



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL  
“EL ALTO”**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

**PROGRAMA DE FACILITACION**

**SERVICIOS DE AEROPUERTOS  
BOLIVIANOS S.A. – SABSA**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL  
“EL ALTO”**



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL  
"EL ALTO"**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

Enmienda: 0

Fecha: Junio 2017

Página | - 1 -



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

**“EL ALTO”**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

**Contenido**

1 INTRODUCCIÓN ..... 2

2 OBJETIVO DEL PROGRAMA ..... 2

3 MARCO LEGAL DEL PROGRAMA..... 2

    3.1 Convênios Internacionales ..... 2

    3.2 Legislación Nacional ..... 2

4 DEFINICIONES Y ACRONIMOS ..... 3

    4.1 Definiciones..... 3

    4.2 Acrónimos ..... 5

5 ORGANIZACIÓN DE LA FACILITACION DEL ADMINISTRADOR AEROPORTUARIO ..... 6

    5.1 Organigrama de Facilitación del Administrador de Aeropuerto..... 6

    5.2 Coordinadores del Área de Facilitación ..... 7

    5.3 Organización de Facilitación del Administrador del Aeropuerto y otras autoridades..... 7

        5.3.1 Gerencia de Aeropuerto..... 7

        5.3.2 Coordinador de Facilitación de Aeropuerto..... 8

        5.3.3 Personal de Facilitación..... 8

        5.3.4 Instituciones y Organizaciones del Aeropuerto participantes en el Programa de Facilitación..... 10

6 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL AEROPUERTO ..... 10

    6.1 Descripción General del Aeropuerto Internacional “El Alto” ..... 10

        6.1.1 Definición y descripción de los sectores o áreas del Aeropuerto “El Alto” ..... 10

        6.1.2 Horas de funcionamiento..... 11

        6.1.3 Servicios Generales del Aeropuerto..... 11

        6.1.4 Operadores Aéreos ..... 14

7 MEDIDAS DE FACILITACION EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO” ..... 15

    7.1 Entrada y Salida de pasajeros y de su equipaje ..... 15

        7.1.1 Procedimientos para la Salida de pasajeros y de su equipaje (Nacional / Internacional) .. 15



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

**“EL ALTO”**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

7.1.1.1	Checkin .....	15
7.1.1.2	Cobro Tasa de Aeropuerto e Impuesto Salida al Exterior (ISAE).....	16
7.1.1.3	Control de Pase a Bordo.....	16
7.1.1.4	Control de Seguridad AVSEC .....	16
7.1.1.5	Control de Narcóticos.....	16
7.1.1.6	Control Aduana .....	17
7.1.1.7	Control Migratorio .....	17
7.1.1.8	Pre embarque nacional .....	17
7.1.1.9	Pre embarque internacional .....	17
7.1.1.10	Flujograma de Salida Vuelos Nacionales.....	18
7.1.1.11	Flujograma de Salida Vuelos Internacionales .....	19
7.1.2	Procedimientos para la Llegada de pasajeros y de su equipaje (Nacional / Internacional)	20
7.1.2.1	Control Migratorio .....	20
7.1.2.2	Retiro de Equipajes de la Cinta .....	20
7.1.2.3	Control de Aduana y SENASAG.....	20
7.1.2.4	Control de Salida de Equipajes.....	21
7.1.2.5	Flujograma de Llegada Internacional de Pasajero y su Equipaje .....	22
7.1.2.6	Flujograma de Llegada Nacional de Pasajero y su Equipaje .....	24
	• Pasajero:.....	24
7.1.3	Procedimiento de control a los Controles Fronterizos en las operaciones de Salida y Llegada .....	26
7.1.3.1	Operaciones de Salida .....	26
7.1.3.2	Operaciones de Llegada .....	26
7.1.4	Procedimiento y requisitos para pasajeros en Tránsito.....	27
7.1.4.1	Tránsito Nacional.....	27
7.1.4.2	Tránsito Internacional .....	27
7.1.5	Trasbordo de pasajeros en Plataforma .....	28
7.1.6	Identificación y entrada de la Tripulación (Comando y Cabina) .....	28
7.1.7	Procedimiento para los Equipajes Extraviados .....	28



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

**“EL ALTO”**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

7.1.8	Objeto Sospechoso.....	28
7.2	Entrada y Salida de Carga, Correo y otros artículos Nacional e Internacional.....	29
7.2.1	Disposiciones referidas a instalaciones para el manejo y salida de la Carga y Correo Nacional e Internacional .....	29
7.2.1.1	Entrada - Carga Nacional.....	29
7.2.1.2	Salida – Carga Nacional .....	30
7.2.1.3	Llegada – Carga Internacional .....	32
7.2.1.4	Salida – Carga Internacional.....	34
7.3	Personas no Admisibles y Deportadas .....	36
7.3.1	Disposiciones para personas no Admisibles y Deportadas .....	36
7.3.2	Procedimiento para el traslado de los pasajeros Deportados o Inadmitidos al ambiente.....	36
7.3.2.1	Pasajeros Inadmitidos .....	36
7.3.2.2	Pasajero Deportado.....	36
7.4	Instalaciones y Servicios para el Tráfico.....	37
7.4.1	Disposiciones sobre Instalaciones y Servicios para el Tráfico .....	37
7.4.1.1	Salidas – Control de Salida Nacional e Internacional .....	37
7.4.1.2	Entradas – Llegada Internacional .....	37
7.4.1.3	Entradas – Llegada Nacional .....	37
7.4.2	Aprobación de un Proyecto de Ampliación o Remodelación del aeropuerto sobre instalaciones y servicios para el tráfico.....	38
7.4.3	PLANOS.....	38
7.4.3.1	Área Pública (Operadores Aéreos – Queue In; Hall central planta baja; Hall central planta alta) .....	38
7.4.3.2	Puntos de Controles pre embarque Nacional e Internacional.....	40
7.4.3.3	Embarque Nacional .....	41
7.4.3.4	Embarque Internacional.....	41
7.4.3.5	Desembarque Nacional .....	42
7.4.3.6	Desembarque Internacional.....	42
7.4.3.7	Tabla de Capacidad Estática de las áreas de la Terminal Aeroportuaria .....	43



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

**“EL ALTO”**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

7.4.3.8	Capacidad Estática para Registro y Facturación de Pasajeros y su Equipaje por Operador Aéreo .....	44
7.4.3.9	Capacidad Dinámica de Procesamiento de Pasajeros y su Equipaje por Operadores Aéreos y Controles Fronterizos .....	45
7.4.4	Identificación de la temporada alta .....	45
7.4.4.1	Identificación de las horas y días punta de la semana .....	45
7.4.4.2	Identificación de las temporadas punta del año .....	47
7.4.4.3	Procedimientos de Salida para Temporadas Altas (por tráfico horas y días punta de la semana y temporadas puntas del año) .....	48
7.4.4.4	Procesamiento en Punto de Inspección Salidas de Pasajeros y su equipaje .....	48
7.4.5	Disposiciones sobre el movimiento de Tráfico en el Aeropuerto .....	49
7.4.5.1	Señalización Aeroportuaria .....	49
7.4.5.2	Avisos y volantes de interés general .....	49
7.4.5.3	Traslado de pasajeros Terminal – Aeronave – viceversa y protección de la intemperie del tiempo .....	50
7.4.5.4	Procedimiento de Facilitación de traslado de pasajeros del PUNTO ZULU .....	50
7.4.5.5	Tableros y señales dinámicas y altavoces para el servicio de información al pasajero y usuario .....	51
7.4.5.6	Procedimiento de intercambio de información con las líneas Aéreas referente a los vuelos del día .....	52
7.4.5.7	Servicio de Transporte Público .....	52
7.4.5.8	Estacionamiento para vehículos particulares .....	53
7.4.6	Procedimiento para asignación de Parqueos y Servicios para las aeronaves .....	54
7.4.6.1	Asignación de parqueos para Aeronaves .....	54
7.4.6.2	Procedimiento para la reasignación de parqueos para aeronaves .....	55
7.4.6.3	Procedimiento para Carguío de Combustible a las aeronaves .....	57
7.4.7	Disposiciones sobre las instalaciones y servicios varios en el edificio terminal de pasajeros	57
7.4.7.1	Servicio de Maleteros en el Aeropuerto Internacional “El Alto” .....	57
7.4.7.2	Servicio de Guarda equipajes .....	58
7.4.7.3	Casa de Cambio .....	58



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

**“EL ALTO”**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

7.4.7.4	Ambiente para equipajes extraviados u olvidados .....	58
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 pasajeros animales y plantas.....	59
7.4.8.1	Servicios de Primeros Auxilios.....	59
7.4.8.2	Procedimiento para la Salud Pública.....	59
7.4.8.3	Procedimientos Médicos.....	59
7.4.8.4	Salas de Cuarentana y Aislamiento .....	59
7.5	Facilitación del Transporte de los Pasajeros que requieren asistencia especial (PMR).....	59
7.5.1	Acrónimos .....	60
7.5.2	Infraestructura en el Aeropuerto Internacional “El Alto” para Pasajeros y/o Usuarios con capacidades diferentes .....	61
7.5.3	Procedimiento para pasajeros y usuarios con Capacidades Diferentes que requieren Asistencia Especial.....	61
7.5.3.1	Salidas Nacional o Internacional .....	61
7.5.3.2	Llegadas Nacional o Internacional.....	63
7.5.3.3	Requerimientos especiales Salidas y Llegadas .....	63
7.5.4	Programa de Capacitación al personal SABSA, para atención a pasajeros con discapacidades diferentes (PMR) que requieren una asistencia especial .....	64
7.5.5	Procedimientos de Emergencia y Evacuación para personas con Capacidades Diferentes – PMR.....	65
7.5.5.1	Generalidades .....	65
7.5.5.2	Procedimiento de Evacuación para pasajeros PMR’s .....	66
8	ANEXOS .....	73
8.1.1.1	Formulario de “Pasajero Internacional en Transito” .....	73
8.1.1.2	Formulario “Inventario de Objetos Olvidados” .....	73
8.1.1.3	Formulario “ Reprogramación de vuelos “ .....	73
8.1.1.4	Manual de Solicitud de Anuncios.....	73
8.1.1.5	Manual de Señalización Aeroportuaria.....	73
8.1.1.6	Procedimiento de uso de Buses en Plataforma .....	73
8.1.1.7	Itinerario de vuelos compilado por Informes SABSA .....	73

Enmienda: 0

Fecha: Junio 2017

Página | - 6 -



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

**“EL ALTO”**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

8.1.1.8	Formulario de Solicitud de Perifoneo .....	73
8.1.1.9	Plan General de Evacuación .....	73
8.1.1.10	Programa de Procedimientos Médicos .....	73
8.1.1.11	Planos de todas las áreas de la Terminal Aeroportuaria El Alto .....	73



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL  
"EL ALTO"**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

**INTENCIONALMENTE DEJADO EN  
BLANCO**

Enmienda: 0

Fecha: Junio 2017

Página |- 8 -



	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

## 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 y eficaz, 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 de Facilitación referido a los procedimientos que debe seguir el Administrador de Aeropuerto.

## 2 OBJETIVO DEL PROGRAMA

El objetivo del Programa de Facilitación del Aeropuerto Internacional “El Alto”, es la estandarización de 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 Convênios Internacionales

- a) Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Chicago, 1944)
- b) Anexo 9 de la OACI

### 3.2 Legislación Nacional

- a) Ley 2902 – Aeronáutica Civil
- b) Decreto Supremo N° 28478 – Marco Institucional de la DGAC
- c) Resolución Administrativa N° 260
- d) RAB 997 – Reglamentos sobre Facilitación para el Administrador del Aeropuerto.
- e) Decreto Supremo No. 1494 del 18 de Febrero de 2013 de Nacionalización de Servicios de Aeropuertos Bolivianos S.A.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   2
-------------	-------------------	------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

## 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

**COA:** Certificado de Operador Aéreo

**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.

**Correo en Tránsito:** Despacho de correspondencia y otros objetos intercambiados entre las Administraciones Postales, que se encuentran temporalmente en una terminal aeroportuaria para ser transportada en un vuelo de la misma aerolínea de otra o sujeto a entrega a una Administración Postal de tránsito.

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

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

**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.

**Equipaje Extraviado:** Aquel que ha sido involuntaria o inadvertidamente separado de los pasajeros o de la tripulación.

**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.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   3
-------------	-------------------	------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

**Equipaje no Acompañado:** Aquel que se transporta como carga, ya sea en la misma aeronave en que viaje la persona a quien pertenece o 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.

**Línea Aérea:** O Operador Aéreo, cualquier empresa de transporte aéreo que ofrece o mantiene un servicio aéreo nacional y/o internacional regular.

**Mercancía:** O mercadería, denominación que alcanza a todo lo que es objeto de cambio, en el mercado esto es: todos los bienes económicos que son objeto de compra, venta, transporte, depósito, corretaje, mandato, fianza, seguro u otra operación mercantil naturalmente de este concepto, los bienes comunes que están al alcance de todo. En el comercio, están representadas por artículos de todo tipo, los bienes muebles, semovientes y otros. Bienes que pueden ser objeto de las operaciones aduaneras. Cualquier género o producto vendible.

**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.

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

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

**Tarjeta de Identificación de Acceso Aeroportuario (TIAA):** Es la credencial o documento que autoriza el acceso a las diferentes áreas del aeropuerto. Es emitida por el Administrador de Aeropuerto, de acuerdo a procedimiento aprobado por la AAC.

**Persona Expulsada y o deportada:** Una persona que ingreso al País y a quien posteriormente las autoridades competentes le ordenan oficialmente salir del país.

**Persona con Movilidad Reducida (PMR):** Toda persona cuya movilidad se ve reducida por una limitación física (sensorial o de locomoción), deficiencia mental, edad, o cualquier otra causa que sea un impedimento para el uso de los transportes y cuya situación

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   4
-------------	-------------------	------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL</b>		
	<b>“EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

requiere atención especial adaptando a las necesidades de dicha persona los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.

**Persona no Admitida:** Persona extranjera cuyo ingreso a territorio boliviano es rechazado por las autoridades competentes conforme a normas migratorias vigentes.

**Roseta de circulación en área de movimiento:**

**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 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.

**Sala de Espera a la Salida:** El espacio comprendido entre los puestos de presentación y la sala de espera en la parte aeronáutica.

**Sala de Espera en la Parte Aeronáutica:** El espacio comprendido entre la sala de espera la salida y a las salidas en la parte aeronáutica del edificio de pasajeros.

**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. Incluya plataformas, edificios de pasajeros, estacionamiento 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.

## 4.2 Acrónimos

**AAC** Autoridad de Aeronáutica Civil

**COA** Certificado de Operador Aéreo

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

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   5
-------------	-------------------	------------



## PROGRAMA DE FACILITACION

### AEROPUERTO INTERNACIONAL

#### “EL ALTO”

Gestión 2017

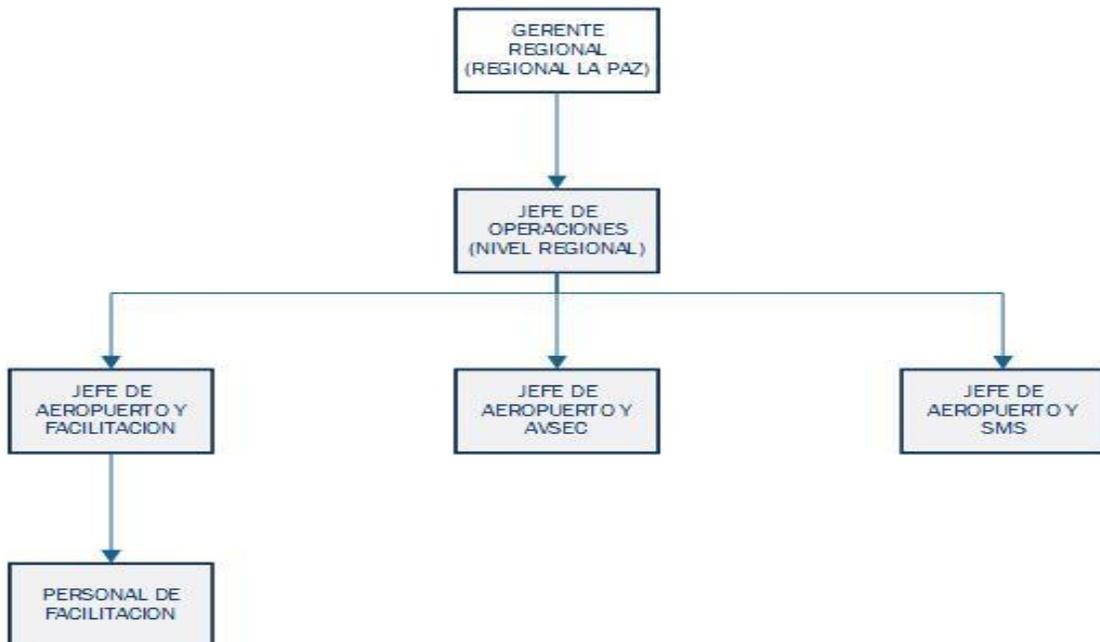
Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

<b>RAB</b>	Reglamentación Aeronáutica Boliviana
<b>PMR</b>	Pasajero con Movilidad Reducida (Passanger with Reduced Movility)
<b>SENASAG</b>	Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria
<b>UAFAL</b>	Unidad Aeroportuaria de Facilitación.
<b>JAP</b>	Jefatura de Aeropuerto
<b>JOP</b>	Jefatura de Operaciones
<b>UMA</b>	Unidad Médica Aeroportuaria
<b>SEI</b>	Servicio de Extinción de Incendios

## 5 ORGANIZACIÓN DE LA FACILITACION DEL ADMINISTRADOR AEROPORTUARIO

### 5.1 Organigrama de Facilitación del Administrador de Aeropuerto



	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

## 5.2 Coordinadores del Área de Facilitación

SABSA es el Administrador en el Aeropuerto Internacional “El Alto”. Tiene los contactos telefónicos (telf.: 2824273 – 2811920) y los responsables de Facilitación son:

Nombres	Apellidos	Coordinador	Teléfonos Contacto	FAX	E mail
Waldo	Romano LI.	Titular	2157310 – 71727891	2811920	<a href="mailto:waldo.romano@sabsa.aero">waldo.romano@sabsa.aero</a>
Javier	Barrios A.	Alterno	2157310 – 71728203	2811920	<a href="mailto:javier.barrios@sabsa.aero">javier.barrios@sabsa.aero</a>

El contacto permanente con la Jefatura de Aeropuerto de SABSA es: 71727891.

*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 de 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 “El Alto”, 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

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   7
-------------	-------------------	------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

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. Es el contacto oficial para realizar todas las actividades relacionadas a 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 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, sobre el 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 son las siguientes.

- a) Verificar al ingreso, durante el turno y a la salida del mismo el buen funcionamiento de los equipos y FID's. En caso de fallas deberá comunicar a la brevedad posible a la Jefatura de Aeropuerto o Supervisor de Seguridad para su solución.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   8
-------------	-------------------	------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL</b>		
	<b>“EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

- b) Programar, registrar y actualizar diariamente el sistema FID's, los itinerarios de vuelos nacionales e internacionales, vuelos especiales y de conexión, según planes de vuelos entregados por los Operadores Aéreos.
- c) Atenderá las llamadas que ingresen 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.
- d) Debe otorgar un trato cortés a todo usuario y pasajero que así lo solicite, ya sea mediante la línea telefónica o de forma personal.
- e) Debe brindar información basada únicamente en los itinerarios de vuelos que correspondan al día y que sean de nuestra competencia.
- f) Debe brindar la información precisa, así como la orientación a los pasajeros y usuarios del aeropuerto y personal de líneas aéreas e instituciones.
- g) Perifonear los arribos, anuncios de embarque de todos los vuelos en estricto cumplimiento a las normativas y procedimientos vigentes para tal efecto.
- 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) Debe solicitar a ARO AIS y/o operadores aéreos, información de llegada exacta del(los) vuelo(s) internacional (es) dentro de los 30 minutos ETA en caso de variación de horarios (adelanto) el personal de informes debe realizar la modificación correspondiente en los FID's de manera inmediata y notificara a los controles fronterizos (Aduana Nacional, Migración, SENASAG) por cualquier medio de comunicación.
- j) Cualquier anomalía o incidente con los usuarios o pasajeros, deberán ser reportados al inmediato superior, a fin tomar acciones que correspondan.
- k) 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.
- l) Asistir puntualmente a los cursos de entrenamiento y/o actualización.
- m) Brindar asistencia especial a los pasajeros con impedimentos que utilizan la terminal aérea y requieren asistencia.
- n) Deberá coordinar con UMA, la asistencia de atención médica que requieran pasajeros y usuarios en la terminal aérea.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   9
-------------	-------------------	------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

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

Las instituciones y organizaciones del aeropuerto que participan en el Programa de Facilitación son:

Administrador del Aeropuerto – SABSA	Operadores de Líneas Aéreas
Migración	Aduana
SENASAG	FELCN
Policía Nacional	INTERPOL
ATT (Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte)	Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Aeropuerto
DGAC (Dirección General de Aeronáutica Civil Bolivia)	DIRESA

## 6 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL AEROPUERTO

### 6.1 Descripción General del Aeropuerto Internacional “El Alto”

#### 6.1.1 Definición y descripción de los sectores o áreas del Aeropuerto “El Alto”

El Aeropuerto Internacional “El Alto” tiene los siguientes sectores o áreas:

Área de Parques Público y Privado	Hall Principal	Unidad Médica Aeroportuaria
Sala de Embarque Nacional	Sala de Desembarque Nacional	Sala de Embarque Internacional

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   10
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL</b>		
	<b>“EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

Sala de Desembarque Internacional	Salas de Transito	Oficinas de Migración
Oficinas de Control Narcóticos	Área de Carga	Oficinas de Aduana
Oficinas de SENASAG	Área para Inadmitidos y Deportados	Área para Policía Nacional (JESPA, FELCN, INTERPOL)
Área de Cuarentena	Área de Aislamiento	

