mismo.

Las tarifas máximas, así como los mecanismos de regulación y explotación deberán ser revisados cada dos años. La revisión se podrá realizar con el operador privado; sin embargo, se tiene la desventaja de que el proceso puede ser poco objetivo. Por otro lado, la revisión en el contexto de una re-licitación tiene todos los costos asociados a la licitación y al eventual cambio de concesionario, **lo que** transparenta el proceso.

El sistema tarifario deberá basarse en criterios de racionalidad económica. La revisión de las tarifas se objetiviza mediante este criterio.

10. SISTEMAS TARIFARIOS PARA SERVICIOS AERONÁUTICOS Y NO AERONÁUTICOS

En los países, en los cuales el concesionario está en libertad de determinar distintos niveles de tarifas por horarios, por volúmenes de operaciones y por paquetes de servicios, la tarifa compuesta (Ingresos/Unidad de Tráfico) deberá ser menor o igual una tarifa máxima, calculada a través de la metodología de flujos de efectivo descontados como función de un valor residual, unidad de tráfico, egresos (inversiones, gastos y costos), tasa de rendimientos sobre las inversiones y de un período de evaluación. La tarifa máxima deberá ajustarse por efecto inflación y eficiencia del concesionario.

En los países en que la determinación de las tarifas es responsabilidad exclusiva del Estado, se determinará sobre la base de la metodología que estimula la calidad, eficiencia, minimiza costos y maximiza ingresos. Esta metodología deberá incorporar el efecto de reajustabilidad y costo de amortización de inversiones y eficiencia, e incluye aterrizaje, infraestructura, aproximación, estacionamiento de aviones, carga, Iluminación, puentes y buses, y combustible.

11. SUBSIDIO A LOS PROYECTOS AEROPORTUARIOS

La red de infraestructura aeroportuaria podrá analizarse en forma integral y, privatizar un sistema conformado por varios aeropuertos, vinculando operativa y administrativamente cada aeropuerto de alta rentabilidad con otro de baja rentabilidad, hará que el Estado se libere de cualquier pago al operador privado, teniendo un sistema autofinanciado y equilibrado en términos presupuestarios.

Cuando se privatizan aeropuertos en forma independiente y, las condiciones de tarificación aún no están dadas, porque los niveles de tráfico son bajos, podría resultar que, desde el punto de vista privado, se requiera un subsidio (pago al operador privado por el Gobierno) porque se deberá absorber la diferencia entre la tasa de embarque requerida y aquella que se cobra según reglamento; de esta forma el negocio será atractivo.

Cuestión 14 del Orden del Día:

Crterios y directrices en materia de política de transporte aéreo -
Proyecto de Resolución (Grupo específico de política aérea).
Tarea Nro. 1 del Comité Ejecutivo

Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/14

54. La Secretaría presentó la nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/14 e informó al Grupo de Expertos que este tema sería analizado por el Grupo específico de política aérea durante la reunión que se celebraría inmediatamente después del GEPEJTA y que el proyecto de Resolución a analizarse sería puesto a consideración del Comité Ejecutivo, en su próxima reunión (Lima, Perú, 19 y 20 de septiembre de 2002).

Conclusión

55. En ese sentido, el Grupo específico de política aérea, durante su tercera reunión celebrada en la misma sede del GEPEJTA, revisó y realizó las enmiendas pertinentes al proyecto de Resolución A15-O sobre “Criterios y directrices en materia de política de transporte aéreo”; motivo por el cual se presenta a continuación para la consideración del Comité Ejecutivo y su ulterior aprobación por la XV Asamblea Ordinaria (Asunción, Paraguay, 4 al 8 de noviembre de 2002):

PROYECTO DE RESOLUCIÓN A15-O

CRITERIOS Y DIRECTRICES EN MATERIA DE POLÍTICA DE TRANSPORTE AÉREO

CONSIDERANDO que la XIV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Santo Domingo, República Dominicana, noviembre de 2000) promulgó la Resolución A14-1 sobre “Criterios y directrices en materia de política de transporte aéreo”;

CONSIDERANDO que en la Resolución antes señalada, entre otras cosas, se encarga al Comité Ejecutivo y sus Órganos Subordinados que, en función de la evolución de la actividad aeronáutica, revisen y actualicen los criterios y directrices en materia de política de transporte aéreo periódicamente;

CONSIDERANDO que la complejidad de la actividad de la aviación civil reclama de los Estados miembros de la CLAC la coordinación de las políticas de transporte aéreo 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;

CONSIDERANDO que la seguridad operacional, la seguridad de la aviación civil y la facilitación son temas prioritarios en cuanto al cumplimiento de sus normas;

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.

LA XV 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

Los Estados miembros propiciarán el fortalecimiento de los mecanismos regionales (Sistema Regional de Cooperación para la Vigilancia de la Seguridad Operacional y 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 Auditorías 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, respaldarán 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.

3. Facilitación

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.

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 necesarios 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 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.

COMPETITIVIDAD

5. Apertura de tráfico

- a) Los Estados miembros facilitarán, según su política, el otorgamiento de los derechos de tráfico de tercera, cuarta y quinta libertad, intra y extra regionales a favor de los transportadores aéreos de la región en un esquema de sana competencia.
- b) Los Estados miembros considerarán favorablemente, según su política, 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.
- c) Los Estados miembros promoverán, según su política, las condiciones para la realización de servicios de transporte aéreo fronterizo dentro del marco regulatorio pertinente.
- d) Los Estados miembros promoverán, según su política, la suscripción de acuerdos multilaterales sobre servicios de transporte aéreo, buscando una ***gradual*** liberalización en la región.

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

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.

