

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. 444

La Paz,

06 NOV. 2013

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

Que de acuerdo a la Reglamentación Aeronáutica RAB 997.9 todo administrador de aeropuerto, debe elaborar e implementar un Programa de Facilitación aprobado por la AAC, debiendo el administrador de aeropuerto, mantener en sus oficinas bajo su administración al menos una copia completa de su Programa de Facilitación aprobada para uso y consulta del personal de Facilitación y para requerimientos de inspección de la AAC.

Que mediante nota DTA-0617/2013 DGAC/001682/2013, de 03 de septiembre de 2013, la Dirección General de Aeronáutica Civil comunico al Gerente General de SABSA que revisado el Programa de Facilitación del Aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann se encontraron observaciones las mismas que deberán ser subsanadas.

Que mediante nota GNOP-265/10/13-CB, de 09 de octubre de 2013, el Gerente Nacional de Operaciones SABSA Nacionalizada, comunicó que una vez subsanadas las observaciones realizadas, remite el Programa de Facilitación del Aeropuerto "Jorge Wilstermann" de la ciudad de Cochabamba para la aprobación del mismo.

Que mediante Informe DTA 00737/13, de 29 de octubre de 2013, la Directora de Transporte Aéreo, comunicó que con el objetivo de contar con un documento en el cual se establezca los procedimientos que promueven la Facilitación del Transporte Aéreo en los aeropuertos del país y cumplir de acuerdo a lo establecido en la RAB 997, Subparte B, la Unidad de Facilitación, ha desarrollado un Programa Modelo para Administradores de Aeropuertos, documento base para el desarrollo de los programas de los aeropuertos nacionales e internacionales de acuerdo a las características de infraestructura, instalaciones y servicios. En ese sentido el Administrador del Aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann ha elaborado el Programa de Facilitación, cumpliendo con las normas establecidas en el Reglamento sobre Facilitación para el Administrador de Aeropuerto RAB 997 Subparte B Sección 997.9, el mismo que ha pasado por el proceso de revisión Técnica cumpliendo todas las observaciones realizadas en los plazos establecidos. Por lo que concluye que habiendo cumplido con los procesos establecidos para la aprobación de un Programa de Facilitación, recomienda se proceda a la aprobación y posterior remisión a la Dirección Jurídica para la emisión de la respectiva Resolución Administrativa.

Que el Informe Jurídico DJ/INF/0989/2013, de 06 de noviembre de 2013, emitido por la Profesional en Análisis Jurídico vía Director Jurídico, concluye que es procedente la aprobación del Programa de Facilitación del Aeropuerto Internacional Jorge Wilsterman de la ciudad de Cochabamba, para su entrada en vigencia, ya que el referido Programa no vulnera ninguna norma vigente y que la Máxima Autoridad Ejecutiva tiene la facultad para emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia, recomendando que mediante la Resolución Administrativa correspondiente se apruebe el referido documento y se disponga su entrada en vigencia, que deberá ser a partir de la emisión de la Resolución Administrativa correspondiente.

Que la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia No. 2902, del 29 de octubre de 2004, en su Artículo 1, establece que la aeronáutica civil en Bolivia, se rige por la Constitución Política del Estado, por los Tratados e Instrumentos Internacionales suscritos, adheridos y ratificados por Bolivia, la presente Ley, sus Reglamentos y anexos, la Reglamentación Aeronáutica Boliviana; asimismo, el Artículo 9, literal f) de la citada Ley, dispone que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico nacional, ejercida dentro de un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que en fecha 2 de diciembre de 2005, se aprobó el Decreto Supremo No. 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, cuyo Artículo 1, establece que la Dirección General de Aeronáutica Civil es la Autoridad Aeronáutica Civil Nacional, constituida como entidad autárquica, cuya naturaleza institucional, de conformidad con el Artículo 2 de la misma norma, la define como un órgano de derecho público, con personería jurídica y



41

patrimonio propio, con jurisdicción nacional, que tiene autonomía de gestión administrativa, legal, económica, para el cumplimiento de su misión institucional.

Que de acuerdo con el Artículo 8, numeral 23) del Decreto Supremo No. 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, esta tiene como una de sus funciones, la de elaborar, revisar, aprobar y publicar la reglamentación de las normas nacionales e internacionales que rigen la actividad de la aviación civil.

Que de conformidad con el Artículo 14, numeral 5) del citado Decreto Supremo, es atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia.

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo a.i. de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en uso de las atribuciones conferidas por Ley;

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** I. Aprobar el Programa de Facilitación del Aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann de la ciudad de Cochabamba.

II. El texto que contiene el Programa de Facilitación del Aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann, forma parte inseparable de la presente Resolución en calidad de Anexo.

**SEGUNDO.-** Todas las Direcciones de Área, Jefaturas Regionales y Subregionales de la Dirección General de Aeronáutica Civil, quedan encargadas de cumplir y hacer cumplir la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

  
Gral. Div. Al. Luis Coimbra Busch  
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.  
Dirección General de Aeronáutica Civil

  
  
RGCP/s  
c.c. Arch.

  
Dr. Roberto Carlos Fuentes y Fuentes  
DIRECTOR JURÍDICO  
Dirección General de Aeronáutica Civil

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

  
Javier Mamani Mujica  
ENCARGADO DE ARCHIVO CENTRAL  
Dirección General de Aeronáutica Civil



**PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO  
INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN"**

**JEFATURA DE OPERACIONES**

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

Hoja 1 de 112

# **SERVICIOS DE AEROPUERTOS BOLIVIANOS, S.A.**



**AEROPUERTOS BOLIVIANOS**

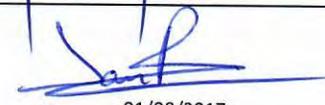
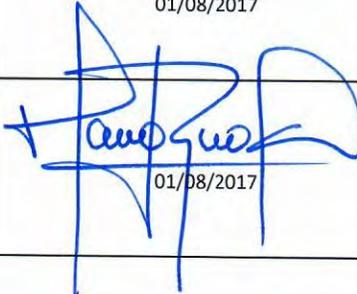
## **PROGRAMA DE FACILITACION "JORGE WILSTERMANN" - SLCB**

# **2017**

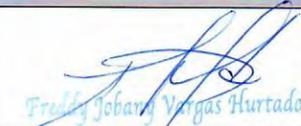


## 0.- PARTE 0

### 0.1. HOJA DE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

TÍTULO DEL DOCUMENTO		
<b>PROGRAMA DE FACILITACION AEROPUERTO INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN"</b>		
CÓDIGO	EDICIÓN	EDICIÓN VIGENTE
SLCB	1ra. Noviembre 2017	3ra. Enmienda Agosto 2017
CLASIFICACIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	ESTADO
Público <input type="checkbox"/>	Documento Técnico <input checked="" type="checkbox"/>	Borrador <input type="checkbox"/>
Interno <input checked="" type="checkbox"/>	Presentación <input type="checkbox"/>	En Revisión <input type="checkbox"/>
Exclusivo SABSA <input type="checkbox"/>	Propuesta/Informe <input type="checkbox"/>	Actualizable <input checked="" type="checkbox"/>
Confidencial <input type="checkbox"/>	Otros: <input type="checkbox"/>	Informe Final <input type="checkbox"/>
RESUMEN DEL CONTENIDO		
<p>El presente Programa de Facilitación se constituye en una guía de referencia técnica para la gestión integral, para el cumplimiento de la normativa y los procedimientos en temas de Facilitación del Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", así como para fines de inspección por parte de la Autoridad Aeronáutica Civil (AAC), a fin de validar el Programa FAL, manteniendo un elevado nivel de calidad, seguridad, eficiencia y eficacia de las operaciones aeroportuarias, en cumplimiento a Procedimientos Operativos Normalizados vigentes y aprobados por la AAC, la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB 997) y las Normas y Métodos Recomendados Internacionales (SARPS) de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).</p>		
	NOMBRE / PUESTO	FIRMA / FECHA
<b>REALIZADO</b>	Sr. Milton López Yugar <b>COORDINADOR FACILITACIÓN Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann"</b>	 01/08/2017
<b>REVISADO</b>	Mgr. Javier Rodriguez Madureira <b>JEFE DE OPERACIONES SABSA COCHABAMBA</b>	 01/08/2017
<b>APROBADO</b>	Arq. Mauricio Rojas <b>GERENTE GENERAL SABSA</b>	 01/08/2017

**0.2. HOJA DE ACEPTACIÓN DE LA AUTORIDAD AERONAUTICA CIVIL**

CRITERIO DE LA AAC			
 <p><b>DGAC</b> DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL</p>	<p>Luego de la revisión del Programa de Facilitación del Aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann (3ra. Enmienda ), se determina que el mismo se ajusta a los requisitos de RAB-997. Por lo tanto, se considera el documento <b>ACEPTABLE</b> para la AAC.</p>		
	DEPENDENCIA	FIRMA / PIE DE FIRMA	FECHA
REVISIÓN:	Inspector FAL	 Freddy Johany Vargas Hurtado PROFESIONAL III EN GESTION AEROPORTUARIA Dirección General de Aeronáutica Civil	1-08-2017
	Jefe de Unidad FAL	 Dra. M. Alejandra Cortez Portugal JEFE UNIDAD DE FACILITACION DEL TRANSPORTE AEREO Dirección General de Aeronáutica Civil	26-09-17
SUPERVISIÓN:	Dirección de Transporte Aéreo	 Cap. Rodrigo Molina de la Rosa DIRECTOR DE TRANSPORTE AEREO Dirección General de Aeronáutica Civil	26-09-17
ACEPTACIÓN AAC:			





**PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO  
INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN"**

**JEFATURA DE OPERACIONES**

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

Hoja 4 de 112

**0.3. HOJA DE CONTROL DE DISTRIBUCIÓN**

<b>REGISTRO DE LA DISTRIBUCIÓN DE COPIAS CONTROLADAS DEL MCA</b>			
<b>NO. DE COPIA CONTROLADA</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>OFICINA</b>	<b>PARTE ENTREGADA</b>
1	SABSA	Gerencia de Aeropuerto	✓ PFAL Completo
1	SABSA	Jefatura de Aeropuerto	✓ PFAL Completo
1	SABSA	Informaciones y Facilitación	✓ PFAL Completo

#### 0.4. HOJA DE ENMIENDAS

### EL PROGRAMA DE FACILITACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL “JORGE WILSTERMANN” ESTÁ SUJETO A ENMIENDAS CUANDO LAS CIRCUNSTANCIAS LO EXIJAN

NÚMERO	FECHA DE ENMIENDA	PAGINAS ENMENDADAS	REGISTRADO POR:
1ra ENMIENDA	DICIEMBRE 2014	TODAS	<b>Milton López</b>
2da ENMIENDA	AGOSTO 2017	TODAS	<b>Milton López</b>

### ÍNDICE

0.- PARTE 0 .....	2
0.1. HOJA DE CONTROL DE DOCUMENTACIÓN.....	2
0.2. HOJA DE ACEPTACIÓN DE LA AUTORIDAD AERONAUTICA CIVIL .....	3
0.3. HOJA DE CONTROL DE DISTRIBUCIÓN .....	4
0.4. HOJA DE ENMIENDAS .....	5
1.- INTRODUCCIÓN .....	11
2.- OBJETIVO DEL PROGRAMA .....	11
3.- MARCO LEGAL DEL PROGRAMA .....	11
3.1. CONVENIOS INTERNACIONALES .....	11
3.2. CONVENIOS NACIONALES .....	11
4.- DEFINICIONES Y ACRONIMOS .....	12
4.1. DEFINICIONES .....	12
4.2. ACRÓNIMOS .....	22
5.- ORGANIZACIÓN DE LA FACILITACION DEL ADMINISTRADOR AEROPORTUARIO .....	23
5.1. ORGANIGRAMA DE FACILITACIÓN DEL ADMINISTRADOR DE AEROPUERTO.....	23
5.2. COORDINADORES DEL ÁREA DE FACILITACIÓN .....	24
5.3. ORGANIZACIÓN DE FACILITACIÓN DEL ADMINISTRADOR DEL AEROPUERTO Y OTRAS AUTORIDADES.....	24



# PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL “JORGE WILSTERMANN”

## JEFATURA DE OPERACIONES

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

Hoja 6 de 112

5.3.1.- GERENCIA DE AEROPUERTO.....	24
5.3.2.- COORDINADOR DE FACILITACIÓN DE AEROPUERTO.....	25
5.3.3.- PERSONAL DE FACILITACIÓN.....	26
5.3.4.- INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES DEL AEROPUERTO PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA DE FACILITACIÓN.....	28
6.- DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL AEROPUERTO .....	29
6.1.- DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL AEROPUERTO .....	29
6.1.1.- DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS SECTORES O ÁREAS DEL AEROPUERTO “JORGE WILSTERMANN”.....	29
6.1.2.- HORAS DE FUNCIONAMIENTO.....	34
6.1.3.- SERVICIOS GENERALES DEL AEROPUERTO .....	35
6.1.4.- OPERADORES AÉREOS .....	39
7.- MEDIDAS DE FACILITACIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL “JORGE WILSTERMANN” .....	40
7.1. ENTRADA Y SALIDA DE PASAJEROS Y DE SU EQUIPAJE .....	40
7.1.1.- PROCEDIMIENTOS PARA LA SALIDA DE PASAJEROS Y DE SU EQUIPAJE (NACIONAL / INTERNACIONAL).....	40
7.1.1.1.- CHECK-IN .....	40
7.1.1.2.- TASA DE AEROPUERTO E IMPUESTO SALIDA AL EXTERIOR (ISAE).....	41
7.1.1.3.- CONTROL DE PASE A BORDO.....	41
7.1.1.4.- CONTROL DE SEGURIDAD AVSEC.....	41
7.1.1.5.- CONTROL DE NARCÓTICOS.....	42
7.1.1.6.- CONTROL ADUANA .....	43
7.1.1.7.- CONTROL MIGRATORIO.....	43
7.1.1.8.- PRE EMBARQUE.....	43
7.1.1.9.- FLUJOGRAMA DE SALIDA VUELOS NACIONALES. ....	44
7.1.1.10.- FLUJOGRAMA DE SALIDA VUELOS INTERNACIONALES. ....	45
7.1.2.- PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTRADA DE PASAJEROS Y DE SU EQUIPAJE (NACIONAL / INTERNACIONAL).....	46
7.1.2.1.- CONTROL MIGRATORIO.....	46
7.1.2.2.- RETIRO DE EQUIPAJES.....	46
7.1.2.3.- CONTROL DE ADUANA Y SENASAG .....	46
7.1.2.4.- CONTROL DE SALIDA DE EQUIPAJES .....	50
7.1.2.5.- FLUJOGRAMA DE LLEGADA INTERNACIONAL DE PASAJEROS Y SU EQUIPAJE .....	51



# PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN"

## JEFATURA DE OPERACIONES

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

Hoja 7 de 112

7.1.2.6.- FLUJOGRAMA DE LLEGADA NACIONAL DE PASAJEROS Y SU EQUIPAJE. ....	52
7.1.3.- PROCEDIMIENTOS DE CONTROL A LOS CONTROLES FRONTERIZOS EN LAS OPERACIONES E SALIDA Y LLEGADA. ....	53
7.1.3.1.- OPERACIONES DE SALIDA .....	53
7.1.3.2.- OPERACIONES DE LLEGADA.....	53
7.1.4.- PROCEDIMIENTO Y REQUISITOS PARA PASAJEROS EN TRÁNSITO. ....	54
7.1.4.1.- TRÁNSITO NACIONAL .....	54
7.1.4.2.- TRÁNSITO INTERNACIONAL .....	55
7.1.5.- TRANSBORDO DE PASAJEROS EN PLATAFORMA .....	55
7.1.6.- IDENTIFICACIÓN Y ENTRADA DE LA TRIPULACIÓN (COMANDO Y CABINA) .....	56
7.1.7.- PROCEDIMIENTO PARA LOS EQUIPAJES EXTRAVIADOS.....	56
7.1.8.- OBJETO SOSPECHOSO .....	57
7.2. ENTRADA Y DESPACHO DE CARGA, CORREO Y OTROS ARTÍCULOS NACIONAL E INTERNACIONAL. ....	58
7.2.1. DISPOSICIONES REFERIDAS A INSTALACIONES PARA EL MANEJO Y DESPACHO DE LA CARGA Y CORREO NACIONAL E INTERNACIONAL.....	58
7.2.1.1. Entrada Carga Nacional .....	58
7.2.1.2. Salida Carga Nacional .....	60
7.2.1.3. Entrada Carga Internacional .....	62
7.2.1.4. Salida Carga Internacional .....	64
7.3. PERSONAS NO ADMISIBLES Y DEPORTADAS.....	67
7.3.1.DISPOSICIONES PARA PERSONAS NO ADMISIBLES Y DEPORTADAS.....	67
7.3.2. PROCEDIMIENTO PARA EL TRASLADO DE LA PERSONA DEPORTADA O INADMISIBLE AL AMBIENTE.....	67
7.3.2.1.PASAJEROS INADMITIDOS.....	67
7.3.2.2.PASAJEROS DEPORTADOS:.....	67
7.3.2.3. PASAJERO DETENIDO:.....	68
7.4. INSTALACIONES Y SERVICIOS PARA EL TRÁFICO.....	68
7.4.1.DISPOSICIONES SOBRE INSTALACIONES Y SERVICIOS PARA EL TRÁFICO .....	68
7.4.1.1.SALIDAS – CONTROL DE SALIDA INTERNACIONAL .....	68
7.4.1.2.SALIDAS – CONTROL DE SALIDA NACIONAL .....	69



# PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL “JORGE WILSTERMANN”

## JEFATURA DE OPERACIONES

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

Hoja 8 de 112

7.4.1.3. ENTRADA – LLEGADAS INTERNACIONAL .....	69
7.4.1.4. ENTRADAS – LLEGADA NACIONAL .....	70
7.4.2. APROBACIÓN DE UN PROYECTO DE AMPLIACIÓN O REMODELACIÓN DEL AEROPUERTO SOBRE INSTALACIONES PARA EL TRÁFICO .....	70
7.4.3. PLANOS .....	71
7.4.3.1. ÁREA PUBLICA (OPERADORES AÉREOS – QUEUE IN; HALL CENTRAL PLANTA BAJA; HALL CENTRAL PLANTA ALTA) .....	71
7.4.3.2. PUNTOS DE CONTROL PRE EMBARQUE NACIONAL E INTERNACIONAL .....	71
7.4.3.3. EMBARQUE NACIONAL .....	71
7.4.3.4. EMBARQUE INTERNACIONAL .....	71
7.4.3.5. DESEMBARQUE NACIONAL .....	71
7.4.3.6. DESEMBARQUE INTERNACIONAL .....	71
7.4.3.7. TABLA DE CAPACIDAD ESTÁTICA DE LAS ÁREAS DE LA TERMINAL AEROPORTUARIA .....	71
7.4.3.8. CAPACIDAD ESTÁTICA PARA REGISTRO Y FACTURACIÓN DE PASAJEROS Y SU EQUIPAJE POR OPERADOR AÉREO. ....	73
7.4.3.9. CAPACIDAD DINÁMICA DE PROCESAMIENTO DE PASAJEROS Y SU EQUIPAJE POR OPERADORES AÉREOS Y CONTROLES FRONTERIZOS .....	73
7.4.4. IDENTIFICACIÓN DE LA TEMPORADA ALTA .....	74
7.4.4.1. Identificación de las horas y días punta de semana .....	74
7.4.4.2. Identificación de las temporadas punta año .....	75
7.4.4.3. Procedimientos de salida para temporadas altas por tráfico horas punta de la semana puntas del año .....	75
7.4.4.4. Procesamiento en punto de inspección de salidas de pasajeros y su equipaje .....	77
7.4.5. Disposiciones sobre el movimiento de Tráfico en el Aeropuerto .....	77
7.4.5.1. SEÑALIZACIÓN AEROPORTUARIA .....	77
7.4.5.2. AVISOS Y VOLANTES DE INTERÉS GENERAL .....	77
7.4.5.3. TRASLADO DE PASAJEROS TERMINAL – AERONAVE – VICEVERSA Y PROTECCIÓN DE LA INTEMPERIE DEL TIEMPO .....	78
7.4.5.4. PROCEDIMIENTO DE FACILITACIÓN DE TRASLADO DE PASAJEROS DEL PUNTO ZULU .....	78
7.4.5.5. TABLEROS Y SEÑALES DINÁMICAS Y ALTAVOCES PARA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN AL PASAJERO Y USUARIO .....	79



# PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL “JORGE WILSTERMANN”

## JEFATURA DE OPERACIONES

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

Hoja 9 de 112

7.4.5.6. PROCEDIMIENTO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON LAS LÍNEAS AÉREAS REFERENTE A LOS VUELOS DEL DÍA .....	80
7.4.5.7. SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO .....	81
7.5.5.8. ESTACIONAMIENTO PARA VEHÍCULOS PARTICULARES .....	81
7.4.6. PROCEDIMIENTO PARA ASIGNACIÓN DE PARQUEOS Y SERVICIOS PARA LAS AERONAVES .....	82
7.4.6.1. PLATAFORMA PRINCIPAL DE PASAJEROS: .....	82
7.4.6.2. PLATAFORMA DE CARGA (PLATAFORMA ANTIGUA): .....	83
7.4.6.3. Procedimiento para Carguío de Combustible .....	84
7.4.6.4. ASIGNACIÓN DE ÁREAS DE ESTACIONAMIENTO EN PLATAFORMA PRINCIPAL .....	84
7.4.6.4.1. Elaboración del Formulario de Asignación de puestos de Estacionamiento .....	84
7.4.6.4.2. Criterios para la Asignación de Áreas de Estacionamiento .....	85
7.4.6.4.3. Reprogramación de Áreas de Estacionamiento .....	88
7.4.6.4.4. Tiempo Previsto para las comunicaciones de las reprogramaciones .....	91
7.4.6.4.5. Instancias de coordinación entre la administración del Aeropuerto y operadores .....	92
7.4.6.4.6. Medios de Comunicación .....	93
7.4.6.4.7. Seguimiento del desarrollo de las actividades en plataforma .....	93
7.4.7. Disposiciones sobre las instalaciones y servicios varios en el edificio terminal de pasajeros. ....	94
7.4.7.1. SERVICIO DE MALETEROS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL “JORGE WILSTERMANN” .....	94
7.4.7.2. SERVICIO DE GUARDA EQUIPAJES EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL “JORGE WILSTERMANN” .....	94
7.4.7.3. CASA DE CAMBIOS .....	95
7.4.7.4. AMBIENTE PARA EQUIPAJES EXTRAVIADOS U OLVIDADOS .....	95
7.4.8. DISPOSICIONES SOBRE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS NECESARIOS PARA IMPLEMENTAR LAS MEDIDAS DE SANIDAD PÚBLICA, EL SOCORRO MÉDICO DE URGENCIA, Y LAS RELATIVAS A LA CUARENTENA DE ANIMALES Y PLANTAS .....	96
7.4.8.1. SERVICIO DE PRIMEROS AUXILIOS .....	96
7.4.8.2. Atención de Urgencias Comunes .....	96
7.4.8.3. Procedimientos para la Salud Pública .....	97
7.4.8.4. SALAS DE CUARENTENA Y AISLAMIENTO .....	99
7.5. FACILITACIÓN DEL TRANSPORTE DE LOS PASAJEROS QUE REQUIEREN ASISTENCIA ESPECIAL .....	100
7.5.1. ACRÓNIMOS .....	100



# PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN"

## JEFATURA DE OPERACIONES

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

Hoja 10 de 112

7.5.2. INFRAESTRUCTURA EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN" PARA PASAJEROS Y/O USUARIOS CON CAPACIDADES DIFERENTES .....	101
7.5.3. PROCEDIMIENTO PARA PASAJEROS Y USUARIOS CON CAPACIDADES DIFERENTES QUE REQUIEREN ASISTENCIA ESPECIAL.....	102
7.5.3.1.SALIDAS NACIONAL O INTERNACIONAL .....	102
7.5.3.2. Llegadas Nacionales o Internacionales.....	103
7.5.3.3. Requerimientos Especiales Salida y Llegadas .....	104
7.5.4. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL SABSA, PARA ATENCIÓN A PASAJEROS CON DISCAPACIDADES DIFERENTES (PMR) QUE REQUIEREN UNA ASISTENCIA ESPECIAL.....	104
7.5.5. Procedimiento de Emergencia y Evacuación para personas con capacidades diferentes - PMR.....	105
7.5.5.1. Generalidades .....	105
7.5.5.2. Procedimientos de Evacuación para pasajeros PMR's .....	106
8. ANEXOS .....	112
8.1. Manual Señalización Aeroportuaria .....	112
8.2. Itinerario de Vuelos .....	112
8.3. Solicitud de Perifoneo .....	112
8.4. Manual de Anuncios .....	112
8.5. Salidas de Emergencia y Flujo de pasajeros .....	112
8.6. Planos .....	112
8.7. Procedimientos FELCN .....	112
8.8. Protocolo ADUANA SENASAG .....	112
8.9. Plan de Alerta Sanitaria .....	112
8.10. Formulario de Objetos Olvidados .....	112

## **1.- INTRODUCCIÓN**

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

En consecuencia y de acuerdo con las políticas de Dirección General de Aeronáutica Civil, de lograr operaciones seguras y eficientes en los aeropuertos de Bolivia, se edita el presente Programa referido a los procedimientos que debe seguir el Administrador de Aeropuerto.

## **2.- OBJETIVO DEL PROGRAMA**

El objetivo del Programa de Facilitación del Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", es la estandarización de los procedimientos que promuevan la Facilitación del Transporte Aéreo en las operaciones de embarque, tránsito, desembarque, carga, correo y servicios ofertados a los usuarios en la terminal aérea, en conformidad a lo establecido en la RAB 997, en un marco de transparencia, calidad, calidez, continuidad e igualdad.

## **3.- MARCO LEGAL DEL PROGRAMA**

### **3.1. Convenios Internacionales**

- a) Convenio de Chicago
- b) Anexo 9 Facilitación
- c) Doc. 9957 - Manual de Facilitación

### **3.2. Legislación Nacionales**

- a) Ley 2902
- b) Decreto Supremo N° 28478
- c) Resolución Administrativa N° 260
- d) RAB 997 – Reglamento de Facilitación para el Explotador del Aeropuerto.
- e) Decreto Supremo No. 1494 del 18 de febrero de 2013 de Nacionalización de Servicios de Aeropuertos Bolivianos S.A.

## 4.- DEFINICIONES Y ACRONIMOS

### 4.1. Definiciones

#### **Administrador de Aeropuerto. -**

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

#### **Admisión. -**

El permiso otorgado a una persona por las autoridades competentes del país, para entrar a territorio Boliviano, de conformidad con las leyes nacionales

#### **Admisión temporal. -**

Procedimiento de la Aduana Nacional de Bolivia en virtud de las cual determinadas mercancías pueden entrar en el territorio boliviano aduanero, exoneradas condicionalmente del pago del importe de los derechos e impuestos, en su totalidad o en parte; tales mercancías deben importarse para un fin específico y estar destinadas a la reexportación dentro de un período especificado y sin haber sufrido ningún cambio, excepto la depreciación normal debida al uso que se haya hecho de las mismas.

#### **Agente autorizado. -**

Persona que representa al explotador de aeronaves y que está autorizada por éste para actuar en los asuntos relacionados con la entrada y despacho de

sus aeronaves, tripulación, pasajeros, carga, correo, equipaje o suministros e incluye, cuando lo permita la legislación nacional, a terceros autorizados para ocuparse de la carga en la aeronave.

### **Área infectada. -**

El ámbito definido con arreglo a principios epidemiológicos por funcionarios del Ministerio de Salud y Deportes que notifica la presencia en el país de la enfermedad de que se trate. El área infectada, no ha de coincidir necesariamente con una demarcación administrativa, sino que es la parte del territorio que, por razón de sus características de densidad y movilidad de la población, por la posible intervención de vectores y reservorios animales o por ambas causas, se presta a la transmisión de la enfermedad notificada.

### **Arreglos de Tránsito directo. -**

Acuerdos especiales, aprobados por las autoridades competentes, mediante los cuales el tráfico que se detiene sólo brevemente a su paso por Bolivia, puede permanecer bajo la jurisdicción inmediata de dichas autoridades.

### **Área Zulu**

Área destinada al parqueo remoto de aeronaves, suficientemente alejada de edificios, equipos, pistas de aterrizaje, otras aeronaves y personas; es utilizada en casos de amenazas y riesgos de distinta etiología que puedan emanar desde una aeronave hacia el entorno. En el aeropuerto internacional "Jorge Wilstermann", existen dos Áreas Zulu: Z1 y Z2, ubicadas en los cuadrantes 9-F y 4-J, respectivamente. Para la aplicación de este Plan, se designa el Área Zulu2

### **Autoridades competentes. -**

Las Instituciones o funcionarios del Estado Boliviano, encargados de velar por la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos del mismo, que tengan relación con algún aspecto de este reglamento.

### **Cargar. -**

El acto de colocar mercancías, correo, equipaje o suministros a bordo de una aeronave para transportarlos en un vuelo, excepto las mercancías, correo, equipaje o suministros que se hayan cargado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo.