### 6.1.2 Horas de funcionamiento

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

Las entidades H24 son:

Administrador del Aeropuerto – SABSA	Servicio de Tránsito Aéreo (MET – COM – AIS)
Migración	Aduana
SENASAG	FELCN
Policía Nacional	INTERPOL
ATT (Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte)	Defensoría de la Niñez y Adolescencia del Aeropuerto
DGAC (Dirección General de Aeronáutica Civil Bolivia)	DIRESA

### 6.1.3 Servicios Generales del Aeropuerto

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

SERVICIO	UBICACIÓN
Servicios de Cafetería y Restaurantes	Hall Principal: Restaurant Mirador; Café Juan Valdez; Café Alexander; Restaurant Express Factory; Café Andiamo; Snack Le Palais Rose.  Planta Mezzanine: Snack Wistúpiku; Restaurant

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   11
-------------	-------------------	-------------



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

**“EL ALTO”**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

	<p>Deliz; Restaurant Willka Kuti; Snack 100% Natural Energy; Snack Icreps and More; Subway; Chicken Wing; Pizzeria Aventura;</p> <p>Sala de Embarque Nacional: Café Alexander; Café Palais Rose;</p> <p>Sala de Embarque Internacional: Café UYU</p>
Servicios Básicos (baños)	<p>Hall Principal (Planta Baja y Mezzanine): 5 baños (varones, damas y PMR).</p> <p>Sala de Pre embarque Nacional: 2 baños (varones, damas y PMR)</p> <p>Sala de desembarque Nacional: 1 baño (varones, damas y PMR)</p> <p>Sala de Pre embarque Internacional: 2 baños (varones, damas y PMR)</p> <p>Sala de Desembarque Internacional: 2 baños (varones, damas y PMR)</p>
Servicio de Ascensor, Gradas Mecánicas y Puertas de Acceso a la Terminal	<p>1 ascensor para las oficinas administrativas; Gradas Mecánicas para el ingreso a los restaurantes en Mezzanine e ingreso a Pre embarque.</p> <p>1 ascensor de uso público localizado en el Hall principal para PMR's</p> <p>3 Puertas de acceso (dos azules en los extremos y una roja al centro)</p> <p>Puerta de desembarque internacional 1</p> <p>Puerta de desembarque nacional 2</p> <p>Un ascensor para uso de pasajeros y PMR's en pasillo de conexiones en desembarque internacional</p>
Servicio de Cambio de Moneda	<p>Casa de Cambio “Cáceres LTDA. Sector desembarque internacional (puerta 1).</p> <p>Casa de Cambios “Cáceres LTDA” hall publico detrás de las escaleras mecánicas.</p>

Enmienda: 0

Fecha: Junio 2017

Página | 12



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

**“EL ALTO”**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

Servicio de ATM´s (cajeros automáticos)	Hall Principal. Las siguientes entidades financieras: BNB, BMSC, Banco SOL, Mutual La Primera, Banco BISA, Banco Unión, Banco Económico, PRODEM, BCP, Banco Ganadero, FASSIL, Banco Los Andes Pro Credit, Banco FIE,
Servicios de Embalajes de Equipajes	Empresa Security Wrap ubicado en el Hall Principal.
Servicios de Telefonía e Internet	Entel S.A. ubicado en el Hall Principal, Telefonía Pública en pre embarque Nacional e Internacional
Servicio de WIFI	Hall Principal, sala de pre embarque nacional e internacional. Contratante del Servicio SABSA – Proveedora de Servicios ENTEL.
Servicio de Información de Vuelos	Hall Principal, salas de embarque nacional e internacional. Salas de desembarque nacional e internacional.  Monitores FID´s y sistema de Altavoces (perifoneo)
Servicio de Tiendas Comerciales	Hall Principal, Mezzanine, pre embarque nacional e internacional.
Servicio Guarda Equipajes	Área de llegadas Desembarque Nacional (puerta 2)
Servicio de Transporte Público	Cuatro servicios de Taxis y uno masivo  Taxi aeropuerto 78  Taxi Rafael Pabón  Sindicato 27 de Mayo  Sindicato Andino  Sindicato de Transporte COTRANSTUR (masivo)
Servicio para PMR	Hall Principal (Informaciones)
Servicio Médico	Desembarque Internacional (Unidad Médica)

Enmienda: 0

Fecha: Junio 2017

Página | 13

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL "EL ALTO"</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

	Aeroportuaria – UMA)
Servicio de Descanso Temporal	ONKEL INN (H24)
Servicio de Farmacia	Farmacia "Farma Express" hall principal área de llegadas (lado puerta 1)

#### 6.1.4 Operadores Aéreos

En el Aeropuerto Internacional "El Alto" operan las siguientes empresas:

Operador Aéreo	Cantidad de Posiciones	Operador Aéreo	Cantidad de Posiciones
	6/12		2/4
	4/8		2/4
	4/8		3/6
	3/6	Sin Asignacion - Libres	6/12
	1/2		

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   14
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

## **7 MEDIDAS DE FACILITACION EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”**

### **7.1 Entrada y Salida de pasajeros y de su equipaje**

#### **7.1.1 Procedimientos para la Salida de pasajeros y de su equipaje (Nacional / Internacional)**

##### **7.1.1.1 Checkin**

Es el primer trámite que debe realizar un pasajero en el Aeropuerto. Este proceso es realizado por personal de tráfico del Operador Aéreo en sus mostradores. El pasajero presenta su documento de identidad vigente para que el personal de tráfico contraste los datos personales con su reserva; entrega el equipaje facturado (si corresponde).

Puede solicitar servicios especiales (en caso de ser necesario); se le asigna un asiento; se emite el pase abordo.

También existe la modalidad del web Checkin donde el pasajero podrá emitir su pase a bordo con asignación de asiento vía WEB, siempre y cuando no tenga equipaje facturado. Si tuviera equipaje facturado, deberá presentarse en mostradores en los horarios previos establecidos de presentación en aeropuerto.

##### **a) Condición Especial para el transporte del “Equipaje Especial Facturado”**

Un Equipaje Especial Facturado, es aquel que tiene un peso superior a los 45 kilogramos, un ancho mayor a la cinta transportadora de equipajes (+90 cms.) y un alto superior a +1 mt. Dentro de este grupo de equipajes se encuentran: palos de golf, bicicletas, bombos de banda de música, televisores de +46 pulgadas, sillas de ruedas, jaulas con animales y otros.

SABSA en el Aeropuerto Internacional “El Alto”, tiene establecido el siguiente procedimiento para el traslado del área de mostradores a la plataforma del “Equipaje Especial Facturado”:

- El personal de Tráfico del Operador Aéreo, podrá introducir éste tipo de equipajes por: Acceso a Plataforma y puertas 6 o 7 externas. Este procedimiento, deberá ser coordinado con el funcionario de AVSEC de SABSA de dichos ingresos.
- Una vez en plataforma, éste tipo de equipaje es llevado al punto de control de equipo RX ubicado en la plataforma principal. Es sometido a la revisión correspondiente tanto por parte de AVSEC – SABSA como personal de Narcóticos.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   15
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

- Es de absoluta responsabilidad del Operador Aéreo, el transporte y custodia del equipaje, desde los mostradores hasta la plataforma principal.

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

En el Aeropuerto Internacional El Alto, el cobro de la Tasa de Aeropuerto e Impuesto Salida al Exterior (ISAE), se encuentran incluidos en el costo del pasaje aéreo cancelado previamente por el pasajero.

#### **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 personal de Seguridad AVSEC del administrador de aeropuerto designado para este control. Posteriormente deberá presentar el pase a bordo a personal de facturación. En caso de que el pasajero requiera la emisión de su factura de la tasa de aeropuerto, se ha establecido tres modalidades:

- i) emisión de la factura vía WEB (procedimiento regular).
- ii) emisión de una factura pre valorada de acuerdo a procedimientos establecidos.
- iii) emisión de factura manual de acuerdo a procedimientos establecidos en caso de no lectura del código QR del pase a bordo.

#### **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 pre embarque, es sometido a un control utilizando equipos de rayos X y detectores de metales. La finalidad es impedir el acceso de objetos prohibidos que puedan ser utilizados con la intención de cometer actos de interferencias ilícitas.

#### **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, serán 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.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   16
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL</b>		
	<b>“EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

En caso de confirmar la 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 notificando la aprehensión y solicitará desembarque del equipaje facturado si es que corresponde.

#### **7.1.1.6 Control Aduana**

Todo pasajero en caso de Salidas al Exterior, deberán presentar y entregar el formulario 250 “Declaración Jurada de Salida Física de Divisas por Importes Menores a USD. 50.000.- (Cincuenta Mil Dólares Americanos <sup>00/100</sup>) o su equivalente en otras monedas”, a funcionarios de la Aduana Nacional ubicados antes del ingreso de control 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 para generar la , Tarjeta Andina Migratoria Electrónica(TAM Electrónica), boleto aéreo, pase a bordo y en caso de menores de edad, los permisos correspondientes.

#### **7.1.1.8 Pre embarque nacional**

Completado los procesos, el pasajero ingresa al área estéril de pre embarque internacional para su posterior abordaje. El operador aéreo, anuncia el abordaje mediante perifoneo e indica al pasajero el número de 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 Pre embarque internacional**

Completado los procesos y controles precedentes, el pasajero ingresa al área estéril de pre embarque internacional para su posterior abordaje. El operador aéreo, anuncia el abordaje mediante perifoneo e indica al pasajero el número de 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.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   17
-------------	-------------------	-------------



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

**“EL ALTO”**

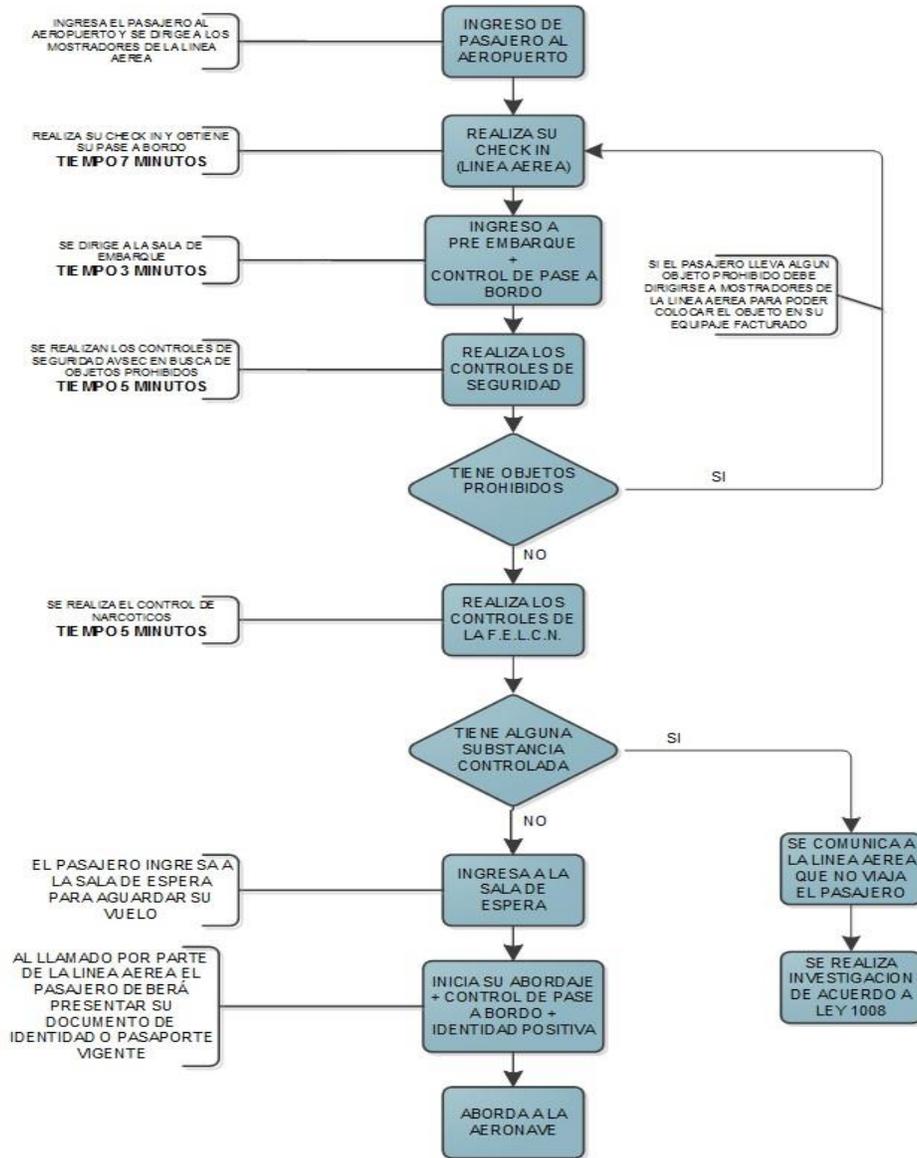
Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

**7.1.1.10 Flujo de Salida Vuelos Nacionales**

**FLUJOGRAMA DE SALIDAS NACIONALES**





# PROGRAMA DE FACILITACION

## AEROPUERTO INTERNACIONAL

### “EL ALTO”

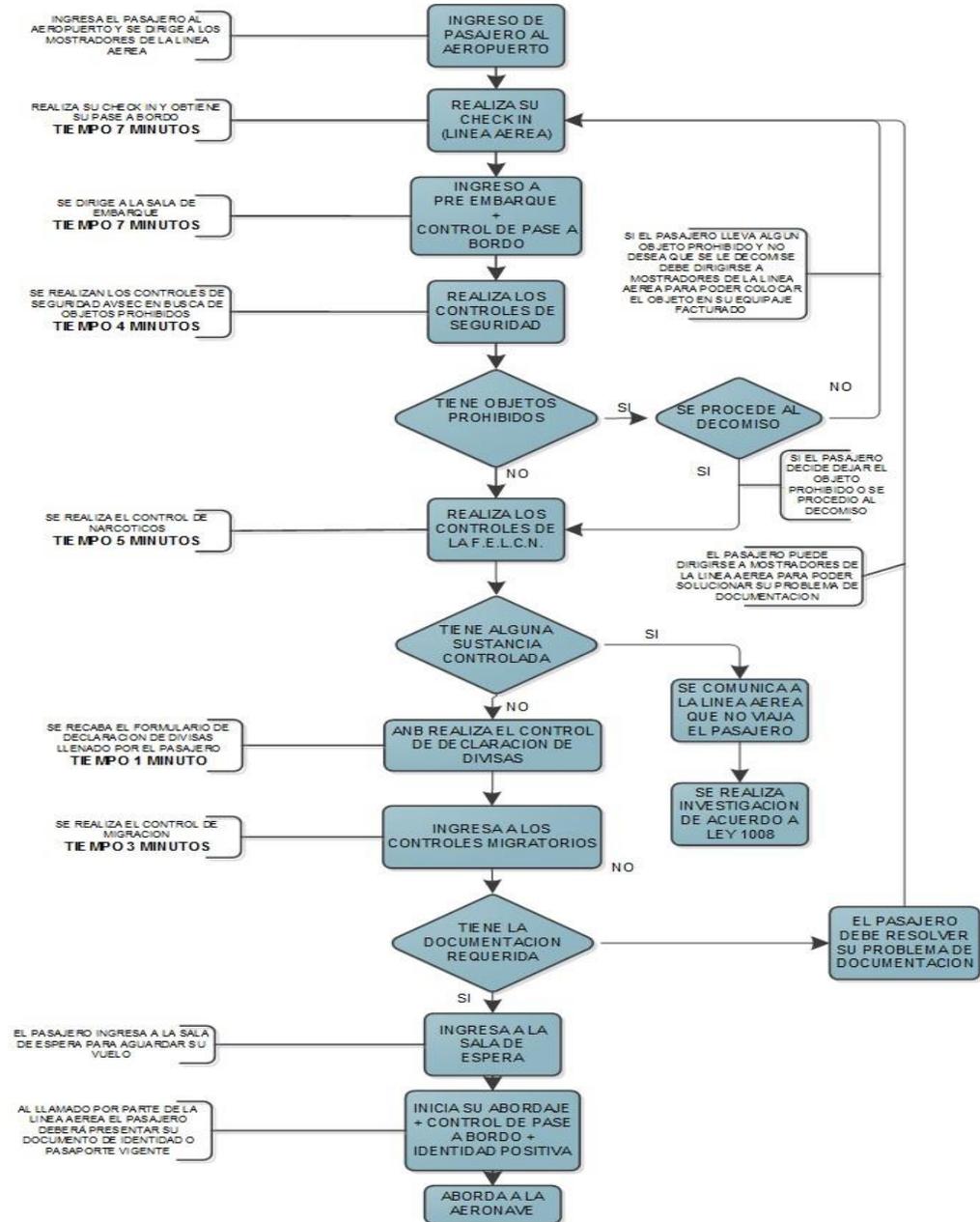
Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

#### 7.1.1.11 Flujo de Salida Vuelos Internacionales

#### FLUJOGRAMA DE SALIDAS INTERNACIONALES



	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

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

Los pasajeros que llegan al Aeropuerto Internacional “El Alto”, deben realizar los trámites correspondientes en los distintos controles y procesos establecidos, los que se explican 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 de la Cinta**

Posterior al control Migratorio, los pasajeros deberán retirar su equipaje facturado para proseguir con los posteriores controles.

### **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.

- a) **Aduana Nacional:** Los Operadores Aéreos y de acuerdo a la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB 999) deben entregar a los pasajeros, los formularios respectivos de Controles Fronterizos previo al arribo del vuelo. Asimismo, deben proporcionar a la Aduana Nacional la lista de pasajeros y manifiesto, incluida de la tripulación. El formulario 250 de la Aduana Nacional, será entregado por el pasajero a dicha institución en el momento del control de Arco y Rayos X. Este control es aleatorio y en caso de revisión del equipaje, se procederá a la apertura correspondiente para establecer o no, el pago de tributos de acuerdo a normas de la Aduana Nacional.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   20
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

- b) **SENASAG (Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria):** 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. Los equipajes son verificados a través del Equipo Rayos X. En caso de transporte de productos o subproductos prohibidos, el SENASAG procederá a la aplicación de sus normativas vigentes.

#### 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.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   21
-------------	-------------------	-------------



# PROGRAMA DE FACILITACION

## AEROPUERTO INTERNACIONAL

### “EL ALTO”

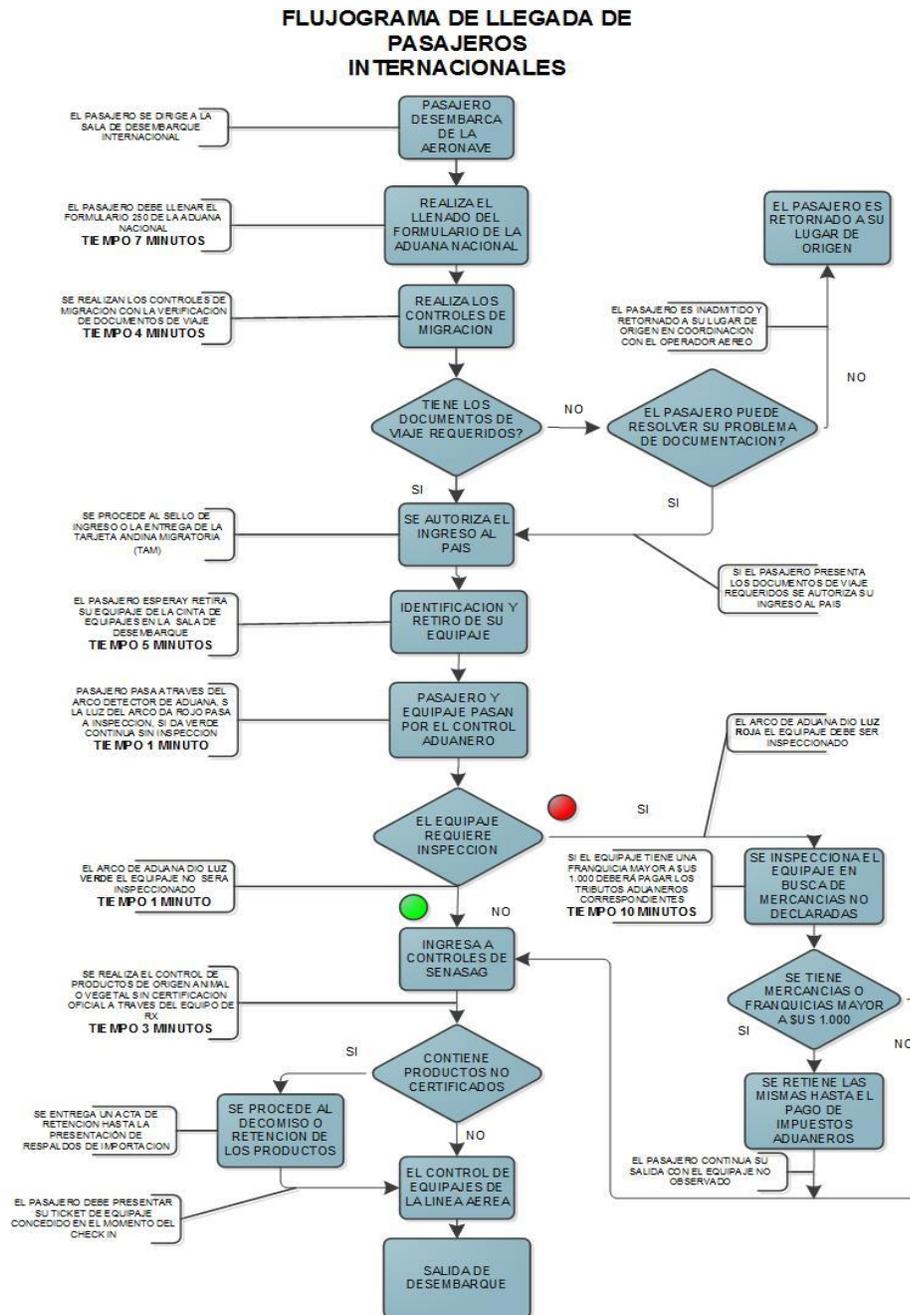
Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