8. Medidas unilaterales

Los Estados miembros procurarán abstenerse de tomar medidas unilaterales que afecten la sana competencia, a los usuarios o a los 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)

Los Estados miembros consideran importante que se utilice el código de conducta de la OACI y se incluya la cláusula modelo para los SRC en los acuerdos bilaterales y multilaterales del transporte aéreo.

13. Asignación de turnos (SLOTS)

Los Estados miembros propiciarán que la asignación de turnos en los aeropuertos congestionados 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.

14. Subsidios, impuestos y cargos al usuario

Los Estados miembros se manifiestan contrarios a la utilización de “subsidios” a modo de asistencia a sus transportistas. Asimismo, reconocen que los impuestos y cargos a los usuarios constituyen una creciente carga sobre las líneas aéreas y los 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.

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.

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

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.

18. Turismo

Los Estados miembros adoptarán, según su política, 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.

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.

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 y una activa participación en los foros técnicos sobre esta materia, y tendrán en consideración el impacto que las normas ambientales puedan tener sobre la utilización del material de vuelo de los transportistas de la región.

22. Nacionalidad del transportador

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

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.

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 A14-1.

**Cuestión 15 del
Orden del Día:**

Otros asuntos.

- **Informe de la Secretaría sobre nuevo estatus del Grupo de Seguridad / CLAC**

Tareas Nros. 2 del Comité Ejecutivo y 13 de la Secretaría

Nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/15

Nota informativa CLAC/GEPEJTA/10-NI/01

56. La Secretaría presentó la nota de estudio CLAC/GEPEJTA/10-NE/15 acerca de los seguros por riesgo de guerra. De igual manera, hizo la presentación de la nota informativa CLAC/GEPEJTA/10-NI/01 relacionada con el nuevo estatus del Grupo de Seguridad / CLAC, indicando que éste trabajará como grupo independiente y que su próxima reunión será en octubre del presente año.

57. Durante el debate, el Coordinador de la reunión presentó algunas informaciones aclaratorias sobre el seguro aeronáutico por riesgo de guerra. Entre otras, explicó el establecimiento por parte de la OACI de una empresa sin fines de lucro, no-OACI, para realizar los estudios y análisis requeridos sobre el tema. Finalmente, hizo una breve descripción del mecanismo propuesto.

Conclusión

58. El Grupo de Expertos tomó nota de la información presentada y acordó sugerir al Comité Ejecutivo exhortar a los Estados a responder favorablemente, lo antes posible, la carta enviada por el Presidente del Consejo de la OACI sobre los seguros de riesgo de guerra por considerar este tema como de trascendental importancia.

Clausura

59. Para finalizar, el Coordinador agradeció su elección y el apoyo ofrecido por la Secretaría y los participantes. De igual manera, agradeció a todo el personal que de una u otra forma contribuyó al desarrollo de la reunión y al éxito alcanzado. Asimismo, resaltó la dinámica del grupo que permitió terminar las sesiones antes de lo programado y expresó sus deseos de un feliz retorno a sus respectivos países.

**PALABRAS DE BIENVENIDA DEL SR. FERNANDO ANTILLÓN VALENZUELA,
DIRECTOR GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DE MÉXICO**

SR. MARCO OSPINA YÉPEZ, SECRETARIO DE LA COMISIÓN LATINOAMERICANA
DE AVIACIÓN CIVIL

SEÑORES EXPERTOS REPRESENTANTES DE LOS ESTADOS MIEMBROS DE LA
CLAC

SEÑORES OBSERVADORES DE ORGANISMOS INTERNACIONALES

SEÑORA Y SEÑORES

Representa para mí un motivo de gran distinción estar presente ante todos ustedes en representación del Arquitecto Pedro Cresola y Weber, Secretario de Comunicaciones y Transportes de México, para darles un mensaje con la más cordial de las bienvenidas, un saludo fraterno que queremos compartir con especial afecto en ocasión de la celebración de esta Décima Reunión del Grupo de Expertos en Asuntos Políticos, Económicos y Jurídicos del Transporte Aéreo (GEPEJTA/10) en esta Ciudad de México, desde hoy hasta el 19 de julio de 2002.

Este evento es de significativa relevancia en el que se abordarán temas de sumo interés para el tratamiento y el desarrollo del transporte aéreo en la región.

Agradezco en particular la presencia de los distinguidos asistentes a esta reunión, que se ha constituido en un foro excelente en el que los participantes realizan su mejor esfuerzo en alcanzar los objetivos de propiciar, apoyar y coordinar la cooperación y la colaboración de los países miembros de la CLAC, contribuyendo a la solución de problemas que afectan a la aviación civil en esta región.

Reconocemos también que significa una excelente oportunidad para estrechar los lazos de amistad y entendimiento, lo que permite fortalecer nuestros vínculos, buscando abrir y contar con mejores canales de comunicación y de acercamiento recíprocos.

La agenda para esta Décima Reunión contempla el análisis de temas de gran interés, particularmente para México, como los relativos a política regional en materia de medio ambiente, criterios y directrices sobre servicio al cliente y calidad total, coordinación entre el transporte aéreo y el turismo como estrategia dentro de los esquemas de la integración latinoamericana, metodología aplicada por las concesiones de aeropuertos para el cobro de sus tarifas en los Estados miembros, guía de orientación sobre el modelo a seguir en las concesiones aeroportuarias y directrices en materia de política de transporte aéreo, entre otros, lo cual ejemplifica la importancia de este evento y de los esfuerzos que se están desarrollando para el progreso de la zona.

Siendo México país fundador y depositario de los Estatutos de la CLAC, y miembro de ella desde diciembre de 1973, ha seguido con afán y con un espíritu de cooperación, una muy activa participación en las reuniones y propósitos del organismos, procurando mediante ello, obtener el conocimiento de las tendencias que implican la conformación de una política de transporte aéreo en el área.