### **Control de estupefacientes. -**

Medidas adoptadas para controlar el movimiento ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas por vía aérea.

### **Control de inmigración. -**

Medidas adoptadas para controlar la entrada, el tránsito y la salida del territorio boliviano de las personas que viajan por vía aérea.

### **Coordinador de Facilitación. -**

Es la persona designada por SABSA para ser el contacto oficial para realizar todas las actividades relacionadas con la Facilitación del Transporte Aéreo y realizar las comunicaciones oficiales.

### **Contenedor de equipajes. -**

Receptáculo en el que se cargan los equipajes para su transporte a bordo de una aeronave.



**PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO  
INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN"**

**JEFATURA DE OPERACIONES**

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

Hoja 15 de 112

**Declarante. -**

Toda persona que hace una declaración de mercancías o en cuyo nombre se hace tal declaración.

**Descargar. -**

Acción de sacar las mercancías, correo, equipaje o suministros de una aeronave después del aterrizaje.

**Depósito de equipajes. -**

Espacio en el que el equipaje facturado y de bodega se almacena hasta su transporte a las aeronaves, así como el espacio donde pueda conservarse el equipaje mal encaminado hasta que se reexpida, sea reclamado o se disponga del mismo.

**Desinsectación. -**

Operación practicada por funcionarios del Ministerio de Salud y Deportes para eliminar los insectos y vectores de enfermedades transmitidas al ser humano en aeronaves y contenedores.

**Despacho de Mercancías. -**

Realización de las formalidades aduaneras necesarias a fin de que las mercancías puedan ser importadas para el consumo interior, exportadas o colocadas al amparo de otro régimen aduanero.

**Documento de viaje. -**

Un pasaporte u otro documento oficial de identidad expedido por un Estado, que puede ser utilizado por el titular legítimo para viajes internacionales.

### **Documentos de las Líneas Aéreas y de los explotadores. -**

Carta de porte aéreo, manifiesto de pasajeros y carga, notas de consignación, billetes de pasajes y tarjetas de embarque de pasajeros, documentos de liquidación bancaria y de agencia, billetes de exceso de equipajes, bonos de crédito, informes sobre daños e irregularidades, etiquetas para el equipaje, correo y carga, horarios y documentos relativos al peso y al porcentaje, para uso de las líneas aéreas y de los explotadores.

### **Emergencia de salud pública de importancia internacional. -**

Un evento extraordinario que, de conformidad con el Reglamento Sanitario Internacional (2005) de la Organización Mundial de la Salud:

- i) constituye un riesgo para la salud pública de otros Estados a causa de la propagación internacional de una enfermedad y
- ii) podría exigir una respuesta internacional coordinada.

### **Equipaje extraviado. -**

Aquel que ha sido involuntaria o inadvertidamente separado de los pasajeros o de la tripulación.

### **Equipaje Interlineal. -**

Aquel que se transborda de la aeronave de un explotador a la aeronave de otro explotador durante el viaje del pasajero

### **Equipaje acompañado de los pasajeros (facturado). -**

Son los artículos del pasajero, transportados en los compartimientos de carga de la aeronave, sujeto a la franquicia establecida en la Ley General de Aduanas y su Decreto Reglamentario.

### **Equipaje de mano de los pasajeros. -**

Conjunto de artículos de uso o consumo del viajero que lleva consigo mismo dentro de la cabina.

### **Equipaje no acompañado. -**

Aquel que se transporta como carga, ya sea en la misma aeronave en que viaja la persona a quien pertenece, ya sea en otra.

### **Equipaje no reclamado. -**

Aquel que llega al aeropuerto y que ningún pasajero recoge ni solicita su entrega.

### **Equipo de seguridad. -**

Dispositivos de carácter especializado que se utilizan individualmente o como parte de un sistema, en la prevención o detección de actos de interferencia ilícita en la aviación civil y sus instalaciones y servicios.

### **Evaluación de Riesgo. -**

La evaluación que efectúa el Estado Boliviano para determinar si una persona deportada puede ser trasladada utilizando servicios aéreos comerciales con o sin acompañamiento de custodias. En la evaluación deberían tenerse en cuenta todos los factores pertinentes incluida su aptitud médica, mental y física para su traslado en un vuelo comercial, su buena disposición o renuencia a viajar, sus patrones de comportamiento y todo antecedente de actos violentos.

### **Gestión de Riesgos. –**

Aplicación sistemática de procedimientos y métodos de gestión que proporcionan a los organismos encargados de la inspección, la información necesaria para atender movimientos o envíos que representan un riesgo.

### **Inicio de Viaje. -**

El punto en que la persona inicio su viaje, sin tener en cuenta ningún aeropuerto en el que haya hecho una parada en tránsito directo, ya sea en un vuelo directo o en un vuelo de enlace, si no salió de la zona de tránsito directo del aeropuerto en cuestión.

### **Línea Aérea. -**

Cualquier empresa de transporte aéreo que ofrece o mantiene un servicio aéreo nacional y/o internacional regular.

### **Orden de Deportación. -**

Una orden por escrito, expedida por las autoridades competentes del Estado Boliviano y notificada a una persona deportada, ordenándole que salga del país.

### **Orden de Retiro. -**

Una orden por escrito notificada por la Autoridad competente a un explotador aéreo en cuyo vuelo viajó una persona no admisible al país, ordenando al explotador que retire a esa persona del territorio Boliviano.

### **Parte Pública. -**

El área de un aeropuerto y los edificios en ella comprendidos a la que tiene libre acceso el público no viajero.

### **Pasajeros en Tránsito. -**

Aquellos que se encuentran temporalmente en una Terminal aeroportuaria para continuar en vuelo de la misma aerolínea o de otra.

### **Permiso. -**

Tarjeta u otro documento expedido a las personas empleadas en los aeropuertos o a quienes por otras razones necesiten autorización para tener acceso a los aeropuertos o cualquier otra parte restringida de los mismos, a fin de facilitar dicho acceso e identificar al individuo. Incluye los documentos de vehículos expedidos para fines similares. Dichos permisos son llamados también Tarjeta de Identificación Aeroportuario o pase de aeropuerto.

### **Persona Deportada. -**

Una persona que fue admitida legalmente al territorio Boliviano por sus autoridades o que entró por medios ilícitos, y a quien posteriormente las autoridades competentes le ordenan oficialmente salir del país.

### **Persona con Impedimentos. -**

Toda persona cuya movilidad se ve reducida por una incapacidad física (sensorial o de locomoción), deficiencia mental, edad, enfermedad o cualquier otra causa que sea un impedimento para el uso de los transportes y cuya situación requiere atención especial adaptando a las necesidades de dicha persona los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.

### **Persona Documentada Inapropiadamente. -**

Una persona que viaja o intenta viajar:

i) con un documento de viaje que ha expirado o un visado que no es válido;

ii) con un documento de viaje o un visado falsificado, que ha sido objeto de imitación fraudulenta o alterado;

iii) con el documento de viaje o visado de otra persona; o

iv) sin documento de viaje o visado, si se requiere.

#### **Persona no Admisible. -**

Aquella a quien le es o le será rehusada la admisión al territorio boliviano por las autoridades correspondientes.

#### **Presentación. -**

El trámite de comparecer ante un explotador aéreo para ser aceptado en un determinado vuelo.

#### **Puesto de Presentación. -**

Lugar donde se encuentra el mostrador en el que se realiza la comparecencia.

#### **Sala de Aislamiento Temporal. -**

Ambiente en el aeropuerto con equipamiento médico-epidemiológico y de diagnóstico básico, destinado al aislamiento y manejo temporal de casos sospechosos. Su ubicación permite un acceso rápido desde la plataforma, evitando zonas frecuentadas por el personal aeroportuario, pasajeros y el público. Está ubicada en el sector este del pasillo de distribución de la planta alta de la terminal aérea.

#### **Riesgo para la salud pública. -**

La probabilidad de que se produzca un evento que pueda afectar adversamente la salud de poblaciones humanas y, en particular, de que se propague internacionalmente o pueda suponer un peligro grave y directo.

### **Sala de espera a la salida. -**

El espacio comprendido entre los puestos de presentación y la sala de espera en la parte aeronáutica.

### **Suministros. -**

Artículos de naturaleza fungible que se utilizan o venden a bordo de las aeronaves durante el vuelo, incluso las provisiones de boca y otros artículos afines.

### **Vuelo directo. -**

Cierta operación de las aeronaves que el explotador aéreo identifica en su totalidad designándola con el mismo símbolo, desde el punto de origen, vía cualesquier puntos intermedios, hasta el punto de destino.

### **Zona de pasajeros. -**

Todo el espacio y las instalaciones en tierra proporcionados para el despacho de pasajeros. Incluye plataformas, edificios de pasajeros, estacionamientos y caminos.

### **Zona estéril. -**

Espacio que media entre un puesto de inspección y las aeronaves, y cuyo acceso está estrictamente controlado.

### **Zona sin restricciones. -**

Área de un aeropuerto a la que tiene acceso el público o a la cual el acceso no está limitado.



## PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN"

### JEFATURA DE OPERACIONES

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

Hoja 22 de 112

#### 4.2. Acrónimos

**AAC.** - Autoridad de Aeronáutica Civil.

**AASANA.** - Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea.

**COA.** - Certificado de Operador Aéreo.

**COE.** - Centro de Operaciones de Emergencia

**CONCIFAL.** - Consejo de Coordinación Interinstitucional para la Facilitación del Transporte Aéreo Internacional.

**CDE.** - Centro Departamental de Enlace

**DIRESA.** - Dirección Regional de Seguridad Aeroportuaria

**RAB.** - Reglamentación Aeronáutica Boliviana

**PMR.** - Persona con Impedimentos

**SENASAG.** - Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria

**SEDES.** - Servicio Departamental de Salud.

**UAFAL.** - Unidad Aeroportuaria de Facilitación.

**UMA.** - Unidad Médica Aeroportuaria.

**JAP.** - Jefatura de Aeropuerto.

**JOP.** - Jefatura de Operaciones

**UMA.** - Unidad Médica Aeroportuaria

**ESPII.** - Emergencias de Salud Pública de Importancia Internacional

**ESPIN.** - Emergencias de Salud Pública de Importancia Nacional.

**INTERPOL.** - Policía Internacional.

## **5.- ORGANIZACIÓN DE LA FACILITACION DEL ADMINISTRADOR AEROPORTUARIO**

### **5.1. Organigrama de Facilitación del Administrador de Aeropuerto**

SABSA, de acuerdo a la responsabilidad y coordinación en temas de facilitación, cuenta con la siguiente Estructura Orgánica



## 5.2. Coordinadores del Área de Facilitación

El titular y alterno designados como Coordinadores de FAL en el Aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann son:

Nombres	Apellidos	Coordinador	Teléfonos Contacto	FAX	E.mail
Milton Teddy	Lopez Yugar	Titular	4120334 – 68584426	4120374	<a href="mailto:milton.lopez@sabsa.aero">milton.lopez@sabsa.aero</a>
Ariel	Rivamontan	Alterno	4120334 - 68584426	4120374	<a href="mailto:ariel.rivamontaan@sabsa.aero">ariel.rivamontaan@sabsa.aero</a>

El contacto permanente con la Jefatura de Aeropuerto es: 717-29916.

Esta información podrá ser modificada debiendo ser notificada a la DGAC sin afectar la aprobación del Programa

## 5.3. Organización de Facilitación del Administrador del Aeropuerto y otras Autoridades

### 5.3.1. Gerencia de Aeropuerto

Las responsabilidades específicas del Gerente de Aeropuerto o en su ausencia el Jefe Operaciones del aeropuerto incluyen:

- a. Establecer y mantener el programa de Facilitación con detalles de cada medida de facilitación aplicada en el aeropuerto.
- b. Es facultad del Gerente de Aeropuerto de SABSA el de designar al Coordinador de Facilitación del Aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann, el cual es el encargado de coordinar la aplicación de las disposiciones del Programa de Facilitación del Aeropuerto.

- c. Asegurarse de que las necesidades, en materia de facilitación, se tenga en cuenta en el diseño y construcción de nuevas instalaciones, la prestación de servicios y en las modificaciones a los existentes en el aeropuerto, cumplan con los aspectos de facilitación
- d. Recomendar y verificar que se tomen las medidas y disposiciones necesarias para la formación e instrucción del personal del aeropuerto en materia de facilitación.

### **5.3.2. Coordinador de facilitación de Aeropuerto**

Es la persona designada por la Gerencia General de SABSA quien es el contacto oficial para realizar todas las actividades relacionadas con la Facilitación del Transporte Aéreo y realizar las comunicaciones oficiales, tiene las siguientes responsabilidades:

- a. Ampliar y modificar el Programa de Facilitación del Aeropuerto para corregir deficiencias y satisfacer las necesidades del aeropuerto en materia de Facilitación.
- b. Asegurarse de que el Programa escrito de Facilitación del Aeropuerto, esté al día y este aprobado por la Autoridad Competente.
- c. Llevar a cabo estudios, inspecciones e investigaciones de conformidad con los procedimientos establecidos para el efecto.
- d. Notificar a la Administración del Aeropuerto, sobre las instituciones responsables de las funciones de Migración, Aduana, FELCN, así como también a los explotadores de transporte aéreo y otras organizaciones que operen en el aeropuerto, los errores y deficiencias que existan en las medidas de facilitación y recomendar los procedimientos para corregirlos.

- e. Informar al Comité UAFAL, las fallas graves para que se adopten las medidas apropiadas.
- f. Mantener una comunicación eficaz en el Aeropuerto y con otras autoridades del control de pasajeros y equipajes.
- g. Asegurarse de que, desde el punto de vista de la facilitación, las actividades del personal de facilitación del aeropuerto y las Líneas Aéreas estén coordinadas.
- h. Verificar, inspeccionar y comprobar, cuando corresponda, la inspección de los pasajeros y del equipaje de mano, a fin de lograr que dichas actividades se efectúen en forma rápida y eficaz.
- i. Tomar las medidas y disposiciones necesarias para la formación e instrucción del personal del aeropuerto en materia de facilitación.

### **5.3.3. Personal de Facilitación**

Las responsabilidades específicas del Personal de Facilitación (informaciones) son las siguientes.

- a. Brindar ayuda a personas de la Tercera Edad, discapacitados cognoscitivos y sensoriales, etc. llevándolos desde el Hall Principal (mostrador de informaciones) hasta los mostradores de las Líneas Aéreas en el cual estén viajando dichas personas.
- b. Verificar al ingreso, durante el turno y a la salida del mismo el buen funcionamiento de ellos equipos y FID's, en caso de fallas comunicara a la brevedad posible a la Jefatura de aeropuerto o Supervisor de Seguridad.
- c. Programar, registrar y actualizar diariamente el sistema FID's, el itinerario de vuelos nacionales e internacionales, vuelos y de conexión, según planes de vuelo entregados por los Operadores Aéreas.

- d.** Atenderá las llamadas que ingresan en la línea piloto de la central telefónica para brindar información de vuelos o cualquier otra información concerniente a las actividades y servicios del aeropuerto.
- e.** Deberá otorgar un trato cortés a todo usuario y pasajero que así lo solicite, ya sea mediante la línea telefónica o de forma personal.
- f.** Debe brindar información basada únicamente en los itinerarios de vuelos que correspondan al día y que sean de nuestra competencia.
- g.** Debe brindar la información precisa, así como la orientación a los pasajeros y usuarios del aeropuerto y personal de Líneas aéreas e instituciones.
- h.** Perifonear demoras y cancelaciones de vuelos en coordinación con personal responsable de los operadores aéreos, llevando un registro con todos los datos sobre el personal que brinda la información, el motivo y cualquier otra información necesaria.
- i.** Cualquier anomalía o incidente con los usuarios o pasajeros, deberán ser reportados al inmediato superior, a fin tomar acciones que correspondan.
- j.** Conocer ampliamente el Plan de Emergencia del Aeropuerto – PEA y el Programa de Seguridad AVSEC del Aeropuerto, dando énfasis a las partes aplicables a su área.
- k.** Verificar constantemente el buen funcionamiento y la buena presentación de las sillas de ruedas y en caso de fallas comunicar a la brevedad posible a JAP o Supervisor de Seguridad.
- l.** Asistir puntualmente a los cursos de entrenamiento y/o actualización para verificar su grado de capacitación, así como a toda reunión de coordinación cuando es convocado.

m. Deberá coordinar con UMA, la asistencia de atención medica que requieran pasajeros y usuarios en la terminal aérea.

#### **5.3.4. Instituciones y Organizaciones del Aeropuerto participantes en el Programa de Facilitación**

Las instituciones y Organizaciones que participan en el Programa de Facilitación del Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann" son:

1. Administrador del Aeropuerto (SABSA)
2. Dirección General de Aeronáutica Civil
3. Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea (AASANA)
4. Policía Nacional (JESPA)
5. Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico (FELCN)
6. Líneas Aéreas
7. Migración
8. Aduana
9. Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria (SENASAG)
10. Servicio Departamental de Salud (SEDES)
11. Autoridad de Regulación y fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte (ATT)
12. Otras organizaciones y empresas del aeropuerto

## **6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL AEROPUERTO**

### **6.1. Descripción de las actividades del aeropuerto**

**SABSA NACIONALIZADA** es una empresa del Estado Plurinacional de Bolivia dedicada a la administración, modernización y expansión de los aeropuertos más importantes de Bolivia:

1. Aeropuerto internacional "Jorge Wilstermann", de las ciudades de La Paz y Jorge Wilstermann.
2. Aeropuerto internacional "Viru Viru", de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.
3. Aeropuerto internacional "Jorge Wilstermann", de la ciudad de Cochabamba.

El 18 de febrero del año 2013, mediante Decreto Supremo numero 1494 firmado por el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, Evo Morales Ayma, el estado boliviano nacionalizó las acciones que el grupo español ABERTIS/AENA tenía sobre SABSA.

Después de la intervención, SABSA pasó a denominarse SABSA NACIONALIZADA. Esta nueva empresa tiene como prioridad la mejora de las infraestructuras aeroportuarias y ampliación de la capacidad de de pasajeros de las terminales, ofreciendo de esta forma un servicio eficiente manteniendo un alto nivel de seguridad y calidad.

#### **6.1.1. Definición y descripción de los sectores o áreas del Aeropuerto "Jorge Wilstermann"**

El Aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann esta sectorizado de la siguiente forma:

1. Área de parqueos público y privado

2. Hall principal
3. Mezanine (Pre Embarques Nacional e Internacional)
4. Planta Alta (Mirador)
5. Sala de desembarque Nacional
6. Sala de desembarque Internacional
7. Zona de Carga

## **1. Área de Parques Público y Privado**

- e. **Parqueo Publico.** - Ubicado al Norte de la terminal, cuenta con un espacio para 200 vehículos y un parque para 20 motocicletas
- f. **Parqueo Privado.** - ubicado al Oeste de la terminal aérea, cuenta con un espacio para 180 vehículos.

## **2. Hall Principal y Mirador**

Cuenta con un hall principal y Mirador, donde tiene acceso libre el pasajero y personas, se tiene:

- a. Servicio de información al pasajero 24 horas
- b. Servicios higiénicos de uso común y para PMR
- c. Escaleras mecánicas
- d. Ascensor para traslado de PMR, y equipaje de mano, carritos porta bebes etc.
- e. Servicio de restaurant (plaza de comidas)
- f. Servicio de cambio de moneda
- g. Servicio de teleindicadores
- h. Servicio de perifoneo, con altavoces distribuidos en toda el área
- i. Cajeros automáticos.
- j. Guarda Equipajes.
- k. Embalaje de maletas.
- l. Agencias de Turismo.
- m. Tiendas de venta de variedad de artículos.
- n. Mirador para ver a los pasajeros que se despacha.

- o. Mostradores Líneas Aéreas.
- p. Tiendas de Masaje Relax

### **3. Mezanine**

Ubicado en la segunda planta de la Terminal aérea, para acceder a esta, tiene una escalera mecánica y un ascensor, es en este sector donde se encuentran las salas de Pre embarque Nacional e Internacional.

Es en este sector donde se encuentra el ingreso único a las salas de pre embarque.

- a. En el ingreso único se localiza, los controles de seguridad con dos arcos detectores de metales y dos máquinas de Rayos-X habilitados para facilitar la revisión de pasajeros y equipaje de mano.
- b. El sector cuenta con la señalética correspondiente conforme al Adjunto A de la RAB 997.
- c. El ingreso único a pre embarque cuenta con una puerta de acceso exclusiva para el ingreso, para pasajeros PW, tripulación y diplomáticos.
- d. El personal de seguridad de la aviación de SABSA, realiza la revisión de acuerdo al género de pasajeros ej. Pasajeros del sexo femenino son revisados por el mismo género.
- e. El ingreso único a pre embarque, cuenta con sistema de altavoces y perifoneo.

#### **También cuenta con una sala de Pre Embarque Internacional**

- a. En esta sala se tiene teleindicadores en la cual está la información de los itinerarios de vuelo tanto salida como de llegada, servicios higiénicos, sillones de espera distribuidos y organizados para establecer la mayor comodidad en la espera de la salida de las aeronaves.

- b. La sala de pre embarque cuenta con servicio de perifoneo en las puertas de abordaje, distribuidos con altavoces en toda la sala
- c. Cuenta con la señalética correspondiente de acuerdo al Adjunto A de la RAB 997.
- d. Cuenta con servicios de cafetería y tiendas de artículos variados para la compra por parte de los pasajeros
- e. La sala de pre embarque nacional cuenta con servicio de internet inalámbrico (WiFi).

**También cuenta con una sala de Pre Embarque Nacional**

- a. Cuenta con teleindicadores de información al pasajero, con los respectivos itinerarios de llegada y salida de aeronaves.
- b. Cuenta con servicio de perifoneo en puertas de abordaje, con altavoces distribuidos en toda la sala.
- c. Cuenta con la señalética correspondiente de acuerdo al Adjunto A de la RAB 997.
- d. Cuenta con sillones de descanso preferencial, para uso exclusivo de PMR, señalados de acuerdo el adjunto A de la RAB 997.
- e. Cuenta con servicio de internet inalámbrico (WiFi).
- f. Cuenta con servicios de cafetería y tiendas de artículos variados para la compra por parte de los pasajeros

**4. Mirador**

Ubicado en la tercera planta de la Terminal aérea, donde tiene acceso libre el público en general es este sector, es donde se puede apreciar el abordaje y desembarque de los pasajeros.

**5. Sala de Desembarque Nacional**

Ubicado en el lado este del hall principal, destinado para la llegada de pasajeros Internacionales.

- a. Cuenta con servicios higiénicos de uso común y PMR.

- b.** Cuenta con servicio de teleindicadores de información al pasajero, con los respectivos itinerarios de llegada y salida de aeronaves
- c.** Cuenta con la señalética respectiva, de acuerdo al Adjunto A de la RAB 997.
- d.** Cuenta con servicio de perifoneo, con altavoces distribuidos en toda el área.
- e.** Cuenta con una cinta mecánica transportadora de equipajes.
- f.** La sala de desembarque nacional cuenta con carritos porta equipajes de acuerdo a la cantidad de pasajeros, para el transporte de equipajes al exterior de la sala.

#### **6. Sala de Desembarque Internacional**

Ubicado en el lado oeste del hall principal, destinado para la llegada de pasajeros Internacionales.

- a.** Cuenta con servicios higiénicos de uso común y PMR.
- b.** La sala de desembarque internacional cuenta con la señalética correspondiente de acuerdo al adjunto A de la RAB 997.
- c.** Cuenta con teleindicadores de información al pasajero, con los respectivos itinerarios de llegada y salida de aeronaves.
- d.** Cuenta con servicio de perifoneo con altavoces distribuidos en toda la sala
- e.** Cuenta con una cinta mecánica transportadora de equipajes.
- f.** La sala de desembarque Internacional cuenta con carritos porta equipajes de acuerdo a la cantidad de pasajeros, para el transporte de equipajes al exterior de la sala.

#### **7. Zona de Carga**

Ubicado en la Terminal Aérea antigua, la plataforma se utiliza para el tratamiento de la Carga

En el aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann, no se cuenta con una zona de correo estos son tratados directamente en la plataforma, principal.

### 6.1.2. Horas de Funcionamiento

SABSA, en el Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann" tiene un Horario Operativo de 24 horas con personal de turno en las diferentes Áreas del aeropuerto, brindando de esta manera una atención permanente a las salidas o llegadas de vuelos regulares y no regulares, a continuación, se detalla los horarios de funcionamiento de las diferentes entidades.

	<b>ENTIDAD</b>	<b>Horario Atención</b>
1	<b>Administración SABSA NACIONALIZADA</b>	H24
2	<b>Aduanas e Inmigración</b>	H24
3	<b>Dependencias SENASAG</b>	05:00 a 23:00 HOB
4	<b>Oficina de notificación AIS</b>	05:00 a 23:00 HOB
5	<b>Oficina de notificación MET</b>	H24
6	<b>Servicio de Tránsito Aéreo</b>	H24
7	<b>Abastecimiento de combustible</b>	H24
8	<b>Seguridad</b>	H24
9	<b>FELCN</b>	H24
10	<b>Policía Nacional</b>	H24
1	<b>ATT (Autoridad de</b>	De lunes a viernes de hrs.06:00 a

<b>1</b>	<b>Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte)</b>	21:30  Sábados de 06:30 a 11:30  Domingos de 16:30 a 21:30
<b>1 2</b>	<b>DRGAC</b>	De hrs.05:00 a 23:00

### 6.1.3. Servicios Generales del aeropuerto

SABSA en el Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann" brinda los siguientes servicios:

	<b>SERVICIO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
1	<b>Hoteles</b>	En la Ciudad
2	<b>Servicios de Cafetería y restaurantes</b>	En Mezanine, se cuenta con una Plaza de Comidas que están conformadas por los siguientes restaurantes:  - Restaurant Don Miguel  - Paprika  - Casa del Camba  - Empanadas Wistupiku  - Snacky Play / helados  En el Hall principal existen los siguientes



**PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO  
INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN"**

**JEFATURA DE OPERACIONES**

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

Hoja 36 de 112

	<p>restaurantes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Muela del Diablo</li><li>- Donuts</li></ul> <p>En Pre embarque Internacional existe el restaurant</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aero Café</li></ul> <p>En Pre embarque Nacional existe el restaurant</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aero Café</li></ul>
	<p>En el aeropuerto</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Hall Principal<ul style="list-style-type: none"><li>Dos baños para varones</li><li>Dos baños para Mujeres</li><li>Dos baños para Minusválidos</li></ul></li><li>2. Mezanine (2da Planta)<ul style="list-style-type: none"><li>Un baño para Varones</li><li>Un baño para Mujeres</li><li>Un baño para Minusválidos</li></ul></li><li>3. Pre Embarque Nacional<ul style="list-style-type: none"><li>Dos baños para varones</li></ul></li></ol>

<p><b>3</b></p>	<p><b>Servicios Básicos (baños)</b></p>	<p>Dos baños para Mujeres</p> <p>Un baño para Minusválidos</p> <p>4. Pre Embarque Internacional</p> <p>Un baño para varones</p> <p>Un baño para Mujeres</p> <p>Un baño para Minusválidos</p> <p>5. Desembarque Internacional</p> <p>Un baño para varones</p> <p>Un baño para Mujeres</p> <p>Un baño para Minusválidos</p> <p>6. Desembarque Nacional</p> <p>Un baño para varones</p> <p>Un baño para Mujeres</p> <p>Un baño para Minusválidos</p>
<p><b>4</b></p>	<p><b>Servicios de Cambio de Moneda</b></p>	<p>En el Aeropuerto</p> <p>Transfer andina SRL (Casa de cambio de monedas) realiza compra y venta de</p> <p>Dolares, Euros, Pesos Argentinos, Reales, Pesos Chilenos, Soles peruanos, Franco Suizo y Libras</p>

		Esterlinas
<b>5</b>	<b>Servicios de Cajeros Automáticos</b>	<p>En el Aeropuerto (ubicados en el Hall Principal)</p> <p align="center">Banco Nacional de Bolivia (BNB)</p> <p align="center">Banco Sol</p> <p align="center">Banco Mercantil Santa Cruz (BMC)</p> <p align="center">Banco Bisa</p> <p align="center">Banco Unión</p>
<b>6</b>	<b>Servicios de embalaje de Equipajes</b>	<p>En el Aeropuerto (Ubicado en el Hall Principal y en la Parte Aeronautica)</p> <p align="center">SECURE WRAP</p>
<b>7</b>	<b>Servicio de telefonía</b>	<p>En el Aeropuerto (Ubicado en el Hall Principal)</p> <p align="center">ENTEL S.A.</p>
<b>8</b>	<b>Servicio de Internet</b>	En el Aeropuerto (Ubicado en Mezanine)
<b>9</b>	<b>Servicio de Información</b>	<p>En el Aeropuerto (Ubicado en el Hall Principal)</p> <p align="center">Informaciones de Vuelos</p>
<b>10</b>	<b>Servicio de Tiendas</b>	En el Aeropuerto (Ubicado en el Hall Principal, Pre embarques Nacional e

	<b>Comerciales</b>	Internacional, Mezanine y Mirador)
<b>11</b>	<b>Servicio de Guarda Equipajes</b>	En el Aeropuerto (Ubicado en el Hall Principal)
<b>12</b>	<b>Servicio de Transporte</b>	En el Aeropuerto <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de Taxis Aeropuerto</li> <li>- Servicio de Taxis SJ San Jose</li> <li>- Servicio Micro "B" (externo)</li> </ul>
<b>13</b>	<b>Servicio para PMR</b>	En el Aeropuerto (Ubicado en el Hall Principal)  En Informaciones
<b>14</b>	<b>Servicio Medico</b>	En el Aeropuerto (Ubicado en el Hall Principal)  Servicio de la Unidad Medica Aeroportuaria

#### 6.1.4. Operadores Aéreos

En el aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann" operan las siguientes empresas explotadoras de aeronaves:

1. **BOA** (Boliviana de Aviación) sus mostradores están ubicados en el Hall principal
2. **AMAZONAS** Sus mostradores están ubicados en el Hall principal
3. **ECO JET** Sus mostradores están ubicados en el Hall principal

## **7. MEDIDAS DE FACILITACIÓN EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN"**

### **7.1. Entrada y salida de pasajeros y de su equipaje**

Los pasajeros que salen de nuestro aeropuerto, deben realizar los trámites correspondientes en los distintos controles establecidos, los que se explican brevemente a continuación.