#### 7.1.2.5 Flujo de Llegada Internacional de Pasajero y su Equipaje

• Pasajero:





# PROGRAMA DE FACILITACION

## AEROPUERTO INTERNACIONAL

### “EL ALTO”

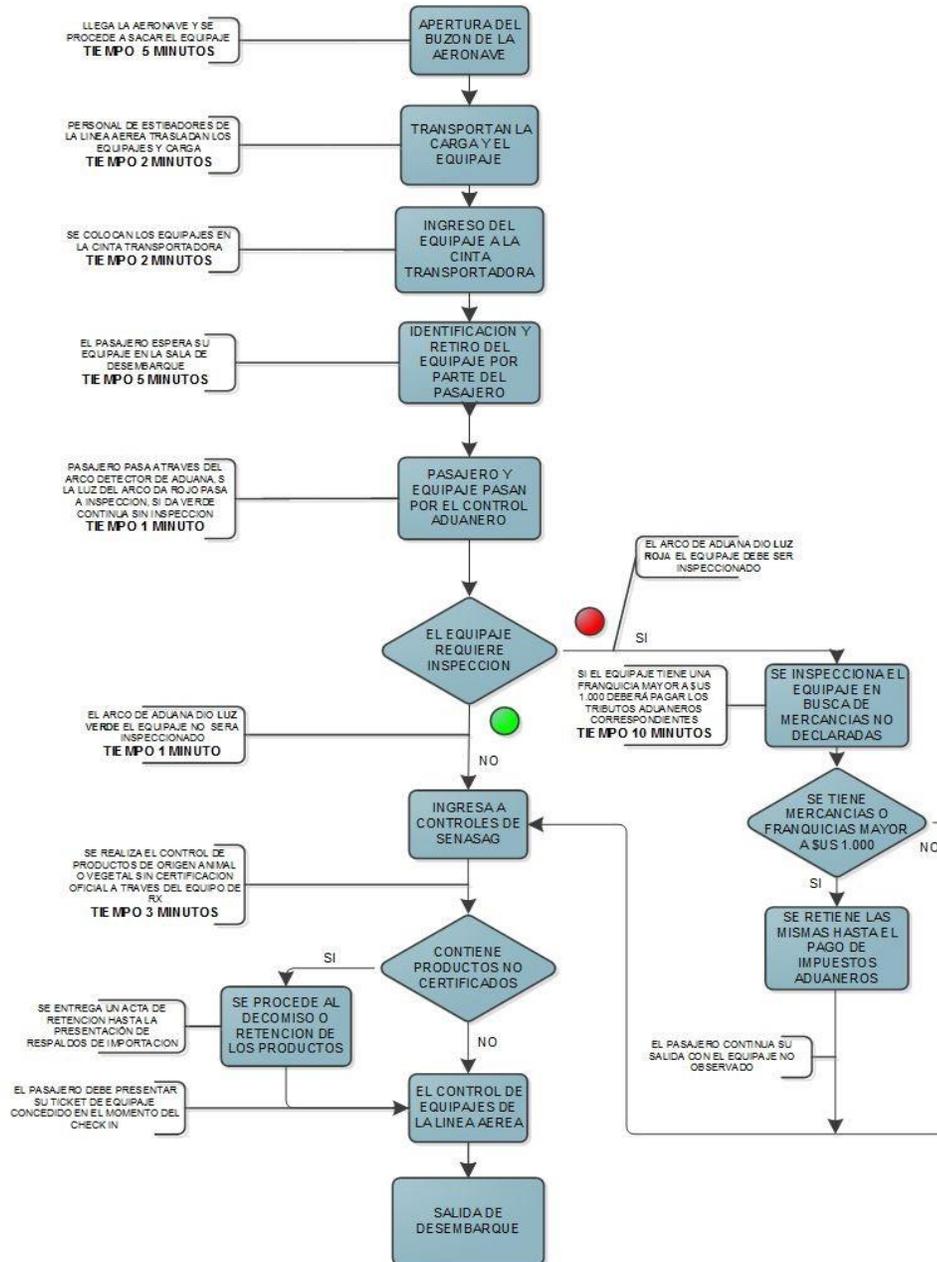
Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

- Equipaje:

#### FLUJOGRAMA LLEGADA DE EQUIPAJE INTERNACIONAL





# PROGRAMA DE FACILITACION

## AEROPUERTO INTERNACIONAL

### “EL ALTO”

Gestión 2017

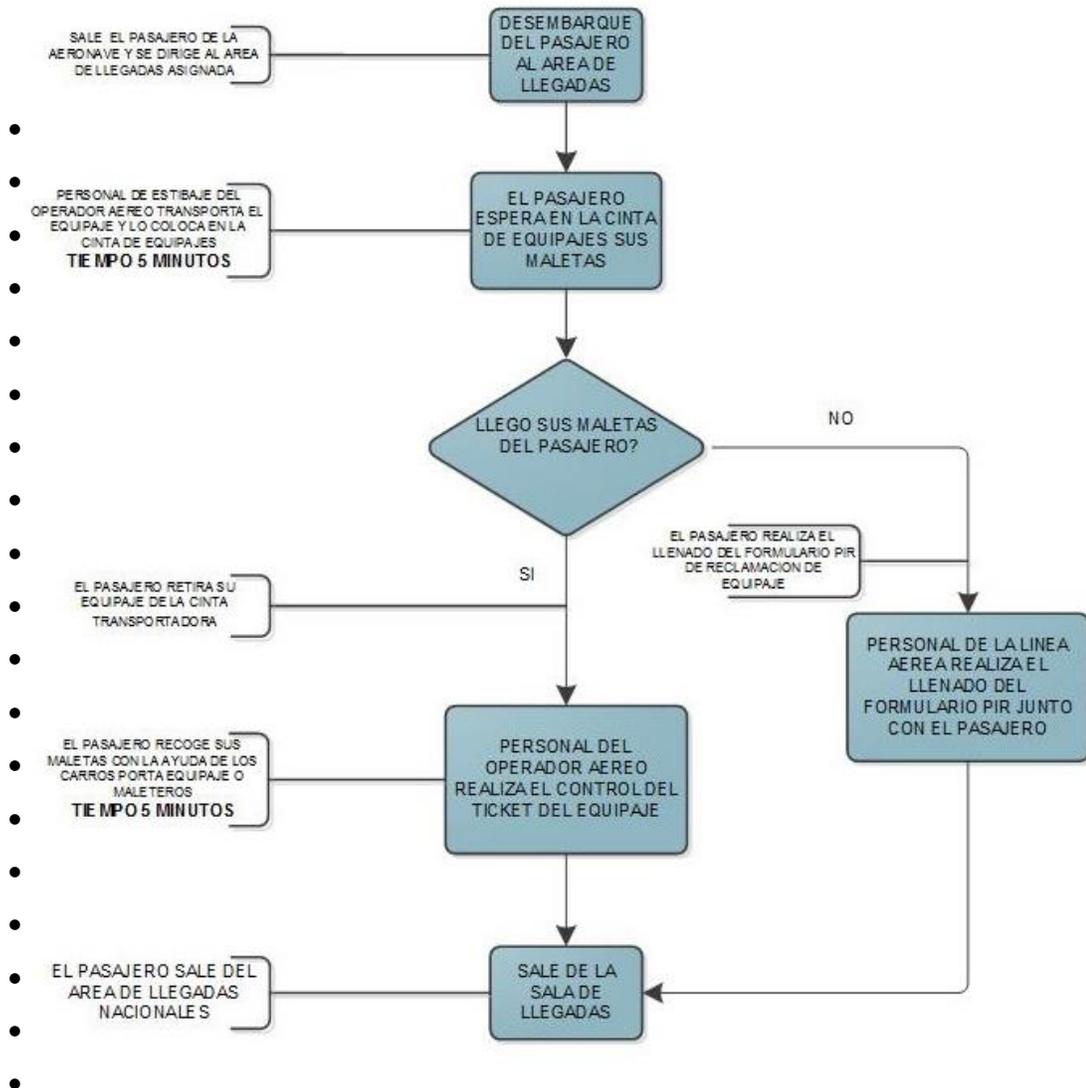
Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

#### 7.1.2.6 Flujoograma de Llegada Nacional de Pasajero y su Equipaje

- Pasajero:

#### FLUJOGRAMA DE LLEGADA DE PASAJEROS NACIONALES





**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

**“EL ALTO”**

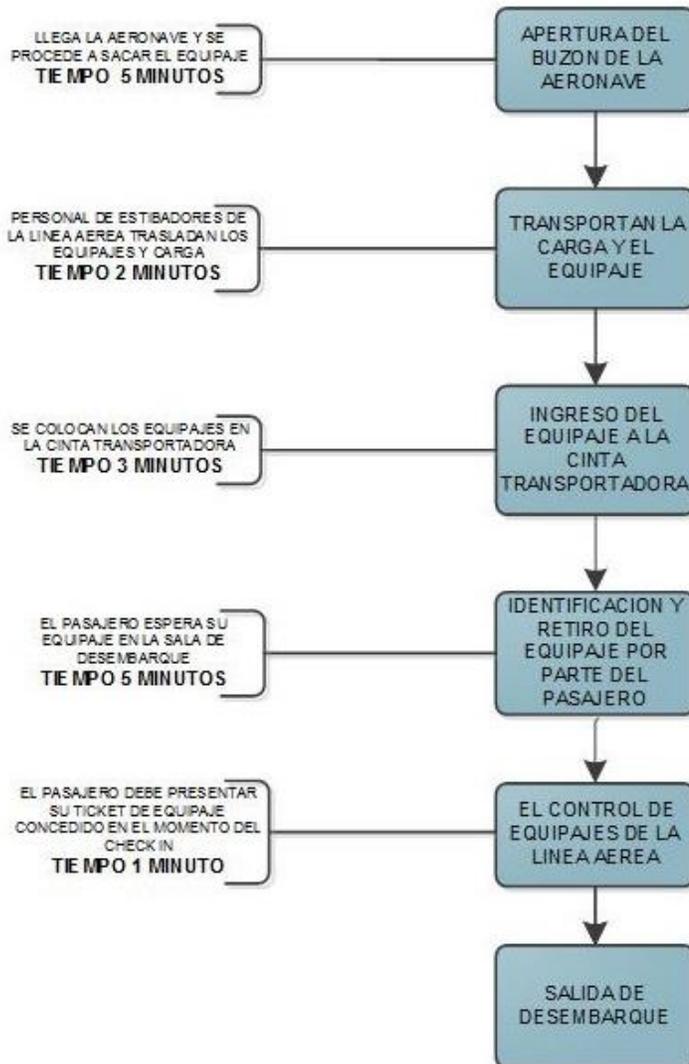
Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

- **Equipaje:**

**FLUJOGRAMA LLEGADA DE EQUIPAJE NACIONAL**



	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL</b>		
	<b>“EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

### **7.1.3 Procedimiento de control a los Controles Fronterizos en las operaciones de Salida y Llegada**

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

Se establece un tiempo mínimo de 150 minutos antes de la salida de un vuelo para la organización y posicionamiento del personal de los Controles Fronterizos en sus puestos de trabajo. El Supervisor de Seguridad AVSEC – SABSA, realizará una inspección del área para esterilizar la misma y verificar la presencia y cantidades suficiente de personal de: Control de Seguridad AVSEC, Narcóticos, Aduana y Migración. En caso de que algunas de éstas instituciones no cuente con personal suficiente o esté ausente, debe realizar las siguientes acciones: i) Instruirá al personal de Informaciones para el llamado a través de perifoneo. ii) en caso de ser necesario, comunicará la ausencia o insuficiencia a la Jefatura de Aeropuerto. Subsanada la deficiencia, se procede con los procedimientos establecidos de Salida para los pasajeros.

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 sus pasajeros, SABSA emitirá una nota de reclamo a la institución correspondiente.

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

Se establece un tiempo mínimo de 40 minutos antes de la Llegada de un vuelo para la organización y posicionamiento del personal de los Controles Fronterizos en sus puestos de trabajo. El personal de Seguridad AVSEC – SABSA, realizará una inspección para verificar la presencia y cantidades suficiente de personal de: Migración, Aduana y SENASAG. En caso de que algunas de éstas instituciones no cuente con personal suficiente o esté ausente, el personal AVSEC – SABSA debe realizar las siguientes acciones: i) Notificará al Supervisor de Seguridad – SABSA, la ausencia o insuficiencia de personal. ii) El Supervisor de AVSEC – SABSA, instruirá al personal de Informaciones para el llamado a través de perifoneo. ii) en caso de ser necesario, comunicará la ausencia o insuficiencia a la Jefatura de Aeropuerto. Subsanada la deficiencia, se procede con los procedimientos establecidos de Llegada de los pasajeros.

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 sus pasajeros, SABSA emitirá una nota de reclamo a la institución correspondiente.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   26
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

#### 7.1.4 Procedimiento y requisitos para pasajeros en Tránsito

SABSA, en el Aeropuerto Internacional “El Alto”, tiene establecido los siguientes procedimientos para los pasajeros en Tránsito Nacional e Internacional:

##### 7.1.4.1 Tránsito Nacional

De acuerdo a Reglamentación de la AAC, se tiene dos tipos de aeropuertos en materia AVSEC. Aeropuertos certificados y No Certificados.

- a) Los pasajeros que originan vuelos de Aeropuertos Certificados AVSEC (Viru Viru, Jorge Wilsterman y Oriel Lea Plaza), deberán realizar el circuito de Tránsito Nacional guiado por personal del Operador Aéreo hacia el pre embarque y puerta de abordaje asignada para continuar con su vuelo de conexión. Este tipo de pasajeros, no realizan la revisión de Control de Seguridad. Este procedimiento está respaldado mediante instrucción FAL No. 010/2017.
- b) Los pasajeros que originan vuelos de Aeropuertos No Certificados en materia AVSEC, 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.

##### 7.1.4.2 Tránsito Internacional

En caso de presentarse tránsitos internacionales, el procedimiento es el siguiente:

- a) El Operador Aéreo transportador del Pasajero en Tránsito Internacional, deberá guiar al pasajero al punto de control de seguridad para la revisión correspondiente y control de Narcóticos.
- b) El Operador Aéreo, se encargará del equipaje facturado y lo depositará en el ambiente destinado para tal efecto y su posterior re encaminamiento a destino final. Este procedimiento estará sujeto a disposiciones de seguridad AVSEC y FELCN.
- c) En cuanto a procesos administrativos, el Operador Aéreo llenará el formulario de “Pasajero Internacional en Tránsito” (**Anexo 1**) y entregará una copia a SABSA, y en caso de existir un segundo Operador Aéreo responsable de la conexión, una segunda copia física y/o electrónica. El (los) Operador (es) Aéreo (s) Transportador deberá informar a SABSA y FELCN mediante el formulario de “Pasajero Internacional en Tránsito”, con 30 minutos de anticipación la existencia de pasajeros tránsitos internacionales.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   27
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

- d) El Operador Aéreo transportador del destino final del pasajero, deberá verificar toda la documentación que acredite el vuelo de conexión hasta el destino final.

### **7.1.5 Traslado de pasajeros en Plataforma**

En el Aeropuerto Internacional “El Alto”, no existe procedimiento de traslado de pasajeros entre aeronaves en plataforma.

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

SABSA en el Aeropuerto Internacional “El Alto”, realiza el siguiente procedimiento para el ingreso de la tripulación:

- a) 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 sobre los pasajeros para que ingresen y cumplan con los requisitos AVSEC y Controles Fronterizos. Concluidos los procedimientos, la tripulación procederá al a bordo de su vuelo asignado.

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

SABSA, en el Aeropuerto Internacional “El Alto”, 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) localizados en la Terminal Aeroportuaria, 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*” (**Anexo 2**).
- 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 ni moverlo.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   28
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL</b>		
	<b>“EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

- 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
- d) Notificar al Encargado de Explosivos de la Policía Nacional (código “Lobo Rojo”)
- e) Si se trata de un equipaje con el respectivo marbete, verificar el nombre del pasajero y otros datos cuidando de no mover la maleta. Verificar con la línea aérea la veracidad de los datos obtenidos
- f) El personal de AVSEC del administrador de aeropuerto que está en coordinación con la Policía, deberá solicitar a JAP autorización para hacer un llamado al pasajero mediante el sistema de altavoces.
- g) En caso de no identificarse al propietario del objeto o equipaje, solicitar al Jefe de Seguridad y/o Jefe de Aeropuerto, que el Encargado de Explosivos proceda a la verificación correspondiente.
- h) Seguirán las instrucciones proporcionadas por el Jefe de Seguridad AVSEC del administrador aeroportuario y/o Jefe de Aeropuerto de acuerdo a los Planes de Evacuación y Contingencia.
- i) 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 del administrador de aeropuerto.

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

### **7.2.1 Disposiciones referidas a instalaciones para el manejo y salida 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) El personal de Rampa del Operador Aéreo, desestiba la Carga a los carros porta equipajes.
- b) Realiza la clasificación de la Carga por: Valiosa, Perecedera y Mercancías Peligrosas. Posteriormente la carga es transportada y escoltada desde la aeronave hasta los Depósitos de Carga de la Línea Aérea en la sección Carga.
- c) En estos ambientes, se realiza el cotejamiento entre Manifiesto de Carga con la carga física. Se procede a la entrega al cliente.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   29
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

## FLUJOGRAMA LLEGADA DE CARGA NACIONAL



### 7.2.1.2 Salida – Carga Nacional

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

- a) El Operador Aéreo recibe la Carga del cliente en las instalaciones de Carga
- b) Revisa y verifica físicamente con el cliente el contenido de la Carga

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   30
-------------	-------------------	-------------



## PROGRAMA DE FACILITACION

### AEROPUERTO INTERNACIONAL

#### “EL ALTO”

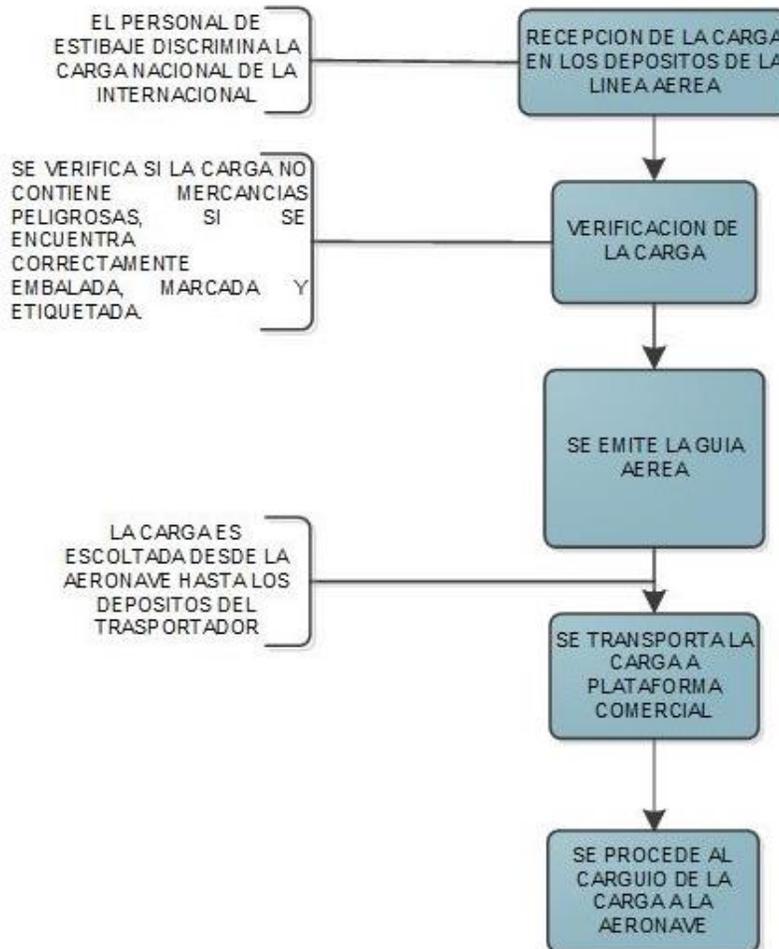
Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

- c) La Carga debe cumplir con el embalado, marcado y etiquetado para su correcta expedición de acuerdo a la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de la IATA.
- d) El Operador Aéreo emite la guía aérea, con la cantidad de piezas, peso, ciudad de destino y otros datos adicionales.
- e) La Carga es cargada y transportada en carros porta equipajes desde los depósitos del Operador Aéreo hasta la plataforma comercial, escoltada por personal del mismo para su posterior carguío a la aeronave.