Por ello, tenemos la firme convicción de que el futuro de la aviación en nuestra región debe basarse en una estrecha relación entre los Estados miembros de la CLAC, que haga posible enfrentar los grandes desafíos que presenta esta industria en los tiempos actuales, en los que siendo el transporte aéreo mundial un motor del desarrollo económico, un propulsor de negocios y el turismo y un vehículo para el desarrollo social y cultural de los pueblos, observamos con gran pesar que éste ha sido gravemente afectado por los eventos que en fechas recientes ha experimentado, sufriendo ataques que han mermado considerablemente la credibilidad y la confianza en este medio.

QUINTA REUNIÓN DEL COMITÉ DE ALTO NIVEL POST COLOQUIO

LISTA DE PARTICIPANTES

Fernando Robledo
Jefe del Departamento OACI
Edificio Cóndor
Av. Pedro Zanni 250
1104 Buenos Aires, **ARGENTINA**

Tel (5411) 4317 6411
Fax (5411) 4317 6411
Email dtoaci@faa.mil.ar

Horacio E. Knobel
Director Legislación y Acuerdos
Secretaría de Transporte
Coordinación Ejecutiva Transporte Aerocomercial
Hipólito Yrigoyen 250 12° Piso
Buenos, Aires **ARGENTINA**

Tel. (5411) 4349 7306
Fax (5411) 4349 7205
Email hknobe@mecon.gov.ar

Diego Raúl González
Aeropuertos Argentina 2000
ARGENTINA

Erik Larrazabal
Coordinador Dirección de Regulación
Superintendencia de Transportes
Calle 9 No. 280 Obrajes
Casilla 5976, La Paz, **BOLIVIA**

Tel. (591) 278 5288
Fax (591) 278 5255
Email elarrazabal@suptrans.gov.bo

Abdón Porcel Arancibia
Responsable Aeronáutico
Superintendencia de Transportes
Calle 9 No. 280 Obrajes
Casilla 5976, La Paz, **BOLIVIA**

Tel (591)278 5261/278 5288
Fax (591) 278 52 88
Email aporcel@suptrans.gov.bo

Luiz Adonis Batista Pinheiro
Asistente de la CERNAI
Min. de Aeronáutica, Av. Marechal Camara 233
12° andar CEP 20.020 Rio de Janeiro, **BRASIL**

Tel. (5521) 2544 1194
Fax (5521) 2240 6022
Email adonis@dac.gov.br

Sergio Drummond da Fonseca
Asesor de Transporte Aéreo de la CERNAI
Min. de Aeronáutica, Av. Marechal Camara 233
12° andar CEP 20.020 Rio de Janeiro, **BRASIL**

Tel. (5521) 2240 6798
Fax (5521) 2240 6022
Email ata2.cernai@dac.gov.br

COLOQUIO/COMITE V-INFORME
ADJUNTO 2

2

Maria Regina Queiroz
Asesora de Transporte Aéreo
Min. de Aeronáutica, Av. Marechal Camara 233
12° andar CEP 20.020 Río de Janeiro, **BRASIL**

Tel (5521) 2240 6147
Fax (5521) 2240 6022
Email regina@dac.gov.br

Sergio Joao Galhardo
Asesor de Director de VARIG
Av. Alte. Silvio de Noronha 365
Rio de Janeiro, **BRASIL**

Tel. (5521) 3814 5270
Fax (5521) 3814 5908
Email sergio.galhardo@varig.com

Joao Pereira Novaes Neto
Asesoría de la Presidencia
ABSA – Aerolines Brasileñas S.A.
Marechal Camara 160, 13° Piso Of. 1311 Castelo
Rio de Janeiro, **BRASIL**

Tel. (5521) 2262 7079
Fax (5521) 2262 7080
Email jnovaes@absacargo.com.br

Sergio F. Jardim
Director TAM Brasil Airlines
Av. Jurandir No. 856
Sao Paulo, **BRASIL**

Tel. (5511) 3582 9461
Fax (5511) 5071 1080
Email sergio.jardim@tam.com.br

Lorenzo Sepulveda Biget
Subdirector de Planes
Dirección General de Aeronáutica Civil
Miguel Claro 1314
Santiago de **CHILE**

Tel. (562) 410 7510
Fax (562) 410 7454
Email sdplan@dgac.cl

German Urrutia Ruz
Jefe del Departamento de Planificación
Dirección de Aeropuertos
Santiago, **CHILE**

Tel. (562) 361 2002
Email german.urrutia@moppt.gov.cl

Pablo Teutsch
Jefe de Oficina Coordinadora
Santiago, **CHILE**

Tel. (562) 361 2017
Fax (562) 361 2015
Email pablo.teutsch@moppt.gov.cl

Jorge Ansted
Jefe Departamento Legal
Junta de Aeronáutica Civil
Amunategui 139 – 7° Piso
Santiago, **CHILE**

Tel (562) 698 6945
Fax (652) 698 3148
Email jorge.ansted@moppt.gov.cl

Paulina Radrigan
Asesor Jurídico/Abogado
Dirección General de Aeronáutica Civil
Miguel Claro 1314 – Providencia
Santiago, **CHILE**

Tel. (562) 410 7459
Fax (562) 410 7488

Eduardo Alvarado Cáceres
Jefe de Departamento Técnico – Económico
Amunátegui 139, 7° Piso
Santiago, **CHILE**

Tel. (562) 673 1020
Fax (562) 698 3148
Email eduardo.alvarado@moptt.gov.cl

Rene Izquierdo Poblete
VP Asuntos Externos LAN CHILE
Av. Vespucio 901
Renca, Santiago, **CHILE**

Tel. (562) 565 2824
Fax (562) 562 2817
Email rizquier@lanchile.cl

Juan Emilio Posada E.
Presidente ALIANZA SUMMA
COLOMBIA

Roberto Kopper
Director del Consejo Técnico de Aviación Civil
5026 – 1000 San José, **COSTA RICA**