#### **7.1.1. Procedimientos para la salida de pasajeros y de su equipaje (Nacional / internacional)**

##### **7.1.1.1. Check-in**

Cuando el pasajero desea tomar un vuelo con destino al interior o exterior del país, el primer trámite que debe realizar en el Aeropuerto es el Check-in. En dicho caso, este proceso es un servicio realizado por personal de tierra de las Líneas Aéreas a través de mostradores, y consiste básicamente en el registro y contraste de los datos personales del pasajero en los mostradores que poseen las Líneas Aéreas en el Aeropuerto. En algunos casos el Check-in también se lo puede realizar vía web, a través de teléfonos celulares u otros medios disponibles.

En este lugar el pasajero puede entregar, bajo custodia de las líneas aéreas, el equipaje que no lo acompañara a bordo del avión y que ira como carga dentro del compartimiento mismo.

En este proceso, el pasajero recibe de la línea aérea, una tarjeta de embarque, que le permitirá posteriormente abordar el avión. Si el Check.in se realizó vía web, típicamente la tarjeta de embarque se envía mediante correo electrónico, en cuyo caso puede ser impresa por el usuario.

Asimismo, el pasajero en esta instancia, puede solicitar determinados servicios, tales como su ubicación dentro del avión, entre otros. En determinados casos, estos servicios también pueden ser previamente solicitados por los pasajeros a través de la página web u otros mecanismos establecidos para ello.

#### **7.1.1.2. Tasa de Aeropuerto e Impuesto Salida al Exterior (ISAE)**

El cobro de la Tasa de Aeropuerto e Impuesto a la Salida al Exterior (ISAE), se encuentran incluidos en el costo del pasaje aéreo cancelado previamente por el pasajero, el control que se realiza en este punto es de verificación mediante lector de código de barras las tarjetas de embarque.

#### **7.1.1.3. Control de Pase a Bordo**

En este proceso y para el ingreso a las áreas de control y salas de pre embarque, el pasajero debe mostrar su tarjeta de embarque (pase a bordo) al funcionario del administrador de aeropuerto designado para este control. Para la emisión de la factura de la tasa de aeropuerto, se ha establecido tres modalidades:

1. la emisión de la factura vía WEB (procedimiento regular).
2. la emisión de una factura pre valorada de acuerdo a procedimientos establecidos.
3. la emisión de factura manual de acuerdo a procedimientos establecidos.

#### **7.1.1.4. Control de Seguridad AVSEC**

SABSA, es la entidad responsable de realizar los controles de seguridad AVSEC en el aeropuerto. En este sentido, el pasajero, antes de ingresar a las áreas estériles del aeropuerto, es sometido a un control utilizando dispositivos de seguridad Rayos X y Arcos detectores de Metales con la

finalidad de que no ingresen objetos prohibidos que puedan ser utilizados para cometer actos de Interferencia Ilícita.

En caso de portar algún elemento prohibido, el pasajero, para abordar el vuelo, debe deshacerse de ellos en una urna que se encuentra cerca del punto de inspección de seguridad.

#### **7.1.1.5. Control de Narcóticos.**

La Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico (FELCN) es la responsable de realizar los controles de narcóticos de acuerdo a procedimientos establecidos. El pasajero y su equipaje que ingresa a las salas de pre embarque, podrán ser revisados por personal de la FELCN. En caso de sospecha de traslado de sustancias controladas, el pasajero y su equipaje es requisado en cabinas especiales por personal mixto. En caso de confirmar sospecha, el pasajero es detenido de acuerdo a procedimiento de la Ley 1008 y su Reglamentación. La detención del pasajero, es comunicada inmediatamente al Operador Aéreo para el no abordaje del mismo y el desembarque del equipaje facturado.

Los tripulantes y demás personal de cabina de las aeronaves están sujetos a control similar con carácter de obligatoriedad.

El control de su equipaje de mano se realiza en sus mostradores (taburetes) con personal del mismo sexo. En caso de que se encuentre droga y/o sustancias controladas, inmediatamente se pondrá en conocimiento de la Empresa Transportadora para la detención del pasajero y de su equipaje.

#### **7.1.1.6. Control Aduana**

Todo pasajero y su equipaje en caso de Salidas al Exterior, deberán presentar el formulario "Declaración Jurada de Salida Física de Divisas por Importes Menores a USD. 50.000.- (Cincuenta Mil Dólares Americanos 00/100) o su equivalente en otras monedas", a funcionarios de la Aduana Nacional que recogen dicho documento antes de realizar las actividades de Migración

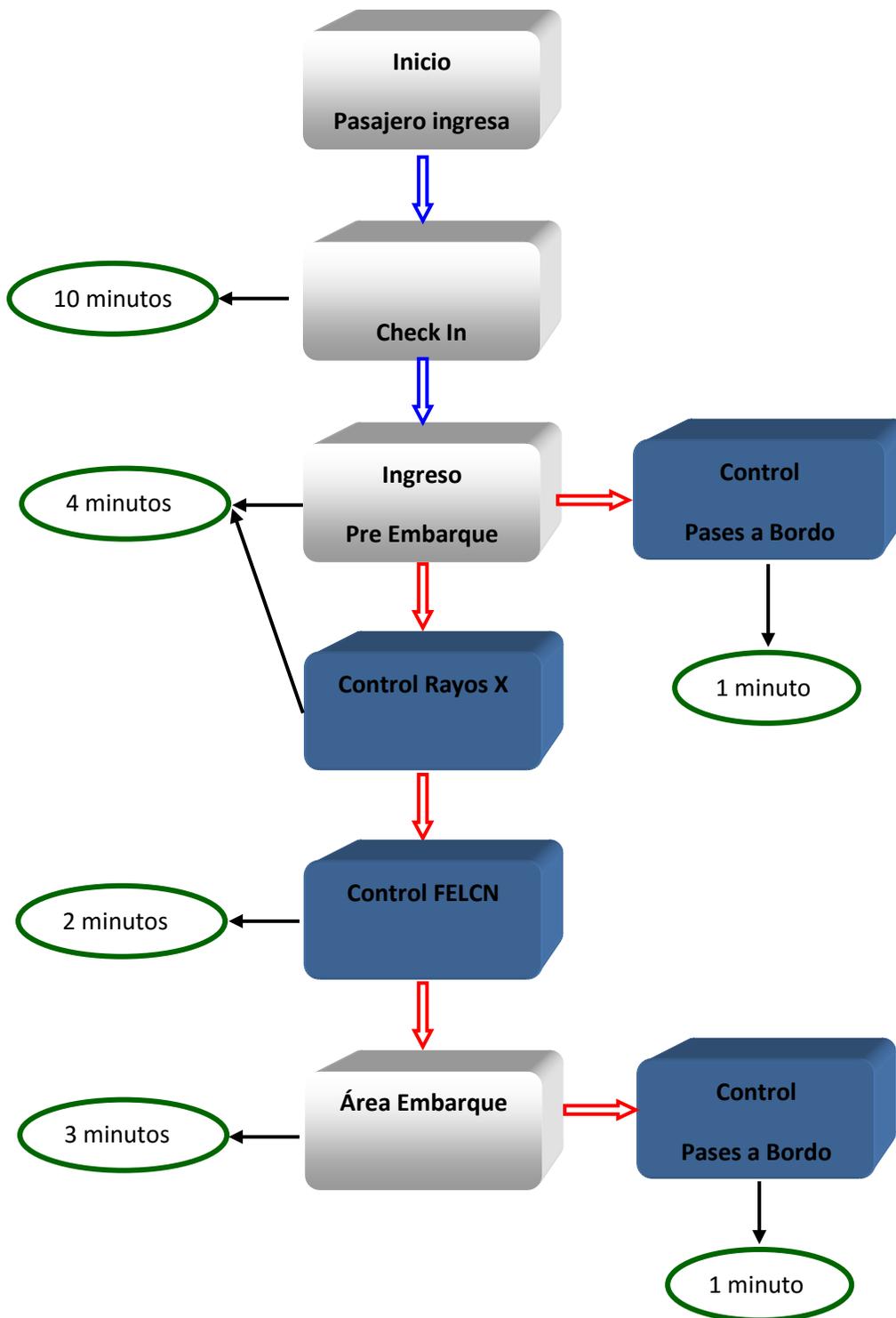
#### **7.1.1.7. Control Migratorio**

Para salidas de pasajeros con destino internacional sea de nacionalidad boliviana o extranjera, deberán realizar todo el procedimiento migratorio y presentar los documentos requeridos para su salida como ser: pasaporte, documento de identidad, tarjeta de salida de Migración, boleto aéreo, pase a bordo y en caso de menores de edad, los permisos correspondientes.

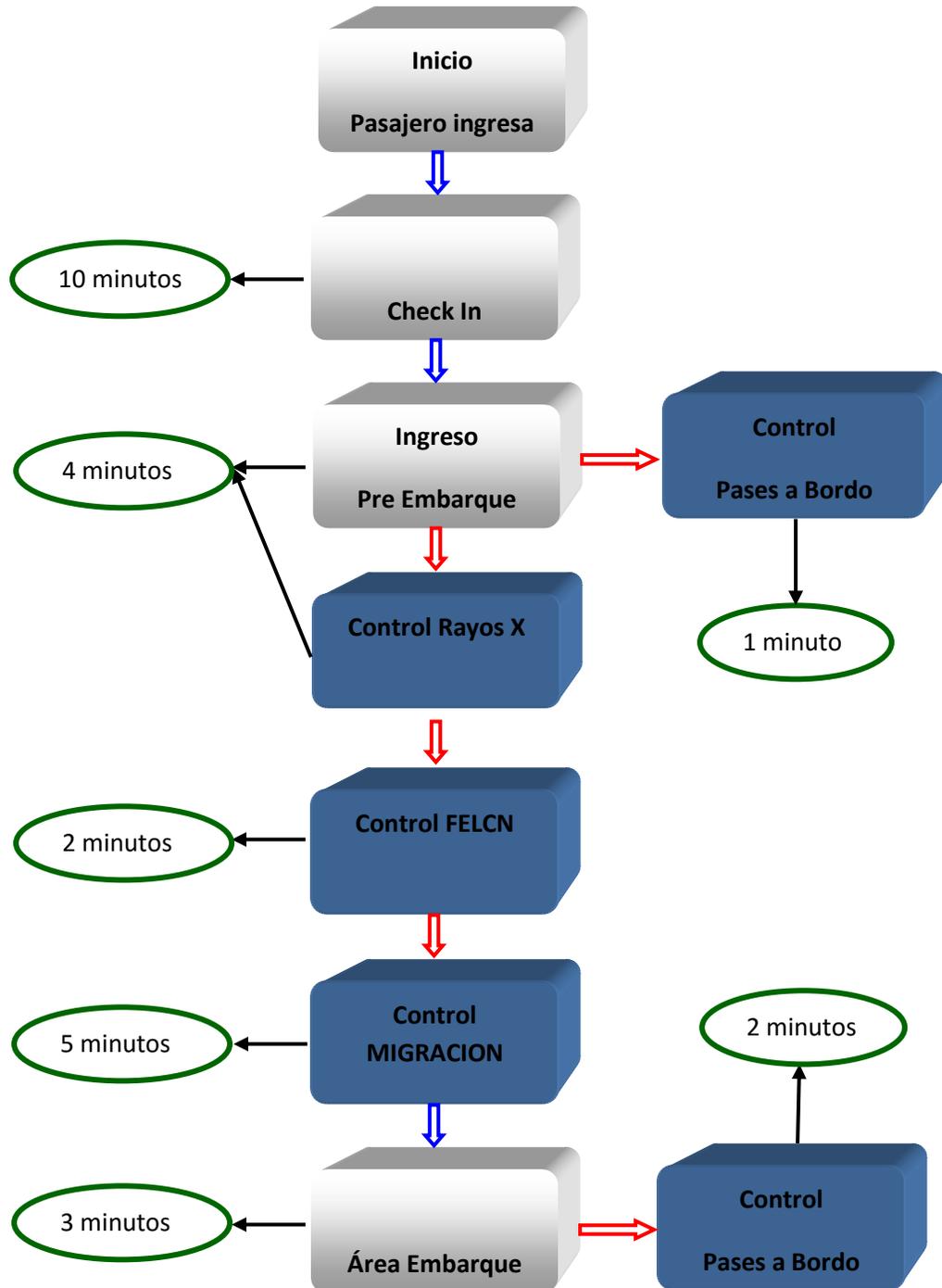
#### **7.1.1.8. Pre Embarque.**

Completado los procesos y controles precedentes, el pasajero ingresa al área estéril de pre embarque para su abordaje. El operador aéreo, anuncia el abordaje mediante perifoneo e indica al pasajero su puerta, orden de embarque y abordaje. El pasajero presenta su pase a bordo y documento de identidad, siendo responsable el Operador Aéreo, de realizar el control de "identidad positiva" como medida de seguridad.

**7.1.1.9. Flujograma de Salida Vuelos Nacionales.**



**7.1.1.10. Flujo de Salida Vuelos Internacionales.**



### **7.1.2. Procedimientos para la Entrada de pasajeros y de su equipaje (Nacional / Internacional)**

Los pasajeros que ingresan a nuestro aeropuerto, deben realizar los trámites correspondientes en los distintos controles establecidos, los que se explican brevemente a continuación.

#### **7.1.2.1. Control Migratorio**

El control migratorio para pasajeros en vuelos de origen internacional, es realizado por personal de Migración. Todos los pasajeros y tripulaciones de vuelo, deberán presentar los documentos de ingreso establecidos al país. En caso de que algún pasajero no cumpla con los requisitos mínimos de ingreso, se considerará "Pasajero Inadmitido" y será trasladado a la sala de Inadmitidos hasta que el Operador Aéreo y/o pasajero, regularice su situación legal. Durante la estadía en la sala de Inadmitidos, el Operador Aéreo, es responsable de la alimentación, abrigo, servicios médicos en caso de requerimiento y cualquier otra necesidad del pasajero inadmitido. Asimismo, la custodia del pasajero Inadmitido es responsabilidad de la oficina de Migración conjuntamente con la Unidad de UPCOM de la Policía Boliviana hasta que se regularice el estatus legal del pasajero.

#### **7.1.2.2. Retiro de Equipajes**

Posterior al control Migratorio, los pasajeros retiran su equipaje desde la cinta transportadora de equipajes, donde tienen el servicio de los carritos porta equipajes y también tienen el servicio de maleteros, para el traslado de su equipaje facturado.

#### **7.1.2.3. Control de Aduana y SENASAG**

En este lugar, todos los pasajeros deben realizar el control de la Aduana Nacional de Bolivia y del SENASAG.

- 1) Para el caso de Aduana:** "La Aduana Nacional es la institución encargada de vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las fronteras, puertos y aeropuertos del país, intervenir en el tráfico internacional de mercancías para los efectos de la recaudación de los tributos que gravan las mismas y de generar las estadísticas de ese movimiento, sin perjuicio de otras atribuciones o funciones que le fijen las leyes

Es en este entendido, que las Líneas Aéreas obligatoriamente tienen que proporcionar a la Aduana la lista de pasajeros y manifiesto de la tripulación con la debida anticipación, para que ésta pueda efectuar sus controles internos y programar el sistema informático para el control aleatorio; asimismo entregaran antes o durante el vuelo el formulario 250 de Declaración Jurada de Equipaje a todos los pasajeros de manera que al momento de retirar su equipaje de la cinta transportadora tengan el formulario lleno y se sometan al control aleatorio establecido a través del sorteo de canales verde y rojo, Si al pasajero le toca el canal verde pasa sin ser revisado, si por el contrario le tocara canal rojo se procede a la revisión de su equipaje para establecer la aplicación o no a la franquicia "Equipaje Acompañado": Todo viajero internacional (boliviano o extranjero) podrá introducir a territorio boliviano sin el pago de tributos aduaneros como equipaje acompañado, lo siguiente: Bienes de uso y consumo personal utilizados para el viaje, con la característica principal de que estos sean "usados". Para Bienes "nuevos" de estricto uso o consumo personal sin fines comerciales, con un valor máximo de \$us 1.000. Cuando la franquicia sobrepase los \$us1.000, el viajero (boliviano extranjero), deberá pagar los tributos aduaneros correspondientes por el excedente.

En el caso de que el pasajero no tenga nada que declarar, este pasa directamente sin pasar por el arco aleatorio.

- 2) Para el Caso del SENASAG: Según normativa, mediante los Decretos Supremos N° 25359 en fecha 22 de abril del 1999; 25393 del 24 de mayo del 1999 y el DS N° 25686 de fecha 25 de febrero del 2000, se dispone la aplicación rigurosa en todo el territorio de la Republica, de las normas, exigencias y requisitos vigentes para la importación, comercialización y tránsito por el país de los productos de origen agropecuarios y agroindustrial.

Es en este sentido que el Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaría SENASAG con el fin de proteger la producción agropecuaria del país, la legislación vigente prohíbe el ingreso de productos o subproductos de origen animal o vegetal sin certificación oficial, debido a que pueden vehiculizar enfermedades.

El Inspector Oficial del SENASAG en coordinación con el personal de Aduana Nacional debe realizar la respectiva inspección de todo medio de transporte que tenga como destino el ingreso al país y todo equipaje que de acuerdo a la declaración jurada del pasajero indique transportar productos agropecuarios.

Todo pasajero que transporte en su equipaje Productos y Subproductos de origen agropecuarios en variedades distintas autorizadas para su internación al país, según la lista exhaustiva que manejan los inspectores los que superen en total los 5 kilos, deberán estar acompañados del respectivo **Certificado Sanitario Oficial del País de Origen**. No siendo necesaria la presentación de este documento, en el caso de igual o menor cantidad

Todo pasajero que transporte o lleve consigo animales domésticos cuya internación al, país, esté autorizada, debe portar consigo el respectivo **Certificado Zoosanitario Oficial del País de Origen**.



**PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO  
INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN"**

**JEFATURA DE OPERACIONES**

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

Hoja 49 de 112

Los productos y Subproductos Agropecuarios con documentación, serán devueltos al propietario del mismo, luego de proceder a la verificación y respectivo registro.

En caso de no contar con el respectivo **Certificado Sanitario Oficial del País de Origen**, serán retenidos y se procederá al llenado de la respectiva Acta de Retención, si en 7 días no se respalda su importación, estos productos serán destruidos cuyos gastos correrán por cuenta del importador, aparte de otras medidas a adoptarse según el caso.

El SENASAG, no asume responsabilidad por deterioro o cualquier tipo de alteración que pudiera afectar a esta Mercadería mientras dure la retención.

Los Productos y Subproductos Agropecuarios transportados por pasajeros en calidad de equipaje y que son autorizados a ingresar al país, deberán estar herméticamente cerrados si correspondiere, en envase original y llevar el sello o etiqueta de fábrica, sin sufrir alteración alguna o ruptura de los mismos.

Pasajero que transporte en su equipaje: Productos y Subproductos Agropecuarios que no estén autorizados a ingresar al país serán Decomisados y Destruídos previo llenado de las actas correspondientes.

Pasajero que transporte animales de compañía que no porten el **Certificado Zoonitario Oficial del País de Origen**, serán retenidos, puestos en cuarentena y el Laboratorio Oficial del SENASAG, tomará muestras para realizar estudios laboratoriales específicos, cuyos gastos correrán por cuenta del propietario del animal.



**PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO  
INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN"**

**JEFATURA DE OPERACIONES**

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

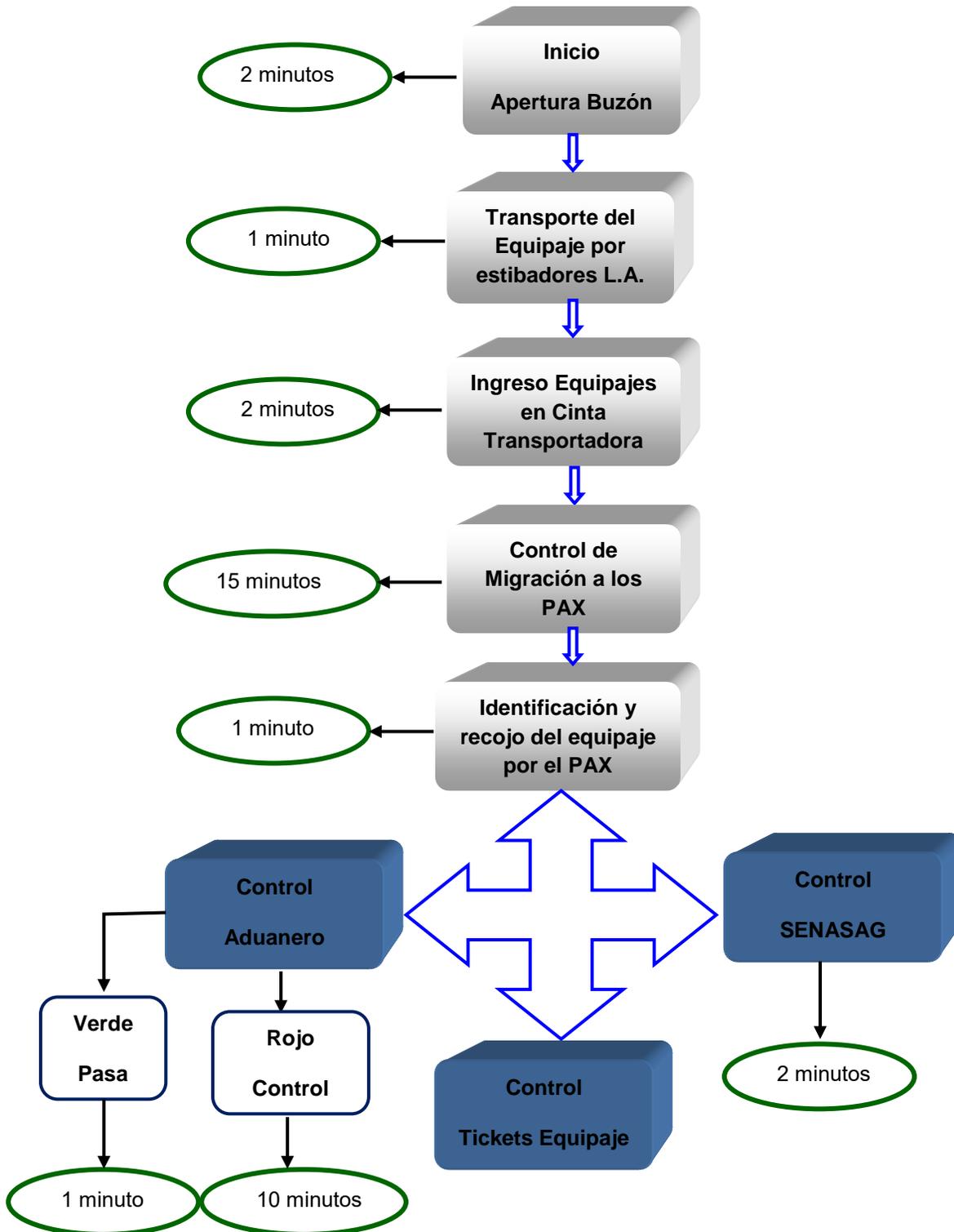
Hoja 50 de 112

#### **7.1.2.4. Control de salida de equipajes**

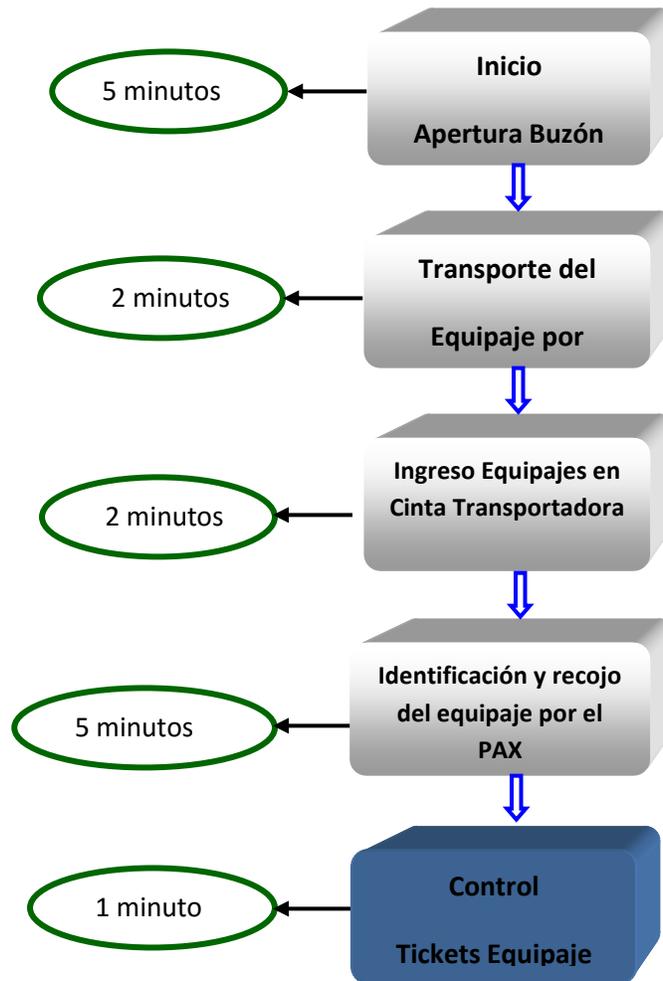
El Control de equipajes está a cargo y bajo responsabilidad del Operador Aéreo, el mismo que deberá designar personal suficiente para llevar a cabo esta función. Para retirar el equipaje de la sala de desembarque, el pasajero deberá presentar con obligatoriedad el ticket de su equipaje, que le fue concedido al momento de realizar el check-in en origen del vuelo. El funcionario del Operador Aéreo, realiza la constatación del ticket con el equipaje para la verificación de propiedad.

Pasado este proceso, el pasajero y su equipaje, ha cumplido con todos los requisitos de llegada pudiendo retirarse de la terminal aérea.

**7.1.2.5. Flujograma de Llegada Internacional de Pasajeros y su Equipaje.**



### 7.1.2.6. Flujograma de Llegada Nacional de Pasajeros y su Equipaje.



### **7.1.3. Procedimientos de control a los Controles Fronterizos en las operaciones e Salida y Llegada.**

#### **7.1.3.1. Operaciones de Salida**

El oficial de Seguridad AVSEC – SABSA, antes de los llamados a pre embarque para salida internacional, realiza una inspección del área para “esterilizar el área”. Verifica la presencia y cantidades suficiente al personal de Narcóticos, Migración y personal para el punto de Inspección. En caso de que alguna de las instituciones del control fronterizo no cuente con el personal suficiente, realiza las siguientes acciones: i) comunica al Supervisor de Seguridad ii) el Supervisor de Seguridad comunicara a personal de informaciones en caso de ser necesario a la jefatura de aeropuerto. Subsana la deficiencia, se procede con el ingreso de pasajeros a la sala de pre embarque.

En caso de que la institución no haya subsanado las deficiencias con la cantidad de personal requerido y ésta haya generado una demora con perjuicios al Operador Aéreo y pasajeros, SABSA emitirá una nota de reclamo a la institución correspondiente.

#### **7.1.3.2. Operaciones de Llegada**

El oficial de Seguridad de AVSEC – SABSA, antes del arribo de los vuelos internacionales, realiza una inspección del área revisando, puentes de des abordaje, puertas, instalaciones en general. Verifica la presencia y cantidades suficientes al personal de Migración, Aduana y SENASAG. En caso de que alguna de las instituciones del control fronterizo no cuente con el personal suficiente, realiza las siguientes acciones: i) comunica al Supervisor de Seguridad ii) el Supervisor de Seguridad comunicara a personal de informaciones en caso de ser necesario a la jefatura de

aeropuerto. Subsanada la deficiencia, se procede con la atención a los pasajeros de llegada.

En caso de que la institución no haya subsanado las deficiencias con la cantidad de personal requerido y ésta haya generado una demora en la llegada con perjuicios al Operador Aéreo y pasajeros, SABSA emitirá una nota de reclamo a la institución correspondiente.