### FLUJOGRAMA SALIDA DE CARGA NACIONAL



	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL</b>		
	<b>“EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

### 7.2.1.3 Llegada – Carga Internacional

Para la llegada de Carga Internacional se realiza el siguiente procedimiento:

- a) El personal del Operador Aéreo, antes de desestibar la Carga a los carros porta equipajes, hace entrega del Manifiesto de Carga al funcionario de Aduana, con base al cual procederá a controlar la descarga de la mercancía, registrando diferencias en bultos en el mismo documento.
- b) Estos revisan, compatibilizan carga/manifiesto y si está en orden, liberan la carga al Operador Aéreo. En caso de existir observaciones, la Carga es retenida hasta su regularización administrativa.
- c) Una vez concluida esta operación, el funcionario de Aduana autoriza, mediante firma y sello en el manifiesto, la recepción de carga destinada a la administración aduanera
- d) La Carga del operador es transportada por personal de estibaje del operador aéreo al depósito aduanero.
- e) En depósitos de Carga del Operador Aéreo, se realiza la Clasificación de la Carga por tipos: Valiosa, Perecedera, Mercancías Peligrosas, Correo.
- f) En estos ambientes, se realiza el cotejamiento entre Manifiesto de Carga con la Carga física. Se procede a la entrega al cliente.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   <b>32</b>
-------------	-------------------	--------------------



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

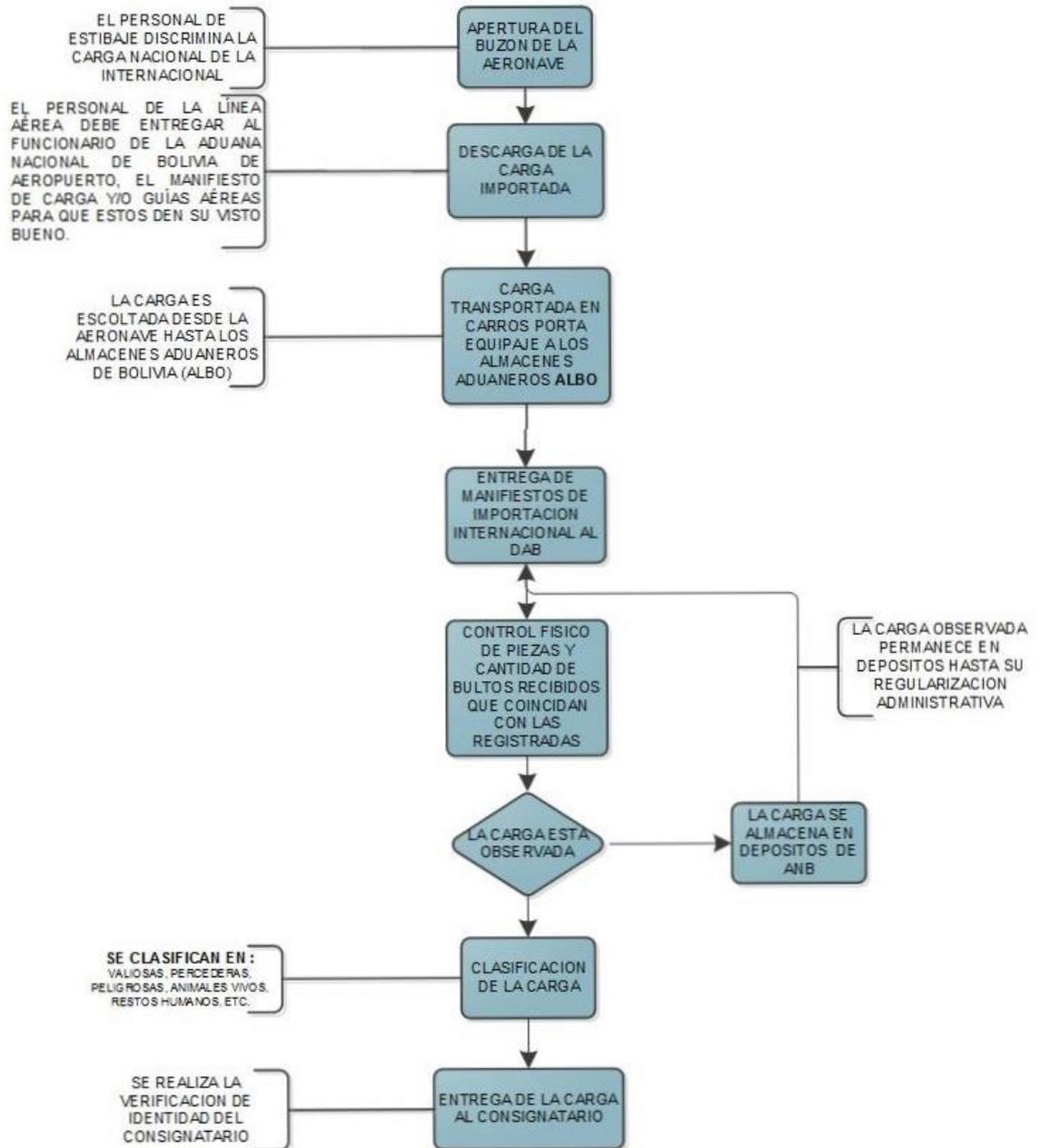
**“EL ALTO”**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

**FLUJOGRAMA LLEGADA DE CARGA INTERNACIONAL**



	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

#### 7.2.1.4 Salida – Carga Internacional

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

- a) El Operador Aéreo recepciona la Carga del cliente
- b) Este realiza la verificación de contenido en presencia del Cliente
- c) La Carga debe cumplir con el embalado, marcado y etiquetado para su correcta expedición de acuerdo a la normativa vigente.
- d) Se emite una guía aérea, conteniendo datos sobre la cantidad de piezas, peso, ciudad, país de destino y otros datos.
- e) Cumplido todos los procedimientos administrativos del Operador Aéreo, la Carga es almacenada para su revisión por: Aduana Nacional de Bolivia y la Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico (FELCN).
- f) La Aduana Nacional de Bolivia, realizará la revisión, previa presentación por parte del Operador Aéreo, del Documento Único de Exportación (D.U.E.).
- g) Una vez finalizada la inspección de la Aduana Nacional, ésta autoriza la exportación en las copias de la guía aérea.
- h) La Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico F.E.L.C.N., realizará la revisión de la Carga ya liberada por parte de la Aduana Nacional.
- i) Una vez finalizada la inspección, la F.E.L.C.N., libera la Carga para su exportación
- j) Finalizadas las inspecciones, la Carga es transportada y escoltada, desde los depósitos del Operador Aéreo hasta la aeronave para su posterior carguío.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   34
-------------	-------------------	-------------



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

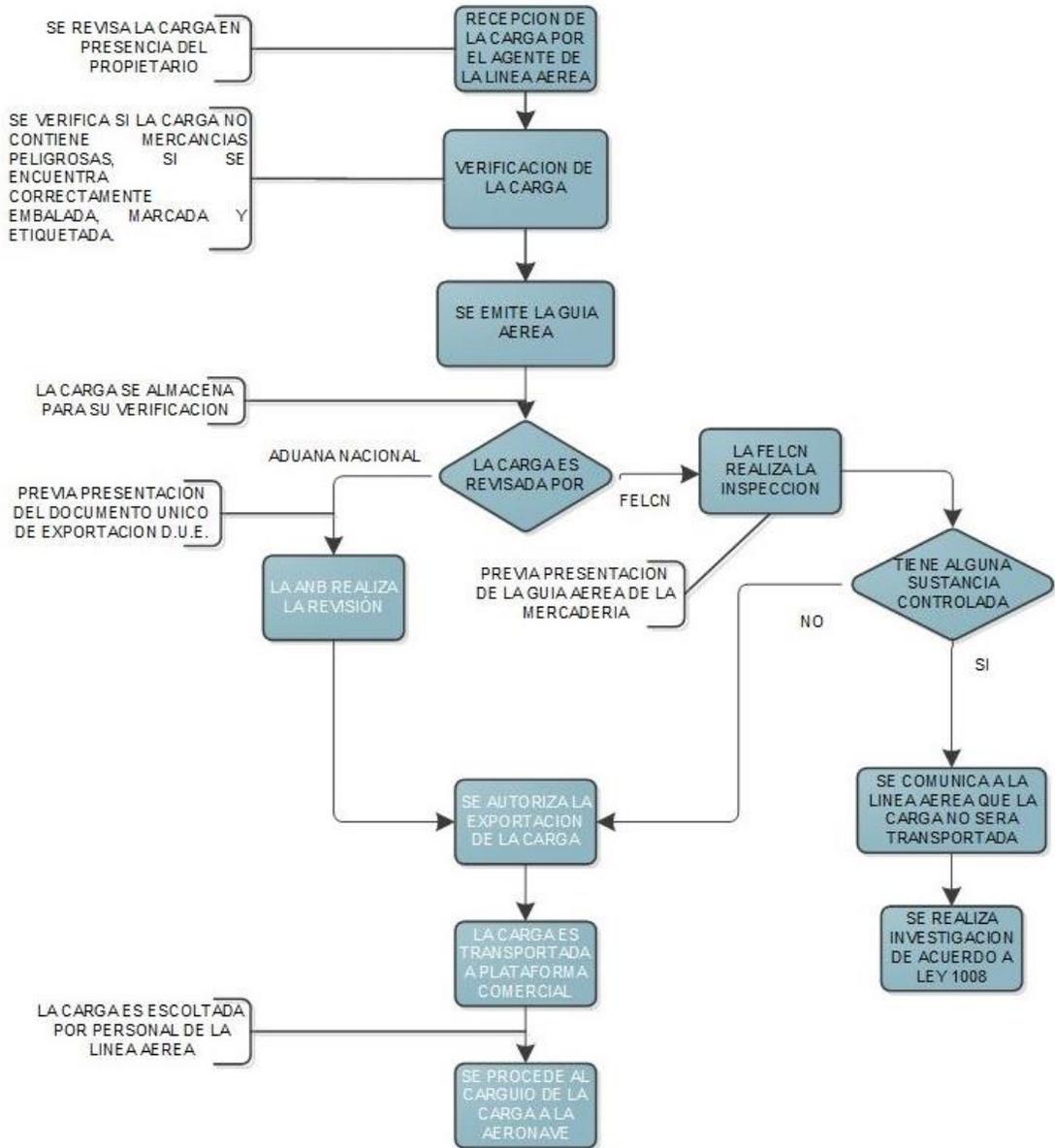
**“EL ALTO”**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

**FLUJOGRAMA SALIDA DE CARGA INTERNACIONAL**



	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

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

### **7.3.1 Disposiciones para personas no Admisibles y Deportadas**

SABSA en el Aeropuerto Internacional “El Alto” cuenta con dos ambientes en el Área de desembarque internacional que está destinada a pasajeros no Admisibles y/o Deportados.

### **7.3.2 Procedimiento para el traslado de los pasajeros Deportados o Inadmitidos 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 717-27891 y solicitar el ambiente para trasladar al o los pasajero(s).
- b) Migración informará al Operador Aéreo, el motivo legal por el cual el pasajero está siendo Inadmitido.
- c) Una vez que el Administrador de Aeropuerto habilite la sala de Inadmitidos, la responsabilidad de la custodia quedará a cargo de Migración. La responsabilidad de la atención de: alimentos, comunicación, atención médica y cualquier otra necesidad, será de exclusiva responsabilidad del Operador Aéreo transportador. Ambas instituciones deben designar personal suficiente tanto para la custodia como para la atención al pasajero.

#### **7.3.2.2 Pasajero Deportado**

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

- a) Informar inmediatamente al Jefe de Aeropuerto de Turno al 717-27891 y solicitar el ambiente para trasladar al pasajero a sala de Deportados.
- b) Informará al Servicio Nacional de Migración, la presencia del pasajero y coordinará con esta Institución los temas relacionados a sus documentos de viaje.
- c) La autoridad que solicite (FELCN, INTERPOL, Policía Nacional, Migración) su deportación, será el responsable de la custodia en el ambiente designado, así como cualquier otra necesidad como ser alimentación y/o atenciones médicas.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   36
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL</b>		
	<b>“EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

## 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 Nacional e Internacional

El Aeropuerto Internacional “El Alto”, cuenta con un único ingreso para salidas de pasajeros con destino Nacional e Internacional. Las descripciones son las siguientes:

- a) **SABSAs:** 4 arcos detectores de metales y 4 equipos de rayos X. Por cada punto de control, se designan 4 funcionarios distribuidos en las siguientes posiciones: 1 operador de rayos X, 1 operador del arco detector de metales; 2 funcionarios para revisión de equipajes.
- b) **FELCN:** 8 mesones de inspección para 16 posiciones de Investigadores de Narcóticos; 1 equipo de Rayos X (Body Scanner); 4 casetas de Inspección (registro de pasajeros).
- c) **Aduana Nacional:** Una caseta para control de salida de divisas
- d) **Migración:** 8 posiciones.

Los puntos de control anteriormente mencionados serán habilitados en su totalidad en función a la temporalidad descrita en el punto 7.4.4.1 (*Identificación de las horas y días punta de la semana*) de este documento.

#### 7.4.1.2 Entradas – Llegada Internacional

El Aeropuerto Internacional “El Alto”, cuenta con una entrada o sala de arribos Internacional para pasajeros que llegan. Las descripciones son las siguientes:

- a) **Migración:** 10 posiciones.
- b) **Aduana Nacional:** 5 mesones para 10 posiciones; 1 Arco de control
- c) **SENASAG:** mesones compartidos con la Aduana Nacional; 1 equipo de rayos X
- d) **SABSAs:** 1 funcionario de control en la puerta de salida No.1; 2 cintas de entrega de equipajes equipadas con sistema de información (FID’s).

#### 7.4.1.3 Entradas – Llegada Nacional

- a) **SABSAs:** 1 funcionario de control en la puerta de salida; 1 cinta de entrega de equipajes

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   37
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

#### **7.4.2 Aprobación de un Proyecto de Ampliación o Remodelación del aeropuerto sobre instalaciones y servicios para el tráfico**

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

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

- a) **Estudio de flujo de pasajeros, equipaje, carga y correo**, tanto nacionales como internacionales y su interacción con la infraestructura aeroportuaria.
- b) **Planos de la terminal de pasajeros**, especificando 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) **Infraestructuras 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**

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

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   <b>38</b>
-------------	-------------------	--------------------



**PROGRAMA DE FACILITACION**

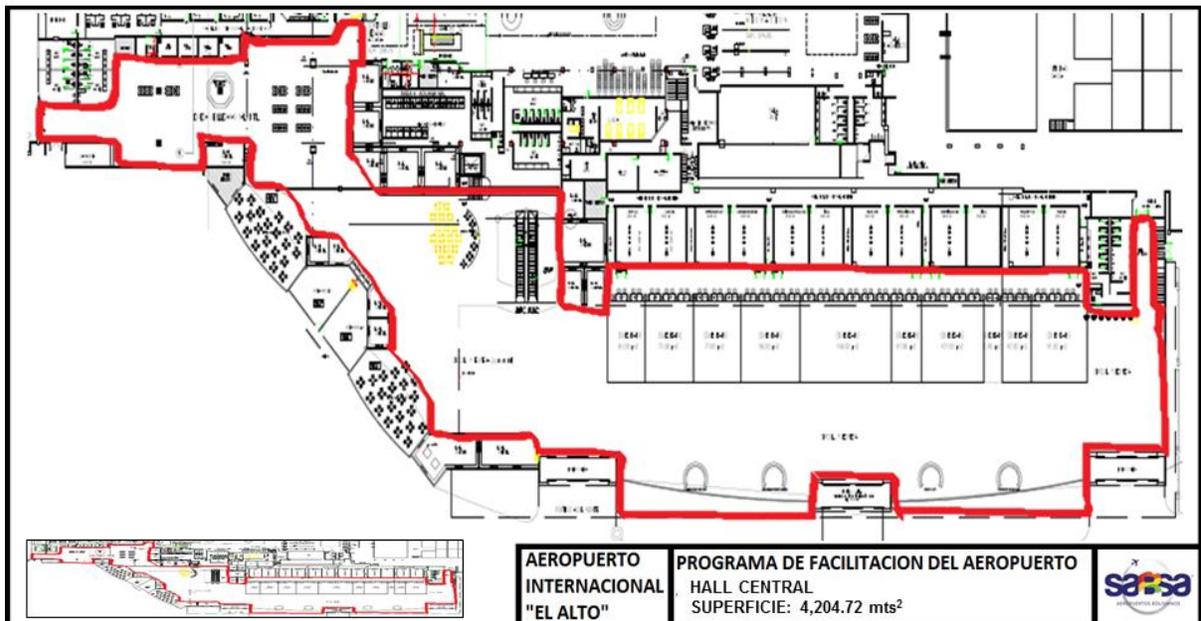
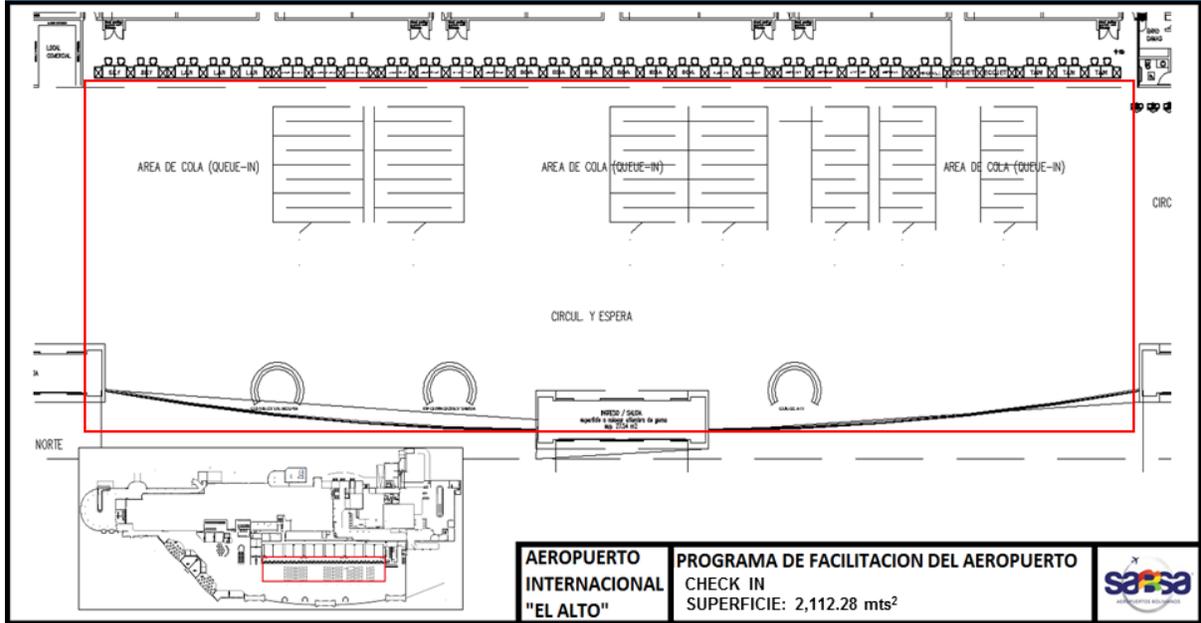
**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

**“EL ALTO”**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas





**PROGRAMA DE FACILITACION**

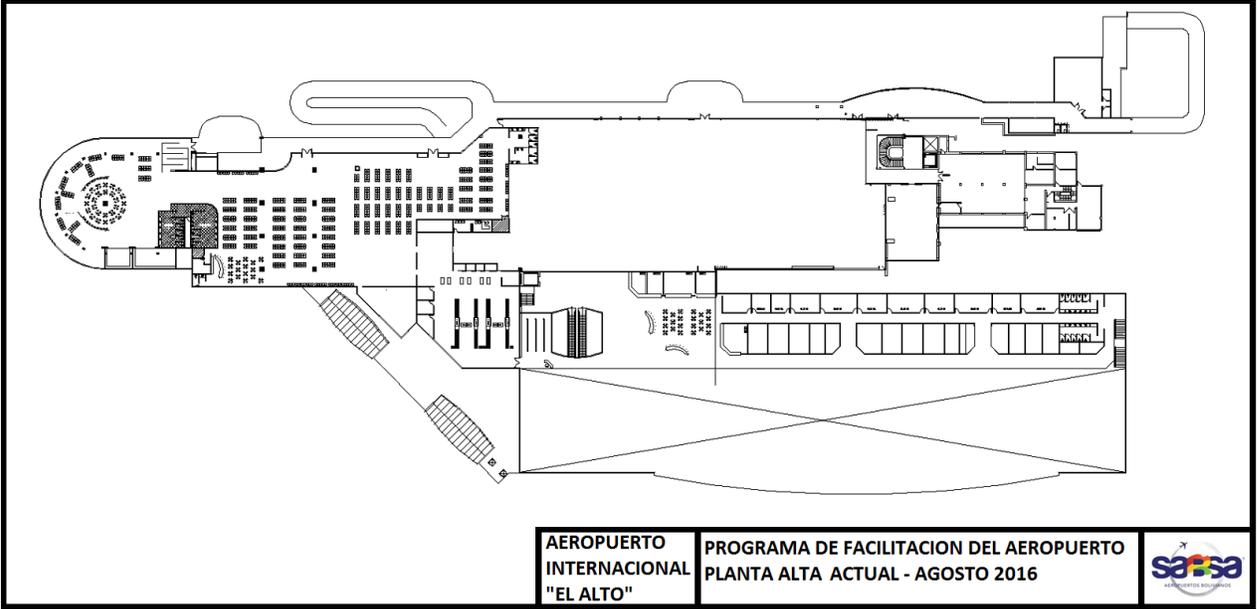
**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