Tel. (506) 231 3280
Fax (506) 290 0089

Sonia Garro Rojas
Jefa de Transporte Aéreo
5026 – 1000 San José, **COSTA RICA**

Tel. (506) 290 0089
Fax. (506) 290 0089
Email soniagr@mopt.go.cr

Nebai Raygada Hering
Asesora Asuntos Internacionales
Dirección General de Aeronáutica Civil
Ministerio de Obras Públicas y Transportes
Apartado 5026, San José, **COSTA RICA**

Tel. (506) 290 0089
Fax (506) 290 0089
Email nraygada@mopt.go.cr

Ernesto Gutiérrez Sandi
Director Grupo TACA
San José, **COSTA RICA**

Tel. (506) 231 6064
Fax (506) 231 0893

George Rebella
COSTA RICA

Federico Bloch TACA
EL SALVADOR

Roberto Kobeh González
Representante de **México** ante la
Organización de Aviación Civil Internacional
999 University Steet West 1440, H3C 5J9
Quebec, CANADA

Tel. (514) 954 8284
Fax (514) 954 58 38
Email rkobeh@icao.int

COLOQUIO/COMITE V-INFORME
ADJUNTO 2

4

Héctor Colín Martínez
Director de Tarifas y Transporte Ferroviario
y Multimodal/ Dirección General de Tarifas
Nueva York No. 115 – 6° Piso
Col. Napoles, **MEXICO**

Tel. (5255) 5682 7525
Fax (5255) 5682 6465
Email hcolinm@sct.gob.mx

David German Becerril Hurtado
Jefe de Turno de Inspección Fitozoosanitaria
Secretaria de Agricultura, Ganadería y Pesca (SAGARPA)
Recreo 14 – 10° Piso
Col. Actipan del Valle, **MEXICO**

Tel. (5255) 5571 3124
Fax (5255) 5784 3231

Marcela Fuentes Orozco
Directora de Aeropuertos,
Puertos y Fronteras (SAGARPA)
Recreo 14 – 10° Piso
Col. Actipan del Valle, **MEXICO**

Tel. (5255) 5534 9473
Fax (5255) 5529 9472
Email paf.doif@senasica.sagarpa.gob.mx

Ana Luisa Romero Valerio
Jefe del Departamento de Legislación
Secretaria de Comunicaciones y Transportes
Av. Universidad y Xola S/N
Col. Narvarte, **MEXICO**

Tel. (5255) 5519 1136
Fax (5255) 5519 1136
Email cobantas@sct.gob.mx

Gilberto López Meyer
Presidente del Colegio de Pilotos
Aviadores de México, A.C.
Av. Palomas No. 110
Col. Reforma Social, **MEXICO**

Tel. (5255) 5520 1627
Fax (5255) 5520 8904
Email pilotos@colegiodepilotos.com.mx

Rosa Maria Montero Montoya
Asesora del Colegio de Pilotos
Aviadores de México A.C
Viaducto Miguel Aleman 566-301
Col. Del Valle **MEXICO**

Tel. (5255) 5528 8536
Fax (5255) 5606 1309
Email rosamari@prodigy.net.mx

Gabriel Ortega Alcocer
Director General de la Cámara Nacional de
Aerotransporte (CANAERO)
Paseo de la Reforma No. 509 – 9° Piso
Col. Cuauhtemoc, **MEXICO**

Tel. (5255) 5286 4000
Fax (5255) 5286 4005
Email canaero@solar.sar.net

Rogelio Rodríguez Garduño
Director Legal y Regulatorio
Cía. Mexicana de Aviación, S.A. de C.V.
Xola 535 – 29° Piso
Col. Del Valle, **MEXICO**

Tel. (5255) 5448 3279
Fax (5255) 5523 2266
Email intjuger@mexicana.com.mx

José Luis Martínez Sanchez
Jefe de Compras de Combustible
Cía. Mexicana de Aviación, S.A. de C.V.
Xola 535 – 29° Piso
Col. Del Valle, **MEXICO**

Tel. (5255) 5448 3231
Fax (5255) 5536 7286
Email jose.martinez@mexicana.com.mx

Begoña Nuñez Fernández
Abogada de la Cía. Mexicana de
Aviación, S.A. de C.V.
Xola 535 – 29° Piso
Col. Del Valle, **MEXICO**

Tel. (5255) 5448 3000
Fax (5255) 5523 2266
Email begona.nunez@mexicana.com.mx

Marybel Sandra Copado Alvarez
Jefe de Recuperación Clientes y
Niveles de Servicio
Av. Texcoco S/N
Col. Peñon de los Baños **MEXICO**

Tel. (5255) 5786 6206
Fax (5255) 5784 3514
Email marybel.copado@mexicana.com.mx

Francisco Contreras
Asesor del Director General de
Aerovías de México, S.A. de C.V.
Reforma No. 445 – 12° Piso
Col. Juárez, **MEXICO**

Tel. (5255) 5133 4490
Fax (5255) 5133 4611
Email fcontreras@aeromexico.com

COLOQUIO/COMITE V-INFORME
ADJUNTO 2

6

Humberto Chavarria Castillo
Subdirector General Técnico
Dirección General de Aeronáutica Civil
Apartados 7501 - 7615
Panamá 5, **PANAMA**

Tel (507) 315 0217
Fax (507) 315 0721

Enrique Herrera
Director de Transporte Aéreo
Dirección General de Aeronáutica Civil
Apartados 7501 - 7615
Panamá 5, **PANAMA**

Tel. (507) 315 0221
Fax (507) 315 0395

Diego Hurtado
Asesor Técnico
Dirección General de Aeronáutica Civil
Apartados 7501 - 7615
Panamá 5, **PANAMA**