#### **7.1.4. Procedimiento y requisitos para pasajeros en tránsito.**

SABSA, en el Aeropuerto Internacional "El Jorge Wilstermann", tiene establecido los siguientes procedimientos para los pasajeros en Tránsito Nacional e Internacional:

##### **7.1.4.1. Tránsito Nacional**

No se cuenta con una sala de tránsitos, pero las salas de pre embarque nacional fungen como salas de tránsito y el procedimiento es el siguiente:

- a) Los pasajeros que tienen conexiones con otros destinos, estos son guiados por personal de la Línea Aérea hacia las salas de pre embarque nacional en el cual este designado su vuelo, pero siempre y cuando estos pasajeros sean de aeródromos certificados.
- b) Para los pasajeros en tránsito que llegan de aeródromos no certificados estos deberán realizar el circuito regular de llegadas, para así tomar su vuelo de conexión por la puerta que les sean asignadas, cumpliendo todos los procedimientos de control de AVSEC y FELCN. Estos pasajeros deberán ser guiados por personal del Operador Aéreo realizando el circuito completo hasta la sala de pre embarque.

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL “JORGE WILSTERMANN”</b>		
	<b>JEFATURA DE OPERACIONES</b>		
	Versión 3	Fecha: 01-08-2017	Hoja 55 de 112

#### **7.1.4.2. Tránsito Internacional**

- a) El personal de la Línea Aérea receptora del Pasajero en Tránsito internacional, deberá guiar a dichos pasajeros desde la aeronave, ya sea esta que este estacionada en la plataforma o los puentes de abordaje hacia la sala de pre embarque Internacional, en este sector se les brinda todas las facilidades e información posible, posteriormente se encargarán de su equipaje facturado y lo depositará en el ambiente destinado para tal efecto y su posterior re encaminamiento a destino final. Este procedimiento se realizará en coordinación con la FELCN y Aduana (control de formularios de salida de divisas).
- b) La Línea Aérea de salida deberá encargarse de que el pasajero cuente con su pase a bordo y los tickets de su equipaje y posteriormente abordaje de la aeronave hasta su destino final.
- c) En caso de demora o cancelación del vuelo en cuestión, la línea aérea será la responsable de proporcionar alojamiento, transporte y alimentación a sus pasajeros en tránsito y previa coordinación con SABSA, FELCN y Migración, los pasajeros podrán salir del aeropuerto.
- d) Las Líneas Aéreas informarán a SABSA con la mayor antelación posible de la existencia de un pasajero internacional en tránsito al Jefe de Aeropuerto de SABSA.

#### **7.1.5. Transbordo de pasajeros en Plataforma**

En el Aeropuerto Internacional “Jorge Wilstermann”, existe el siguiente procedimiento.

Previa coordinación entre el operador Aéreo y Operador de Aeropuerto, el primero es quien notifica que realizara transbordo de pasajeros de aeronave a aeronave en plataforma, se autoriza siempre y cuando los pasajeros que realizaran dicho acto vengan de aeródromos certificados todo esto con el fin de agilizar la salida de vuelos, de dicho procedimiento también tiene que tener conocimiento personal de la FELCN.

#### **7.1.6. Identificación y entrada de la Tripulación (comando y Cabina)**

SABSA en el Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", realiza el siguiente procedimiento para el ingreso de la tripulación:

El personal de seguridad de SABSA, identificará a las Tripulaciones de Vuelo del (los) Operador (es) Aéreo (s). Estos deberán estar correctamente uniformados e identificados (credencial Operador Aéreo y/o licencia otorgado por la DGAC) y se les dará prioridad en el Control AVSEC sobre los pasajeros para que ingresen y cumplan Controles Fronterizos y de Narcóticos. Concluidos los procedimientos, la tripulación procederá a abordar su vuelo asignado.

#### **7.1.7. Procedimiento para los Equipajes Extraviados**

SABSA, en el Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", se ha establecido un ambiente para depositar el equipaje perdido o extraviado bajo el siguiente procedimiento:

- a)** En coordinación con la Policía Nacional, se realiza el procedimiento AVSEC al (los) equipaje (s) extraviado (s) o perdido (s), procedimiento especificado en el punto 7.1.8. (Objeto Sospechoso) de este documento.
- b)** Se registra el ingreso y/o salida de equipaje extraviado en el formulario de "Inventario de Objetos Olvidados" .

- c) Identificado al propietario, se procede a la entrega del mismo con fecha de salida y datos personales del propietario.

#### **7.1.8. Objeto Sospechoso**

Ante el hallazgo de un objeto y/o equipaje olvidado o abandonado, se aplicará el siguiente procedimiento:

- a) Tratar el artículo o equipaje como "Objeto Sospechoso", no tocarlo, moverlo o taparlo.
- b) Notificar de forma inmediata al supervisor de turno utilizando cualquier medio disponible (teléfono, otro personal, etc.). La comunicación por radio, debe ser evitada ya que puede activar el mecanismo detonador en caso que el objeto sea efectivamente un artefacto explosivo.
- c) Mantener el objeto o equipaje bajo vigilancia y a una distancia prudente, no permitir que nadie se acerque hasta la llegada de personal de explosivos.
- d) Notificar al funcionario de la Policía Nacional (código "Papa 1")
- e) Si se trata de un equipaje verificar el nombre de la persona, y numero de vuelo en la etiqueta correspondiente, cuidando de no mover la maleta.
- f) Verificar con la Línea Aérea la veracidad de los datos obtenidos
- g) Solicitar al personal de Informaciones realizar haga un llamado al pasajero mediante el sistema de altavoces.
- h) En caso de no identificarse al propietario del objeto o equipaje, Papa 1 deberá aplicar el procedimiento de objeto sospechoso.

- i) En el caso de que el encargado de explosivos afirme que se trata de un artefacto explosivo. Seguirán las instrucciones proporcionadas por el Jefe de Aeropuerto de acuerdo a los Planes de Evacuación y Contingencia.
- j) En caso de que el Encargado de Explosivos de la Policía Nacional posterior a su evaluación del objeto y/o equipaje y si éste no representa riesgo alguno, levantará el inventario correspondiente en conjunto con el personal AVSEC de SABSA y entregará el objeto y/o equipaje a la JAP.

## **7.2. Entrada y Despacho de Carga, Correo y otros artículos Nacional e Internacional.**

### **7.2.1. Disposiciones referidas a instalaciones para el manejo y despacho de la Carga y Correo Nacional e Internacional**

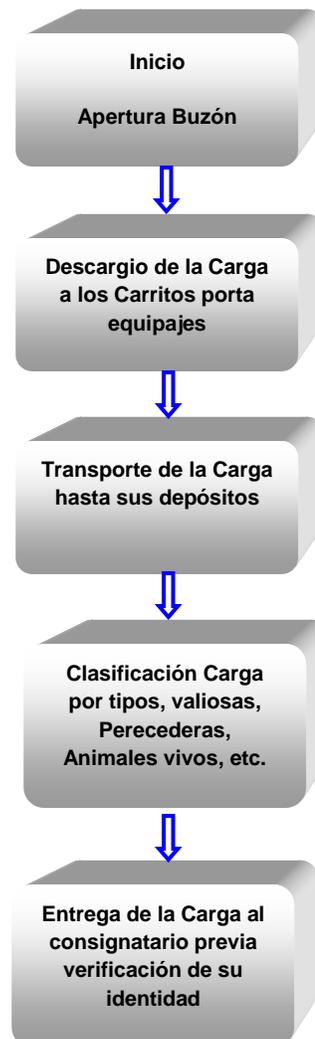
#### **7.2.1.1. Entrada – Carga Nacional**

Para la entrada de Carga nacional se realiza el siguiente procedimiento.

- a. Una vez que la aeronave llega el personal de estibaje baja la carga hacia los carritos porta equipajes, donde el personal discrimina la carga Internacional de la Nacional.
- b. Posteriormente la carga es transportada y escoltada desde la aeronave hasta los Depósitos de Carga de la Línea Aérea en la terminal antigua (plataforma carga).
- c. En este lugar se realiza la clasificación de la Carga por tipos, Valiosa, Perecedera, Mercancías peligrosas, animales Vivos, Restos Humanos, Hielos Seco y Correo.

- d. También se realiza un seguimiento minucioso cotejando el manifiesto de carga documental con la carga física, para luego ser entregada al cliente.

**FLUJOGRAMA ENTRADA DE CARGA NACIONAL**





## PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN"

### JEFATURA DE OPERACIONES

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

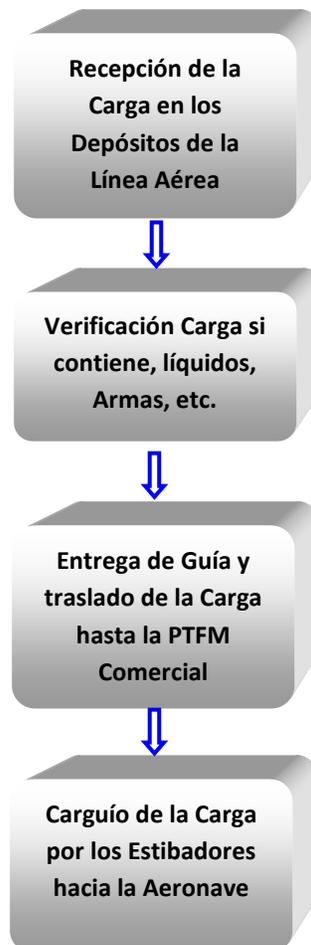
Hoja 60 de 112

#### 7.2.1.2. Salida – Carga Nacional

Para la salida de la Carga Nacional, se realiza el siguiente procedimiento.

- a. El Operador Aéreo receptiona la carga del cliente por el agente de la Línea Aérea en sus instalaciones para dicho cometido.
- b. Revisa y verifica físicamente con el cliente el contenido de la Carga
- c. La carga debe cumplir con el embalado, marcado y etiquetado para su correcta expedición de acuerdo al Reglamento sobre Mercancías Peligrosas, etc.
- d. El Operador Aéreo emite una guía aérea, con la cantidad de piezas, peso, ciudad de destino, etc.
- e. Posteriormente la carga es transportada en carritos porta equipajes desde los Depósitos de la Línea Aérea que se encuentran en plataforma de carga, hasta la plataforma comercial, y su posterior carguío a la aeronave.

**FLUJOGRAMA SALIDA DE CARGA NACIONAL**

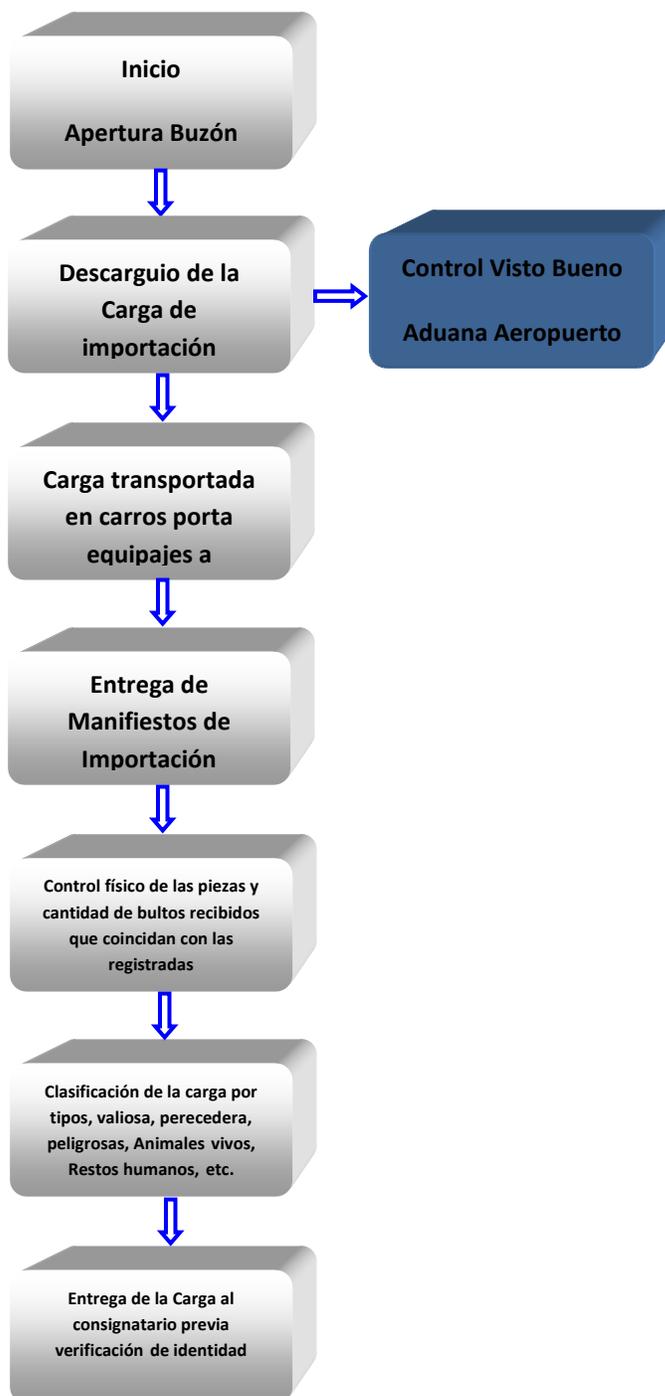


### **7.2.1.3. Entrada – Carga Internacional**

Para la entrada de Carga Internacional se realiza el siguiente procedimiento.

- a.** El personal del Operador Aéreo una vez que llegue la aeronave desestiba la carga hacia los carritos porta equipajes, y hace entrega del manifiesto de carga al personal de la Aduana con base al cual procederá a controlar la descarga de la mercancía, registrando diferencias en bultos en el mismo documento.
- b.** Ambos revisan, compatibilizando carga con manifiesto,
- c.** Posteriormente la carga es transportada y escoltada desde la aeronave hasta los Depósitos Aduaneros de Bolivia (DAB) en la terminal antigua (plataforma carga).
- d.** Ya en depósito se clasifica la Carga por tipos, Valiosa, Perecedera, Mercancías peligrosas, animales Vivos, Restos Humanos, Hielos Seco, Correo
- e.** Y finalmente se realiza un seguimiento minucioso cotejando el manifiesto de carga documental con la carga física, para luego ser entregada al cliente.

**FLUJOGRAMA ENTRADA DE CARGA INTERNACIONAL**



#### **7.2.1.4. Salida – Carga Internacional**

Para la salida de la Carga Internacional, se realiza el siguiente procedimiento.

- a.** El Operador Aéreo recibe la carga del cliente en instalaciones de Carga.
- b.** Revisión física de la Carga
- c.** Verificación con el que entrega la carga para ver si la misma contiene líquidos, armas, objetos frágiles, mercancías peligrosas, etc.
- d.** La carga debe cumplir con el embalado, marcado y etiquetado para su correcta expedición, de acuerdo a Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de la IATA.
- e.** Se emite una guía aérea, con la cantidad de piezas, peso, ciudad de destino etc.
- f.** La carga debe ser almacenada para su revisión por parte de la Aduana Nacional de Bolivia y la Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico (FELCN).
- g.** La Aduana Nacional de Bolivia realizará la revisión, previa presentación del Documento Único de Exportación
- h.** Una vez finalizada la inspección por la Aduana esta coloca un sello húmedo a la guía aérea y a todas las copias de la documentación que acompaña autorizando la exportación.
- i.** La revisión por personeros de narcóticos será con la presentación de la guía aérea de la Mercadería previo llenado con los datos exactos, la autoridad inspeccionará la carga de Acuerdo a la cantidad de piezas y peso que indica en la guía aérea.



**PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO  
INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN"**

**JEFATURA DE OPERACIONES**

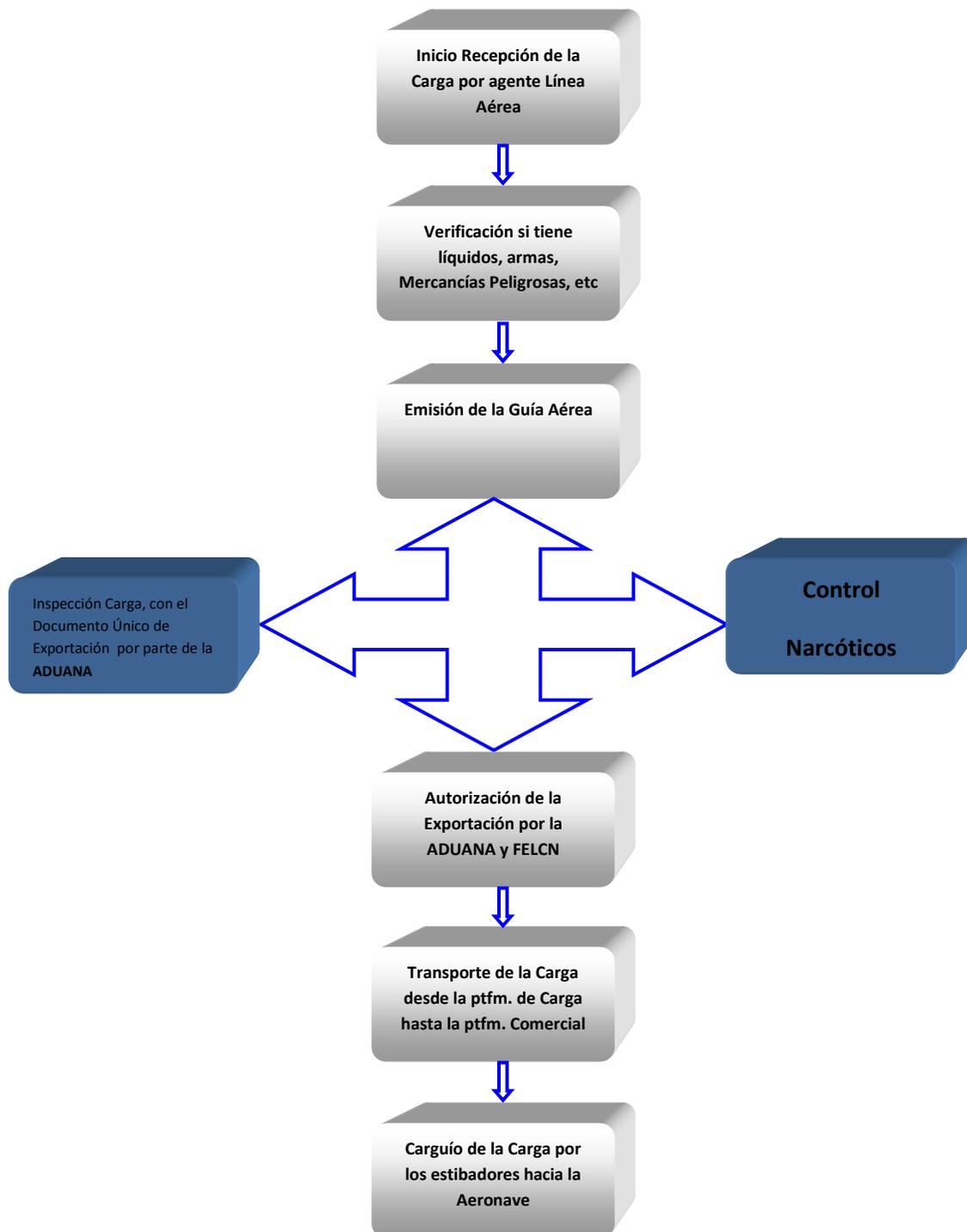
Versión 3

Fecha: 01-08-2017

Hoja 65 de 112

- j. Al final de la inspección la autoridad colocara un sello húmedo a la guía aérea y todas sus copias autorizando la exportación
- k. Finalizadas estas inspecciones, la carga es transportada en carritos porta equipajes desde las bodegas que se encuentran en plataforma de carga, hasta la plataforma comercial, escoltada por personal de la FELCN, y su posterior carguío a la aeronave.

**FLUJOGRAMA SALIDA DE CARGA INTERNACIONAL**



### **7.3. Personas no Admisibles y Deportadas**

#### **7.3.1. Disposiciones para Personas no Admisibles y Deportadas**

SABSA en el Aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann tiene establecida un ambiente en el Área de desembarque Internacional (Planta baja) el cual está destinado a personas no admisibles, deportados o detenidos por alguna institución de control del Estado el cual cuenta con servicios básicos

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

##### **7.3.2.1. Pasajeros Inadmitidos**

Cuando exista este tipo de pasajeros Migración debe:

- a.** Informar inmediatamente al Jefe de Aeropuerto de Turno al 68584426 y solicitar el ambiente para trasladar al pasajero.
- b.** Migración informará a la línea aérea el motivo legal por el cual el pasajero está siendo inadmitido
- c.** Una vez que SABSA habilite la sala, la responsabilidad de la custodia será de Migración y la responsabilidad de la atención, alimentos será de la línea aérea.

##### **7.3.2.2. Pasajeros deportados:**

Cuando exista un pasajero deportado la autoridad que solicite su deportación, deberá:

- a.** Informar inmediatamente al Jefe de Aeropuerto de Turno al 68584426 y solicitar el ambiente para trasladar al pasajero
- b.** Informará al Servicio Nacional de Migración la presencia del pasajero y coordinará con esta Institución para la verificación de sus documentos de viaje.

- c. En caso de ser un deportado por inadmisión, la custodia será responsabilidad de la Línea Aérea.
- d. En caso de ser un deportado por otra causa será la autoridad que solicite su deportación el responsable de la custodia en el ambiente (FELCN, INTERPOL, POLICIA, etc.)

#### 7.3.2.3. Pasajero detenido:

Cuando exista un pasajero detenido por la Policía o la FELCN, los mismos deberán:

- a. Informar inmediatamente al Jefe de Aeropuerto de Turno al 68584426 y solicitar el ambiente para trasladar al pasajero
- b. Informar a la línea aérea en la que llegó o en la que saldrá el motivo legal de su detención.
- c. Será responsabilidad de la Institución que solicite el ambiente la custodia del detenido y cualquier otra necesidad como ser alimentación y/o atenciones médicas.

### 7.4. Instalaciones y Servicios para el tráfico

#### 7.4.1. Disposiciones sobre Instalaciones y Servicios para el Tráfico

##### 7.4.1.1. Salidas – Control de Salida Internacional

El Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", cuenta con un único ingreso para salidas de pasajeros con destino Nacional e Internacional. Las descripciones son las siguientes:

- a. **SABS**: 2 arcos detectores de metales y 2 equipos de rayos X. Por cada punto de control, se designan 3 funcionarios distribuidos en las siguientes posiciones: 1 operador de rayos X, 1 operador del arco detector de metales; 1 funcionario para revisión de equipajes y 1 Supervisor de Área.

- b. FELCN: 4 mesones de inspección para 6 posiciones de Investigadores de Narcóticos; 1 equipo de Rayos X (Body Scanner); 4 casetas de Inspección (registro de pasajeros).**
- c. Aduana Nacional:** Un mostrador para control de salida de divisas.
- d. Migración** 5 posiciones

Cumplido todos los procesos mencionados, el pasajero ingresa a la sala de pre embarque para su posterior abordaje.

#### **7.4.1.2. Salidas – Control de Salida Nacional**

- a. SABSA:** 2 arcos detectores de metales y 2 equipos de rayos X. Por cada punto de control, se designan 3 funcionarios distribuidos en las siguientes posiciones: 1 operador de rayos X, 1 operador del arco detector de metales; 1 funcionario para revisión de equipajes y 1 Supervisor de Área.
- b. FELCN: 4 mesones de inspección para 8 posiciones de Investigadores de Narcóticos; 1 equipo de Rayos X (Body Scanner); 4 casetas de Inspección (registro de pasajeros).**
- c. Cumplido todos los procesos mencionados, el pasajero ingresa a la sala de pre embarque para su posterior abordaje.**

#### **7.4.1.3. Entrada – Llegadas Internacional**

El Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", cuenta con una sala de arribos para pasajeros Internacional, pero para la facilidad de desembarque de los pasajeros cuando las aeronaves llegan a posiciones 6,7,8,9,10 y 11 para vuelos nacionales se utiliza dicha

sala, pero siempre y cuando no se tenga la atención de un vuelo Internacional para no mezclar pasajeros la disposición es la siguiente:

- a. **Migración:** 4 Mesones Compartidas con el SENASAG
- b. **Aduana Nacional:** 2 mesones para 4 posiciones; espacio para 3 Arcos de control;
- c. **SABSA:** 1 funcionario de control en la puerta de salida

#### 7.4.1.4. Entradas – Llegada Nacional

- a. **SABSA:** 1 funcionario de control en la puerta de salida
- b. Dos salas de llegadas, A y B .
- c. cintas de entrega de equipajes

#### 7.4.2. Aprobación de un Proyecto de Ampliación o Remodelación del Aeropuerto sobre Instalaciones para el tráfico

SABSA una vez que haya aprobado un proyecto a corto, mediano o largo plazo, ya sea de ampliación o remodelación de las instalaciones y servicios para el tráfico en el Aeropuerto Jorge Wilstermann, esta será remitida a la Dirección General de Aeronáutica Civil la cual revisará y aprobará la parte técnica de estos Proyectos.

SABSA previa ampliación o remodelación de las instalaciones aeroportuarias, elabora un estudio de Facilitación comprendiendo los siguientes aspectos:

- a) Estudio de flujo de pasajeros, equipaje, carga y correo; tanto nacionales como internacionales y su interacción con la infraestructura aeroportuaria.

- b) Diagramas de la terminal de pasajeros: especificar las rutas de salida e ingreso y de pasajeros en tránsito.
- c) Cartas de acuerdo: con Empresas e Instituciones involucradas en el Proyecto.
- d) Plan de contingencia de facilitación: durante la construcción e implementación del Proyecto
- e) Señalización interior y exterior: tanto horizontal como vertical.
- f) Infraestructura y servicios: en general y para pasajeros que requieran asistencia especial.
- g) Normas de accesibilidad para personas con impedimentos: accesos y vías de circulación.

### **7.4.3. PLANOS**

(Todos los Planos se encuentran en el ANEXO 6)

#### **7.4.3.1. Área Publica (Operadores Aéreos – Queue In; Hall central planta baja; Hall central planta alta)**

#### **7.4.3.2. Puntos de Control pre embarque Nacional e Internacional.**

#### **7.4.3.3. Embarque Nacional**

#### **7.4.3.4. Embarque Internacional**

#### **7.4.3.5. Desembarque Nacional**

#### **7.4.3.6. Desembarque Internacional**

#### **7.4.3.7. Tabla de Capacidad Estática de las áreas de la terminal aeroportuaria**

- a) La Capacidad Estática, es usada para describir el potencial de almacenamiento de una instalación o área, y usualmente es expresada

como el número de ocupantes que una determinada área alojará en un momento dado. Los estándares de la capacidad estática están dadas en m<sup>2</sup>/ocupante por cada nivel de servicio.

- b)** Para determinar la Capacidad Estática del Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann" y las áreas de Facilitación, se ha aplicado la fórmula de un Nivel de Servicio "B" (Alto nivel de servicio – Condiciones de un flujo estable, Muy pocas demoras aceptables y un Alto nivel de confort).
- c)** Para la medición de la Capacidad Estática por operador aéreo, se ha aplicado un espacio estandarizado de Nivel "B" de 1,2 metros de ancho de fila.
- d)** Por resultados obtenidos y mostrados en el cuadro siguiente, el Administrador de Aeropuerto – SABSA, brinda los espacios necesarios a los Operadores Aéreos para que éstos puedan procesar su demanda máxima de pasajeros (Capacidad Dinámica).

Áreas	Dimensiones Mts2	Capacidad Dinámica		Capacidad Estática		Total	
		Mts 2	Pasajeros	Mts 2	Pasajeros	Mts 2	Pasajeros
Hall Central	1510	1407	1165	95	50	1510	1215
Línea de Cola	540	0	0	540	330	540	330
Pre Embarque Nacional	788	210	190	240	190	788	380
Pre Embarque Internacional	542	200	185	190	100	524	285

<b>Desembarque Nacional</b>	660	550	500	250	150	660	650
<b>Desembarque Internacional</b>	660	550	500	35	20	660	520

#### 7.4.3.8. Capacidad Estática para Registro y Facturación de Pasajeros y su Equipaje por Operador Aéreo.

<b>Operador Aéreo</b>	<b>Área Asignada Mts.2</b>	<b>Capacidad Estática de pasajeros</b>
<b>BoA</b>	107	77
<b>Amazonas</b>	46	25
<b>Ecojet</b>	60	36

#### 7.4.3.9. Capacidad Dinámica de Procesamiento de Pasajeros y su Equipaje por Operadores Aéreos y Controles Fronterizos.

La Capacidad Dinámica, se refiere al procesamiento máximo de cada uno de los procesos que atraviesa un pasajero a través de un subsistema por unidad de tiempo.