**"EL ALTO"**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

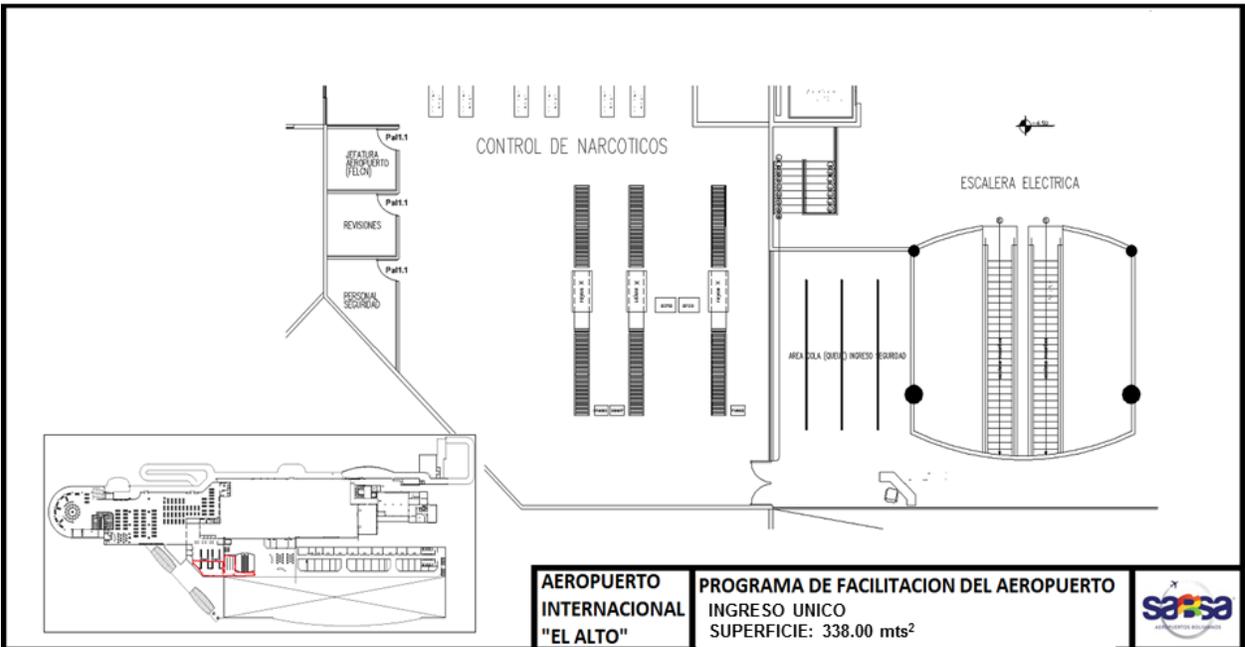


**AEROPUERTO INTERNACIONAL "EL ALTO"**

**PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO PLANTA ALTA ACTUAL - AGOSTO 2016**



**7.4.3.2 Puntos de Controles pre embarque Nacional e Internacional**



**AEROPUERTO INTERNACIONAL "EL ALTO"**

**PROGRAMA DE FACILITACION DEL AEROPUERTO INGRESO UNICO SUPERFICIE: 338.00 mts<sup>2</sup>**



Enmienda: 0

Fecha: Junio 2017

Página | 40



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

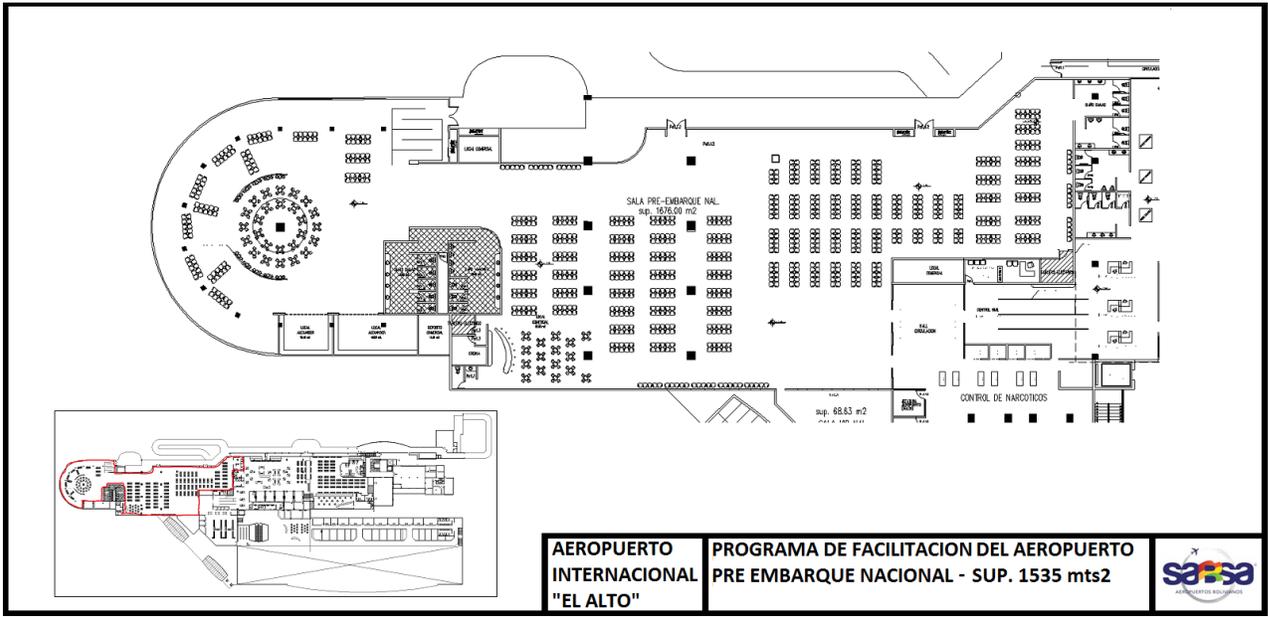
**“EL ALTO”**

Gestión 2017

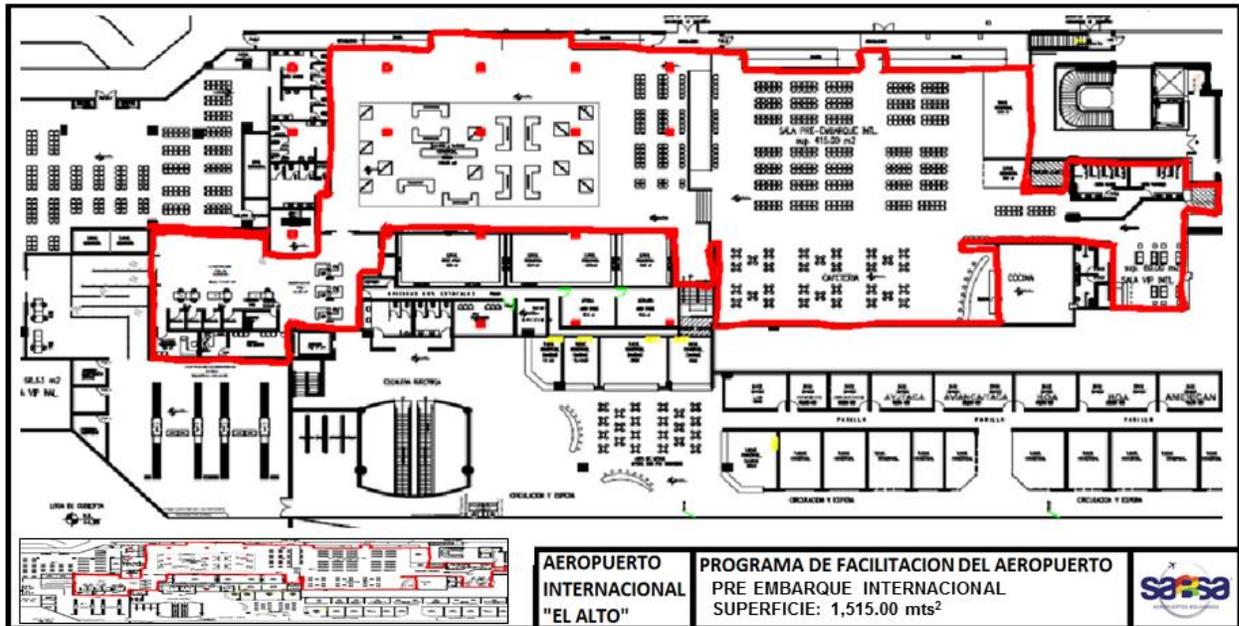
Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

**7.4.3.3 Embarque Nacional**



**7.4.3.4 Embarque Internacional**



Enmienda: 0

Fecha: Junio 2017

Página | 41



# PROGRAMA DE FACILITACION

## AEROPUERTO INTERNACIONAL

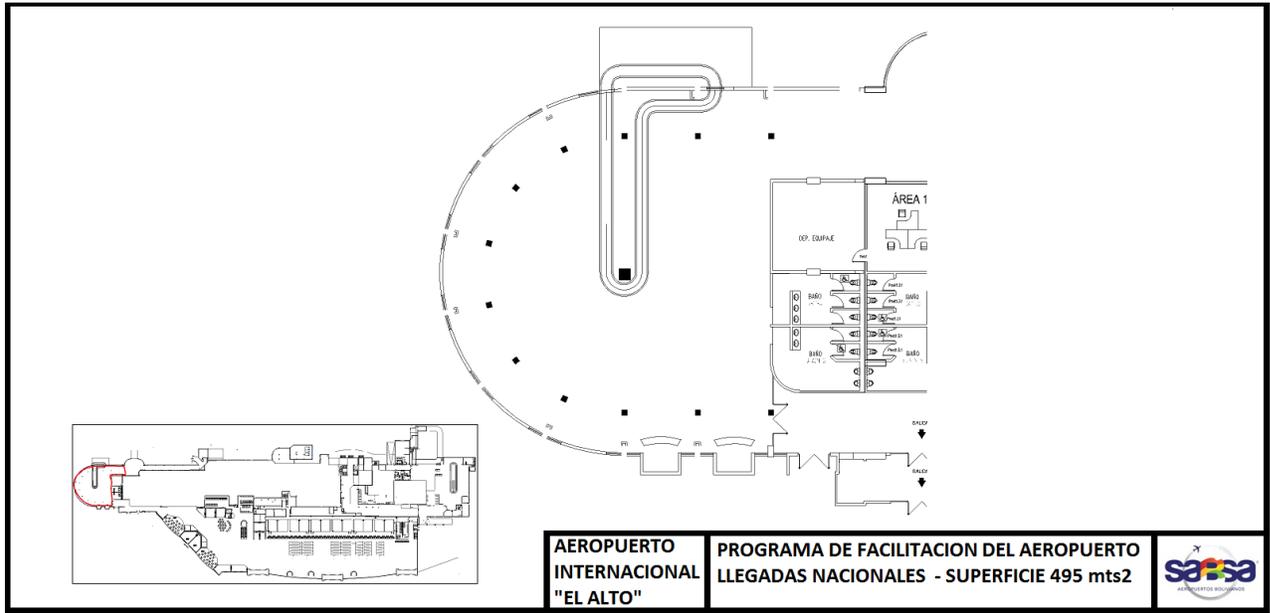
### "EL ALTO"

Gestión 2017

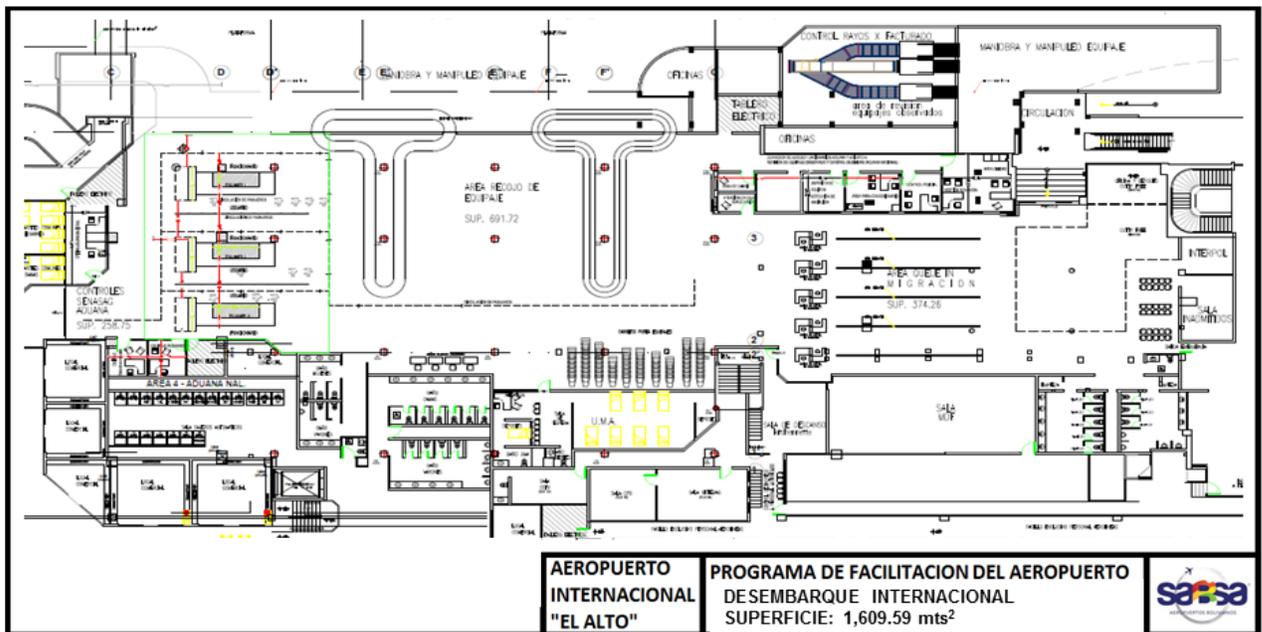
Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

#### 7.4.3.5 Desembarque Nacional



#### 7.4.3.6 Desembarque Internacional



Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   42
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

#### 7.4.3.7 Tabla de Capacidad Estática de las áreas de la Terminal Aeroportuaria

- 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.
- Para determinar la Capacidad Estática del Aeropuerto Internacional “El Alto” y las áreas de Facilitación, se ha aplicado la fórmula de un Nivel de Servicio “C” (*Buen nivel de servicio – Condiciones de un flujo estable, demoras aceptables y un nivel de confort*).
- Para la medición de la Capacidad Estática por operador aéreo, se ha aplicado un espacio estandarizado de Nivel “C” de 1,2 metros de ancho de fila.
- 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).

AREAS	DIMENSIONES Mt <sup>2</sup>	CAPACIDAD DINAMICA		CAPACIDAD ESTATICA		TOTAL	
		Mt <sup>2</sup>	Pasajeros	Mt <sup>2</sup>	Pasajeros	Mt <sup>2</sup>	Pasajeros
HALL CENTRAL	4204.72	4103	3504	102	60	4205	3564
LINEA DE COLA	2112.28	0	0	2112	1760	2112	1760
PRE EMBARQUE NACIONAL	1166.83	589	491	578	340	1167	831
PRE EMBARQUE INTERNACIONAL	1515	1175	979	340	200	1515	1179
DESEMBARQUE NACIONAL	778.55	654	545	124	73	779	618
DESEMBARQUE INTERNACIONAL	1609.59	1545	1287	65	38	1610	1325

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   43
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL "EL ALTO"</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

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

Operador Aéreo	Área Asignada Mts <sup>2</sup>	Capacidad Estática de pasajeros
	150	125
	95	79
	100	83
	77	64
	30	25
	47	39
	47	39
	77	64

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   44
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL</b>		
	<b>“EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

#### **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. La unidad de tiempo seleccionada para este análisis, será en segundos/pasajero.

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 El Alto.

Por la complejidad del análisis y la cantidad de indicadores a utilizarse el Administrador de Aeropuerto – SABSA, concluirá en el mes de noviembre del 2017, 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 “El Alto”, 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 06:00 a 10:30 (40%) y la segunda de horas 14:00 a 18:00 (40%). En los demás horarios, existen operaciones de salida en menor flujo (20%).

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   45
-------------	-------------------	-------------





## PROGRAMA DE FACILITACION

### AEROPUERTO INTERNACIONAL

#### “EL ALTO”

Gestión 2017

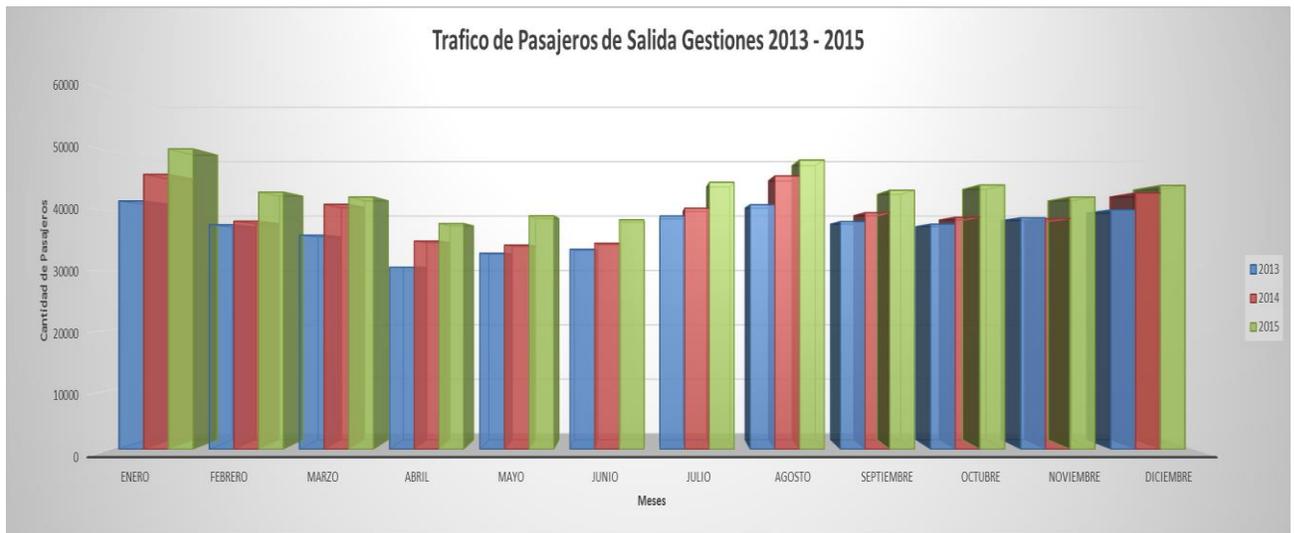
Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

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

De acuerdo a las estadísticas del Tráfico de Salida de Pasajeros gestiones 2013 - 2015, se pudo identificar las temporalidades altas y bajas.

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



MES AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2013	41656	37664	35922	30536	32898	33550	39144	41020	38194	37758	38836	40146
2014	46112	38262	41086	34918	34250	34562	40444	45838	39686	38922	38684	43000
2015	50384	43138	42322	37870	39172	38504	44792	48526	43456	44334	42312	44256

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.

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL</b>		
	<b>“EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

#### **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 que dentro del periodo de la temporada alta (julio a febrero), 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 Instructiva, 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 designará 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 Instructiva, 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 Anuncios” (**Anexo 4**), 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

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   48
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

que podrían alarmar el arco detector hasta cruzar éste último. El tiempo promedio es de 15 segundos por pasajero y su equipaje de mano. En el Punto de Control del Aeropuerto Internacional “El Alto” cuenta con 4 equipos de Rayos X y 4 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 “El Alto”, ha elaborado el Manual de Señalización Aeroportuaria (**Anexo 5**).

Sin embargo, a la fecha este Manual está desactualizado debido a los trabajos de ampliación que se están encarando en el aeropuerto Internacional “El Alto”, mismos que serán culminados en Mayo del 2017. En este sentido y en la fecha mencionada, el Administrador de Aeropuerto – SABSA, presentará a la DGAC, el manual actualizado.

### **7.4.5.2 Avisos y volantes de interés general**

El Aeropuerto Internacional “El Alto”, cuenta con sistema de publicidad In-Store en las diferentes áreas de la Terminal. En estas pantallas y a partir del mes de Septiembre del 2017, el administrador aeroportuario 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.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   49
-------------	-------------------	-------------



## PROGRAMA DE FACILITACION

### AEROPUERTO INTERNACIONAL

#### “EL ALTO”

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

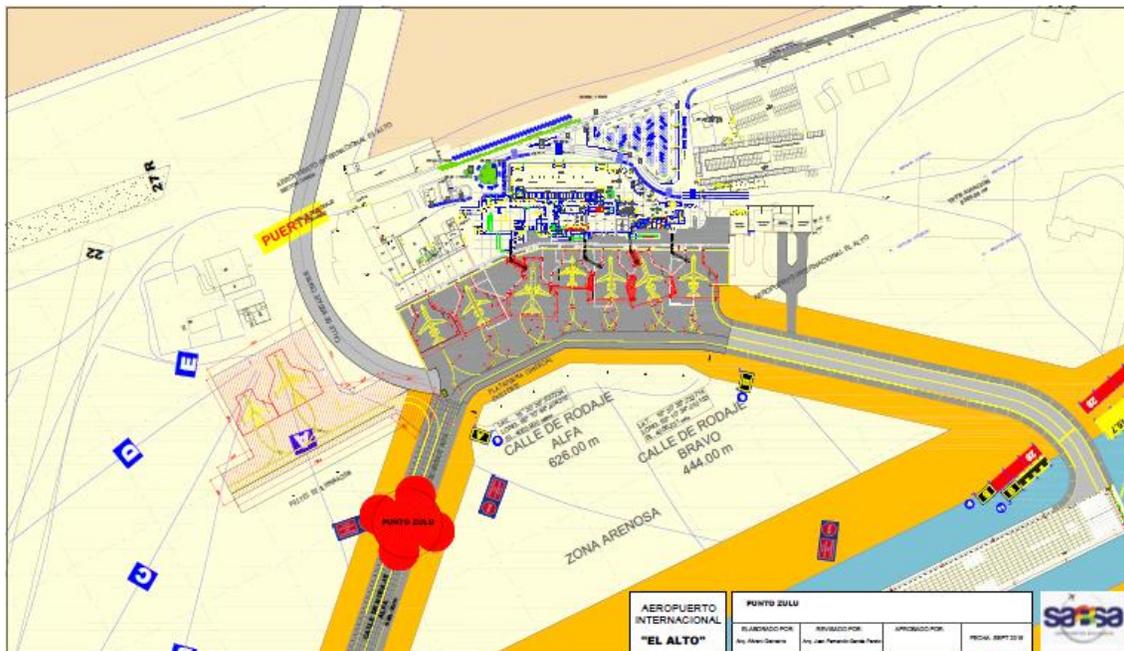
71 páginas efectivas

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

SABSA en el Aeropuerto Internacional “El Alto” para el traslado en plataforma y protección de los pasajeros de la intemperie del tiempo, cuenta con los siguientes servicios:

- Mangas de embarque y desembarque nacional e internacional (estacionamientos números 3, 5, 6 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.
- Se cuenta con 2 buses de pasajeros con capacidad para 60 y 30 pasajeros respectivamente. Este servicio está disponible para los procesos de embarque y desembarque de pasajeros. El procedimiento para el uso de estos buses, se encuentran establecidos en la circular SABSA/GAP/CIR-0017/07/16-LP. (**Anexo 6**)
- Se dispone de paraguas que podrán ser utilizados por los Operadores Aéreos, previa solicitud a la Jefatura de Aeropuerto de SABSA con un tiempo mínimo de solicitud de 30 minutos.

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



Enmienda: 0

Fecha: Junio 2017

Página | 50

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

Se establece el PUNTO ZULU (Z) como zona aislada de estacionamiento de aeronaves en emergencias y que revistan peligro a la terminal, la pista equipos y personal aeroportuario, la misma se encuentra ubicada y debidamente señalizada en la parte media de la calle de rodaje Alfa.