Tel. (507) 315 0833

Moisés Véliz Arosemena
V.P. Relaciones con los Gobiernos
Copa Airlines
P.O.Box 1572 Zona 1
Panamá, **PANAMA**

Tel. (507) 227 0236
Fax (507) 227 1952
Email mveliz@copaair.com

Aurora Torres de Rodríguez
Gerente de Transporte Aéreo
Dirección Nacional de Aeronáutica Civil
Mcal. Lopez y 22 de Septiembre MDN – 3° Piso
Asunción, **PARAGUAY**

Tel. (59521) 21 3365
Fax (59521) 21 3365
Email staa@dinac.gov.py

Fausto D. Huerta
Asistente Gerente Operaciones/DGAC
Av. México esq. Dr. Delgado, Oficinas Gubernamentales
Bloque A 2 Nivel, Sto. Domingo Distrito Nacional
REPUBLICA DOMINICANA

Tel (1 809) 221 7909 Ext. 202
Fax (1 809) 221 8616

Franklin Reyes Rossó
Asesor Legal/DGAC
Av. México esq. Dr. Delgado, Oficinas Gubernamentales
Bloque A 2 Nivel, Sto. Domingo Distrito Nacional
REPUBLICA DOMINICANA

Tel. (1809) 221 7909 Ext. 265
Fax (1809) 221 8616

Joaquin Archilla
Director International Area Office
for LatinAmerica/ Caribbean **USA/FAA**
8600 NW 36th Street Suite 501
Miami, FL 33166

Tel. (305) 716 3300 Ext. 14
Fax (305) 716 3309
Email archie.archilla@faa.gov

Rosa María Graciela Ortiz
Gerente del Proyecto sobre Transporte Aéreo
Secretaría General de la **COMUNIDAD ANDINA**
Paseo de la República 3895, Lima 27, PERU

Tel. (511) 411 1469
Fax (511) 221 3329
Email gortiz@comunidadandina.org

Patricio Sepúlveda
Director Regional **IATA**
Av. 11 de Septiembre 2155
Torre "A" Oficina 903
Santiago, CHILE

Tel. (562) 233 0063
Fax (562) 232 4687
Email sepulvedap@iata.org

Eduardo Dueri
Director Seguridad **AITAL**
Av. 26 No. 92 – 30
Bogotá, COLOMBIA

Tel. (571) 295 7972
Fax (571) 413 9178
Email eduardo.dueri@aital.org

Ernesto Vasquez Rocha
Director Ejecutivo **AITAL**
Av. 26 No. 92 – 30
Bogotá, COLOMBIA

Tel. (571) 413 9387
Fax (571) 413 9178
Email evasquez@aital.org

Nelson Ramiz
Presidente de **AAALA**
Poro Colon Torre Polar - 23° Piso
Caracas, VENEZUELA

Tel. (58212) 708 6110
Email nelson.ramiz@aerpostal.com

Susana Mantilla
Asistente Presidencia ATAC **AAALA**
Cra. 11A No. 94A 31 (201)
Bogotá, Colombia

Tel. (571) 621 3018
Fax (571) 621 3003
Email atac@cable.net.co

Mayra S. Bustamante
Chairperson Economic Committee **ACI/LAC**
Aeropuerto Intl. de Miami
P.O. Box 592075
Miami, FL. 33159, USA

Tel. (1305) 876 7730
Fax (1305) 876 7736
Email bustamante@miami_airport.com

COLOQUIO/COMITE V-INFORME
ADJUNTO 2

8

Eduardo Medina Urbizu
Vicepresidente I **ALADA**
Gabriel Mancera 1646
Col. del Valle, MEXICO

Tel. (5255) 5524 7121
Fax (5255) 5524 2808

Eduardo A. Flores
Secretario General Perú **ALADA**
Aeropuerto Internacional "Jorge Chavez"
Piso 7, Callao Lima, PERÚ

Tel. (511) 575 0912 / 4402
Fax (511) 575 1817
Email eflores@lap.com.re

Diego Raúl Gonzalez
Gerente de Asuntos Legales
Aeropuertos Argentina 2000
Honduras 5663,
Buenos Aires, ARGENTINA

Tel. (5411) 852 6918 / 6901
Fax (5411) 852 6952
Email dgonzalez@aa2000.com.ar

ORDEN DEL DÍA

1. Política regional en materia de medio ambiente – **Proyecto de Resolución (Brasil).**
Tarea Nro. 3 del Comité Ejecutivo
2. Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total – **Proyecto de Resolución (Costa Rica).**
Tarea Nro. 9 del Comité Ejecutivo
3. Coordinación entre el transporte aéreo y el turismo como estrategia dentro de los esquemas de la integración latinoamericana – **Proyecto de Resolución (Secretaría).**
Tarea Nro.6 de la Secretaría
4. Presentación del Instituto Nacional de Migración de México “Sistema Electrónico de Facilitación Migratoria por Vía Aérea.
Tareas Nros. 8 del Comité Ejecutivo y 12 de la Secretaría
5. Pronta ratificación de los diversos convenios y protocolos – **Proyecto de Recomendación (Secretaría).**
Tarea Nro. 15 de la Secretaría
6. Medidas para prevenir y controlar el tráfico ilícito de drogas en el transporte aéreo regular – **Proyecto de Recomendación (Secretaría).**
Tareas Nros. 2 del Comité Ejecutivo y 13 de la Secretaría
7. Capacitación profesional del personal de aviación civil y de las líneas aéreas.
Tarea Nro. 16 de la Secretaría
8. Procesos de integración en todos los niveles y relación con otros organismos internacionales.
Tarea Nro. 5 del Comité Ejecutivo
9. Actualización sobre la información sobre el precio del combustible de aviación en la región (IATA).
Tarea Nro. 8 de la Secretaría
10. Preparativos para la XV Asamblea Ordinaria de la CLAC (Asunción, Paraguay, del 4 al 8 de noviembre de 2002).
 - Información de la Secretaría sobre procedimiento en la elección del futuro Comité Ejecutivo.