Se determinará si existe equilibrio/desequilibrio entre los diferentes procesos. Indicador que nos llevará a una observación objetiva para identificar los cambios que podrán equilibrarlos a fin de garantizar un flujo continuo y sostenido de los pasajeros que entran y salen del aeropuerto Jorge Wilstermann. Por la complejidad del análisis y la cantidad de indicadores a utilizarse el Administrador de Aeropuerto – SABSA, concluirá en el mes de agosto del 2017, tendrá concluido el análisis de Capacidad Dinámica válido hasta el mes de noviembre del 2018. Se establece en este

Programa que el Administrador de Aeropuerto – SABSA, desarrollará el análisis en el mes de noviembre de cada gestión. Con los resultados obtenidos, se hará una retroalimentación en base a los desequilibrios encontrados en los procesos y así encarar la temporada alta con la mayor eficiencia y eficacia. Los procesos a desarrollar el análisis son: a) Tiempo de espera en cola por cada Operador Aéreo b) Tiempo de procesamiento de check-in por cada Operador Aéreo c) Tiempo de espera en cola por cada Control Fronterizo d) Tiempo de procesamiento de atención por cada Control Fronterizo e) Tiempo de procesamiento en el punto de Control de Inspección

#### **7.4.4. Identificación de la temporada alta**

##### **7.4.4.1. Identificación de las horas y días punta de la semana**

De acuerdo al itinerario y análisis de operaciones regulares del transporte aéreo comercial del Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", se ha identificado que de lunes a domingo existen dos franjas horarias donde se genera mayor tráfico de pasajeros y su equipaje de Salida que requieren usar los servicios de los operadores aéreos del aeropuerto. La primera es de horas 05:00 a 10:30 (40%) y la segunda de horas 18:00 a 21:00 (40%). En los demás horarios, existen operaciones de salida en menor flujo (20%).

SABSA, en las dos franjas horarias de Salida identificadas de alta demanda, activará todos los equipos de controles y el máximo de su personal, y coordinará con las demás instituciones (controles fronterizos y operadores aéreos) para que cubran todas las posiciones asignadas. Estas acciones, minimizarán la aglomeración de pasajeros en los puntos críticos y de controles facilitando la circulación de los pasajeros.

#### **7.4.4.2. Identificación de las temporadas punta del año**

De acuerdo a un análisis el Tráfico de Salida de Pasajeros en temporada alta, se pudo identificar las altas y bajas.

- a) El periodo punta del año son los meses de Julio, Diciembre y Febrero (temporada alta)
- b) El periodo bajo del año, son los meses de Abril a Junio y Agosto a Octubre (temporada baja)

SABSA, en las dos franjas horarias de Salida identificadas de alta demanda, activará todos los equipos de controles y el máximo de su personal, y coordinará con las demás instituciones para que cubran todas las posiciones asignadas. Estas acciones, minimizarán la aglomeración de pasajeros en los puntos críticos y de controles.

#### **7.4.4.3. Procedimientos de Salida para Temporadas Altas (por tráfico horas y días punta de la semana y temporadas puntas del año)**

Para asegurar, optimizar el flujo de pasajeros en los procesos de embarque en la "temporadas puntas del año" y evitar aglomeraciones en los diferentes procesos que cumple el pasajero hasta su abordaje, SABSA implementa un Procedimiento de Facilitación de acciones conjuntas entre empresas e instituciones del sistema, que se detallan a continuación:

- a) Se notificará a los Operadores Aéreos mediante Circulares Instructivas y reuniones de UAFAL que dentro del periodo de la temporada alta (julio, Diciembre y Enero), deben habilitar todos sus mostradores con personal suficiente y posiciones de atención

para el proceso de check-in poniendo máxima atención a las horas y días puntas de la semana.

- b)** En el punto de Control de Seguridad, SABSA habilitará todas las posiciones de personal y equipos de revisiones y controles, poniendo máxima atención a las horas y días puntas de la semana.
- c)** Mediante Circular y en reunión de UAFAL, se notificará a los controles fronterizos (F.E.L.C.N., Aduana y Migración), que deben habilitar todas sus posiciones de atención para los procesos de revisión y control poniendo máxima atención a las horas y días puntas de la semana.
- d)** SABSA tiene designado 2 funcionarios AVSEC para el control, aperturas y cierres de puertas de abordaje (1 en embarque nacional y 1 en embarque internacional).
- e)** En caso de abordajes por la manga móvil y para evitar el traslado de pasajeros por plataforma, el personal de AVSEC en coordinación con el personal de SAT y previa solicitud del Operador Aéreo que utilizará éste servicio, coordinará el abordaje y uso de las mangas móviles desde la plataforma para agilizar el traslado de los pasajeros.
- f)** Mediante Circular y reunión de UAFAL, se notificará a los Operadores Aéreos, que para el proceso de Perifoneo a pre embarque de sus vuelos, deberán anotar en el formulario "Solicitud de Perifoneo" (**Anexo 3**), cinco (5) anuncios de llamados mínimos por vuelo.
- g)** El administrador de aeropuerto SABSA, tomará en cuenta la presencia y serán parte de las medidas a tomar, a la institución JESPA (Jefatura de Seguridad Policial Aeroportuaria) ya que

éstos desarrollan funciones de FAL tanto en el Hall Central como en el parqueo público.

#### **7.4.4.4 Procesamiento en Punto de Inspección Salidas de Pasajeros y su equipaje**

- a) El Procesamiento de Control de Seguridad de Pasajeros y su Equipaje de Mano en el Punto de Inspección, se mide desde el momento en que el pasajero deposita objetos que podrían alarmar el arco detector hasta cruzar éste último. El tiempo promedio es de 15 segundos por pasajero y su equipaje de mano.
- b) En el Punto de Control del Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann" cuenta con 3 equipos de Rayos X y 2 arcos detectores de metales. Por lo tanto, la capacidad máxima de Procesamiento es de 160 pasajeros en 10 minutos.

#### **7.4.5. Disposiciones sobre el movimiento de Tráfico en el Aeropuerto**

##### **7.4.5.1. Señalización Aeroportuaria**

Ante la necesidad de crear un lenguaje internacional de señales, evitando en lo posible la utilización de palabras para ayudar a los pasajeros, visitantes y otros usuarios para localizar las instalaciones y servicios del aeropuerto, SABSA en el Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", ha elaborado el Manual de Señalización Aeroportuaria ([Anexo 1](#)).

##### **7.4.5.2. Avisos y Volantes de interés general.**

El Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", cuenta con sistema de publicidad (vitriñas) en las diferentes áreas de la Terminal. En estas pantallas, SABSA publicará información (en formato video) de interés general para pasajeros y/o usuarios. El temario será:

- a) Objetos prohibidos – Mercancías Peligrosas
- b) Sustancias Controladas
- c) Servicios de la Aduana Nacional
- d) Servicio para PMR's
- e) Condiciones de viaje de Menores no Acompañados
- f) Consecuencias de Trata y Tráfico de personas
- g) Información general del Embarque (horas, documentos, etc.)
- h) Servicios Generales del Aeropuerto
- i) Información Turística en General.

#### **7.4.5.3. Traslado de pasajeros Terminal – Aeronave – viceversa y protección de la intemperie del tiempo**

SABSA en el Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann" para el traslado en plataforma y protección de los pasajeros de la intemperie del tiempo, cuenta con los siguientes servicios:

- a) Puentes de embarque y desembarque nacional e internacional (estacionamientos números 4, 5 y 7 ). Designación a cargo de Servicio de Asistencia en Tierra (SAT) tomando en cuenta los siguientes parámetros: horarios de llegadas y salidas, tipo de aeronaves y disponibilidad de parqueos.
- b) Se dispone de paraguas que podrán ser utilizados por los Operadores Aéreos, previa solicitud a la Jefatura de Aeropuerto de SABSA.

#### **7.4.5.4. Procedimiento de Facilitación de traslado de pasajeros del PUNTO ZULU**

En el Aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann se tiene establecido 2 PUNTOS ZULU (Z) son zonas aisladas de estacionamiento de aeronaves en emergencias y que revistan peligro a la terminal, la pista, equipos y

personal aeroportuario, las mismas se encuentra ubicadas y debidamente señalizadas en la pista 04 y en la calle de rodaje Delta.

Cuando por razones de seguridad o de emergencia de una aeronave esta es posicionada de acuerdo al lugar en el PUNTO ZULU para tal cometido se aplica el siguiente procedimiento de Facilitación:

- a) Cuando el COE (Centro de Operaciones de Emergencia) determina la evacuación de pasajeros desde el Punto ZULU, se instruirá al personal SAT y AVSEC para el traslado de los pax con el apoyo de vehículos internos y externos del aeropuerto.
- b) Evacuados los pasajeros, serán trasladados a la Sala que esté disponible (vacía) para la atención de los mismos.
- c) El Operador Aéreo involucrado, coadyuvará en la facilitación a los pasajeros con: alimentación, comunicación y apoyo en general.
- d) En caso de ser necesario, se brindará asistencia médica a los pasajeros.

#### 7.4.5.5. **Tableros y señales dinámicas y altavoces para el servicio de información al pasajero y usuario.**

SABSA en el aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann" tiene los siguientes dispositivos de información al público en general:

- a) **Altavoces** implementados en toda la terminal aeroportuaria. Tienen el objetivo de informar las salidas, llegadas, modificaciones, cancelaciones de vuelos de los Operadores Aéreos e información en general. Los mensajes son breves, concretos, claros y tienen el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios.
- b) **Los teleindicadores y Vitrinas informativas (FID's – In Store)**, es un sistema informático dinámico, donde se muestra explícitamente, el nombre del Operador Aéreo, número de vuelo, horas de salida y llegada, destino, origen, conexiones, puerta de embarque y/o

desembarque, estado del vuelo (en horario, demora, cancelación) y el proceso del vuelo antes de la salida (pre embarque, en sala, abordando, cerrado). Estos teleindicadores se encuentran localizados en todas las áreas de la Terminal Aeroportuaria.

- c) Se cuenta con un Manual de Anuncios tanto en español como en inglés a ser utilizado por el personal de Informes (Anexo 4).

#### **7.4.5.6. Procedimiento de intercambio de información con las Líneas Aéreas referente a los vuelos del día.**

- a) Todas las Líneas Aéreas deben dejar con la debida anticipación 21:00 la planificación de sus vuelos, los cuales son compilados en un centralizador para posteriormente confeccionar un Itinerario de Vuelos común (ver anexo 2) los cuales son también insertados en los teleindicadores para luego ser perifoneados como información.
- b) Las líneas Aéreas 120 minutos antes de la salida de cada vuelo deberá llenar el Formulario de Solicitud de Perifoneo (ver anexo 3) ante Informaciones para los vuelos nacionales y para los Internacionales el mismo tiempo, para que los funcionarios de dicha dependencia puedan perifonear en las horas solicitadas por las Líneas Aéreas para así evitar solicitudes verbales que puedan confundir las horas de salidas.
- c) En caso de existir, demoras, retrasos o cancelaciones las líneas aéreas deberán solicitar el un nuevo formulario para la respectiva modificación a la información en los sistemas con teleindicadores.
- d) SABSA es el responsable de entregar la información de los itinerarios de vuelos a todas las instituciones de controles fronterizos incluyendo a personal de la FELCN.

- e) En caso de existir, demoras, retrasos, fusiones o cancelaciones de vuelos, los Operadores Aéreos deberán comunicar ésta información al personal de Informes SABSA presentando un nuevo Formulario de Planificación de Vuelos con las modificaciones de (los) vuelo (s) afectado (s). Personal de Informes SABSA, no aceptará otro medio de comunicación que no sea el establecido para proseguir con las modificaciones en los FID's y el Perifoneo. SABSA a su vez notificará el cambio de información a los controles fronterizos y la FELCN.
- f) El operador aéreo será responsable ante la desinformación que se brinde a los usuarios y pasajeros por omisión, entrega tardía u error generada en la información de Vuelos.

#### **7.4.5.7. Servicio de Transporte Público.**

SABSA en el Aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann se asegurará que el transporte Público:

- a) Este en todos los horarios en los que exista operaciones de vuelo
- b) De que los servicios de salida de taxis y buses, sean exclusivos del concesionados del aeropuerto.
- c) Tenga la señalización de tarifas en los puntos de parada de los buses y taxis.
- d) Cumpla los horarios establecidos y tengan un servicio eficiente.
- e) Se realiza inspecciones periódicas a los servicios de transporte para verificar la calidad del servicio que prestan.

#### **7.5.5.8. Estacionamiento para vehículos particulares**

SABSA en el Aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann brinda el servicio de parqueo Cerrado con 240 espacios, para que los pasajeros puedan

dejar sus vehículos por largos periodos de tiempo, adicionalmente tiene los siguientes servicios:

- a) Circuito Cerrado de Televisión
- b) Aire para Llantas
- c) Batería para arranque del motor en caso de que el vehículo se quede sin energía.
- d) Elevador Hidráulico, en caso que alguna llanta se quede sin aire.
- e) Y para periodos cortos se tiene espacios en la playa de estacionamiento.

#### **7.4.6. Procedimiento para asignación de Parqueos y Servicios para las Aeronaves.**

El Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", cuenta con dos plataformas de estacionamiento para aeronaves, que son:

- a) Plataforma Comercial de pasajeros
- b) b) Plataforma de carga (Plataforma antigua)

(Ver planos de plataforma anexo 6)

##### **7.4.6.1. Plataforma principal de pasajeros:**

La plataforma principal de pasajeros, cuenta con un máximo de 10 posiciones de estacionamiento de los cuales 3 tienen puente de abordaje.

- a) **Puentes de abordaje Nacional** – Corresponde con la posición de estacionamiento número 4 y 5 se encuentran emplazadas en el sector este de plataforma principal. Usualmente es utilizada para vuelos domésticos; sin embargo, excepcionalmente puede ser utilizado para

vuelos internacionales por congestionamiento de aeronaves en plataforma.

- b) Puente de abordaje Internacional** – Corresponde con la posición de estacionamiento número 7 se encuentra emplazada en el sector oeste de plataforma principal. Este puente es utilizado preferentemente para vuelos internacionales, sin embargo, por razones de congestionamiento de aeronaves en plataforma o conexiones, puede ser utilizado para vuelos nacionales ya que se cuenta con un pasillo de conexión entre las salas de embarque nacional e internacional.
- c)** La posición 6 en la zona central de la plataforma principal entre los puentes nacional en Internacional pueden ser utilizadas por aeronaves tipo B737.
- d)** Las posiciones 1 y 2 o 3 (según configuración) se encuentran situadas en el extremo este de la plataforma principal pudiendo ser utilizadas por aeronaves de menor tamaño.
- e)** Las posiciones 8, 9 y 10 (según configuración) se encuentran emplazados en el extremo oeste de la plataforma principal pudiendo ser utilizadas por distintos tipos de aeronaves incluyendo aeronaves pesadas.

#### **7.4.6.2. Plataforma de Carga (Plataforma Antigua):**

Esta plataforma, es utilizada para aeronaves en vuelos nacionales o internacionales que transportan carga. Tiene una capacidad para tres aeronaves tipo B737 o aeronaves pesadas y se encuentra emplazada en el sector noreste del aeropuerto.

### **7.4.6.3. Procedimiento para facilitar el carguío de combustible**

El carguío de Combustible en el Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann". Lo realiza la empresa Air Bp Nacionalizada (YPFB de Aviación), por la configuración compleja del aeródromo las instalaciones de este servicio, se encuentra al lado de la Base Aérea (sud del aeródromo), quedando muy distante de la plataforma Comercial y la de Carga, es en este sentido que se construyó una isla de almacenamiento de este combustible cerca de la plataforma comercial, quedando a pocos metros este servicio, por lo que facilita de gran manera el carguío oportuno de este líquido.

### **7.4.6.4. Asignación de Áreas de Estacionamiento en Plataforma Principal**

#### **7.4.6.4.1. Elaboración del formulario de asignación de puestos de estacionamiento:**

Con antelación al cierre de las operaciones a hrs. 21:00 todos los días los operadores aéreos entregarán el itinerario de sus vuelos a Informes (hall central). Con esta información confeccionaran los itinerarios de llegadas y salidas.

A su vez Informes facilitará esta información al Servicio de Asistencia en Tierra y a la Jefatura del Aeropuerto.

La asignación de áreas de estacionamiento en plataforma principal, así como las puertas de embarque, será elaborada diariamente por el Servicio de Asistencia en Tierra de SABSA con la aprobación de Jefatura de Aeropuerto, quienes confeccionarán un formulario para el efecto detallando la siguiente información:

- a) Compañía explotadora de la aeronave

- b) Matricula de Aeronave
- c) Tipo de Aeronave
- d) Procedencia (origen)
- e) Numero de Vuelo de Llegada
- f) Hora Estimada de Arribo (ETA)
- g) Hora Real de Arribo
- h) Área de estacionamiento designada
- i) Área de estacionamiento de alternativa
- j) Puerta de Embarque
- k) Puerta de Embarque alternativa
- l) Numero de Vuelo de salida
- m) Hora Estimada de Salida (ETD)
- n) Hora Real de Salida
- o) Destino

Una vez confeccionado el formulario de asignación de áreas de estacionamiento, se distribuirán copias a las líneas aéreas a fin de que puedan planificar la atención de sus vuelos con la debida anticipación.

#### **7.4.6.4.2. Criterios para la asignación de áreas de estacionamiento:**

Para la asignación de los puestos de estacionamiento, se deberán considerar aspectos operacionales, de facilitación y de seguridad, permitiendo adicionalmente una distribución equitativa de los puentes de abordaje entre las distintas compañías usuarias del aeropuerto. Estos aspectos se refieren a:

**Aspectos Operacionales:** Con la finalidad de obtener un flujo adecuado de pasajeros, con la menor demora media posible, se deberán considerar:

- a) **Cantidad de pasajeros que transporta el vuelo y tipos de aeronaves:** Se presentan circunstancias en las que se debe designar áreas de estacionamiento a dos o más aeronaves disponiendo un número menor de puentes de abordaje, por lo que se debe considerar el tipo de aeronave, origen y/o destino que tienen, y la cantidad de pasajeros para determinar la aeronave que utilizará el puente de abordaje disponible y cual deberá estacionar fuera de puente.
- b) Analizando estos aspectos, se deberá priorizar la asignación de un puente de abordaje a las aeronaves de mayor capacidad de pasajeros, buscando obtener la menor demora media posible.
- c) Plan a continuar posterior al arribo: Si una aeronave que llega tiene previsto pernoctar o permanecer un tiempo considerable en plataforma, tendrá menor prioridad para el uso de puente que otra que llega y sale en forma continua, considerando que será más ágil desembarcar sus pasajeros y embarcar nuevamente la misma aeronave.
- d) **Aeronaves que salen después de pernoctar en plataforma:** Las aeronaves que salen después de pernoctar en este aeropuerto o después de haber permanecido en posición remota, cuya salida esté prevista en puentes, podrán utilizar el área asignada para la salida, por lo menos 60 minutos antes de su hora prevista de salida (ETD) a fin de realizar los preparativos del vuelo como reabastecimiento de combustible, carguío de equipajes, catering, etc.
- e) **Estado de ocupación de la plataforma:** El número de posiciones existentes limitan la cantidad y el tipo de aeronaves que pueden estacionar en la plataforma principal. Este factor será decisivo a la

llegada de un vuelo en la asignación de puesto al objeto de optimizar el espacio disponible.

**NOTA 1:** No se podrán recibir mayor número de aeronaves que las estipuladas en este procedimiento, situación que será debidamente informada a ATC al objeto de coordinar el tiempo previsto de descongestionamiento de la Plataforma (según carta de acuerdo operacional).

**Aspectos de facilitación:**

Dentro los aspectos de facilitación a ser considerados para la planificación de áreas de estacionamiento, se tiene:

- a) **Pasajeros en tránsito:** La asignación de áreas de estacionamiento, considera a sí mismo la posibilidad de que en determinados vuelos se cuente con una gran parte de pasajeros en tránsito, quienes desembarcaran para fines de control estatal y embarcaran nuevamente para continuar vuelo.
- b) Recibida esta información que necesariamente debe ser comunicada por la línea aérea, se priorizará el uso de puente de abordaje ante otro vuelo sin pasajeros en tránsito, a fin de facilitar el desembarque y embarque continuo de dichos pasajeros.
- c) **Vuelos Internacionales:** Es de conocimiento general, que las compañías aéreas realizan un gran esfuerzo por brindar las mayores comodidades a sus usuarios, especialmente en vuelos internacionales ya que constituye un aporte a la imagen corporativa de cada línea aérea, por lo que la administración del aeropuerto coadyuvará a este esfuerzo facilitando, dentro lo posible, puentes de abordaje para la salida y llegada de vuelos internacionales. En este sentido se ha priorizado el puente situado al oeste de la plataforma principal como el especializado para atender estos vuelos.

### **Aspectos de seguridad:**

Los procedimientos de seguridad aeroportuaria (AVSEC) no permiten el contacto en áreas estériles entre pasajeros de vuelos internacionales y de vuelos domésticos, razón por la que se debe considerar este aspecto, cuando las horas previstas de operación son relativamente coincidentes.

### **Criterios igualados:**

Cuando las consideraciones operacionales, de facilitación y de seguridad establezcan prioridad a dos o más aeronaves y el número de áreas solicitadas sea mayor que las disponibles, se aplicará el concepto de "Primero Llegado, primero atendido" establecido en el Manual de Certificación del Aeródromo (Parte 4).

#### **7.4.6.4.3. Reprogramación de Áreas de Estacionamiento.:**

Los horarios establecidos en los itinerarios de las líneas aéreas no siempre son coincidentes con las horas reales de llegada y/o salida de los vuelos, las causas suelen ser múltiples, como razones de mantenimiento, razones de conexión, meteorológicas, de tránsito aéreo, operacionales, etc.

Ante el incumplimiento de las horas establecidas en la programación diaria de vuelos que afecten la secuencia de utilización de puentes de abordaje y otras áreas de estacionamiento, la administración del aeropuerto elaborará una nueva designación de áreas de parqueo, misma que se hará conocer a las distintas compañías comprometidas en dicho cambio.

Los encargados de la elaboración de las asignaciones de estacionamiento, considerarán los siguientes aspectos para confeccionar una nueva planificación:

- a) **Demora en la hora prevista de llegada (ETA):** Si una aeronave presenta una demora de 15 minutos o más en su hora prevista de llegada consignada en la planificación de la aerolínea, la administración del aeropuerto podrá determinar otra área de parqueo para dicha aeronave, pudiendo otorgar el puesto de estacionamiento o puente de abordaje a otra aeronave, sea de la misma o de otra compañía.
- b) **Adelanto en la hora prevista de llegada (ETA):** Cuando una aeronave arribe antes de su hora prevista de llegada y el área asignada aun se encuentre ocupada por otra aeronave, se asignará una nueva posición de estacionamiento sin que esto signifique perjuicio a otra compañía.
- c) **Variación de la hora prevista de salida (ETD):** Si una aeronave de la aerolínea "A" presenta una demora de 15 minutos o más en su hora prevista de salida consignada en la planificación diaria y esta demora afecte a una aeronave de la aerolínea "B", la administración del aeropuerto podrá elaborar una nueva asignación de estacionamientos, pudiendo otorgar a la compañía "B" un área asignada inicialmente a la compañía "A", como compensación por la utilización imprevista de un puente de abordaje u otra área de estacionamiento.
- d) **Vuelos cancelados:** Cuando una compañía cancele un vuelo previsto, sea de salida o llegada, la administración del aeropuerto podrá disponer del área asignada para otra aeronave; preferentemente pero no obligatoriamente de la misma compañía, ya que se deberán considerar los aspectos descritos en el inciso 3 del presente reglamento.

- e) Vuelos imprevistos:** Existen circunstancias en las que las compañías aéreas deben realizar vuelos especiales o no considerados en la planificación inicial, sea por desvío de vuelos, retorno imprevisto, vuelos de emergencia y otros. En estos casos, se asignará un área de estacionamiento para dicho vuelo, sin que esta asignación implique un perjuicio para otra línea aérea.
- f) Intercambio de áreas de estacionamiento entre posiciones asignadas a la misma compañía:** Existen circunstancias en las que las líneas aéreas requieren cambiar áreas de estacionamiento entre aeronaves de su propia compañía, en cuyo caso el operador deberá solicitar a la administración del aeropuerto a fin de actualizar las asignaciones. Estas modificaciones podrán realizarse, siempre que no afecte la operación normal de otras compañías.
- g) Cambio de Aeronaves:** Cuando una línea aérea realice cambios en la asignación de aeronaves que vayan a cumplir determinadas rutas, (cambio de aeronaves), el operador deberá notificar a la administración del aeropuerto con la mayor antelación posible a objeto de elaborar las modificaciones pertinentes. Ningún cambio deberá afectar la operación normal de otra compañía que ya esté consignada en la planificación inicial del día.
- h) Vuelos VIP:** Se presentan circunstancias en los que sin previo aviso se efectúan vuelos VIP con autoridades nacionales o extranjeras, que obligan a la administración del aeropuerto a modificar las áreas de estacionamiento asignadas a fin de otorgar las medidas de seguridad y facilidades que el caso

amerita. Estas modificaciones podrían causar algún perjuicio a otras compañías, sin embargo, la administración del aeropuerto propondrá medidas alternativas a la compañía afectada, tratando de minimizar los efectos de dichos cambios.

- i) Puentes de abordaje temporalmente inoperativos:** Se pueden presentar situaciones en las que un puente de abordaje se encuentre intempestivamente inoperativo por trabajos de mantenimiento o problemas técnicos, en cuyo caso la administración del aeropuerto deberá elaborar una nueva asignación de áreas de estacionamiento, tratando de reducir al mínimo los efectos y perjuicios que se ocasionen a las líneas aéreas.

#### **7.4.6.4.4. Tiempo previo para las comunicaciones de las reprogramaciones:**

Toda vez que se realice alguna modificación en la asignación de áreas de estacionamiento, se hará conocer a las líneas aéreas afectadas de manera inmediata; sin embargo, se presentarán circunstancias en las que se determinen y ejecuten cambios antes de elaborar, imprimir y distribuir la planilla de asignación de áreas de estacionamiento modificada, en cuyo caso se informará al encargado de operaciones de las compañías afectadas vía teléfono interno, a fin de que puedan adoptar previsiones por los cambios presentados.

Los cambios en las asignaciones de áreas de estacionamiento que la administración del aeropuerto determine, estarán sujetos a los criterios descritos en los párrafos anteriores.

#### **7.4.6.4.5. Instancias de coordinación entre la Administración del Aeropuerto y Operadores**

Quien realiza el seguimiento y control permanente del movimiento en plataforma es el Supervisor del Servicio de Asistencia en Tierra (SAT) dependiente de la administración del aeropuerto, que coordina con los encargados de los diferentes Departamentos de Operaciones de las compañías aéreas; sin embargo cuando la coordinación entre estas instancias no consiga soluciones satisfactorias, intervendrán los Jefes de Aeropuerto de las compañías operadoras y los de la administración del aeropuerto, pudiendo optar escalonadamente por las siguientes instancias:

#### **INSTANCIAS DE COORDINACION ENTRE OPERADORES Y AEROPUERTO**

<b>INSTANCIA</b>	<b>LÍNEA AEREA</b>	<b>ADM. AEROPUERTO</b>
Primera	Jefe de Aeropuerto	Supervisor SAT
Segunda	Gerente o Jefe de Aeropuerto	Jefe de Aeropuerto
Tercera	Gerente o Jefe de Aeropuerto	Jefe de Operaciones
Cuarta	Gerente o Jefe de Aeropuerto	Gerente Nal. Operaciones

Para la planificación y asignación de estacionamientos, las compañías aéreas deberán presentar ante la Jefatura de Aeropuerto de SABSA, la siguiente información:

- a) Itinerarios mensuales vigentes**

- b) Modificaciones de itinerarios
- c) Planificación diaria de vuelos, no más tarde de las 23:00 horas del día anterior
- d) Planificaciones diarias enmendadas, (con la mayor antelación posible).

#### **7.4.6.4.6. Medios de Comunicación:**

Los medios de comunicación a ser utilizados para una coordinación permanente entre las líneas aéreas y la administración del aeropuerto son los siguientes:

- a) Participación directa entre quienes intervienen en las diferentes instancias de coordinación (personal)
- b) Teléfonos internos y/o externos
- c) Correos electrónicos para el envío de planificación diaria, itinerarios y otros

#### **7.4.6.4.7. Seguimiento del Desarrollo de las Actividades en**

##### **Plataforma:**

El Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann" cuenta con un "Comité UAFAL", compuesto por representantes de las autoridades de aviación civil, tránsito aéreo, líneas aéreas y del administrador del aeropuerto. Este comité evaluará periódicamente o cuando así se requiera el desarrollo de actividades en plataforma y propondrá cambios en los procedimientos que se consideren inapropiados o de aquellos que puedan mejorarse en beneficio de los usuarios del aeropuerto. Estos cambios deberán contar con el consenso de los participantes en el comité y deberán registrarse en actas firmadas de dichas reuniones.

#### **7.4.7. Disposiciones sobre las instalaciones y servicios varios en el edificio terminal de pasajeros.**

##### **7.4.7.1. Servicio de Maleteros en el Aeropuerto Internacional “Jorge Wilstermann”**

SABSA en el Aeropuerto Internacional “Jorge Wilstermann” establece el servicio de Maleteros para brindar una asistencia a los pasajeros que arriban, bajo las siguientes condiciones:

- a)** Todo personal que brinde el servicio de Maletero, debe cumplir con los requisitos establecidos por el administrador de aeropuerto para el uso de credenciales (TIAA) y el cumplimiento de las normas de Seguridad del aeropuerto (AVSEC).
- b)** El personal de Maleteros, planifican sus ingresos a los desembarques nacionales e internacionales para lograr la cantidad necesaria de personal en cada sala.
- c)** En el desembarque internacional, éste personal organiza los equipajes de la cinta transportadora de equipajes.
- d)** Brindan el servicio de traslado de equipajes de los pasajeros desde la sala de desembarque hasta el área pública de la terminal aeroportuaria.
- e)** Brindan el servicio de traslado de equipajes de los pasajeros desde el área de parqueos a los mostradores de los Operadores Aéreos.