Cuando por razones de seguridad o de emergencia de una aeronave es posicionada en el PUNTO ZULU del Aeropuerto Internacional “El Alto”, se aplicarán los siguientes procedimientos 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 para el traslado de buses hasta la aeronave. En caso de ser necesario, el COE determinará el apoyo de vehículos externos del aeropuerto.
- b) Evacuados los pasajeros, serán trasladados a la “Sala de llesos” localizada en el desembarque internacional, por la cercanía a la Unidad Médica Aeroportuaria UMA.
- 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 “El Alto” dispone de un sistema de altavoces claramente audible y teleindicadores (FID’s), para brindar una información completa de todos los vuelos regulares a los pasajeros y usuarios. Estos servicios son:

- 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 (FID’s)**, 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**).

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   51
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL</b>		
	<b>“EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

**7.4.5.6 Procedimiento de intercambio de información con las líneas Aéreas referente a los vuelos del día**

- a) Todos los Operadores Aéreos deben dejar la noche anterior (hasta las 20:00) la planificación de sus vuelos (salidas, llegadas y conexiones). Estas serán compiladas por personal de Informes SABSA en un sistema de datos (FID's) para ser transmitido a los usuarios a través de los teleindicadores y como información audible, a través del perifoneo.
- b) Compilada esta información, SABSA Informes es responsable de la entrega del *Itinerario de Vuelos (Anexo 7)*, a las siguientes instituciones o unidades: SAT, SEI, Personal AVSEC SABSA, UMA, FELCN, Migración, Aduana, SENASAG, ATT, Interpol, DIRESA, ARO AIS.
- c) Los Operadores Aéreos, deberán presentar a Informes SABSA, el *Formulario de Solicitud de Perifoneo (Anexo 8)* de sus vuelos en los siguientes horarios: 04:00, 14:00 y 22:00 (para el día posterior). En aplicación a las normas, el personal de Informes SABSA, dispondrá con anticipación la información para cumplir con los llamados a los pasajeros: 60 minutos antes de la salida de vuelos nacionales y 120 minutos antes de las salidas de vuelos internacionales.
- d) 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 Re planificación de Vuelos (Anexo 3)* 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 o itinerario a las siguientes instituciones o unidades: SAT, SEI, Personal AVSEC SABSA, UMA, FELCN, Migración, Aduana, SENASAG, ATT, Interpol, DIRESA, ARO AIS.
- e) 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 “El Alto”, se asegurará:

- a) Brindar el servicio de transporte público de taxis y buses, en todos los horarios en los que exista operaciones de vuelo.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   52
-------------	-------------------	-------------



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

**“EL ALTO”**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

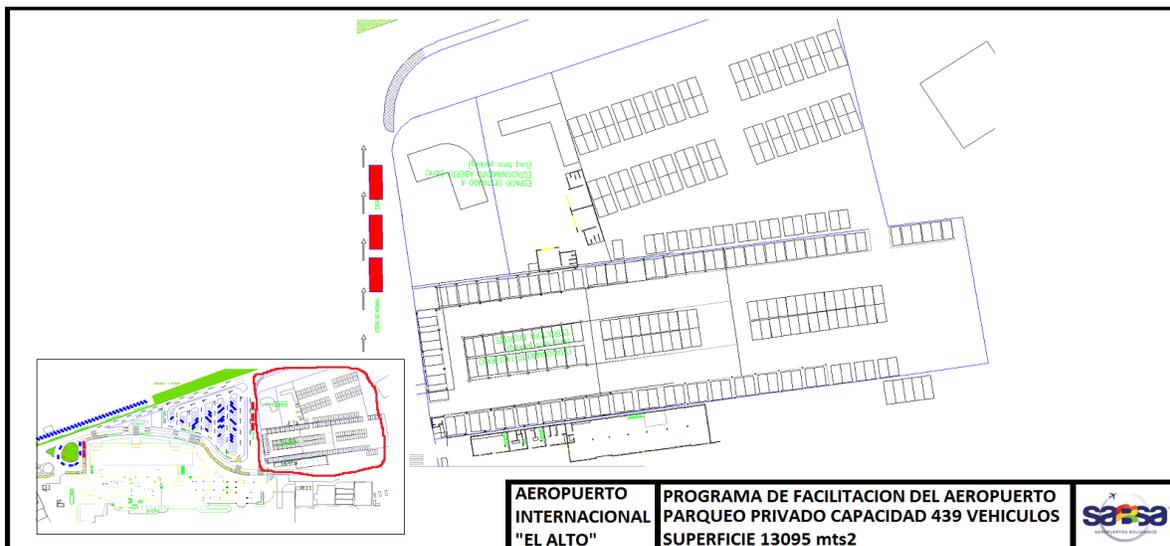
- b) De que los servicios de salida de taxis y buses, sean exclusivos de los concesionados del aeropuerto.
- c) Se tiene la señalización de tarifas en los puntos de salida de pasajeros.
- d) Realizará periódicamente una inspección sobre el cumplimiento de horarios y un servicio adecuado.
- e) Las inspecciones se realizarán interinstitucionalmente con la Autoridad de Transporte (ATT), Unidad de Tránsito y Unidad de Viabilidad del GAMEA. En caso de incumplimiento por parte de los concesionados, se aplicará las sanciones correspondientes estipuladas en los contratos de concesión.

**7.4.5.8 Estacionamiento para vehículos particulares**

e) **Por largo tiempo**

El estacionamiento para vehículos de largo tiempo (parque cerrado) opera las 24 horas del día y los 365 días del año. Tiene capacidad para albergar 439 vehículos monitoreados por un circuito cerrado de 12 Cámaras de Seguridad (CCTV), techado y las calles de rodajes asfaltadas. Además y de manera gratuita para los usuarios, cuenta con los siguientes servicios adicionales:

- i. Aire para llantas
- ii. Batería para arranque de motor

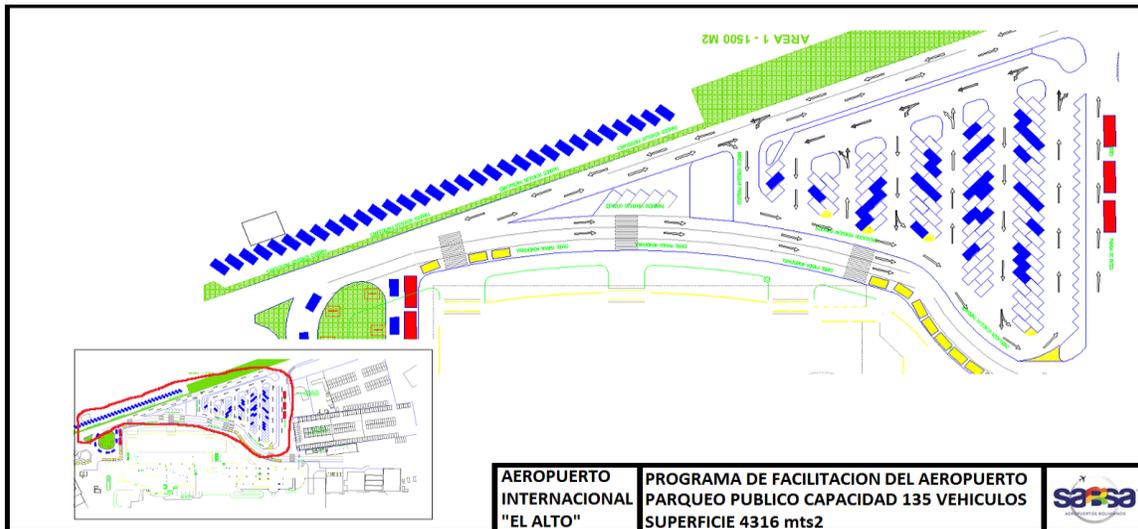


	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL "EL ALTO"</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

f) **Por corto tiempo**

El aeropuerto El Alto cuenta con 135 parqueos en el área pública, de los cuales 14 parqueos están destinados para usuarios con discapacidad. Cuenta con un sistema de monitoreo por circuito cerrado de 10 Cámaras de Seguridad (CCTV). Además, cuenta con los siguientes servicios adicionales:

- i. Aire para llantas
- ii. Batería para arranque de motor



### 7.4.6 Procedimiento para asignación de Parqueos y Servicios para las aeronaves

La plataforma del Aeropuerto Internacional “El Alto” cuenta con 7 posiciones de estacionamiento para aeronaves, cuatro de ellos, con puentes de abordaje (mangas).

Para optimizar los tiempos en las operaciones de embarque y desembarque, se establece el siguiente procedimiento:

#### 7.4.6.1 Asignación de parqueos para Aeronaves

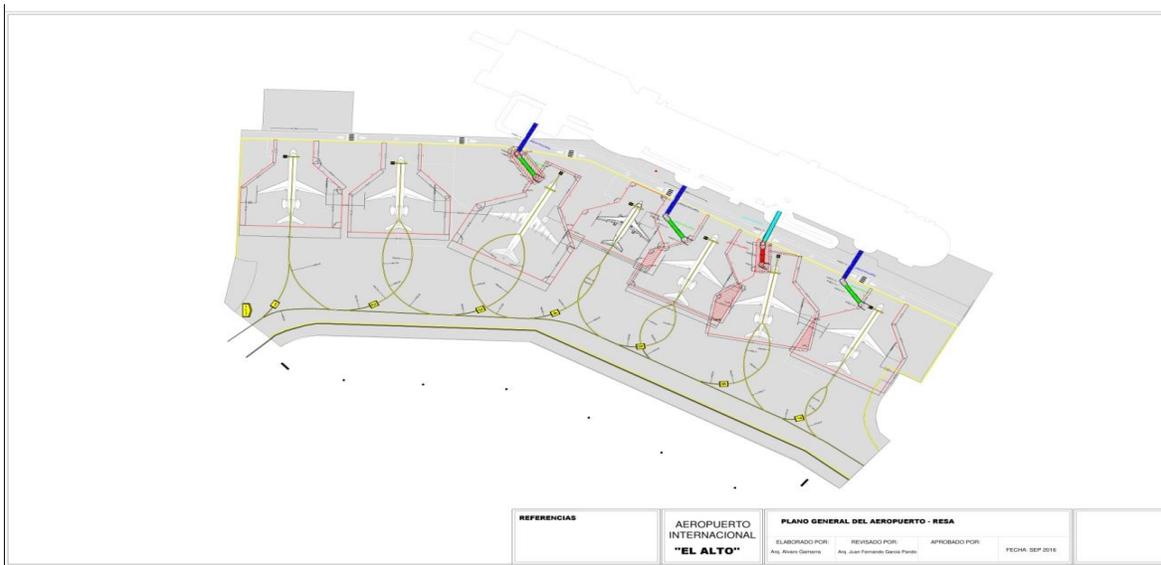
La dependencia del Servicio de Asistencia en Tierra (SAT) en coordinación con la Jefatura de Aeropuerto de SABSA, programa diariamente los estacionamientos basado en los

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   54
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

itinerarios de vuelo de los Operadores Aéreos haciendo una valoración del desembarque y posterior embarque de los pasajeros de acuerdo al tipo de vuelo:

- a) Vuelos internacionales o vuelos nacionales (ubicación de salas de embarque y desembarque)
- b) Requerimientos por utilización de Puentes de Abordaje
- c) Requerimientos para uso de estacionamientos específicos solicitados en forma excepcional por la Línea Aérea.
- d) La oficina de ARO – AIS, proporciona a la oficina SAT, las horas estimadas de aterrizajes para que éste último, realice la planificación, asignación de parqueos y comunique esta información al Control de Superficie (AASANA).



#### 7.4.6.2 Procedimiento para la reasignación de parqueos para aeronaves

El administrador de aeropuerto “El Alto” – SABSA, establece el siguiente procedimiento en caso de contingencia en los itinerarios de los Operadores Aéreos.

a) **Demora en la hora prevista de llegada**

Si una aeronave presenta una demora de 15 minutos o más en su hora estimada de llegada (ETA), SABSA a través de la unidad SAT, podrá reasignar el parqueo de estacionamiento a otra aeronave u operador aéreo.

b) **Adelanto en la hora prevista de llegada**

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   55
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

Cuando una aeronave arribe antes de su hora prevista de llegada (ETA) y el área asignada aún se encuentre ocupada por otra aeronave, se reasignará una nueva posición de estacionamiento.

c) **Variación de la hora prevista de salida**

Cuando una aeronave presenta una demora en la salida prevista de su vuelo (ETD) y se tiene asignado dicho parqueo a otra aeronave de llegada, ésta última será reasignada de parqueo.

d) **Vuelos cancelados**

Cuando un Operador Aéreo cancele un vuelo previsto de salida y la aeronave se encuentra en el parqueo asignado, ésta aeronave podría ser trasladada de parqueo. Si un vuelo previsto de llegada es cancelado, SABSA dispondrá el parqueo asignado a otra aeronave.

e) **Vuelos imprevistos**

Existen circunstancias en las que los Operadores Aéreos deben realizar vuelos especiales o no considerados en la planificación inicial, sea por desvío de vuelos, retornos imprevistos, vuelos de emergencia y otros. En estos casos, se asignará un área de estacionamiento para dicha aeronave, sin que ésta asignación implique un perjuicio para otro Operador Aéreo.

f) **Intercambio de parqueos de estacionamiento entre posiciones asignadas al Operador Aéreo**

Existen circunstancias en que los Operadores Aéreos requieren cambiar parqueos de estacionamiento entre aeronaves de su propia compañía. Para cumplir con el procedimiento, el Operador Aéreo deberá solicitar a la Unidad SAT con un tiempo 20 minutos como mínimo, a fin de que ésta unidad realice una actualización de asignación de parqueos tomando en cuenta el itinerario de los otros Operadores Aéreos.

g) **Cambio de aeronave en vuelos de salida**

Cuando un Operador Aéreo realice cambio de aeronave en un vuelo de salida y afecte la Facilitación de abordaje, deberá notificar al Jefe de Aeropuerto SABSA con la mayor antelación posible a objeto de que éste realice las coordinaciones pertinentes de: asignación de puertas, cambios en salas de abordaje, uso de mangas móviles, cambio de información en los sistemas FID's. para minimizar los impactos negativos que pueda provocar este cambio a otros Operadores Aéreos.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   56
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

h) ***Puentes de abordaje temporalmente inoperativos***

Cuando un puente de abordaje (manga) por razones técnicas se encuentra inoperativo, SABSA procederá al embarque de pasajeros en escaleras motorizadas o escalera manual en caso de ser necesario se utilizará el servicio de bus de pasajeros de acuerdo a procedimiento establecido.

**7.4.6.3 Procedimiento para Carguío de Combustible a las aeronaves**

El Administrador de Aeropuerto SABSA a través del personal del Servicio de Extinción de Incendios (SEI), monitorea la seguridad durante carguío de combustible y se hace presente para respuesta ante incidentes. Esta seguridad operacional, son medidas de prevención para evitar fuego, lesiones a los empleados, al público, daño a las aeronaves o al equipo SAT.

Durante el carguío de combustible cuando el Operador Aéreo se encuentra en la fase de abordaje, el procedimiento lo tienen establecidos tanto en su Manual de Aeropuertos como en su Manual de Tripulantes. En los mismos, se describen los procedimientos como ser: abordaje segmentando de 10 en 10, extintor de incendios, no uso de celulares en cabina, que los pasajeros se encuentren sentados y sin el uso de cinturones de seguridad, entre otras medidas.

**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 “El Alto”**

SABSA en el Aeropuerto Internacional “El Alto” 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.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   57
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

- 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**

El Aeropuerto Internacional “El Alto”, cuenta con el servicio de Guarda Equipajes de manera temporal. Este servicio está ubicado a la salida de la sala de desembarque Nacional e Internacional con un horario de atención de 24 horas y 365 días al año.

Las tarifas están establecidas por hora y día (24 horas) 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 Cambio**

El Aeropuerto Internacional “El Alto”, cuenta con dos establecimientos para Cambio de Divisas (Casa de Cambios). Se encuentran ubicadas en el hall central detrás de las escaleras mecánicas y en el Desembarque internacional. Este servicio es de 24 horas, 365 días al año con atención al usuario.

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

El Aeropuerto Internacional “El Alto”, 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. Son firmadas tres copias de éste inventario y las mismas se distribuyen a: Jefatura de Aeropuerto, Supervisor de Seguridad AVSEC – SABSA y Policía Nacional JESPA.
- b) Los equipajes extraviados u olvidados son resguardados hasta que se reciba requerimiento de algún Operador Aéreo o pasajero previa identificación y derecho propietario del equipaje (se realizan preguntas de seguridad por parte del Jefe de Aeropuerto y la Policía Boliviana).
- c) Los equipajes extraviados u olvidados que no sean reclamados en los próximos 90 días desde el levantamiento del inventario, serán llevados a un depósito de manera definitiva.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   <b>58</b>
-------------	-------------------	--------------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

#### **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 pasajeros animales y plantas**

##### **7.4.8.1 Servicios de Primeros Auxilios**

El Aeropuerto Internacional “El Alto”, cuenta con una Unidad Médica Aeroportuaria – UMA, totalmente equipada que tiene la función de brindar atención primaria pre hospitalaria (primeros auxilios), para todos los casos de urgencias y emergencias médicas que requieran pasajeros, acompañantes, visitantes y funcionarios del aeropuerto.

##### **7.4.8.2 Procedimiento para la Salud Pública**

El Aeropuerto Internacional “El Alto”, cuenta con un Programa de Facilitación de procedimientos médicos, sanidad pública y emergencias sanitarias. Estos procedimientos, se encuentran detallados en: Plan de Emergencia del Aeropuerto y el Plan de Alerta Sanitaria (**Anexo 9**).

##### **7.4.8.3 Procedimientos Médicos**

El Aeropuerto Internacional “El Alto”, cuenta con un *Programa de Procedimientos Médicos*, con procesos de atención a pasajeros a bordo de aeronaves, plan de alertas sanitarias y bajo lineamientos de la OACI CAPSCA (**Anexo 10**).

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

El Aeropuerto Internacional “El Alto”, cuenta con infraestructura de salas de cuarentena y aislamiento. El procedimiento y áreas determinadas, se encuentran especificadas en el Manual de Certificación de Aeródromo – Apéndice 13, Partes 1, 2 y 3 Emergencia por Alerta Sanitaria (**Anexo 11**).

#### **7.5 Facilitación del Transporte de los Pasajeros que requieren asistencia especial (PMR)**

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.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   59
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

### 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.
- j) **PMR (Pasajero con movilidad reducida).** Puede tratarse de 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.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   60
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

### 7.5.2 Infraestructura en el Aeropuerto Internacional “El Alto” para Pasajeros y/o Usuarios con capacidades diferentes

	Teléfonos Públicos	Sillas de Ruedas	Sistema Braille	Ramplas	Elevadores	Baños	Parqueos
Hall Público	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗
Preembaque Nacional / Internacional	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✗
Desembarque Nacional	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✗
Desembarque 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 “El Alto”, cuenta con 8 parqueos asignados para los pasajeros y usuarios que con Capacidades Diferentes que requieren asistencia especial. Estos parqueos tienen señalizaciones horizontales y verticales claramente identificables y se encuentran cerca de las puertas de ingreso a la terminal aeroportuaria. Asimismo, se cuenta con ramplas especiales de conexión a la terminal para usuarios y/o pasajeros con movilidad reducida.

##### b) *Hall Público*

En esta área, el pasajero y/o usuario que requiera una asistencia especial, SABSA cuenta con personal calificado y capacitado para brindar todo tipo asistencia en el mostrador de Informes.

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

- i. 3 baños para usuarios y/o pasajeros con movilidad reducida
- ii. Señaléticas en todo el espacio del hall público claramente visible con información direccional y localización de espacios. Asimismo, se cuenta con 12 teleindicadores

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   61
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

de vuelos (FID’s). Este servicio es para usuarios y/o pasajeros con dificultades auditivas.

- iii. Sistema de Perifoneo claramente audible en toda el área para usuarios y/o pasajeros con dificultades visuales
- iv. 1 ascensor de alta capacidad para usuarios y/o pasajeros con capacidades diferentes.

**c) Check-In**

Todo pasajero con Capacidad Diferente o que requiera una asistencia especial, personal del Operador Aéreo, debe brindarle esta asistencia, atención especial y atención de 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 y traslado a la sala de pre embarque respectiva para su posterior abordaje.

**d) Punto de Inspección**

SABSA, en el Aeropuerto Internacional “El Alto”, 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 respectiva y si es necesario, es trasladado por el personal hasta la puerta de abordaje.

**e) Pre embarque**

El Aeropuerto Internacional “El Alto” en el área de pre embarque nacional, cuenta con 12 asientos destinados y en el pre embarque internacional con 8 asientos exclusivamente para pasajeros con Capacidades Diferentes o que requieren Asistencia Especial. Estos asientos, están debidamente identificados con señalética vertical y horizontal. Además, de 1 espacio por puerta de abordaje, para las personas con movilidad reducida (sillas de ruedas).

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

- i. 8 baños para pasajeros con movilidad reducida
- ii. Señaléticas en toda el área claramente visible con información direccional y localización de espacios. Asimismo, se cuenta con 22 teleindicadores de vuelos (FID’s). Este servicio es para pasajeros con dificultades auditivas.
- iii. Sistema de Perifoneo claramente audible en toda el área para usuarios y/o pasajeros con dificultades visuales.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   <b>62</b>
-------------	-------------------	--------------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL</b>		
	<b>“EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

- iv. 4 mangas de abordaje sin obstáculos para un mejor y seguro desplazamiento para los pasajeros que requieren asistencia especial.
- v. El servicio de buses en plataforma, cuenta con ramplas móviles para los pasajeros con movilidad reducida.

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

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

- a) 4 mangas de desembarque sin obstáculos para un mejor y seguro desplazamiento para los pasajeros que requieren asistencia especial.
- b) El servicio de buses en plataforma, que cuenta con ramplas móviles para los pasajeros con movilidad reducida.
- c) En las salas de desembarque nacional e internacional se cuenta 3 baños para pasajeros con movilidad reducida.
- d) Señaléticas en toda el área claramente visible con información direccional y localización de espacios. Este servicio es para pasajeros con dificultades auditivas.
- e) 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 de desembarque.
- f) 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 2 horas de anticipación al vuelo del pasajero siguiendo el siguiente procedimiento:

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

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   <b>63</b>
-------------	-------------------	--------------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

#### **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. El mismo se encuentra en proceso de elaboración a ser presentado a la Autoridad de Aeronáutica Civil, en noviembre del 2017.