11. Acuerdos alcanzados en la Segunda Reunión de Ministros de Transporte y Autoridades Aeronáuticas de América Latina – **Proyectos de Decisión (Secretaría)**.
Tarea Nro. 1 del Comité Ejecutivo.
12. Metodología que aplican las empresas concesionarias para el cobro de tarifas aeroportuarias en los Estados miembros – **Proyecto de Decisión (Comité de alto nivel Post-Coloquio)**.
Tareas Nros. 6 del Comité Ejecutivo y 17 de la Secretaría
13. Guía de orientación sobre el modelo a seguir en las concesiones aeroportuarias – **Proyecto de Decisión (Comité de alto nivel Post-Coloquio)**.
Tareas Nros. 6 del Comité Ejecutivo y 17 de la Secretaría
14. Criterios y directrices en materia de política de transporte aéreo - **Proyecto de Resolución (Grupo específico de política aérea)**.
Tarea Nro. 1 del Comité Ejecutivo
15. Otros asuntos.
 - Informe de la Secretaría sobre nuevo estatus del Grupo de Seguridad / CLAC
Tareas Nros. 2 del Comité Ejecutivo y 13 de la Secretaría

APIS


SISTEMA ELECTRÓNICO DE FACILITACIÓN MIGRATORIA POR VÍA AÉREA



ANTECEDENTES

PROCEDENCIA DE EXTRANJEROS POR NACIONALIDAD

El 73% del flujo migratorio, por vía aérea registrado en el año 2000 correspondió a nacionales de EUA (60%) y de Canadá (13%).



Nacionalidad	Porcentaje
EUA	60%
OTRAS	27%
CANADÁ	13%
EU A Y CANADÁ	73%
OTROS	5%
EUROPA	9%
CARIBE, CENTRO Y SUDAMÉRICA	5%

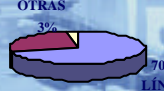
ANTECEDENTES

SISTEMA API-OACI

El sistema propuesto tiene como marco de referencia las recomendaciones de organizaciones internacionales como la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), particularmente en lo referente a los sistemas API (Advanced Passenger Information), que operan en países tales como: Canadá, Estados Unidos, Australia e Inglaterra, entre otros. Como su nombre lo indica, este sistema está soportado esencialmente por la información que sobre los pasajeros envían las líneas aéreas a las autoridades migratorias de manera anticipada a su arribo al aeropuerto de destino.

ANTECEDENTES

FLUJOS MIGRATORIOS POR TIPO DE VUELO



Tipo de Vuelo	Porcentaje
LÍNEA AÉREA REGULAR	70%
CHARTER	27%
OTRAS	3%

ANTECEDENTES

DISTRIBUCIÓN DE LOS FLUJOS MIGRATORIOS EN LOS 172 PUNTOS DE INTERNACIÓN

85% del flujo migratorio ingresa por vía aérea.



AÉREOS 58

14.5% del flujo migratorio ingresa por vía terrestre.



TERRESTRES 55

5% del flujo migratorio se interna a territorio nacional habiendo arribado inicialmente por vía marítima.



MARÍTIMOS 59

La actividad turística por vía de cruceros se ha incrementado en un ritmo aproximado de un 17% en los últimos años. Asimismo, la actividad migratoria en puertos marítimos se ha incrementado por los acuerdos comerciales suscritos por México en años recientes.

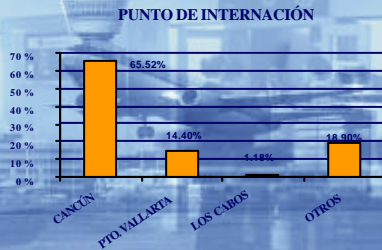
CHARTERAS Y NACIONALES DE EUA Y CANADÁ

Con base en los gráficos anteriores el INM decidió implantar la primera etapa del Sistema Electrónico de Facilitación Migratoria en vuelos de líneas charteras, procedentes de EUA y de Canadá, que transporten nacionales de ambos países, considerando, entre otros factores, los siguientes:

- Que las charteras representan el sector más pequeño en número de vuelos, lo cual facilitará la implantación del sistema en ese sector para fortalecerlo y después aplicarlo a las líneas aéreas regulares.
- El reducido riesgo migratorio, ya que la mayoría de los pasajeros son turistas que viajan en grupo, que arriban y salen generalmente el mismo día. Además, existe la compra de un boleto de viaje redondo, así como datos del pasajero (tarjetas de crédito, domicilio, entre otros)

ANTECEDENTES

PRINCIPALES DESTINOS DE LAS LÍNEAS CHARTERAS



PROPUESTA DEL INM

IMPLANTAR EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE FACILITACIÓN MIGRATORIA APIS

Objetivos:

- Lograr, para el año 2002, que el 73% de los viajeros que llegan a México -nacionales de EUA y de Canadá-, por vía aérea, lo hagan de manera predocumentada, a través de líneas aéreas charteras y regulares.
- Fortalecer el sistema de control migratorio.

¿Cómo lograrlo?

- Contando con la participación de líneas aéreas charteras y regulares en el establecimiento de un sistema que permita, a nacionales de E.U.A y Canadá, arribar predocumentados a territorio nacional y ,con ello, lograr que su paso por los filtros migratorios sea más ágil.

Acciones Desarrolladas por el INM en Materia de Facilitación Migratoria antes del 2001

- En años anteriores, con recursos provenientes del DNI, el Instituto Nacional de Migración modernizó 17 aeropuertos para lo cual:
- Se contrató y capacitó a más personal .
- Se instaló un mayor número de filtros migratorios, dotándolos con equipo de cómputo y lectoras de pasaportes OCR para agilizar la documentación de los pasajeros.
- Se modernizaron y adecuaron las instalaciones migratorias aeroportuarias.