##### **7.4.7.2. Servicio de Guarda Equipajes en el Aeropuerto Internacional “Jorge Wilstermann”**

El Aeropuerto Internacional “Jorge Wilstermann”, cuenta con el servicio de Guarda Equipajes. Este servicio está ubicado debajo de las escaleras mecánicas del hall principal con un horario de atención de 18 horas y 365

días al año. Las tarifas están establecidas por hora y día de permanencia de los equipajes debiendo cumplir el pasajero requisitos como ser: presentación de carnet de identidad o pasaporte y ticket de equipaje.

#### **7.4.7.3. Casa de Cambios**

El Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", cuenta con una Casa de Cambio Divisas. Se encuentran ubicadas en área pública (hall principal). Este servicio es de 17 horas, 365 días al año con atención al usuario.

#### **7.4.7.4. Ambiente para equipajes extraviados u olvidados**

El Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", cuenta con un ambiente designado para equipajes extraviados u olvidados, ubicado en las oficinas de la Jefatura de Aeropuerto de SABSA. Se cuenta con el siguiente procedimiento:

- a) El personal de AVSEC – SABSA, realiza la entrega al Jefe de Aeropuerto de turno SABSA de los equipajes extraviados u olvidados bajo inventario, con la presencia de la Policía Nacional JESPA.
- b) Los equipajes extraviados u olvidados son resguardados hasta se reciba requerimiento de algún Operador Aéreo o pasajero previa identificación y derecho propietario del equipaje (preguntas de seguridad)
- c) Los equipajes extraviados u olvidados que no son reclamados en los próximos 90 días desde el levantamiento del inventario, son llevados a un depósito de manera definitiva.

#### **7.4.8. Disposiciones sobre las instalaciones y servicios necesarios para implementar las medidas de Sanidad Pública, el Socorro Médico de Urgencia, y las relativas a la cuarentena de animales y plantas**

##### **7.4.8.1. Servicio de Primeros Auxilios**

SABSA en el Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann" brinda un servicio médico, que es la Unidad Médica Aeroportuaria (UMA) quien tiene la función de brindar atención primaria pre hospitalaria (primer auxilio), en todos los casos de urgencias y emergencias médicas de pasajeros, acompañantes, visitantes y funcionarios del aeropuerto.

##### **7.4.8.2. Atención de urgencias comunes**

Las urgencias médicas comunes, son aquellas que surgen diariamente, en cualquier momento, y en cualquier punto del aeropuerto o sus inmediaciones, generalmente entre el personal aeroportuario, pasajeros o sus acompañantes, siendo su característica principal la existencia de muy pocos pacientes al mismo tiempo, presentando casi siempre una patología de distinta etiología cada uno, pero como regla se presenta solamente un paciente por vez.

Las patologías que habitualmente requieren la intervención de la UMA son muy variadas, entre las que se pueden diferenciar en el siguiente orden, según su frecuencia de registro:

- a)** Patologías del sistema respiratorio: agudas y crónicas
- b)** Patologías del sistema digestivo: agudas y crónicas
- c)** Traumatismos: lesiones de diversa índole, magnitud y etiología, incluido el traumatismo laboral
- d)** Patologías del sistema nervioso: somáticas y psicoemocionales

- e) Odontopatías Patologías de otros órganos y sistemas: agudas y crónicas

#### 7.4.8.3. Procedimiento para la Salud Pública

Ante una alerta sanitaria, los siguientes procedimientos deberán ser aplicados, al margen de los elementos específicos o etiológicos del manejo de casos sospechosos

- a) **Cadena de notificación de Alerta Sanitaria en el aeropuerto.-** El Ministerio de Salud o la autoridad sanitaria departamental, notificará al aeropuerto (como punto de entrada), sobre la declaración de Alerta Sanitaria en el país, mediante nota al COE; a su vez, esta entidad activará el Plan de Contingencia, extendiendo la notificación a todas las entidades involucradas (UMA, SEDES, Operadores Aéreos, AASANA, Aduana, Migración, Policía Nacional, DIRESA SENASAG, FELCN), convocando de inmediato a una reunión extraordinaria.
- b) **Uso obligatorio de equipo de protección personal.** - En condiciones de Alerta Sanitaria, el médico aeroportuario realizará toda atención considerada común, protegiéndose por lo menos con guantes y barbijo N-95. Para atender un caso sospechoso, el médico de la UMA, y personal del SEDES, antes del contacto vestirán su equipo mínimo de protección personal (antiparras y barbijo N-95; gorra, bata, botas y guantes quirúrgicos descartables), y equipo básico de diagnóstico (estetoscopio, tensiómetro, linterna, termómetro, bajalenguas), incluido material extra de protección personal (guantes, barbijos quirúrgicos), para el

aislamiento inicial in situ del caso sospechoso. Cuando sea factible, se podrá usar equipos más avanzados de protección personal. Deberá mantenerse alejado de los casos sospechosos y áreas contaminadas a todo personal que no tenga un rol específico durante la intervención.

**c) Notificación y coordinación** con el SEDES sobre caso sospechoso detectado en el aeropuerto (en la Terminal o en aeronave en Plataforma). - El médico aeroportuario notificará a la Jefatura de Aeropuerto sobre cualquier caso sospechoso, y de manera inmediata esta última transmitirá la información al CDE (SEDES), el cual a su vez enviará personal médico y transporte para la referencia del caso sospechoso. La JAP también notificará oportunamente al JOP y al Jefe Regional UMA sobre los casos detectados

**d) Manejo de caso sospechoso, según lugar de detección.** - Según el lugar de donde sea reportado, se aplicará el procedimiento de detección, aislamiento, tratamiento sintomático (si amerita) y referencia de caso sospechoso de ESPII o ESPIN. El lugar de detección determina el tipo de emergencia sanitaria en el aeropuerto:

- 1) Caso(s) sospechoso(s) detectado(s) en aeronave en vuelo
- 2) Caso(s) sospechoso(s) detectado(s) en la Terminal Aérea o en aeronave en Plataforma
- 3) Caso(s) sospechoso(s) detectado(s) en la UMA

- e) Aislamiento temporal de aeronaves.** - Cuando se considere necesario por la magnitud de la emergencia, una aeronave con uno o más casos sospechosos a bordo será aparcada en el Área Zulu-2, donde se cumplirá el procedimiento de manejo de los casos detectados, así como de los contactos
- f) Aislamiento temporal de casos sospechosos.** - Todos los casos sospechosos, a excepción de los que se encuentren en el Área Zulu-2, serán conducidos a la Sala de Aislamiento Temporal, donde permanecerán hasta el momento de su evacuación a hospital de referencia. Los afectados que se encuentren en el Área Zulu-2, en la mayoría de los casos serán evacuados directamente a un hospital de referencia, obviando la Sala de Aislamiento Temporal.

SABSA cuenta con Plan de Contingencia Sanitaria (Emergencias de Salud Pública de Importancia Internacional o Nacional) el cual forma parte del Plan de Emergencia del aeropuerto ([anexo 2 PEA](#))

#### **7.4.8.4. Salas de Cuarentena y Aislamiento**

El Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", no cuenta con sala de cuarentena, si con una sala de aislamiento. El procedimiento y áreas determinadas, se encuentran especificadas en el Manual de Certificación de Aeródromo – Capitulo 9 Emergencia por Alerta Sanitaria ([Anexo 11 Manual de Aerodromo](#)).

## 7.5. Facilitación del Transporte de los Pasajeros que requieren asistencia especial.

En materia de transporte aéreo en general, Pasajeros con Movilidad Reducida (PMR), es toda persona con incapacidades físicas, deficiencias intelectuales, edades avanzadas, enfermedades o cualquier otra discapacidad que requiera especial atención y adaptación de los servicios al resto de pasajeros. También se consideran PMR's a los pasajeros que se encuentran bajo influencia evidente de alcohol, drogas o narcóticos y pueden no ser embarcados.

### 7.5.1. Acrónimos.

Existen códigos reconocidos internacionalmente para la identificación de pasajeros con deficiencia física o mental. Se detallan a continuación:

- a) **BLND:** pasajeros con dificultad de visión o ciegos, con o sin perro guía
- b) **DEAF:** pasajeros con dificultades auditivas, sordos o sordomudos
- c) **DPNA:** pasajeros con algún tipo de discapacidad intelectual o de desarrollo
- d) **WCHR:** pasajeros autosuficientes para subir o bajar escaleras, así como para desplazarse dentro del aeropuerto y la aeronave, pero que necesitan silla de ruedas u otro medio para el traslado entre la aeronave y la terminal, por la propia terminal o entre los puntos de llegada y salida del aeropuerto.
- e) **WCHS:** pasajeros que requieren ayuda para subir o bajar escaleras, que necesitan silla de ruedas u otro medio para el traslado entre la aeronave y la terminal, por la propia terminal o entre los puntos de llegada y salida del aeropuerto, pero que son autosuficientes para desenvolverse dentro de la aeronave.
- f) **WCHC:** pasajeros completamente inmóviles, que puede desplazarse únicamente con silla de ruedas u otro medio similar y que necesitan

asistencia en todo momento desde que se presentan en el aeropuerto hasta su ubicación en el avión, incluso en asientos específicos para su situación.

- g) MAAS:** pasajeros que requieren asistencia y no están en ninguna de las otras categorías.
- h) Ambulatorios:** capaces de subir, bajar o moverse dentro del avión sin ayuda o con una pequeña ayuda de cualquier otra persona (discapacidades auditivas, visuales o intelectuales)
- i) No ambulatorios:** incapaz de subir, bajar o moverse dentro del avión sin ayuda.

**7.5.2. Infraestructura en el Aeropuerto Internacional “Jorge Wilstermann” para pasajeros y/o usuarios con capacidades diferentes.**

	Teléfonos Públicos	Sillas de Ruedas	Sistema Braille	Ramplas	Elevadores	Baños	Parqueos
Hall Principal	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗
Pre embarque Nacional/Internacional	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✗
Desembarque Nacional / Internacional	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✗
Área Externa Terminal	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✓

### **7.5.3. Procedimiento para pasajeros y usuarios con Capacidades Diferentes que requieren Asistencia Especial.**

#### **7.5.3.1. Salidas Nacional o Internacional**

##### **a) Parqueos**

El Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", cuenta con 4 parqueos asignados en parqueo público y 2 en las vías de acceso vehicular al frente de la terminal. para los pasajeros y usuarios con Capacidades Diferentes que requieren asistencia especial. Estos parqueos tienen señalización horizontal y vertical claramente identificables. Asimismo, se cuenta con ramplas especiales en la parte externa.

##### **b) Hall Público**

En esta área, el pasajero y/o usuario que requiera una asistencia especial, SABSA cuenta con personal que brinda esta ayuda en el mostrador de Informes.

Asimismo, se cuenta con todas las facilidades de infraestructura como ser:

- 1.** 4 baños para usuarios y/o pasajeros con movilidad reducida
- 2.** Señaléticas en todo el espacio del hall público claramente visible con información direccional y localización de espacios. Asimismo, se cuenta con 10 teleindicadores de vuelos (FID's). Este servicio es para usuarios y/o pasajeros con dificultades auditivas.
- 3.** Sistema de Perifoneo claramente audible en toda el área para usuarios y/o pasajeros con dificultades visuales

##### **c) Check-In**

Todo pasajero con Capacidad Diferente o que requiera una asistencia especial, personal del Operador Aéreo, debe brindarle una asistencia, atención especial y tiene prioridad en la fila y el proceso de chequeo.

Una vez completado los procesos de check-in, el Operador Aéreo será responsable del pasajero, de su custodia, traslado hasta la sala de pre embarque y abordaje.

#### **d) Punto de Inspección**

SABSA, en el Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", cumple activamente la asistencia a los pasajeros con Capacidades Diferentes o que requieren asistencia especial en: atención prioritaria, asistencia en todo el proceso de Inspección AVSEC, guía hacia el área de pre embarque y si es necesario, es trasladado por el personal hasta la puerta de abordaje.

#### **e) Pre embarque**

El Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann" en el área de pre embarque nacional e internacional, cuenta con asientos destinados por puerta de abordaje, exclusivamente para pasajeros con Capacidades Diferentes o que requieren Asistencia Especial.

Asimismo, se cuenta con todas las facilidades de infraestructura como ser:

1. 4 baños para pasajeros con movilidad reducida
2. Señaléticas en toda el área claramente visible con información direccional y localización de espacios. Asimismo, se cuenta con teleindicadores de vuelos (FID's). Este servicio es para pasajeros con dificultades auditivas.
3. Sistema de Perifoneo claramente audible en toda el área para usuarios y/o pasajeros con dificultades visuales.
4. 3 mangas de abordaje sin obstáculos para un mejor y seguro desplazamiento para los pasajeros que requieren asistencia especial.

#### **7.5.3.2. Llegadas Nacional o Internacional**

SABSA en el Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", brinda los siguientes servicios:

1. 3 puentes de desembarque sin obstáculos para un mejor y seguro desplazamiento para los pasajeros que requieren asistencia especial.

2. 2 Ascensores para el uso de los PMR.
3. En la sala de desembarque se cuenta 2 baños para pasajeros con movilidad reducida.
4. Señaléticas en toda el área claramente visible con información direccional y localización de espacios. Este servicio es para pasajeros con dificultades auditivas.
5. Todo pasajero que requiere una asistencia especial, deberá ser atendido por personal del Operador Aéreo desde el momento del desembarque de la aeronave, hasta la salida de la sala desembarque.
6. El parqueo público cuenta con 4 parqueos para usuarios con capacidades diferentes con señaléticas horizontales y verticales

#### **7.5.3.3. Requerimientos especiales Salidas y Llegadas**

Cuando el Operador Aéreo solicita algún requerimiento especial a SABSA como ser: sillas de ruedas adicionales, camillas, asistencia médica u otro, deberá realizarlo entre 24 a 4 horas de anticipación al vuelo del pasajero siguiendo el siguiente procedimiento:

1. Solicitud al Jefe de Aeropuerto de turno – SABSA, vía correo electrónico o nota escrita detallando el requerimiento en cuestión.
2. SABSA a través de la Jefatura de Aeropuerto, brindará una respuesta de recepción al Operador Aéreo solicitante.
3. Dependiendo del requerimiento, el Jefe de Aeropuerto SABSA, coordina e instruye el servicio requerido a las áreas correspondientes (Informes, UMA, AVSEC u otra institución).

#### **7.5.4. Programa de Capacitación al personal SABSA, para atención a pasajeros con discapacidades diferentes (PMR) que requieren una asistencia especial**

El Administrador de Aeropuerto SABSA, no cuenta con un Programa de Capacitación para la asistencia a personas con Capacidades

Diferentes. Ya que en Bolivia no existe un centro de capacitación para la ayuda y transporte de los PMR.

### **7.5.5. Procedimientos de Emergencia y Evacuación para personas con Capacidades Diferentes – PMR.**

#### **7.5.5.1. Generalidades**

La evacuación de emergencia se considera una medida o acción consistente en desplazar un grupo de personas de una zona de alto riesgo a una zona de mayor seguridad a través de rutas seguras para garantizar su integridad. Puede aplicarse bajo diferentes circunstancias y en ambientes en los cuales se congregue gran número de personas por razones diversas.

Tomando en cuenta la naturaleza de las emergencias posibles para la evacuación del edificio del aeropuerto, se coordina con los funcionarios del SSEI, seguridad, AVSEC y otras instituciones del Estado, para que estos puedan evacuados por las salidas designadas

Existen personas con un grado mayor de vulnerabilidad como ser: mujeres embarazadas, personas con enfermedades cardíacas, asma, artritis, niños y adultos mayores, además de la población en condición de discapacidad, como:

1. Las personas con baja visión o ciegas.
2. Los individuos con diferentes grados de dificultad de movilidad, quienes caminan despacio o quienes necesitan sillas de ruedas.
3. Las personas con complicaciones auditivas.
4. Los individuos con inconvenientes temporales de salud, debidos a la recuperación de serias condiciones médicas tales como derrame cerebral o lesiones traumáticas, una pierna fracturada, un tobillo torcido o trasplantes de rodilla o cadera.
5. Las personas con condiciones médicas como problemas respiratorios, quienes tal vez se cansen con facilidad y necesitarían ayuda especial o más tiempo para evacuar.

6. Los individuos con problemas mentales en quienes pueda generarse confusión durante una emergencia o pierdan el sentido de orientación, o requieran de instrucciones de emergencia básicas.

#### **7.5.5.2. Procedimiento de Evacuación para pasajeros PMR's**

Las Evacuaciones de Emergencia son procedimientos que se realizan para garantizar un salvamento rápido y efectivo de pasajeros y/o usuarios los cuales se encuentran en peligro inminente. En el Aeropuerto Internacional "Jorge Wilstermann", se consideran los siguientes parámetros:

##### **a) Coeficiente de Evacuación**

Es el número de personas que pueden salir por una salida de emergencia en 90 segundos. Este tiempo es el mismo independientemente del número de salidas utilizables.

##### **b) Decisión de Evacuación**

Una vez presentada la emergencia, la decisión de Evacuación es del grupo SEI en coordinación con la Jefatura de Aeropuerto del Administrador de Aeropuerto "Jorge Wilstermann".

Para tener una mejor acción operativa en las áreas potencialmente riesgosas, se cuenta con un Supervisor de Turno preparado que seguirá el siguiente procedimiento:

1. Asignará personal AVSEC de vigilancia al (los) lugar (res) para su verificación
2. De confirmarse el suceso, dará la orden de evacuar a los pasajeros e impedirá el ingreso de personas al (las) área (s) afectada (s).
3. Asignará personal AVSEC para que realicen el patrullaje del sector e identificar la cantidad de personas en riesgo.

4. Mantendrá informado de manera permanente al COE el progreso del suceso
5. Designará personal para la revisión de baños y lugares cerrados
6. Se cerrarán puertas y ventanas de salidas inoperativas y el bloqueo de ascensores para su no utilización.
7. Mantendrá el orden de evacuación, evitando actos que puedan generar pánico, expresándose de forma enérgica, pero prescindiendo de gritar a fin de mantener la calma.
8. La evacuación será siempre en forma descendiente hacia la planta baja, siempre que sea posible.
9. El supervisor de turno, informará al COE cuando todos los pasajeros y/o usuarios, hayan sido evacuados del sector.
10. El personal AVSEC de los pisos no afectados, al ser informados de una situación de emergencia (alerta), deberán disponer que todos los pasajeros y/o usuarios del área, se dirijan a un punto de reunión.

Paralelamente y activada la emergencia, se comunicará a través de los altavoces utilizando el siguiente texto:

*"Su atención por favor, este es un mensaje de emergencia, por favor evacue el edificio inmediatamente, utilice la salida de emergencia más cercana y no intente retornar al edificio hasta no recibir autorización"*

*"Your attention please it is an emergency message, please evacuate the building immediately, use the emergency exit but near, don't try to return to the building until not receiving authorization"*

Para este efecto, el Administrador de Aeropuerto – SABSA tiene señalizada todas las puertas de “Salida de Emergencias” (Ver Anexo 5)

### **c) Salida Operativa**

Para que una salida se considere operativa, se deben considerar los siguientes aspectos:

1. Área externa no obstruida
2. Es posible abrir la puerta de emergencia

### **d) Salida Inoperativa**

Una salida se considera inoperativa cuando existen las siguientes condiciones:

1. Las condiciones internas y/o externas no permitan una evacuación segura por esa salida (obstáculos, fuego externo).
2. ii. No es posible la apertura de las salidas de emergencias o los dispositivos de evacuación no están operativos o fallaron en su operación.

En estas circunstancias, se debe redirigir a los pasajeros a la salida próxima operativa optimizando el flujo de pasajeros.

### **e) Pasajeros PMR´s**

El procedimiento para evacuación de pasajeros y/o usuarios PMR´s, es el siguiente:

#### **1. Movilidad reducida**

Se puede presentar que sea necesario la utilización de sillas de ruedas, o recurriendo a otras técnicas de traslado y movilidad.

- **Sillas de Ruedas:** Se utilizarán para el traslado de personas con movilidad reducida y no puedan

desplazarse por sus propios medios. El equipo de Emergencia, es el encargado del desplazamiento de las personas con movilidad reducida. Las sillas de ruedas, se ubicarán en lugares visibles y debidamente señalizados para agilizar su sistema de anclaje así como su posterior apertura y utilización.

- **Técnicas de Traslado:** Se tomará en cuenta las limitaciones específicas del pasajero y/o usuario con movilidad reducida y el tiempo que se necesita para su evacuación. La elección de este método para el PMR, está en función del estado, patología, edad y otras consideraciones.
- **Técnicas por levantamiento:** El pasajero y/o usuario es transportado sin ningún tipo de medio auxiliar. Puede ser realizado por una o más personas. Este método es el más rápido, pero requiere de un pequeño esfuerzo en la manipulación de pacientes.
- **Técnicas por arrastre:** El pasajero y/o usuario, será trasladado utilizando un medio auxiliar como ser una manta o una sábana. Este método se aplicará cuando exista una gran cantidad de humo. Requiere mucho esfuerzo físico.

## 2. Discapacidad Visual

El equipo de Emergencia, deberá ofrecer ayuda, pero dejando que el pasajero y/o usuario explique qué necesita.

- Este personal debe hablar en forma natural y tranquila a la persona PMR.
- Irá describiendo las maniobras anticipadamente mencionando escaleras, puertas, ramplas o cualquier obstáculo que se presente en el recorrido.

- El pasajero y/o usuario, deberá agarrarse ligeramente del brazo u hombro para guiarse. Tal vez camine un poco retrasado para evaluar las reacciones del cuerpo frente a obstáculos.
- Cuando existan varias personas con discapacidad visual, el equipo de Emergencia solicitará que se cojan de la mano formando una hilera y éste deberá colocarse a la cabeza para dirigir la evacuación.
- Una vez ubicados los pasajeros y/o usuarios con discapacidad visual en el exterior, se les instruirá que deben permanecer acompañados hasta que sea
- declarado el fin de la emergencia, para evitar que se encuentren desatendidos en un lugar no habitual para Ellos.

### **3. Discapacidad Auditiva**

Los pasajeros y/o usuarios con dicha sensibilidad, pueden tener dificultades para escuchar las alarmas o mensajes emitidos por el sistema de audio. El Aeropuerto Internacional "El Alto", cuenta con sistemas visuales que les advierten las emergencias y las puertas para la necesidad de evacuar.

En caso de que el pasajero y/o el usuario se encuentren en un lugar que no está equipado con señales luminosas, el equipo de Emergencia, procederá de la siguiente manera:

- Utilizará el lenguaje corporal y de gestos
- Hablará de forma que le puedan leer los labios
- Evitará dar la espalda a la persona con discapacidad auditiva
- Verificará que el pasajero ha comprendido lo que tratamos de informar

- En caso de dificultad, deberá escribir lo que quiere decir

#### **f) Concesionarios**

La colaboración de los concesionarios dentro del aeropuerto, es muy importante para la eficacia de una evacuación. Son personas que se encuentran mucho tiempo en las áreas y están familiarizadas con las mismas. El administrador de Aeropuerto "Jorge Wilstermann", socializará a éste personal, las acciones de evacuación. Entre las cuales se encuentran:

- Seguir las indicaciones del personal de Emergencia
- Conocer los dispositivos de seguridad e instalaciones de protección contra incendio
- Conocer las rutas de salida
- No correr. Caminar rápido
- No transportar bultos
- No utilizar ascensores ni montacargas
- No regresar al sector siniestrado
- Descender siempre que sea posible ya que los gases tóxicos y humo, suelen ser más peligrosos que el fuego.
- Evitar riesgos innecesarios
- Evitar el pánico
- No transponer ventanas
- Una vez fuera del edificio, reunirse en un lugar seguro con el resto de las personas



## PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL "JORGE WILSTERMANN"

### JEFATURA DE OPERACIONES

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

Hoja 112 de 112

## 8. ANEXOS

- 8.1. Manual de Señalización Aeroportuaria
- 8.2. Itinerario de Vuelos
- 8.3. Solicitud Perifoneo
- 8.4. Manual de Anuncios
- 8.5. Salida de Emergencias y flujo de pasajeros
- 8.6. Planos
- 8.7. Procedimientos FELCN
- 8.8. Protocolo ADUANA SENASAG
- 8.9. Plan de Contingencia Sanitaria
- 8.10. Formulario de Objetos Olvidados



# AEROPUERTO INTERNACIONAL “JORGE WILSTERMANN”



# MANUAL DE SEÑALIZACIÓN AEROPORTUARIA

### **a. ANTECEDENTES**

En cumplimiento al Decreto Supremo N° 1494 de nacionalización, en el párrafo donde se hace mención sobre el inciso d) del Artículo 135 de la Ley N° 165, “determina entre otros como políticas del transporte aéreo, el impulso a la modernización de infraestructuras, equipamiento aeronáutico para lo que se contará con planes de inversión y sus evaluaciones que garanticen un adecuado mantenimiento, conservación, renovación, implementación y construcciones, en las que se incluyan medidas específicas para actualización tecnológica a fin de mejorar la seguridad operacional y protección del medio ambiente.”

En el citado marco normativo y con motivo del compromiso de la actual administración con la mejora de las infraestructuras, se ejecutó un plan de inversiones donde se implementó dos Puentes de abordaje (PBB’s), y la habilitación de las nuevas salas de embarque y desembarque de pasajeros, Plaza de Comidas y una Sala de Conferencias en el Aeropuerto Internacional “Jorge Wilstermann”.

Dicho proyecto y obviamente teniendo en cuenta la nueva infraestructura cabe destacar que cambio la operación de embarque y desembarque de pasajeros, realizándose desde la planta alta.

Entonces el presente documento es elaborado en cumplimiento a la Reglamentación Aeronáutica Boliviana, RAB-997 adjunto “A”, sobre Reglamento de Señalización para Terminales Aeroportuarias, donde se especifica la señalización de las nuevas áreas destinadas para el embarque y desembarque de pasajeros en el Aeropuerto Internacional “Jorge Wilstermann”

### **b. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Reglamento sobre Facilitación para el Administrador del Aeropuerto (RAB 997 adjunto “A” Reglamento sobre Señalización para Terminales Aeroportuarias)
- Manual de Señalización Aeroportuaria del Aeropuerto Internacional “Jorge Wilstermann”

### **c. OBJETIVO**

El objetivo de la implementación de la señalización de las nuevas áreas de embarque y

desembarque es el de orientar a los pasajeros que viajan y llegan en nuestro aeropuerto, con el fin de brindar una respuesta homogénea de la información direccional y de localización de todos los espacios y servicios que tiene estas nuevas instalaciones

#### **d. SEÑALES QUE SE IMPLEMENTAN**

Las señales que a continuación se detallan, es de acuerdo al manual de señalización, aprobado por la DGAC.

#### **e. ZONIFICACIÓN DEL AEROPUERTO JORGE WILSTERMANN.**

Es necesario implementar un sistema de organización, para mejorar todas las zonas públicas y zonas restringidas del aeropuerto de JORGE WILSTERMANN.

Para su fácil reconocimiento y organización se encuentra dividida en 4 zonas:

- Zona 1 Entrada al aeropuerto y aparcamiento motorizado.
- Zona 2 Pertenece toda la parte interior del hall principal de acceso a los pasajeros, turistas y usuarios.
- Zona 3 Se encuentra el sector de salidas y llegadas nacionales e internacionales, es una zona restringida exclusiva para los pasajeros.

#### **f. SISTEMA DE CODIFICACIÓN DE LOS SOPORTES.**

El sistema está configurado por una serie de soportes. Cada modelo tiene aplicaciones concretas y ha sido desarrollado en distintos formatos.

Asimismo, y dependiendo de su función, los distintos modelos presentan soluciones de anclaje diversas. También explica detalladamente el significado del código a utilizarse en los soportes de señalización dando una mejor organización y reconocimiento detallado de cada soporte a utilizarse en los aeropuertos troncales administrados por SABSA.

# Z1.S2 07 CL 212

**Código de Señalización**

**Zona**

- Z1 Pública**  
Exterior entrada al aeropuerto y aparcamiento motorizado.

---

- Z2 Pública**  
Interior entrada a la terminal aeroportuaria, salón principal.

---

- Z3 Restringido**  
Interior salidas y llegadas de vuelos nacionales e internacionales.

---

- Z4 Restringido**  
Interior y exterior bloque técnico administrativo SABSA.

**Serie tipo de implementación**

- 01** Básica plancha.

---

- 02** Circulación exterior 1 poste.

---

- 03** Circulación exterior 2 postes.

---

- 04** Pintura RAL.

---

- 05** Planos de localización.

---

- 06** Acrílico Vinil.

---

- 07** Madera Trupán en vinilo.

---

- 08** Caja de luz letrero luminoso.

---

- 09** Base móvil.