Este Programa será coordinado con las Instituciones que representan a las personas con Capacidades Diferentes. Mínimamente contendrá:

- a) Presentación
- b) Introducción
- c) Objetivo del Programa
- d) Ámbito de aplicación
- e) Definiciones
- f) Descripción de todos los servicios para personas con impedimentos
- g) Descripción de los puntos de encuentro llegada y salida
- h) Transmisión de información
- i) Responsabilidad de la asistencia en aeropuerto
- j) Formación de las personas que asisten a los pasajeros con impedimentos
- k) Atención al pasajero según tipo de discapacidad
- l) Pasajeros con Ceguera y visión subnormal
- m) Pasajeros con deficiencia intelectual y/o retardo mental
- n) Pasajeros con movilidad física restringida
- o) Pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes
- p) Pasajeros con Sordera
- q) Técnicas para atender a una persona ciega
- r) Pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre: aeronave – terminal – viceversa que no son autosuficientes para embarcar o desembarcar pero que pueden desplazarse dentro de la aeronave.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   64
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

- s) Atención a las personas que se desplazan con un perro guía
- t) Procedimientos para realizar reclamos
- u) Procedimientos para armar y desarmar ayudas a la movilidad ( ej. sillas de ruedas)
- v) Procedimientos de emergencia y evacuación de PMR
- w) Glosario de términos para personas con discapacidad

Con el fin de mejorar los servicios a los usuarios y pasajeros PMR´s que hacen uso de la terminal aeroportuaria, SABSA en coordinación con la Asociación Fe y Alegría, llevaron a cabo el Seminario – Taller de Asistencia y Atención a Personas con Capacidades Diferentes dirigido a todo el personal operativo. Curso que será replicado anualmente.

### **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 pueden dar tres zonas de trabajo al SEI, personal de seguridad, AVSEC y otras instituciones del Estado:

- a) **Zona Roja:** correspondiente al área del suceso del edificio evacuado en la cual solo se permite el ingreso de personal de emergencias.
- b) **Zona Amarilla:** constituye una zona de transición segura entre la zona roja y la zona verde, está controlada y acordonada por funcionarios de DIRESA y la Policía, en esta se ubica el área de TRIAGE a cargo del personal de UMA, personal médico de ayuda externa, bomberos de ayuda mutua, ambulancias, y otro personal relativo a la evaluación, registro y transporte del personal lesionado. Normalmente estará presente el PMM al mando del JAP para gestionar la coordinación de la evacuación.
- c) **Zona Verde:** constituye una zona segura sin riesgos, los puntos de reunión o encuentro debidamente señalizados, se encuentran ubicados en esta zona.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   65
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

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

- a) Las personas con baja visión o ciegas.
- b) Los individuos con diferentes grados de dificultad de movilidad, quienes caminan despacio o quienes necesitan sillas de ruedas.
- c) Las personas con complicaciones auditivas.
- d) 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.
- e) Las personas con condiciones médicas como problemas respiratorios, quienes tal vez se cansen con facilidad y necesitarían ayuda especial o más tiempo para evacuar.
- f) 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 “El Alto”, 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 “El Alto”.

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

- i. Asignará personal AVSEC de vigilancia al (los) lugar (res) para su verificación
- ii. De confirmarse el suceso, dará la orden de evacuar a los pasajeros e impedirá el ingreso de personas al (las) área (s) afectada (s).

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   66
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL</b>		
	<b>“EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

- iii. Asignará personal AVSEC para que realicen el patrullaje del sector e identificar la cantidad de personas en riesgo.
- iv. Mantendrá informado de manera permanente al COE el progreso del suceso
- v. Designará personal para la revisión de baños y lugares cerrados
- vi. Se cerrarán puertas y ventanas de salidas inoperativas y el bloqueo de ascensores para su no utilización.
- vii. 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.
- viii. La evacuación será siempre en forma descendiente hacia la planta baja, siempre que sea posible.
- ix. El supervisor de turno, informará al COE cuando todos los pasajeros y/o usuarios, hayan sido evacuados del sector.
- x. 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, personal de informes 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”*

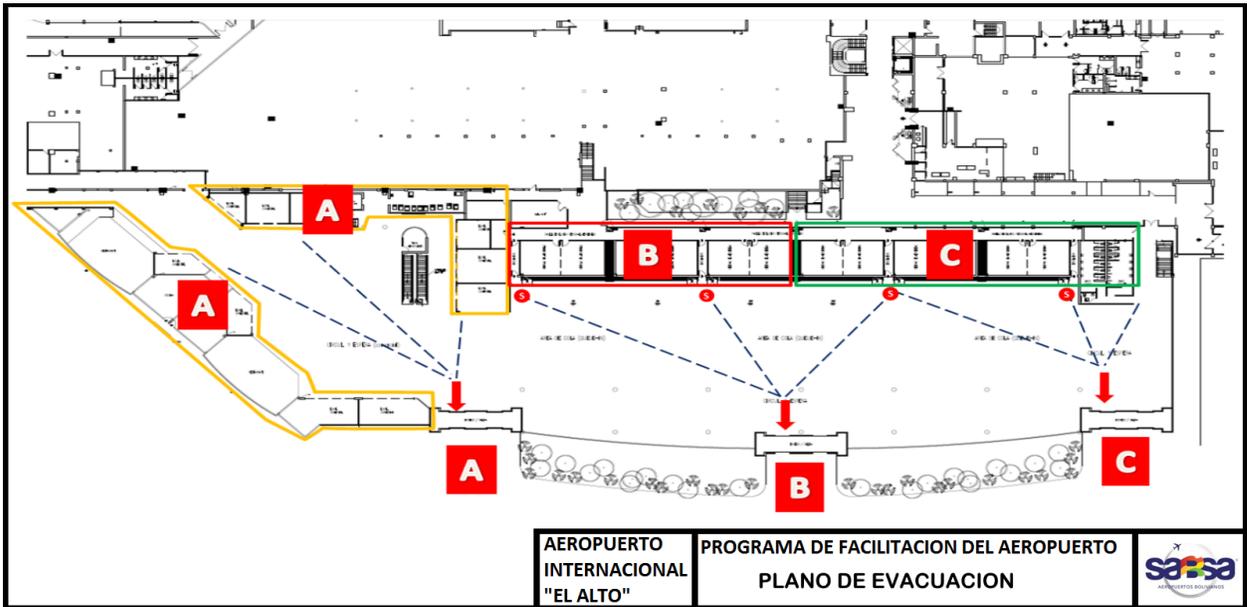
*“Your attention please it is an emergency message, please evacuate the building immediately, use the emergency exit but near, don't try to return to the building until not receiving authorization”*

Para este efecto, el Administrador de Aeropuerto – SABSA tiene señalizada todas las puertas de “Salida de Emergencias” (se adjunta plano de señalización de salidas de emergencia) para mitigar las consecuencias de la emergencia.

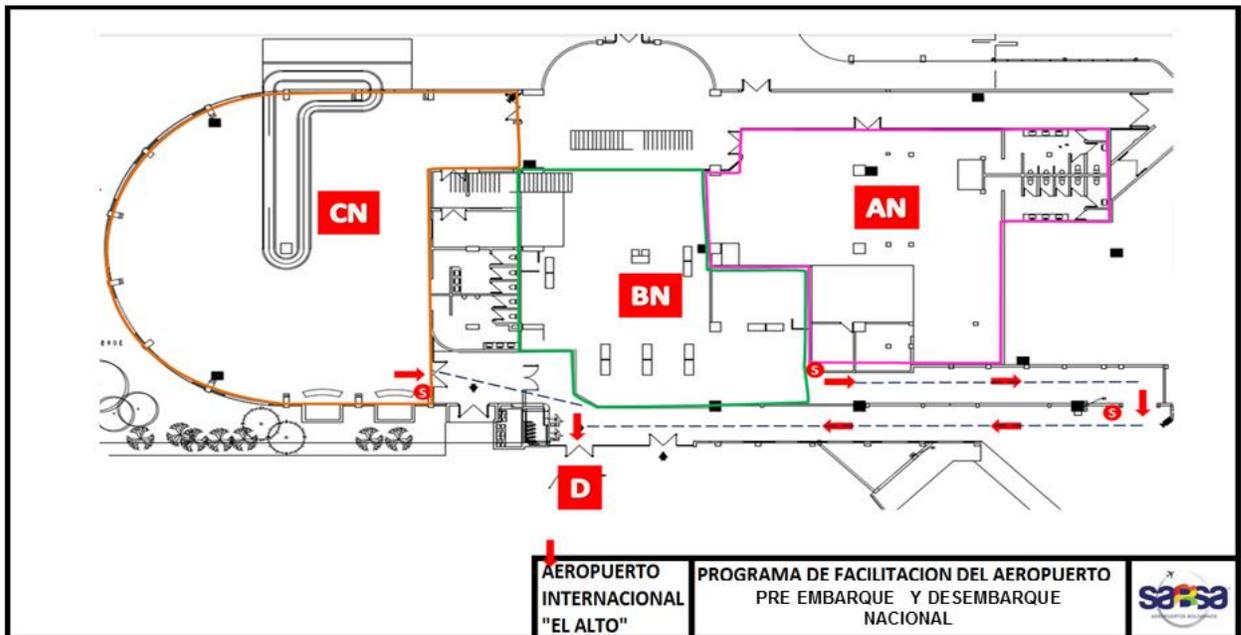
Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   67
-------------	-------------------	-------------

**PLANO EVACUACIÓN CON SALIDAS DE EMERGENCIA**

**HALL CENTRAL**



**PRE EMBARQUE Y DESEMBARQUE NACIONAL**





# PROGRAMA DE FACILITACION

## AEROPUERTO INTERNACIONAL

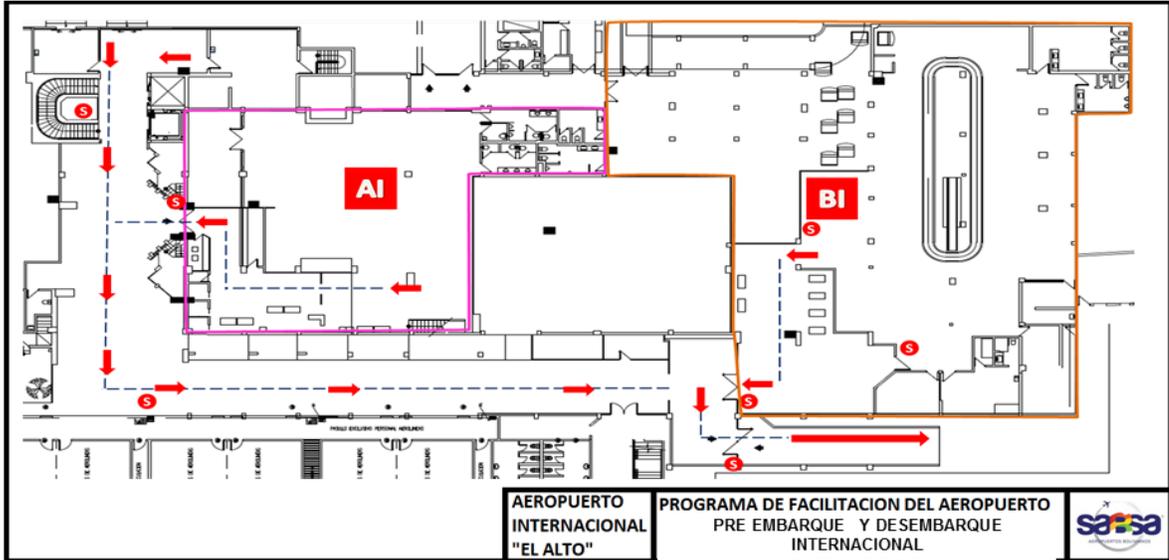
### "EL ALTO"

Gestión 2017

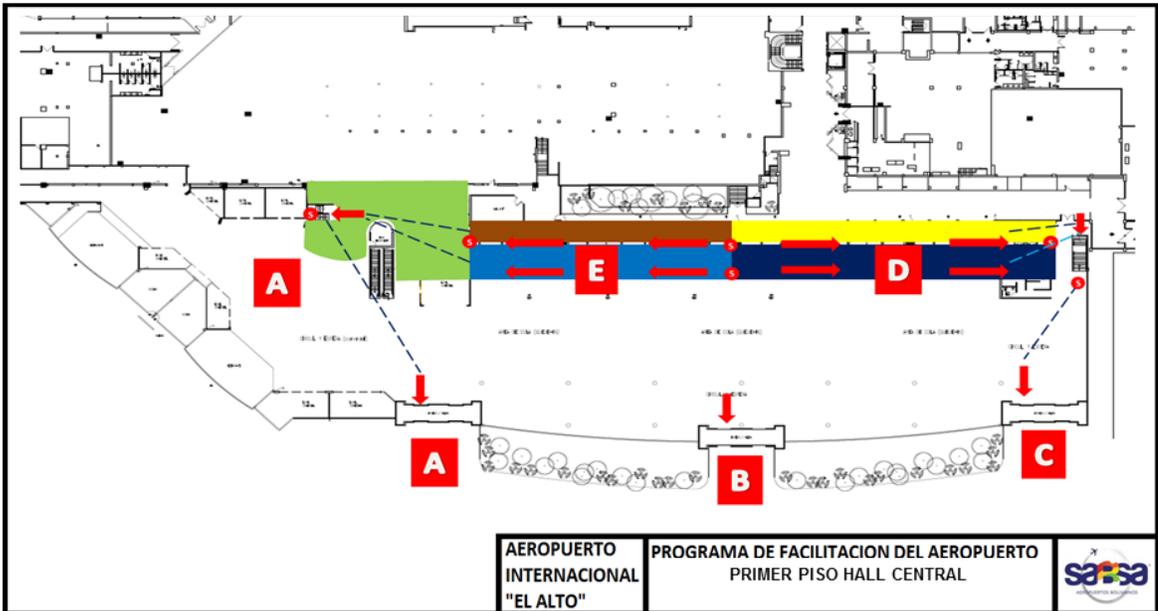
Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas

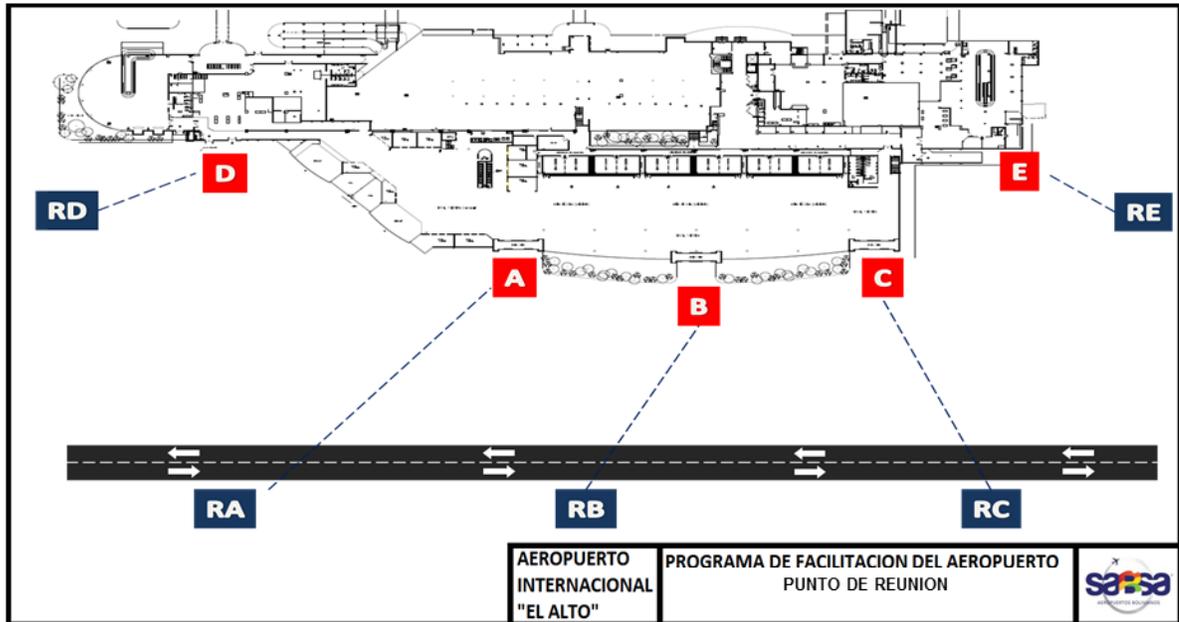
#### PRE EMBARQUE Y DESEMBARQUE INTERNACIONAL



#### PRIMER PISO HALL CENTRAL



**PUNTO DE REUNION**



**c) Salida Operativa**

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

- i. Área externa no obstruida
- ii. Es posible abrir la puerta de emergencia

**d) Salida Inoperativa**

Una salida se considera inoperativa cuando existen las siguientes condiciones:

- i. Las condiciones internas y/o externas no permitan una evacuación segura por esa salida (obstáculos, fuego externo).
- 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.

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

#### e) Pasajeros PMR´s

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

##### i) *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.

##### ii) *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.

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   71
-------------	-------------------	-------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

- 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.

### *iii) 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 “El Alto”, 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

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   <b>72</b>
-------------	-------------------	--------------------

	<b>PROGRAMA DE FACILITACION</b>		
	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL “EL ALTO”</b>		
	Gestión 2017	Fecha: 15-06-2017	71 páginas efectivas

- 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
- Dar información al personal de Bomberos y equipo de Emergencia

## 8 ANEXOS

**8.1.1.1 Formulario de “Pasajero Internacional en Transito”**

**8.1.1.2 Formulario “Inventario de Objetos Olvidados”**

**8.1.1.3 Formulario “Reprogramación de vuelos “**

**8.1.1.4 Manual de Solicitud de Anuncios**

**8.1.1.5 Manual de Señalización Aeroportuaria**

**8.1.1.6 Procedimiento de uso de Buses en Plataforma**

**8.1.1.7 Itinerario de vuelos compilado por Informes SABSA**

**8.1.1.8 Formulario de Solicitud de Perifoneo**

**8.1.1.9 Plan General de Evacuación**

**8.1.1.10 Programa de Procedimientos Médicos**

**8.1.1.11 Planos de todas las áreas de la Terminal Aeroportuaria El Alto**

Enmienda: 0	Fecha: Junio 2017	Página   <b>73</b>
-------------	-------------------	--------------------



# PROGRAMA DE FACILITACION

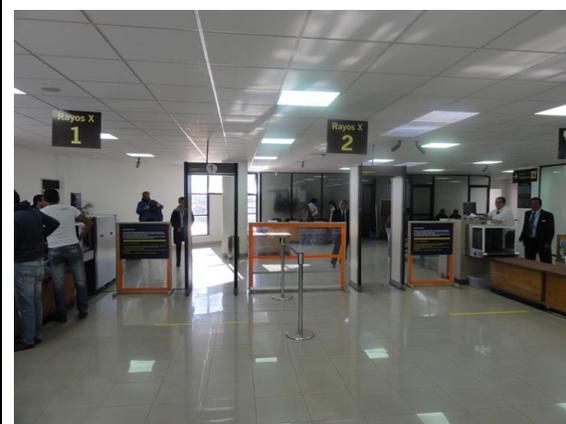
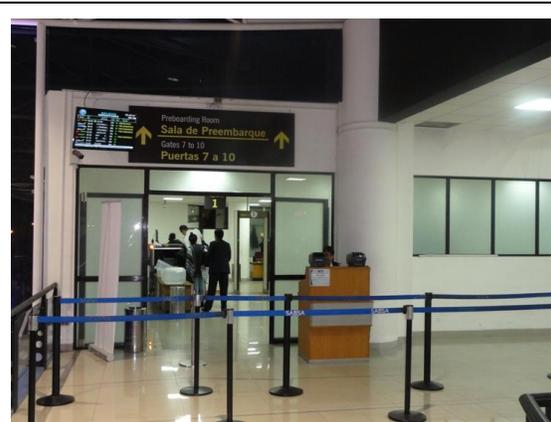
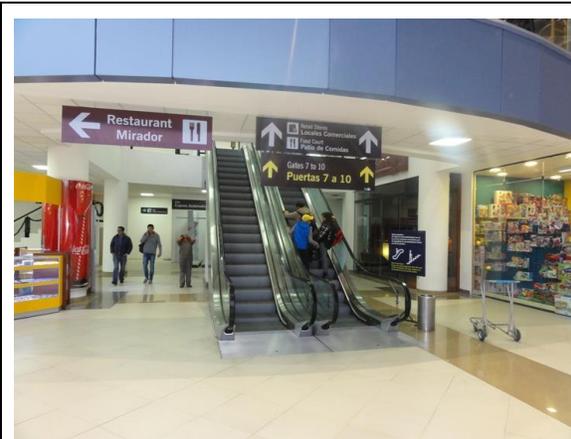
## AEROPUERTO INTERNACIONAL

### “EL ALTO”

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas





# PROGRAMA DE FACILITACION

## AEROPUERTO INTERNACIONAL

### “EL ALTO”

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas



Enmienda: 0

Fecha: Junio 2017

Página | 75



**PROGRAMA DE FACILITACION**

**AEROPUERTO INTERNACIONAL**

**“EL ALTO”**

Gestión 2017

Fecha: 15-06-2017

71 páginas efectivas





## FORMULARIO PASAJERO INTERNACIONAL EN TRANSITO

NOMBRE PAX	
LINEA AEREA	
Nro. VUELO LLEGADA	HORA
EQUIPAJE SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> CANTIDAD .....	No. TICKET: .....
LINEA AEREA	
Nro. VUELO SALIDA	HORA
NOMBRE Y CARGO DEL FUNCIONARIO	
FIRMA .....	FECHA / /

**Nota:** El funcionario de la línea aérea del vuelo de llegada deberá llenar este formulario, entregará una copia a SABSA y la otra a la Línea Aérea del vuelo de salida, esta última se hace cargo del embarque del pasajero.