PROGRAMA DE TRABAJO

1 ERA. ETAPA 2001 - 2002

Implantación de APIS en Líneas Charteras

GRUPO 1 Aeropuerto Internacional de Cancún, Q. Roo

GRUPO 2 Aeropuerto Internacional de Vallarta, Jalisco, Guadalajara, Jalisco.

GRUPO 3 Aeropuerto Internacional de San José del Cabo, B.C.

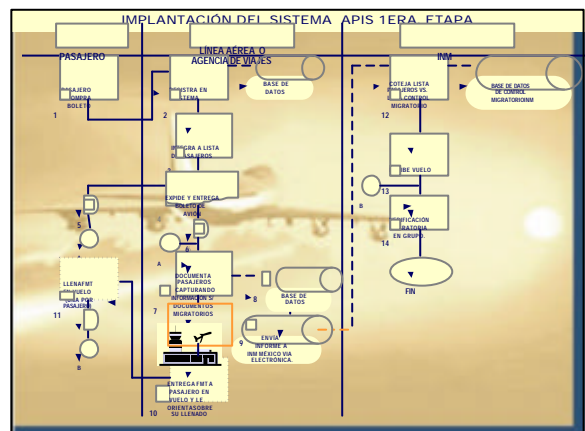


2DA. ETAPA 2002

Implantación de APIS en Líneas Regulares

NUEVAS MEDIDAS DE FACILITACIÓN MIGRATORIA

- Ante la situación descrita anteriormente y tomando en cuenta los volúmenes crecientes de pasajeros que arriban a nuestro país -5% anual, según la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) - el Instituto Nacional de Migración ha considerado conveniente establecer medidas que fortalezcan, aún más, la facilitación migratoria, guardando el equilibrio que requieren los esquemas de seguridad nacional del país. Esto último cobra mayor importancia a la luz de los acontecimientos del pasado 11 de septiembre.





BENEFICIOS

INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN

- Fortalecer el sistema de control migratorio de entradas y salidas.
- Mejorar la calidad de los servicios migratorios mediante la reducción de tiempo de documentación en salas y filtros migratorios.
- Contar con una herramienta para integrar, analizar, proyectar, supervisar y evaluar información en materia migratoria.

Propuesta del INM

1 ERA. ETAPA

DATOS DEL PASAJERO QUE DEBERÁ RECOPIRAR Y ENVIAR LA LÍNEA AÉREA AL INM

Para operar el sistema APIS resulta indispensable contar con el apoyo de las líneas aéreas mediante la captura de algunos datos sobre los pasajeros al momento de realizar su documentación tales como:

- Nombre completo.
- Sexo.
- Ciudad de residencia permanente (TURISMO).
- Fecha de nacimiento.
- Nacionalidad de origen.
- Número del pasaporte, tarjeta del seguro social y/o identificación.

Elo, con el propósito de que al cierre del vuelo esta información sea remitida electrónicamente al INM, en el aeropuerto de destino, atendiendo a lo previsto en la Normatividad Migratoria.



BENEFICIOS

LÍNEAS AÉREAS Y GRUPOS AEROPORTUARIOS

- Fortalecimiento mercadotécnico de las líneas aéreas participantes.
- Incremento en el número de pasajeros.
- Disminución en tiempos de documentación.

AVANCES

Actualmente se trabaja con Mexicana de Aviación y la empresa EDS en el diseño y desarrollo de un sistema que permitirá poner en línea los sistemas informáticos de las líneas aéreas con el INM.

AVANCES

Del 1° al 31 de marzo del presente se realizaron los primeros “vuelos de prueba” predocumentados, con empresas charteras, en el aeropuerto de Cancún, durante la temporada de “springbreakers”



PREPARATIVOS DE SALAS MIGRATORIAS PARA LA OPERACIÓN DE APIS



Se establecieron dos filtros especiales, en cada una de las dos terminales aéreas, para atender a pasajeros predocumentados de nacionalidad estadounidense y canadiense.

RESULTADOS OBTENIDOS EN CANCÚN

VUELOS ATENDIDOS 127 VUELOS	PASAJEROS PREDOCUMENTADOS 6,555 PASAJEROS
-----------------------------------	---

Del total de extranjeros predocumentados, se encontraron únicamente cuatro coincidencias al cotejar las listas de pasajeros recibidas. A éstas personas se les practicó una revisión secundaria, en la que se comprobó fehacientemente que se trataba de homonimias.

ACONDICIONAMIENTO DE SALA MIGRATORIA



Para orientar a los pasajeros predocumentados y facilitar su tránsito por la sala migratoria se instalaron señalizaciones y se contó con el apoyo de un grupo de estudiantes que prestan su servicio social.

AEROLÍNEAS PARTICIPANTES

AEROMEXICO
ALASKA AIRLINES
ALLEGRO
ALLEGRO - NORTHWEST
AMERICAN TRANSAIR
CONTINENTAL AIRLINES
CHAMPION AIRLINES
MEXICANA
MIAMI AIR INT'L
NORTH AMERICAN
OMNI AIRLINES
PACE AIRLINES
PLANET AIRWAYS
SUN TRIPS - RYAN INT'L



ARRIBO Y DESPACHO VUELOS



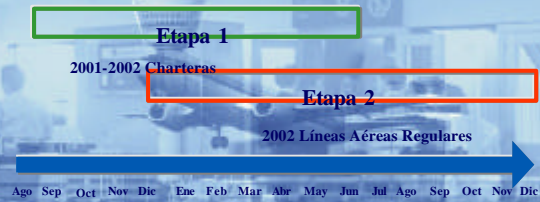
El tiempo promedio de estancia, por pasajero predocumentado, en la sala de revisión migratoria fue de entre 5 y 10 minutos. Los pasajeros no predocumentados fueron atendidos en un tiempo promedio de 30 minutos.