---

- 10** Vinilo adhesivo.

**Tipo de Información**

- Elementos en vertical**

---

- Elementos en horizontal**

---

- Caras con información**

**Anclaje**

- AD** Adosado

---

- CL** Colgado

---

- FS** Fijado al Suelo

---

- VD** Voladizo

---

- MV** Móvil

---

- PS** Pintado al Suelo

## **Zona 1 Exterior Ingreso al Aeropuerto**

- Señalización terminal aeroportuaria a la salida de la avenida
- Salida de la terminal señalización de peaje
- Señalización de parqueos
- Parqueo de Taxis sindicalizados
- Parqueo público
- Parqueo privado
- Parqueo cerrado
- Parqueo asistencia PMR
- Parqueo simple
- Parqueo doble
- Salida de parqueo.
- Exclusivo Taxis Aeropuerto.

### 1.1. LETRERO PEAJE A LA SALIDA DEL AEROPUERTO

Nueva modalidad de cobro de peaje a la salida del aeropuerto



<p><b>Zona 1 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Cartel de salida del aeropuerto peaje Características según diseño</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 66 cm Largo= 100 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Toll <b>Español:</b> Peaje</p>
<p><b>Ubicación:</b> Punto de peaje, pegado en el vidrio de cobro de peaje</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Vinilo adhesivo ➤ Acrilico vinil.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

## 1.2. LETRERO DE PARADA TAXIS AEROPUERTO

Letrero que indica la playa de estacionamiento de vehículos del aeropuerto



<p><b>Zona 1 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Características según diseño de control de tránsito vial</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 90 cm Largo= 60 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Español:</b> Taxis Aeropuerto</p>
<p><b>Ubicación:</b> Parqueo de taxis sindicalizado</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Plancha galvanizada con material refractivo</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 3015 Texto Español color blanco. <b>Fondo del pictograma:</b> Blanco</p>

### 1.3. LETRERO PARQUEO

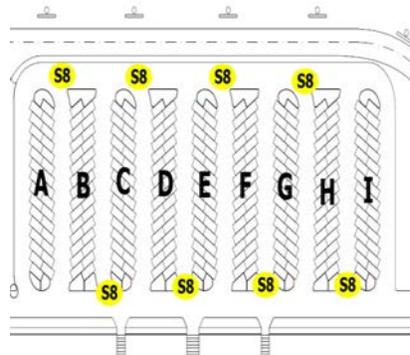
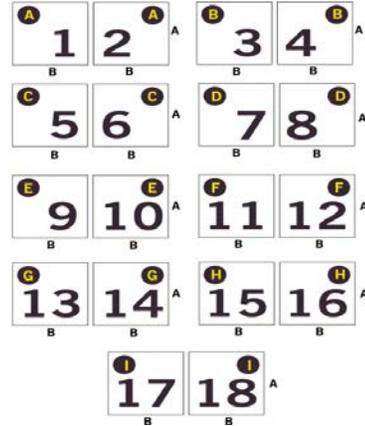
Letrero de Parqueo público para vehículos.



<p><b>Zona 1 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Al ingreso de parqueo libre Características según diseño de control de tránsito vial.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 90 cm Largo= 60 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Español:</b> Taxis Aeropuerto <b>Ingles:</b> Parking <b>Quechua:</b></p>
<p><b>Ubicación:</b> Sector parqueo central para el público</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Plancha galvanizada con material refractivo</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 3015 Texto Español, Ingles, Quechua color blanco. <b>Fondo del pictograma:</b> Blanco</p>

#### 1.4. LETRERO ALFANUMERICO DESIGNACION DE PARQUEO PÚBLICO

Letreros que señalizan por bloques el parqueo público de vehículos.



<p><b>Zona 1 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Señalización de parqueo libre Características según diseño.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 50 cm Largo= 50 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Español:</b> Parqueo doble alfanumérico</p>
<p><b>Ubicación:</b> Parqueo libre bloques A-B-C-D-E-F-G-H-I</p>	<p><b>Cantidad:</b> 18 unidades Doble cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Plancha galvanizada con material refractivo, estructura con soportes fijado al suelo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Blanco Texto numeral color marrón Pantone 412 Texto alfabeto color amarillo Pantone 412</p>

**1.5. LETRERO PARQUEO PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR)**

Letrero para parqueo asistencia para PMR.



<p><b>Zona 1 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Al ingreso de parqueo público. Características según diseño de control de tránsito vial.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 60 cm Largo= 60 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b></p>
<p><b>Ubicación:</b> Ingreso parqueo central para asistencia (PW)</p>	<p><b>Cantidad:</b> 3 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Plancha galvanizada con material refractivo, estructura con soportes fijado al suelo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 3015 <b>Fondo del pictograma:</b> Blanco</p>

### 1.6. SEÑALIZACIÓN HORIZONTAL

Señal horizontal para parqueo exclusivo para PMR.



<p><b>Zona 1 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Parqueo para discapacitados pintado en el suelo.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 250 cm Largo= 250 cm Señalización Horizontal</p>	<p><b>Traducción de texto:</b></p>
<p><b>Ubicación:</b> Ingreso parqueo central para discapacitados</p>	<p><b>Cantidad:</b> 4 unidades Pintado al suelo</p>	<p><b>Tipografía</b> No requiere texto.</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Pintura en líquido</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Azul RAL 5015 <b>Color del pictograma:</b> Blanco RAL 9010.</p>

### 1.7. LETRERO DE TARIFA PARQUEO CERRADO

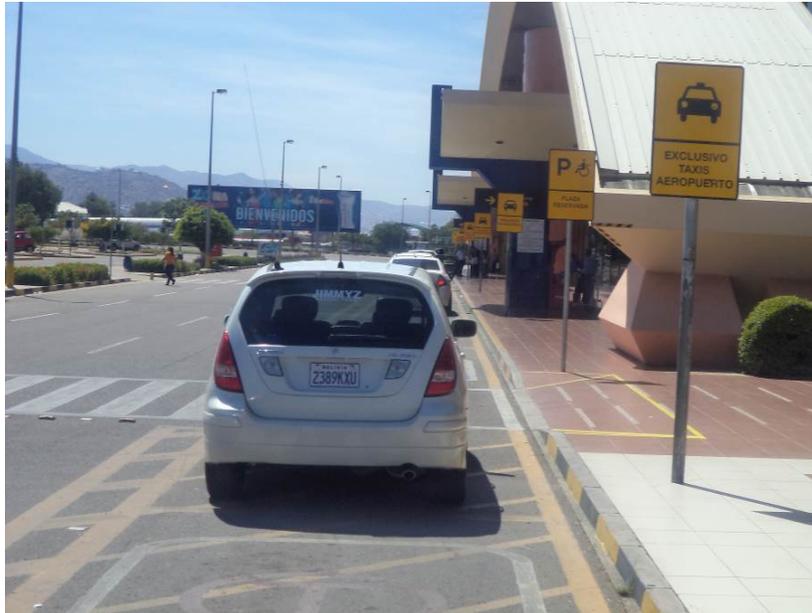
Letrero al ingreso al parqueo cerrado con las tarifas estipuladas por SABSA.



<p><b>Zona 1 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Al ingreso de parqueo cerrado Características según diseño</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 80 cm Largo= 104 cm Altura de legibilidad 210 cm. Altura de legibilidad 150 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> Español: Tarifa</p>
<p><b>Ubicación:</b> Parqueo cerrado</p>	<p><b>Cantidad:</b> 3 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Plancha galvanizada con material refractivo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 3015 <b>Texto Español</b> color blanco <b>Color del pictograma:</b> Blanco</p>

### 1.8. LETRERO PARQUEO TAXIS AEROPUERTO

Letrero donde indica el parqueo de taxis aeropuerto, ubicado en el primer carril del frontis de la terminal



<p><b>Zona 1 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Parada de taxis aeropuerto Características según diseño de control de tránsito vial</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 90 cm Largo= 60 cm Altura de legibilidad 150 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Español:</b> Exclusivo Taxis Aeropuerto</p>
<p><b>Ubicación:</b> Parada de taxis aeropuerto calzada de la terminal</p>	<p><b>Cantidad:</b> 3 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Plancha galvanizada con material refractivo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 3015 <b>Texto Español color negro</b> <b>Color del pictograma:</b> Negro</p>

### 1.9. LETRERO PARA MICRO “B”

Letrero de parada micro “B” ubicado en el segundo carril del frontis de la terminal



<p><b>Zona 1 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Parada de Micro “B” Características según diseño de control de tránsito vial</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 90 cm Largo= 60 cm Altura de legibilidad 150 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Español:</b> Parada Micro “B”</p>
<p><b>Ubicación:</b> Parada de micro “B” calzada de la segunda vía vehicular.</p>	<p><b>Cantidad:</b> 3 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Plancha galvanizada con material refractivo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 3015 <b>Texto Español color negro</b> <b>Color del pictograma:</b> Negro</p>

**1.10. LETRERO DE CIRCULACION DE RUTA DEL MICRO “B”**

Letrero donde indica la ruta por donde sigue la línea de micros “B” ubicado en el segundo carril del frontis de la terminal



<p><b>Zona 1 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Cartel exterior en el segundo carril vehicular</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 60 cm Largo= 60 cm Altura de legibilidad 100 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Español:</b> Al centro Línea “B”</p>
<p><b>Ubicación:</b> Parada micro “B”</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Acrílico vinil.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Blanco <b>Fondo del pictograma:</b> Blanco</p>

## **Zona 2 Interior Salón Principal Terminal Aeroportuaria**

- Logos de líneas aéreas conectadas con la puerta de ingreso
- Puertas de ingreso salidas y llegadas vuelos nacionales e internacionales
- Plano informativo de ubicación.
- Mostradores de Líneas Aéreas (check-in)
- Informaciones Aeropuerto
- Tasa Aeroportuaria
- ODECO
- Información turística y hotelera
- Sala VIP
- Guarda equipaje
- Teléfonos
- Ascensor
- Cambio de moneda
- Restaurante
- Baños
- Prohibido Fumar.

## 2.1. LETRERO SALIDAS

Letrero de Salidas tanto Nacional como Internacional, ubicado al ingreso de las puertas que dan al hall central.



B



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Letrero en voladizo, sala de salidas nacionales e internacionales</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 51 cm Largo= 20 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Ingles:</b> Departures <b>Español:</b> Salidas</p>
<p><b>Ubicación:</b> Sector primera puerta</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Plancha galvanizada con material refractivo y luz rasante</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marron Pantone 412 Texto Quechua e Ingles color blanco Texto Español color amarillo <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116.</p>

## 2.2. LETRERO SALIDAS

Letrero de Salidas tanto Nacional como Internacional, ubicado al ingreso de las puertas que dan al hall central.



B



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Letrero en voladizo, sala de salidas nacionales e internacionales</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 51 cm Largo= 20 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Ingles:</b> Departures <b>Español:</b> Salidas</p>
<p><b>Ubicación:</b> Sector segunda puerta</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Plancha galvanizada con material refractivo y luz rasante</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marron Pantone 412 Texto Quechua e Ingles color blanco Texto Español color amarillo <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116.</p>

### 2.3. LETRERO LLEGADAS

Letrero de Salidas tanto Nacional como Internacional, ubicado al ingreso de las puertas que dan al hall central.



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Letrero en voladizo, sala de llegadas nacionales e internacionales</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 51 cm Largo= 200 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Ingles:</b> Arrivals <b>Español:</b> Llegadas</p>
<p><b>Ubicación:</b> Sector tercera puerta</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Plancha galvanizada con material refractivo y luz rasante</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marron Pantone 412 Texto Quechua e Ingles color blanco Texto Español color amarillo <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116.</p>

## 2.4. LETRERO LLEGADAS

Letrero de Salidas tanto Nacional como Internacional, ubicado al ingreso de las puertas que dan al hall central.



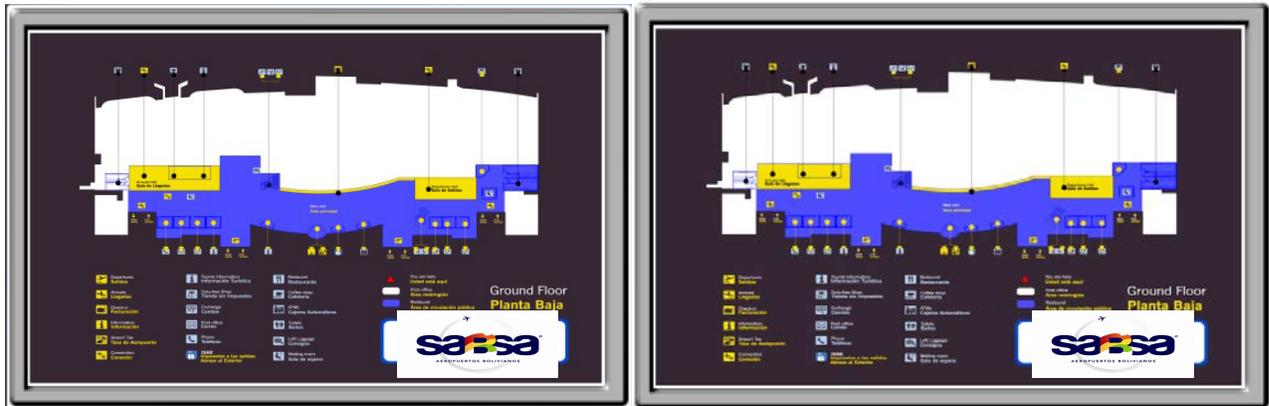
200



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Letrero en voladizo, sala de llegadas nacionales e internacionales</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 51 cm Largo= 200 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Arrivals <b>Español:</b> Llegadas</p>
<p><b>Ubicación:</b> Sector cuarta puerta de llegadas</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Plancha galvanizada con material refractivo y luz rasante</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marron Pantone 412 Texto Quechua e inglés color blanco Texto Español color amarillo <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116.</p>

## 2.5. PLANOS DE LOCACION

Plano de locación con información de ubicación de servicios y puertas de abordaje, ubicado al ingreso de la terminal



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Exterior:</b> Plano de locación con información al ingreso de la terminal. Características según diseño</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 110 cm Largo= 180 cm Altura de legibilidad 150 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Español:</b> Aeropuerto Internacional Jorge Wilstermann</p>
<p><b>Ubicación:</b> Ingreso por las puertas.</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Acrílico vinil con estructura</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marron Pantone 412 Texto Ingles color blanco Texto Español color amarillo <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116.</p>

## 2.6. LETRERO DE SALIDA

Letrero de salida, ubicado en la puerta de salida a la altura de llegadas de vuelos



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Puertas de salida hacia el exterior</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> A= 34 cm B= 60 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Exit <b>Español:</b> Salida</p>
<p><b>Ubicación:</b> Salida puertas de salida y llegadas</p>	<p><b>Cantidad:</b> 8 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

## 2.7. LETRERO DE LOCACIÓN DE BAÑOS

Letrero de locación de los baños tanto de varones, mujeres y minusválidos ubicados en todos los baños de la terminal.



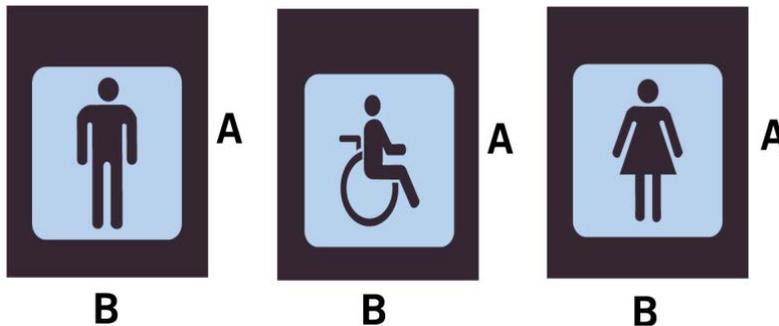
**B**



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Locación de los letreros para los baños</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> A= 34 cm B= 140 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Toilets <b>Español:</b> Baños</p>
<p><b>Ubicación:</b> En todos los baños de la terminal</p>	<p><b>Cantidad:</b> 12 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color azul. <b>Fondo del pictograma:</b> Azul Pantone 116</p>

## 2.8. LETREROS DE DESIGNACION DE BAÑOS

Letreros pequeños en las puertas de los baños donde el pictograma indica el uso del baño diferenciado de varones, mujeres y minusválidos.



<b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Locación de los letreros para los baños	<b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> A= 34 cm B= 30 cm Altura de legibilidad 150 cm.	<b>Traducción de texto:</b> No requiere traducción
<b>Ubicación:</b> En todos los baños de la terminal	<b>Cantidad:</b> 30 unidades Una cara con información	<b>Tipografía</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A	<b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.	<b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 <b>Fondo del pictograma:</b> Azul Pantone 116

## 2.9. LETRERO DE WIFI

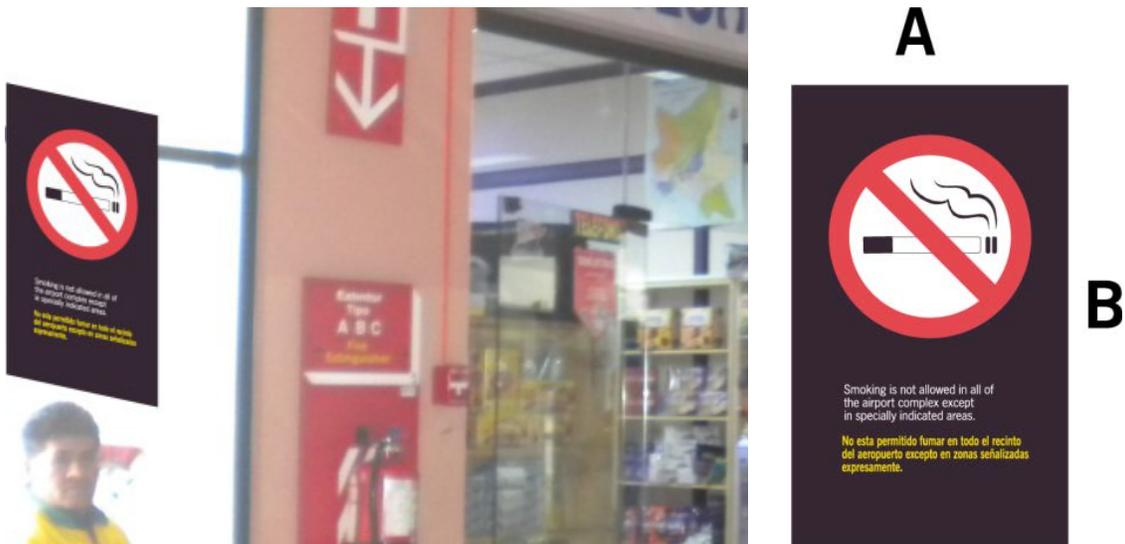
Letreros pequeños con la mención de conexión a la red WiFi ubicados en toda la terminal aérea.



<b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Zona WiFi	<b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> A= 34 cm B= 30 cm Altura de legibilidad 150 cm.	<b>Traducción de texto:</b> No requiere traducción
<b>Ubicación:</b> En toda la terminal aérea	<b>Cantidad:</b> 15 unidades Una cara con información	<b>Tipografía</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A	<b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.	<b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 <b>Fondo del pictograma:</b> Azul Pantone 116

## 2.10. LETRERO DE PROHIBIDO FUMAR

Letrero de prohibición de fumar ubicado en toda la terminal aérea.



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Prohibido Fumar</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> A= 30 cm B= 60 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> Ingles: Smoking is not allowed in all of the airport complex except in especially-indicated areas Español: No esta permitido fumar en todo el recinto del Aeropuerto except en las zonas señalizadas expresamente</p>
<p><b>Ubicación:</b> En toda la terminal aérea</p>	<p><b>Cantidad:</b> 20 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Acrílico vinil adhesivo</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Ingles color blanco Texto Español color amarillo <b>Fondo del pictograma:</b> Blanco</p>

## 2.11. LETRERO MULTIPLE

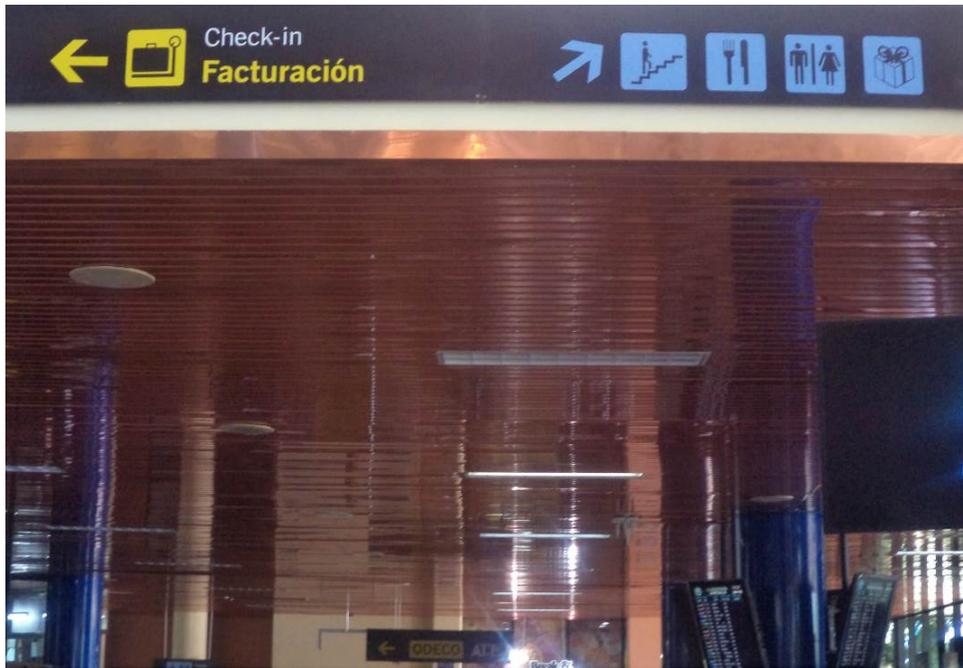
Letrero con indicaciones de sala de llegadas, casa de cambios, escalera mecánica, mirador, comedor, tiendas, ascensor, guarda, maletas, Unidad Médica y telefonía, ubicado en el hall principal (planta baja).



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Sala de llegadas nacional e internacional y demás información pictográfica</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 150 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Arrivals Hall - Exchange <b>Español:</b> Sala de llegadas - cambio</p>
<p><b>Ubicación:</b> En el hall principal</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo y azul <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116, Azul Pantone 284</p>

## 2.12. LETRERO MULTIPLE

Letrero con indicaciones de facturación de las líneas aéreas, gradas, comedor, baños, tiendas, ubicado en el hall principal altura mostradores de las líneas aéreas (planta baja).



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Facturación, gradas, comedor, baños, tiendas</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 17 cm Largo= 150 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Check - in <b>Español:</b> Facturación</p>
<p><b>Ubicación:</b> En el hall principal</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo y azul <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116, Azul Pantone 284</p>

### 2.13. LETRERO DE CAJEROS AUTOMATICOS

Letrero de cajeros automáticos ATM's, ubicados en el hall principal (planta baja)



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Voladizo cajeros Automáticos</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> A= 34 cm B= 140 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Español:</b> Cajeros Automáticos ATMs</p>
<p><b>Ubicación:</b> Ubicados en el hall principal (planta baja)</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidades Doble cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Español color azul. <b>Fondo del pictograma:</b> Azul Pantone 116</p>

## 2.14. LETRERO MULTIPLE

Letrero con pictogramas de facturación de las líneas Unidad Médica y Llegadas, ubicado en el lado Oeste del hall principal (planta baja).



<b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Pictograma	<b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 17 cm Largo= 150 cm Altura de legibilidad 210 cm.	<b>Traducción de texto:</b>
<b>Ubicación:</b> Lado Oeste del hall principal	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información	<b>Tipografía</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A	<b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.	<b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo y azul <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116, Azul Pantone 284

## 2.15. LETRERO DE ODECO (ATT)

Letrero de información de la Autoridad de Transporte y telecomunicaciones (ATT), ubicado en el lado Oeste del hall principal (planta baja)



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Voladizo ODECO - ATT</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 17 cm Largo= 150 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Español:</b> ODECO ATT</p>
<p><b>Ubicación:</b> Lado Oeste del hall principal</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Español color amarillo y azul <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116, Azul Pantone 284</p>

## 2.16. LETRERO EN INFORMACIONES DE VUELOS

Letrero con información de la caseta de información de vuelos y Odeco SABSA



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Informaciones ODECO - SABSA</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 17 cm Largo= 150 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Inglés:</b> Information <b>Español:</b> Información Odeco SABSA</p>
<p><b>Ubicación:</b> Hall principal</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Ingles color blanco Texto Español color amarillo <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116, Azul Pantone 284</p>

## 2.17. LETRERO DE ASISTENCIA MÉDICA Y ASCENSOR

Letreo de la Unidad Médica Aeroportuaria (UMA) y Ascensor, ubicados en Planta baja.



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistencia Medica</li> <li>- Ascensor</li> </ul>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b></p> <p>Ancho= 34 cm Largo= 120 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b></p> <p><b>Inglés:</b> - Medical Assistance - Elevator</p> <p><b>Español:</b> - Asistencia Medica - Ascensor</p>
<p><b>Ubicación:</b> Hall principal Planta baja</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Texto Ingles color blanco Texto Español color amarillo y azul</p> <p><b>Fondo del pictograma:</b> Blanco, Azul Pantone 284</p>

**2.18. LETREROS DE EQUIPAJES EXTRAVIADOS Y TIAA CONTROL DE SEGURIDAD**

Letreros de Equipajes extraviados y olvidados y Control de Seguridad TIAA, ubicados en Planta Baja hall central.



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipajes Extraviados</li> <li>- Control de Seguridad</li> </ul>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 100 cm Ancho= 34 cm Largo= 190 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Inglés:</b> - Lost Luggage - TIAA Security Control <b>Español:</b> - Equipajes Extraviados - TIAA Control de Seguridad</p>
<p><b>Ubicación:</b> Hall principal Planta baja</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Texto Ingles color blanco Texto Español color amarillo <b>Fondo del pictograma:</b> Azul Pantone 284, Amarillo Pantone</p>

## 2.19. LETRERO SALIDAS

Letrero que se encuentra antes de subir las escaleras mecánicas, Ubicado en hall principal (planta baja) diseño en ambas caras.



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero en voladizo, sala de salidas nacionales e internacionales.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 150 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Departures <b>Español:</b> Salidas</p>
<p><b>Ubicación:</b> Antes de subir Escalera mecánicas</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

## 2.20. LETRERO SALIDAS

Letrero de salidas que se encuentra al final de las escaleras mecánicas, Ubicado en Mezanine.



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero, salidas nacional e internacional.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 120 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Departures <b>Español:</b> Salidas</p>
<p><b>Ubicación:</b> Final Escaleras mecánicas</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

## 2.21. LETRERO MIRADOR

Letrero donde señala el mirador y los servicios que existen, ubicado en la Planta alta de la terminal aérea.

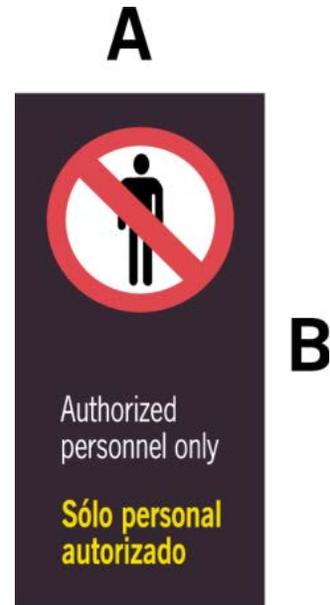


**B**

<b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Mirador planta alta subiendo las gradas..	<b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> A= 34 cm L= 190 cm Altura de legibilidad 210 cm.	<b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Balcony <b>Español:</b> Mirador
<b>Ubicación:</b> Sector planta alta	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información	<b>Tipografía</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A	<b>Tipo de material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</li> <li>➤ Acrílico vinil</li> </ul>	<b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color celeste. <b>Fondo del pictograma:</b> Azul Pantone 284

## 2.22. LETRERO SOLO PERSONAL AUTORIZADO

Letrero pegado en las puertas de Acceso Restringido, donde indica solo Personal Autorizado.



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Cartel de restricción colocada en puertas de acceso restringido</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> A= 24 cm L= 50 cm Altura de legibilidad 150 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Authorized personnel only <b>Español:</b> Solo personal Autorizado</p>
<p><b>Ubicación:</b> Sector planta alta y Planta Baja</p>	<p><b>Cantidad:</b> 8 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</li> <li>➤ Acrílico vinil</li> </ul>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Inglés color blanco Texto Español color Amarillo Color de seguridad rojo Pantone 485. <b>Fondo del pictograma:</b> Blanco</p>

### 2.23. LETRERO SALA VIP

Letrero donde indica el Salón VIP, ubicado en mezanine.



<b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero, Sala VIP	<b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 120 cm Altura de legibilidad 210 cm.	<b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> VIP Lounge <b>Español:</b> Sala VIP
<b>Ubicación:</b> Mezanine	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información	<b>Tipografía</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A	<b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.	<b>Color base del cartel:</b> Texto Inglés color blanco Texto Español color Azul. <b>Fondo del pictograma:</b> Azul Pantone 116

## 2.24. LETRERO DE SALA DE CONFERENCIAS

Letrero de la sala de conferencias de SABSA, ubicado en Mezanine.



<b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero Sala de Conferencias SABSA	<b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 190 cm Altura de legibilidad 210 cm.	<b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Conference Lounge <b>Español:</b> Sala de Conferencias
<b>Ubicación:</b> Mezanine	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información	<b>Tipografía</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A	<b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.	<b>Color base del cartel:</b> Texto Inglés color blanco Texto Español color Azul. <b>Fondo del pictograma:</b> Azul Pantone 116

## 2.25. LETRERO PLAZA DE COMIDAS

Letrero donde indica la Plaza de Comidas, ubicado en Mezanine.



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero Plaza de Comidas</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 190 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Español:</b> Plaza de comidas Aeropuerto</p>
<p><b>Ubicación:</b> Mezanine</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Caja de luz</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Texto Español color Amarillo y blanco. <b>Fondo del pictograma:</b> Negro Preto</p>

## **Zona 3 Restringida ingreso para los pasajeros**

### **a) Zona de Salidas Internacionales**

- Número de puertas de pre embarque salidas internacionales
- Solo personal autorizado
- Solo con tarjeta de embarque
- Objetos prohibidos
- Migración
- Control FELCN
- Aduana
- Pasarelas E y F
- Casetas de revisión
- Control de pases a bordo

### **b) Zona de Salidas Nacionales**

- Numero de puertas de pre embarque salidas nacionales
- Solo personal autorizado
- Solo con tarjeta de embarque
- Objetos prohibidos
- Control FELCN
- Pasarelas A, B, C
- Casetas de revisión
- Control de pases a bordo

### **c) Zona de Llegadas Internacionales**

- Sala de llegadas vuelos internacionales
- Migración
- Aduana
- SENASAG
- Cinta de entrega de equipajes
- Equipajes extraviados
- Salida.
- Conexiones con otros vuelos.

### **d) Zona de Llegadas Nacionales**

- Sala de llegadas vuelos nacional
- Cinta de entrega de equipajes
- Punto de verificación de etiquetas de equipaje
- Salida.
- Conexiones con otros vuelos.

### 3.1.1. LETRERO INGRESO PRE EMBARQUE

Letrero que señala el ingreso a Pre Embarques, Ubicado en el acceso único hacia pre embarques (Mezanine).



<p><b>Zona 3 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero, puerta de ingreso Pre Embarques</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 60 cm Largo= 6 mts Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Español:</b> Pre Embarque</p>
<p><b>Ubicación:</b> Ingreso Pre embarques (Mezanine)</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.1.2. LETRERO PUERTAS 1 A 22

Letrero que señala el ingreso a las puertas de la 1 a la 22, Ubicado al ingreso único hacia pre embarques.



<p><b>Zona 3 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero, puerta de ingreso salidas nacionales e internacionales.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 180 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Gates <b>Español:</b> Puertas</p>
<p><b>Ubicación:</b> Ingreso Pre embarques (Mezanine)</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.1.3. LETRERO FIJO SOLO CON TARJETA DE EMBARQUE

Letrero fijo con pedestal que indica a los pasajeros Solo con Tarjeta de embarque, ubicado al ingreso único hacia los pre embarques (Mezanine).



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Salidas Nacionales, Internacionales puerta principal de ingreso a salidas de vuelos.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 180 cm Altura de legibilidad 150 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Only with boarding card. <b>Español:</b> Solo con tarjeta de embarque</p>
<p><b>Ubicación:</b> Ingreso puerta de Pre embarques (Mezanine)</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➢ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.1.4. LETRERO DE PROHIBICION DE ARTICULOS

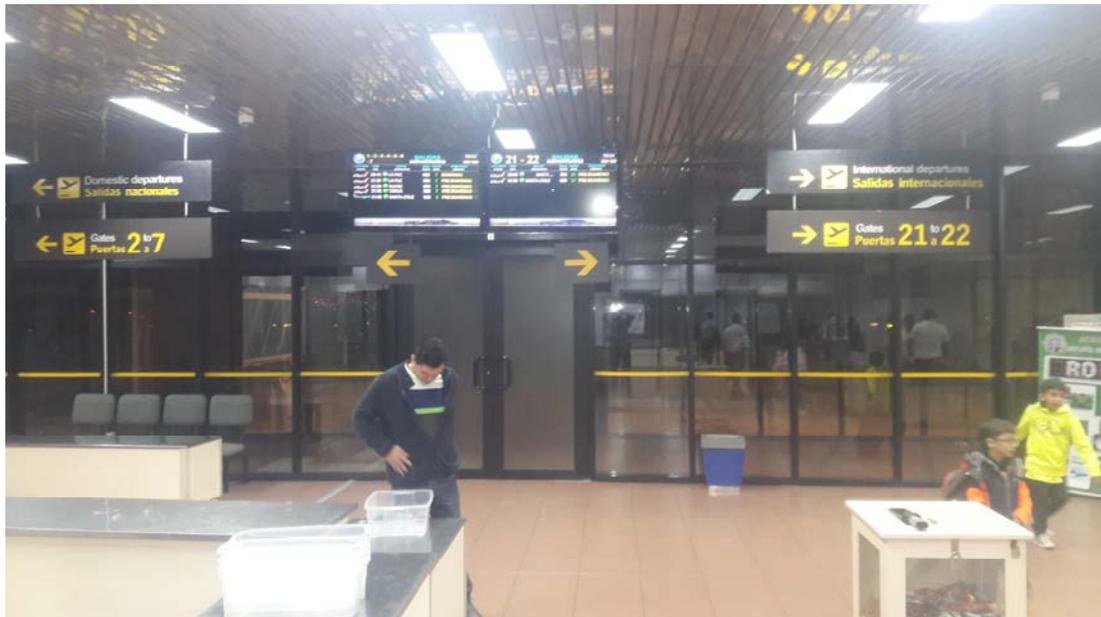
Letrero de indicación de prohibición de objetos prohibidos transportados en equipaje de mano, ubicado en la puerta de ingreso a las salas de pre embarque (mezanine).



<p><b>Zona 2 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Ingreso único a salas de pre embarque nacional e internacional. Artículos prohibidos en el equipaje de mano.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 90 cm Largo= 66 cm Altura de legibilidad 150 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Items prohibited in passengers hand luggage. <b>Español:</b> Artículo prohibido en el equipaje de mano de los pasajeros</p>
<p><b>Ubicación:</b> Ingreso puerta de Pre embarques (Mezanine)</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Inglés y español color negro <b>Fondo del pictograma:</b> Características según diseño</p>

### 3.1.5. LETRERO SALIDAS PUERTAS 21 y 22 INTERNACIONAL

Letreros de Salidas y puertas de abordaje Internacional (lado derecho), ubicado después de los controles de seguridad





**MANUAL DE SEÑALIZACIÓN AEROPORTUARIA  
AEROPUERTO INTERNACIONAL “JORGE WILSTERMANN”**

**JEFATURA DE OPERACIONES**

Versión 3

Fecha: 01-08-2017

Hoja 49 de 77

<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letreros en voladizo, sala de salidas nacional e Internacional</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> <b>Letrero 1.-</b> Ancho= 34 cm Largo= 217 cm <b>Letrero 2.-</b> Ancho= 34 cm Largo= 150 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Letrero 1.-</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Domestic departures, International Departures <b>Español:</b> Salidas nacionales, Internacionales <b>Letrero 2.-</b> <b>Inglés:</b> Gates <b>Español:</b> Puertas</p>
<p><b>Ubicación:</b> Después del Control Seguridad AVSEC (nacional)</p>	<p><b>Cantidad:</b> 4 unidades Con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.1.6. LETRERO REVISION FELCN INTERNACIONAL

Letrero que se encuentra encima de los mostradores revisión FELCN (INTERNACIONAL)



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero, Inspección Narcóticos (FELCN)</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 120 cm Altura de legibilidad 150 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Narcotics Inspection <b>Español:</b> FELCN</p>
<p><b>Ubicación:</b> Revisión FELCN antes del ingreso a Pre embarque Internacional</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.1.7. LETRERO MIGRACION

Letrero de Control de Migración, ubicado en pre embarque Internacional.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero en voladizo, sala de salidas internacionales.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 120 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Migration <b>Español:</b> Migración</p>
<p><b>Ubicación:</b> Posterior a la revisión de la FELCN en Pre Embarque Internacional</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.1.8. LETRERO ADUANA

Letrero de Control Aduanero, ubicado en pre embarque Internacional.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero en voladizo, sala de salidas internacionales.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 120 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Customs <b>Español:</b> Aduana</p>
<p><b>Ubicación:</b> Posterior a la revisión de la FELCN en Pre Embarque Internacional</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.1.9. LETRERO PUERTA EMBARQUE 21

Letrero de puerta de embarque 21 ingreso hacia el puente fijo y posterior salida isla, ubicado en pre embarque Internacional



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero pegado puerta, Pre Embarque Internacional.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 105 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Gate <b>Español:</b> Puerta</p>
<p><b>Ubicación:</b> Ingreso puerta 21 que va hacia el puente fijo “C” posterior isla Pre Embarque Internacional.</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.1.10. LETRERO PUERTA 22

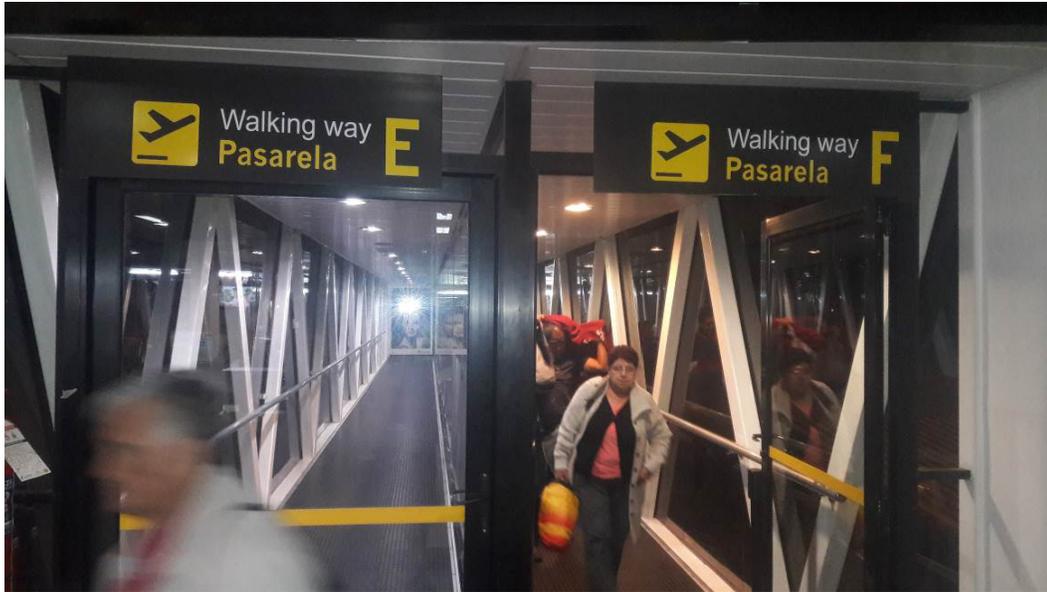
Puerta 22 ingreso hacia el puente fijo y posterior Pasarela Móvil.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero pegado, Pre Embarque Internacional.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 105 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Gate <b>Español:</b> Puerta</p>
<p><b>Ubicación:</b> Ingreso puerta 22 que va hacia el puente fijo “D” posterior puente Móvil en Pre Embarque Internacional.</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.1.11. LETREROS INGRESO PUENTE FIJO INTERNACIONAL

Letreros que indica el uso de la pasarela fija, lado izquierdo “E” ingreso puente fijo hacia la isla y posterior abordaje a cualquier posición en la plataforma, lado derecho “F” ingreso hacia la Pasarela Fija y posterior pasarela (manga) móvil.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letreros pegados al ingreso a puente, Pre Embarque Internacional.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 105 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Walking way <b>Español:</b> Pasarela</p>
<p><b>Ubicación:</b> Ingreso puente fijo “E” posterior isla, Ingreso puente fijo “F” posterior a Puente Móvil en Pre Embarque Internacional.</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.2.1. LETRERO SALIDAS PUERTAS 2 a 7 NACIONAL

Letreros de Salidas y puertas de abordaje nacional (lado izquierdo), ubicado después de los controles de seguridad



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero en voladizo, sala de salidas nacional</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> <b>Letrero 1.-</b> Ancho= 34 cm Largo= 217 cm <b>Letrero 2.-</b> Ancho= 34 cm Largo= 150 cm Altura de legibilidad 210 cm.</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Letrero 1.-</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Domestic departures, <b>Español:</b> Salidas nacionales <b>Letrero 2.-</b> <b>Inglés:</b> Gates <b>Español:</b> Puertas</p>
<p><b>Ubicación:</b> Después del Control Seguridad AVSEC (nacional)</p>	<p><b>Cantidad:</b> 4 unidades Con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.2.2. LETRERO REVISION FELCN NACIONAL

Letrero que se encuentra encima de los mostradores revisión FELCN (NACIONAL)



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero en voladizo, Inspección Narcóticos (FELCN)</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 120 cm Altura de legibilidad 150 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Narcotics Inspection <b>Español:</b> FELCN</p>
<p><b>Ubicación:</b> Revisión FELCN antes del ingreso a Pre embarque Nacional</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.2.3. LETRERO PUERTA 2 y 3

Letrero puerta de abordaje 1 y 2, ubicado en la primera sala de pre embarque nacional.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero pegado en puerta de embarque 1 y 2, Pre Embarque Nacional.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 210 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Gate <b>Español:</b> Puerta</p>
<p><b>Ubicación:</b> Primera sala de pre embarque nacional</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.2.4. LETRERO PUERTA 4

Letrero puerta de abordaje 4, ubicado en la primera sala de pre embarque nacional.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero pegado en puerta de embarque 4, Pre Embarque Nacional.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 105 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Gate <b>Español:</b> Puerta</p>
<p><b>Ubicación:</b> Primera Sala de Pre Embarque Nacional</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.2.5. LETRERO PUERTA 5

Letrero puerta de abordaje 5, ubicado en la segunda sala de pre embarque nacional.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero pegado en puerta de embarque 5, Pre Embarque Nacional.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 105 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Gate <b>Español:</b> Puerta</p>
<p><b>Ubicación:</b> Segunda Sala de Pre Embarque Nacional</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.2.6. LETRERO PUERTAS 6 y 7

Letrero puerta de abordaje 6 y 7, ubicado en la segunda sala de pre embarque nacional.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero pegado en puerta de embarque 6 y 7, Pre Embarque Nacional.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 210 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Gate <b>Español:</b> Puerta</p>
<p><b>Ubicación:</b> Segurnda sala de pre embarque nacional</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.2.7. LETREROS INGRESO PUENTE FIJO NACIONAL

Letreros que indica el uso de la pasarela fija, lado derecho “B” ingreso puente fijo hacia la isla y posterior abordaje a cualquier posición en la plataforma, lado izquierdo “A” ingreso hacia la Pasarela Fija y posterior pasarela (manga) móvil.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero pegado al ingreso a puente, Pre Embarque Nacional.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 105 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Walking way <b>Español:</b> Pasarela</p>
<p><b>Ubicación:</b> Ingreso puente fijo “A” posterior isla, Ingreso puente fijo “B” posterior a Puente Móvil en Pre Embarque Nacional.</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.2.8. LETREROS EN EL PASILLO DE CONEXIÓN QUE UNE PRE EMBARQUE NACIONAL CON INTERNACIONAL

Dos letreros que indican porque pasarela tienen que abordar, ubicado después de las puertas de abordaje 2, 3, 6 y 7 (pasillo)



<b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero pegado en los cristales.	<b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 150 cm Altura de legibilidad 210 cm	<b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Walking way <b>Español:</b> Pasarela
<b>Ubicación:</b> Detrás de las puertas 2, 3, 6 y 7 (nacional) en el pasillo de conexión, que van a los puentes de abordaje.	<b>Cantidad:</b> 4 unidades Con información	<b>Tipografía</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A	<b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.	<b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116

### 3.2.9. LETRERO PASARELA DE EMBARQUE “C” EN EL PASILLO QUE UNE PRE EMBARQUE NACIONAL CON INTERNACIONAL

Letreros que indican porque pasarela tienen que abordar, ubicado después de las puertas de abordaje 1, 2 y 3 (pasillo)



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> 2 Letreros, uno pegado en la puerta y otro voladizo.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 150 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Walking way <b>Español:</b> Pasarela</p>
<p><b>Ubicación:</b> Al centro del pasillo de conexión entre salas de pre embarque nacional e internacional.</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

**3.3.1. LETRERO EN EL PASILLO QUE UNE PRE EMBARQUE NACIONAL CON INTERNACIONAL Y PARALELAMENTE SE LO UTILIZA COMO PASILLO PARA LLEGADAS INTERNACIONAL Y NACIONAL.**

Dos letreros que indican por donde se tienen que desembarcar los pasajeros, ubicado al medio del pasillo de conexión (a la salida de la pasarela “C”).



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> 2 Letreros pegados en la pared.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 150 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> International Arrivals, National Arrivals <b>Español:</b> Llegadas Internacionales, Llegadas Nacionales</p>
<p><b>Ubicación:</b> Al medio del pasillo de conexión.</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.2.2. LETRERO LLEGADAS INTERNACIONALES (PASILLO)

Letrero de Llegadas cuando la aeronave llega a puente Internacional, ubicado después de la salida del puente en el pasillo de conexión.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero voladizo, Pasillo</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 217 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> International arrivals <b>Español:</b> Llegadas internacionales</p>
<p><b>Ubicación:</b> Pasillo, Salida del puente Internacional hacia los controles de Migración.</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.2.3. LETRERO DE LLEGADAS INTERNACIONAL

Letreros que indican las Llegadas Internacional, cuando las aeronaves parquean en plataforma, ubicados en la planta baja primero para realizar migración y posteriormente a la sala de llegadas internacional.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letreros pegados en llegadas Internacional.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 217 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> International Transit International Arrivals <b>Español:</b> Tránsitos Internacionales Llegadas Internacionales</p>
<p><b>Ubicación:</b> En planta baja sala de llegadas Internacional.</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.2.4. LETRERO DE RECOGIDA DE EQUIPAJES INTERNACIONAL

Letrero que indica donde se tiene que dirigir el pasajero para realizar el control de Aduana y posterior recojo de su equipaje, ubicado en el pasillo de conexión posterior a la salida del puente internacional.



<b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero pegado, Pasillo	<b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 217 cm Altura de legibilidad 210 cm	<b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Baggage claim <b>Español:</b> Recogida Equipajes
<b>Ubicación:</b> Pasillo, Salida del puente Internacional hacia la sala de llegadas Internacional.	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Con información	<b>Tipografía</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A	<b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.	<b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116

### 3.2.5. LETRERO CONTROL SENASAG Y ADUANA

Letrero que indica el control de SENASAG y ADUANA, ubicado en desembarque internacional.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero voladizo, Desembarque Internacional</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 217 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Customs <b>Español:</b> Aduana SENASAG</p>
<p><b>Ubicación:</b> Desembarque Internacional antes de los controles de Aduana y Senasag.</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo y Verde <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.2.6. LETREROS DE SALIDA Y LLEGADAS NACIONALES

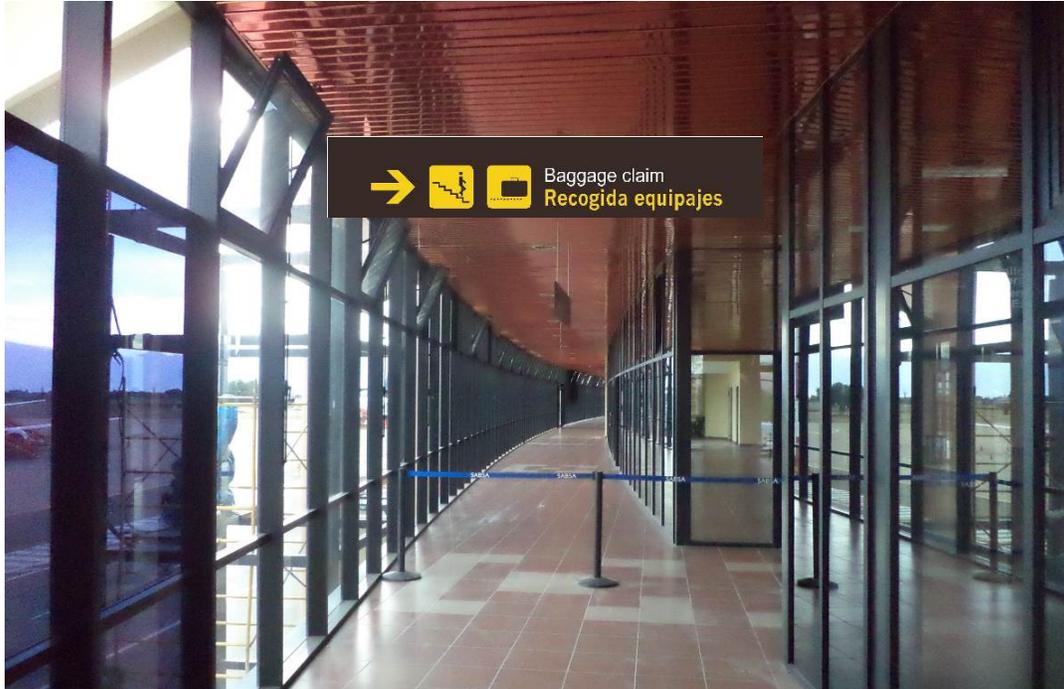
Letrero que indica salida con pictogramas que indican cambio de aeronave, parada, taxis aeropuerto y Buses, ubicado después del control de SENASAG y ADUANA en desembarque internacional.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letreros de salidas de pasajeros, en desembarque Internacional</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 217 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Exit <b>Español:</b> Salida <b>Inglés:</b> Domestic Arrivals <b>Español:</b> Llegadas Nacionales</p>
<p><b>Ubicación:</b> Desembarque Internacional después de los controles de Aduana y Senasag.</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Doble cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.4.1. LETRERO DESEMBARQUE NACIONAL POR PUENTE (SEÑAL DE RECOGIDA DE EQUIPAJES)

Letrero que indica Recogida de equipajes cuando la aeronave llega a puente nacional y se dirige a desembarque nacional en pasillo de conexión.



<b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero Voladizo.	<b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 180 cm Altura de legibilidad 210 cm	<b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Baggage claim <b>Español:</b> Recogida equipajes
<b>Ubicación:</b> Pasillo de conexión, bajando gradas para recojo de Equipajes.	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Con información	<b>Tipografía</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A	<b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.	<b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116

### 3.4.2. LETREROS LLEGADAS NACIONAL POR PLATAFORMA

Letrero que indica la puerta de llegadas nacional cuando las aeronaves llega a plataforma y no a puente, ubicado en la planta baja sala de llegadas internacional.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero pegado en la puerta de llegadas Nacional.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 217 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Domestic Arrivals <b>Español:</b> Llegadas Nacionales</p>
<p><b>Ubicación:</b> En planta baja sala de llegadas Nacional.</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.4.3. LETRERO DE TRANSITOS

Letrero de tránsitos nacionales el cual dirige a los pasajeros que llegan de vuelos locales con otro destino, tienen que subir las gradas para su conexión a la sala o puerta designada, ubicado después de la puerta de llegadas nacionales (planta baja).



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero voladizo en la puerta de llegadas Nacional.</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 217 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Transit <b>Español:</b> Tránsitos</p>
<p><b>Ubicación:</b> En planta baja sala de llegadas Nacional.</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo. <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.4.4. LETRERO SALIDA

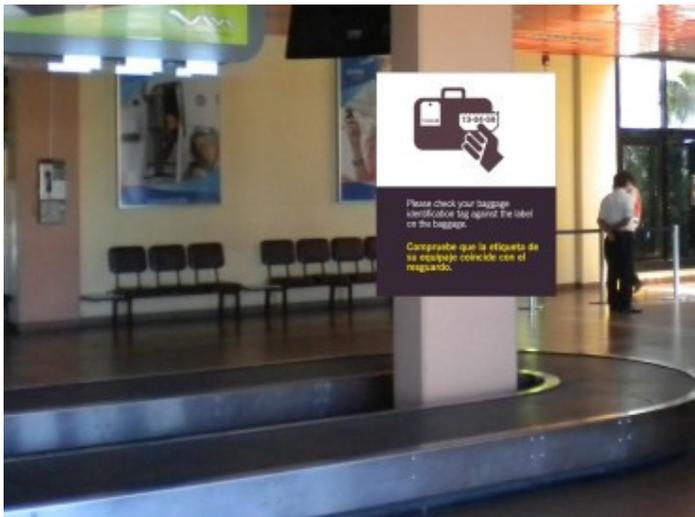
Letrero que indica salida con pictogramas que indican cambio de aeronave, parada, taxis aeropuerto y Buses, ubicado en la puerta de Salidas Nacional.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero de salidas de pasajeros, en desembarque Nacional</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 217 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Exit <b>Español:</b> Salida</p>
<p><b>Ubicación:</b> Puerta de salida en desembarque nacional</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.4.5. LETRERO ETIQUETA DE EQUIPAJES.

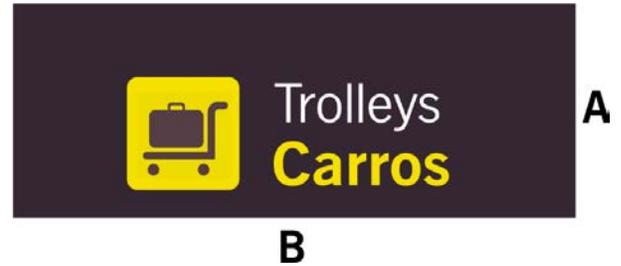
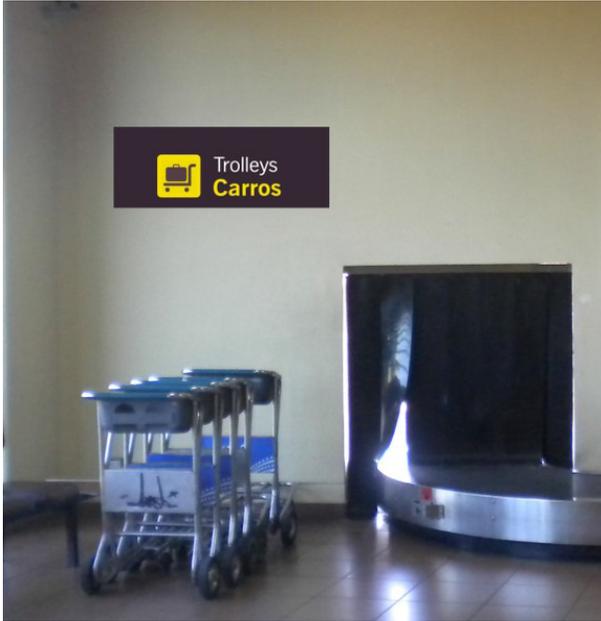
Letrero que indica que el pasajero compruebe que la etiqueta de su equipaje coincide con el resguardo, ubicado en los pilares de ambas cintas transportadoras de equipajes Nacional e Internacional.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero de de comprobación de etiqueta de equipaje</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 44 cm Largo= 217 cm Altura de legibilidad 150 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Please Check your baggage identification tag against the label on the baggage <b>Español:</b> Compruebe que la etiqueta de su equipaje coincide con el resguardo</p>
<p><b>Ubicación:</b> Desembarque Nacional e Internacional (cintas equipajes)</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 412 Texto Inglés color blanco Texto Español color amarillo <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116 y blanco</p>

### 3.4.6. LETRERO CARROS

Letrero de carritos porta equipajes, ubicado en desembarque nacional e internacional.



<p><b>Zona 3 Restringido</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero de Carritos</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 217 cm Largo= 34 cm Altura de legibilidad 150 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Trolleys <b>Español:</b> Carros</p>
<p><b>Ubicación:</b> Sala desembarque nacional e internacional</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>

### 3.4.7. LETREROS DE CONEXIONES Y SALIDA

Letreros que indican, flecha izquierda conexiones, Unidad Médica Check in, flecha directa Salida parada taxis y buses, ubicado después de la puerta de salida de desembarque Nacional e Internacional



<p><b>Zona 3 Público</b> <b>Cartel Interior:</b> Letrero de salidas de pasajeros, y conexiones,</p>	<p><b>Medidas de acuerdo a escalas:</b> Ancho= 34 cm Largo= 217 cm Altura de legibilidad 210 cm</p>	<p><b>Traducción de texto:</b> <b>Quechua:</b> <b>Inglés:</b> Exit <b>Español:</b> Salida</p>
<p><b>Ubicación:</b> Después de la puerta de salida de desembarque nacional e internacional</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Doble cara con información</p>	<p><b>Tipografía</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación - Adjunto A</p>	<p><b>Tipo de material:</b> ➤ Madera Trupán adhesivo en vinilo.</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Marrón Pantone 412 Texto Quechua e Inglés color blanco Texto Español color amarillo <b>Fondo del pictograma:</b> Amarillo Pantone 116</p>