Consideraciones finales

El establecimiento del sistema APIS, en México permitirá:

- Que el INM podrá canalizar sus recursos de manera más eficiente hacia aquellos vuelos que pudieran ofrecer un riesgo migratorio más elevado.
- Que a través de Sistema de referencia se atendería, de una manera más ágil y segura, a aproximadamente las $\frac{3}{4}$ partes del total de visitantes extranjeros que arriban a nuestro país, por vía aérea .
- Que el INM cuente con una herramienta que fortalezca el control migratorio y la seguridad nacional

TIEMPOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA



DOCUMENTO IATA/AITAL

Tarea No. 1 del Comité de Post Coloquio Concesiones Aeroportuarias en Latinoamérica

Reunión de México, 18 de julio de 2002

El servicio público de transporte aéreo, que incluye como elemento esencial la infraestructura aeronáutica, es fundamental para el desarrollo económico y social de los países.

Es responsabilidad indelegable de los estados garantizar que este servicio público se provea en forma eficiente, segura y competitiva para garantizar la prestación de los servicios aéreos a precios razonables para el usuario.

El cumplimiento de esta responsabilidad por parte de los Estados, se hace imperioso ante la grave crisis estructural por la que atraviesa la industria aérea, agudizada por los acontecimientos del 11 de septiembre de 2001.

Así lo han reconocido los 23 Jefes de Estado de Ibero América quienes reunidos en la ciudad de Lima el 21 de noviembre de 2001, decidieron “reiterar su compromiso para generar e implementar medidas que equilibren las condiciones de competencia y establezcan base sólidas y adecuadas para el desarrollo de la industria de la región”.

En conjunción con lo anterior, y acorde con los principios de la OACI - CLAC sobre la materia, las líneas aéreas representadas en AITAL/IATA consideran esencial compartir y adoptar conjuntamente con el Comité Ejecutivo de la CLAC y el sector privado la aplicación de objetivos y principios que se describen a continuación:

OBJETIVOS

1. La gestión aeronáutica debe estar orientada a aumentar la competitividad del sector aeronáutico y por ende el bienestar final de los usuarios, y no como un mecanismo de recaudación de fondos por parte de los Estados.
2. Los Estados deben garantizar que los servicios aeroportuarios y de tránsito aéreo se presten con los mejores estándares de seguridad, calidad y a los menores costos.
3. La función de los aeropuertos y de los servicios de protección al vuelo, como parte esencial de la infraestructura de la industria aérea, deben atender a los requerimientos de los usuarios y coadyuvar al desarrollo económico y social de los países, sin ánimo de lucro.

EL MEJOR ESQUEMA

El esquema que ha demostrado ser más conveniente para el usuario final, preferible a la entrega en concesión de la infraestructura aeronáutica, es la creación de entidades autónomas sin ánimo de lucro, administradas bajo principios de gestión privada. En cualquier caso, dicha entidad o la concesión deberá aplicar los principios descritos en este documento.

PRINCIPIOS

1. La infraestructura aeronáutica esta orientada a la atención de los requerimientos operativos de las aerolíneas y sus pasajeros; por lo tanto dichos requerimientos deben prevalecer sobre cualquier consideración o actividad comercial.
2. La tarifa de los servicios aeronáuticos debe corresponder estrictamente a los costos razonables y competitivos de prestación de cada servicio.
3. La creación de entes autónomos o de los procesos de concesión aeroportuarios, su estructura financiera y sus costos deben ser transparentes, es decir que los mismos deben ser divulgados a los usuarios.
4. Los Estados no deben obtener ingresos adicionales en el otorgamiento de las concesiones de los aeropuertos, a costa de encarecer injustificadamente los servicios de los usuarios.
5. El operador aeroportuario debe asumir los riesgos inherentes a su participación en la industria aérea. En este sentido el ingreso y/o la rentabilidad del operador no deben estar garantizadas a priori.
6. Los ingresos de los aeropuertos provienen de la actividad aeronáutica y comercial; por lo tanto, ambos deben ser regulados en beneficio de las aerolíneas, quienes promueven y garantizan el flujo de pasajeros y carga a los aeropuertos.
7. Al ser los aeropuertos monopolios naturales es necesario dotarles de una regulación y de un ente independiente que la aplique, que evite el abuso de la posición dominante que tiene el operador tanto en la aplicación de las tarifas, como en la calidad de los servicios.
8. El Estado debe garantizarle a los usuarios una participación activa en la entidad reguladora, que garantice que sus requerimientos sean atendidos.
9. Los Estados deben promover que cada aeropuerto sea sostenible con sus propios ingresos, evitando los subsidios cruzados.
10. Los ingresos que genere la explotación de los aeropuertos deben reinvertirse en beneficio de la industria aeronáutica y de sus usuarios.

11. Los aeropuertos y sus diferentes servicios son una sola unidad económica. Por lo tanto, no deberán ser entregados en concesión en forma separada.
12. Los procesos de privatización y concesionamiento de aeropuertos en Latinoamérica no deben ser motivo de encarecimiento de los servicios para los usuarios.

ACCIONES CORRECTIVAS

1. Hoy en la región existen un sinnúmero de conflictos y situaciones que afectan ya la viabilidad de las operaciones en esos aeropuertos y la continuidad del servicio público a los usuarios.
2. En la medida que los esquemas de concesión no correspondan a estos principios deben revisarse de manera efectiva e inmediata en su estructura legal, operativa, económica y social.
3. Todo le cuesta la pasajero. La eficiencia y competitividad de los aeropuertos redundan en beneficios para todos los usuarios.