## INDICE

I FINALIDAD.....	1
II RESPONSABILIDADES.....	1
III REGLAMENTACION DE PERIFONEO .....	1
GENERAL.....	1
ESPECIFICA.....	1
PROHIBICIONES.....	3
IV DISPOSICIONES FINALES.....	3
ANUNCIOS.....	4
1 ANUNCIOS DE SALIDA.....	4
2 LLAMADA A PRE EMBARQUE.....	4
3 ANUNCIOS DE LLEGADA.....	4
4 DEMORA Y CANCELACION.....	6
5 LLAMADA A MOSTRADOR.....	7
6 AVISOS DE SEGURIDAD.....	9
7 ANUNCIOS DE EJERCICIOS Y EMERGENCIAS.....	10
8 ANUNCIOS GENERALES.....	11
	14



Facilitación  
FAL

## MANUAL DE ANUNCIOS

---

### PRESENTACION.

Servicios de Aeropuertos Bolivianos Sociedad Anónima, SABSA, presenta el Manual de Anuncios de Información de Vuelo a través del sistema de altavoces en el Aeropuerto Internacional “El Alto” para ser usado por los operadores aéreos y SABSA.

Decisión que fue asumida por la Administración de SABSA y recomendado por la Superintendencia de Transportes ante la necesidad de mejorar y normalizar la información que se proporciona al público usuario del aeropuerto.

El Alto, marzo del 2017



## MANUAL DE ANUNCIOS

---

### I FINALIDAD

El Manual de Anuncios, tiene la finalidad de normar y mejorar los anuncios que se proporcionan al público usuario del aeropuerto a través del sistema de altavoces

Los mensajes, presentados en el presente Manual, nuevos en su mayoría, son breves y concretos, que esperamos satisfagan las necesidades del aeropuerto.

### II RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la información de salidas, llegadas, cambios de itinerario, cancelaciones, demoras y llamadas a pasajeros, recae en forma exclusiva en cada uno de los operadores aéreos, quienes son los encargados de brindar la información a los usuarios a través del sistema de altavoces.

SABSA tiene la responsabilidad de los anuncios generales, avisos de seguridad y del mantenimiento del sistema

### III REGLAMENTACION DE PERIFONEO

Todo operador de anuncios deberá observar la siguiente reglamentación:

#### ■ GENERAL

1. Toda operador aéreo tiene acceso al Sistema de Altavoces a través de líneas telefónicas internas, de acuerdo al siguiente:
  - Interno 62 sala de nacional de salidas
  - Interno 64 sala de internacional de salidas
  - Interno 65 sala principal
2. Cada operador aéreo debe solicitar los servicios de SABSA mediante uno de los formularios de solicitud de servicios que se encuentran en el adjunto "A", en caso de no contar con líneas telefónicas internas o cuando se presente una interrupción en el servicio telefónico interno
3. Cada anuncio será bilingüe, español e inglés como mínimo.



## MANUAL DE ANUNCIOS

---

4. La velocidad de lectura no será mayor a 100 palabras por minuto.
5. La modulación debe ser clara y legible.
6. Cada operador aéreo designará a la persona calificada para realizar los anuncios en los pre embarques.

### ■ ESPECIFICA

1. Los Operadores aéreos y SABSA deberán anunciar los mensajes siguiendo la reglamentación general y los mensajes tipo que se encuentran en el presente Manual.
2. Los Operadores aéreos se asegurarán de leer el mensaje, seleccionando previamente a ser difundido.

Ej. Preembarque nacional, internacional, Hall principal, desembarque nacional o internacional.

3. Cada anuncio debe ser emitido de la siguiente manera:

**Llegada.-** Indicando el nombre operador aéreo, el anuncio de llegada. Él número de vuelo, la procedencia, conexiones y el número de puerta de desembarque. Solo esta permitido hacer un anuncio en español y otro en inglés

**Salida.-** Indicando el nombre del operador aéreo, el anuncio de salida, él número de vuelo, el destino o destinos y el número de la puerta de embarque. Solo esta permitido efectuar tres llamadas a intervalos de 10 minutos. Estos anuncios se deben realizar con la anticipación de tiempo que demanda la nueva disposición reglamentaria de la FELCN para el control de narcóticos en las áreas de preembarque. Hasta veinte y treinta minutos antes de la salida de vuelos nacionales o internacionales, respectivamente.

**Abordo.-** Indicando el nombre del operador aéreo, el anuncio a los pasajeros del vuelo de que sé esta procediendo a abordar la aeronave.



## MANUAL DE ANUNCIOS

---

Solo esta permitido efectuar dos anuncios, el primero en forma normal y el segundo como última llamada.

**Demoras y cancelaciones.-** Indicando el nombre del operador aéreo, el anuncio de información de que el vuelo esta demorado o cancelado y toda la información complementaria. Solo esta permitido dos anuncios por vuelo.

### ■ PROHIBICIONES

1. Efectuar anuncios no autorizados por la Gerencia de SABSA.
2. Hacer abuso en el número de llamadas y anuncios.
3. Citar a mostradores a personas particulares y que no sean usuarios del operador aéreo.
4. Hacer llamadas al personal propio de las líneas aéreas.
5. Dar uso inadecuado al sistema.

## IV DISPOSICIONES FINALES

La reglamentación que acompaña al presente manual puede sufrir modificaciones de acuerdo a las necesidades del servicio.

Este Manual se encuentra en vigencia desde el primero de mayo del año 2001.

**ANUNCIOS****1. ANUNCIOS DE SALIDA:**

Su atención por favor, **(Aerolínea)** anuncia la salida del vuelo **(No. de vuelo)** a **(Destino)**, por puerta No. **(número)**

**Ej. Su atención por favor, Boliviana de Aviación anuncia la salida del vuelo 662 a Santa Cruz, por puerta número 9.**

Your attention please, **(Airline)** announces the departure of the flight **(Flight number)** to **(Destination)**, through gate number **(number)**

**E.g. Your attention please, Boliviana de Aviación announces the departure of the flight 662 to Santa Cruz, through gate number 9.**

**2. LLAMADA A PRE EMBARQUE:****2.1 PRE EMBARQUE**

Su atención por favor, **(Aerolínea)** solicita a los señores pasajeros del vuelo **(número)** destino **(destino)** favor ingresar por puerta número **(número)**.

**Ej. Su atención por favor, Boliviana de Aviación solicita a los señores pasajeros del vuelo 660 destino Santa Cruz favor ingresar por puerta número 9.**

Your attention please, **(airline)** request all passengers of the Flight **(number)** to **(destination)** please proceed through gate number **(number)**.

**Ex. Your attention please, Boliviana de Aviación request all passengers of the Flight 660 to Santa Cruz please proceed through gate number 9.**

## 2.2 ULTIMA LLAMADA VUELOS NACIONALES

Su atención por favor, esta es la última llamada de **(línea aérea)**, para el vuelo **(número)** destino **(destino)** señores pasajeros favor ingresar por puerta número **(número)**.

**Ej. Su atención por favor, esta es la última llamada de Amazonas, para el vuelo 300 destino Uyuni señores pasajeros favor ingresar por puerta número 8.**

Your attention please, **(airline)** last call, for the Flight **(number)** to **(destination)**, all passengers please proceed through gate **(number)**.

**Ex. Your attention please, Amazonas last call, for the Flight 300 to Uyuni, all passengers please proceed through gate 8.**

**2.3 ULTIMA LLAMADA VUELOS INTERNACIONALES**

Su atención por favor, esta es la última llamada de **(línea aérea)**, para el vuelo **(número)** destino **(destino)** señores pasajeros favor ingresar por puerta número **(número)**.

**Ej. Su atención por favor, esta es la última llamada de AVIANCA, para el vuelo 246 destino Bogota señores pasajeros favor ingresar por puerta número 13.**

Your attention please, **(airline)** last call, for immigration control of the Flight **(number)** all passengers please proceed through gate **(number)**.

**Ex. Your attention please, AVIANCA last call, for immigration control of the Flight 246 to Bogota all passengers please proceed through gate number 13.**

**3. ANUNCIOS DE LLEGADA:**

**3.1** Su atención por favor, **(Aerolínea)** anuncia la llegada de su vuelo **(Numero)** procedente de **(Procedencia)**, por puerta número **(número)**

**Ej. Su atención por favor, Lan Perú anuncia la llegada de su vuelo 2400 procedente de Lima, por puerta número 1**

Your attention please, **(Airline)** announces the arrival of the flight **(Flight number)** from **(Point of departure)**, by gate number **(number)**

**Ex. Your attention please, Lan Peru announces the arrival of the flight 2400 from Lima, by gate number 1.**

#### 4. **DEMORA Y CANCELACION:**

##### 4.1 DEMORA MODELO 1

Su atención por favor, El vuelo **(Número)** de **(Aerolínea)** destino **(destino)** está demorado, saldrá a horas **(hora)**

**Ej. Su atención por favor, El vuelo 922 de American Airlines destino Miami está demorado, despegará a horas 10:00**

Your attention please, **(Airline)** flight **(number)** to **(destination)** is delayed, will now depart at **(time)**

**E.g. Your attention please, American Airlines flight 922 to Miami is delayed, will now depart at 10:00**

#### 4.2 DEMORA MODELO 2

Su atención por favor, El vuelo **(Número)** de **(Aerolínea)** está demorado por **(razones)**, solicite mayor información en mostradores de la línea aérea.

**Ej. Su atención por favor, El vuelo 922 de American Airlines está demorado por mal tiempo, solicite mayor información en mostradores de la línea aérea**

Your attention please, **(Airline)** flight **(number)** is delayed due to **(reasons)**, for further information please contact **(airline)** information counter

**E.g. Your attention please, American Airlines flight 922 is delayed due to weather conditions, for further information please contact American Airlines information counter**

#### 4.3 CANCELACION

Su atención por favor, El vuelo **(Número)** de **(Aerolínea)** ha sido cancelado por **(razones)**, solicite mayor información en mostradores de la empresa, gracias.

**Ej. Su atención por favor, El vuelo 922 de American Airlines ha sido cancelado por mal tiempo, solicite mayor información en mostradores de la línea aérea, gracias.**

**MANUAL DE ANUNCIOS**

---

Your attention please, **(Airline)** flight **(number)** has been cancelled due to **(reasons)**, for further information please contact **(airline)** information counter

**Ex. Your attention please, American Airlines flight 922 has been cancelled due to weather conditions, for further information please contact American Airlines information counter**

**5. LLAMADA A MOSTRADOR:**

Su atención por favor, **Sr. (a) (nombre)** su presencia es requerida en mostradores de **(línea aérea)**

**Ej. Su atención por favor, Sr. Carlos Flores, su presencia es requerida en mostradores de Amazonas.**

Your attention please, **Mr. (Miss)** you are requested at **(airline)** counters

**Ex. Your attention please, Mr. John Smith, you are requested at Amazonas counter**

6. **AVISOS DE SEGURIDAD:**

6.1 ANUNCIO DE SEGURIDAD

Bienvenido al aeropuerto Internacional “El Alto”, por favor, no deje su equipaje desatendido, verifique que se encuentre cerrado y asegurado, gracias

Welcome to “El Alto” International airport, please, do not leave your baggage unattended, make sure that is closed and locked, thank you

6.2 ANUNCIO DE OBJETOS RESTRINGIDOS

Su atención por favor, se recuerda a los señores de vuelos nacionales e internacionales, que está prohibido portar sustancias inflamables, tóxicas y objetos punzo cortantes, estos serán confiscados durante la inspección de seguridad

Your attention please, we remind to domestic and international flight passengers, that is not allowed to carry on board flammable and toxic substances, as well as sharp objects, they will be confiscated if they are found during the security screening.

## **7. ANUNCIOS DE EJERCICIOS Y EMERGENCIAS:**

Leer dos veces y sólo con la autorización del Jefe de Aeropuerto

### **7.1 EJERCICIOS DE EVACUACION**

#### **MODELO 1**

Su atención por favor; en unos minutos se llevará a cabo en el aeropuerto, un ejercicio de evacuación, se ruega no alarmarse.

Your attention please, in a few moments, the airport administration will carry out an evacuation drill, please, do not get alarmed, thank you

#### **MODELO 2**

Su atención por favor, SABSA informa a los usuarios del aeropuerto, que en este momento se está efectuando un ejercicio de evacuación. Se ruega no alarmarse y seguir las instrucciones del personal del aeropuerto, gracias

Your attention please, an emergency drill is taking place at the airport at this moment, please, do not get alarmed and follow the instructions of the airport personnel, thank you

## 7.2 EJERCICIOS DE EMERGENCIA

### MODELO 1

Su atención por favor; en unos minutos se llevará a cabo en el aeropuerto, un ejercicio de emergencia, se ruega no alarmarse, gracias.

Your attention please, in a few moments, the airport administration will carry out an emergency drill, please, do not get alarmed, thank you

### MODELO 2

Su atención por favor, SABSA informa a los usuarios del aeropuerto, que en este momento se está efectuando un ejercicio de emergencia. Se ruega no alarmarse y seguir las instrucciones del personal del aeropuerto, gracias

Your attention please, an emergency drill is taking place at this moment, please do not get alarmed and follow the instructions of the airport personnel, thank you

### 7.3 EVACUACION Y EMERGENCIA REAL

#### 7.3.1 EVACUACION

Su atención por favor, por razones de seguridad, el aeropuerto esta siendo evacuado, por favor mantenga la calma y diríjase a la salida más cercana, siga las instrucciones del personal de seguridad.

Your attention please, due to security reasons, the airport is being evacuated, please, remain in calm and proceed to the closest exit and follow the instructions of the security personnel.

#### 7.3.2 EMERGENCIA

Su atención por favor, en este momento se lleva a cabo una emergencia real en el aeropuerto, por favor, rogamos no interferir con las labores del personal del aeropuerto, gracias.

Your attention please, a real emergency is taking place at the airport at this moment, please, do not obstruct the labors of the airport personnel, we will keep you informed, thank you for your kind cooperation.

**8. ANUNCIOS GENERALES:**

**8.1 EMBARQUE ANTICIPADO VUELOS NACIONALES**

Su atención por favor, SABSA recuerda a los señores pasajeros de vuelos nacionales: que el control de preembarque se cierra 20 minutos antes de la salida cada vuelo

Your attention please, SABSA reminds to domestic flight passengers that the preboarding control closes 20 minutes before each flight departure.

**8.2 EMBARQUE ANTICIPADO VUELOS INTERNACIONALES.**

Su atención por favor, SABSA recuerda a los señores pasajeros de vuelos internacionales: que el control de preembarque se cierra 30 minutos antes de la salida de cada vuelo

Your attention please, SABSA reminds to international flight passengers that the immigration control close 30 minutes before each flight departure

### 8.3 LEY DEL MEDIO AMBIENTE

**Su atención por favor, SABSA le recuerda que de acuerdo a la ley del medio ambiente, no está permitido fumar en ambientes cerrados, gracias**

**Your attention please, SABSA reminds you that according to the environmental law, smoking is not allowed in unventilated areas, thank you.**



## 1. Introducción

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 de los aeropuertos a localizar las instalaciones y servicios de los edificios de terminales aeroportuarias, ha dado lugar a la señalización aeroportuaria.

La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) es la autoridad competente que da legalidad para la navegación aérea del Estado Boliviano, mediante la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB), en la RAB 997 Facilitación para administradores de aeropuertos adjunto A (Reglamento sobre señalización para terminales aeroportuarias), hace mención sobre la necesidad de implementación de señales internacionales.

Por todo ello y siguiendo con el objetivo fundamental, de la DGAC, de mejorar las infraestructuras y facilitar al máximo su utilización por los clientes, se elabora el Manual de Señalización para el aeropuerto Internacional "El Alto".

El Aeropuerto Internacional de El Alto, está situado en la ciudad del mismo nombre, a 20 minutos del centro de la ciudad de La Paz a 4050 msnm. Para la comodidad de los usuarios de esta terminal aeroportuaria cuenta en su interior con salas de espera, salidas y llegadas de vuelos nacionales e internacionales, recojo de equipaje, restaurantes, cafeterías y tiendas comerciales para la compra de variados artículos.

Es considerado uno de los principales aeropuertos a nivel nacional, debido a que en él se concentran los flujos de visitantes nacionales y extranjeros que llegan a la ciudad de La Paz, se constituye en un espacio de gran importancia para la actividad turística de las ciudades de La Paz y El Alto.

## 2. Operadores aéreos

Los operadores aéreos que operan en el aeropuerto son:





### 3. Zonificación Aeropuerto de El Alto.

Es necesario implementar un sistema de organización, para mejorar todas las zonas públicas y zonas Restringidas del aeropuerto de El Alto.

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

- ✚ **Zona 1:** Esta zona comprende el Ingreso al aeropuerto, parqueo público, parqueo cerrado.
  
- ✚ **Zona 2:** Esta zona comprende toda la parte interior del hall principal de acceso a los pasajeros, usuarios y público en general.
  
- ✚ **Zona 3:** Esta zona comprende el sector de salidas y llegadas nacionales e internacionales, es una zona restringida exclusiva para los pasajeros.
  
- ✚ **Zona 4:** Esta zona comprende las oficinas administrativas de SABSA, área técnica.

## Zona 1: Ingreso al Aeropuerto, estacionamiento publico

- Señalización de parqueos
- Parqueo asistencia PMR
- Parqueo exclusivo de minibuses
- Parqueo cerrado
- Parqueo de Taxis sindicalizados del aeropuerto

	 	 
<p><b>Zona 1 Exterior</b> Parqueo para discapacitados</p>	<p><b>Cantidad:</b> 12 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 90 cm. Alto: 120 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Playa de estacionamiento público.</li> <li>○ Puertas de ingreso</li> <li>○ Zona de llegadas nacional e internacional</li> </ul>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Pintura liquida</li> </ul>	<p><b>Tipografía:</b></p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 284 Blanco</p>	<p><b>Traducción de léxico:</b></p>

		
<p><b>Zona 1 Exterior</b> Parqueo exclusivo de minibuses</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 50 cm. Alto: 130 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Parqueo de minibuses</li> </ul>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plancha galvanizada</li> </ul>	<p><b>Tipografía:</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 284 Blanco</p>	<p><b>Traducción de léxico:</b></p>

		
<p><b>Zona 1 Exterior</b> Parqueo cerrado</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 50 cm. Alto: 130 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Parqueo de cerrado</li> </ul>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plancha galvanizada</li> </ul>	<p><b>Tipografía:</b> News Gothic Bold</p>

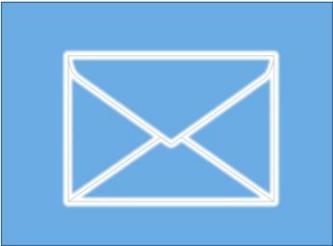
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 284 Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b>
---	---	------------------------------

		
<b>Zona 1 Exterior</b> Parqueo de Taxis Sindicalizados del Aeropuerto	<b>Cantidad:</b> 2 unidades Una cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 50 cm. Alto: 130 cm.
<b>Ubicación:</b> ○ Parqueo de vehículos salidas nacionales e internacionales	<b>Tipo de material:</b> ○ Plancha galvanizada	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 284 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b>

## Zona 2: Hall principal terminal aeroportuaria

- Correos
- Informaciones del Aeropuerto
- ATT

- Defensoría de la niñez y Adolescencia
- Guarda equipaje
- Farmacia
- Ascensor para PMR
- Cambio de moneda
- Restaurantes – Patio de Comidas
- Cajeros Automáticos
- Baños

		
<p><b>Zona 2 Hall Central</b> Mostrador de correos</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 80 cm. Alto: 80 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hall Central</li> </ul>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Marco metálico con soporte</li> </ul>	<p><b>Tipografía:</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 284 Blanco</p>	<p><b>Traducción de léxico:</b></p>

		
<b>Zona 2 Hall Central</b> Mostrador de ATT	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 80 cm. Alto: 80 cm.
<b>Ubicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hall Central</li> </ul>	<b>Tipo de material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Marco metálico con soporte</li> </ul>	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 284 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b>

		
<b>Zona 2 Hall Central</b> Mostrador de Informaciones	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 80 cm. Alto: 80 cm.
<b>Ubicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hall Central</li> </ul>	<b>Tipo de material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Marco metálico con soporte</li> </ul>	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold

<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b>

		
<b>Zona 2 Hall Central</b> Mostrador de la Defensoría de la niñez y adolescencia	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 80 cm. Alto: 80 cm.
<b>Ubicación:</b> ○ Hall Central	<b>Tipo de material:</b> ○ Trupan ○ Marco metálico con soporte	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b>

		
---	---	--

<b>Zona 2 Hall Central</b> Guarda Equipaje	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 35 cm. Alto: 70 cm.
<b>Ubicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Área de Llegadas</li> </ul>	<b>Tipo de material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Marco metálico con soporte</li> </ul>	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Inglés:</b> Luggage Storage <b>Español:</b> Guarda Equipaje

		
<b>Zona 2 Hall Central</b> Farmacia	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Un cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 130 cm. Alto: 50 cm.
<b>Ubicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hall Central – Video Wall</li> </ul>	<b>Tipo de material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Marco metálico con soporte</li> </ul>	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 284 Verde Pantone 368	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Inglés:</b> Pharmacy <b>Español:</b> Farmacia

		
<p><b>Zona 2 Hall Central</b> Ascensor</p>	<p><b>Cantidad:</b> 4 unidades Doble cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 130 cm. Alto: 40 cm.</p>
		
<p><b>Zona 2 Hall Central</b> Ascensor</p>	<p><b>Cantidad:</b> 4 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 80 cm. Alto: 30 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hall Central detrás de las gradas</li> <li>○ Patio de comidas</li> <li>○ Desembarque internacional</li> </ul>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Marco metálico con soporte</li> </ul>	<p><b>Tipografía:</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 284 Blanco</p>	<p><b>Traducción de léxico:</b> <b>Inglés:</b> Elevator <b>Español:</b> Ascensor</p>

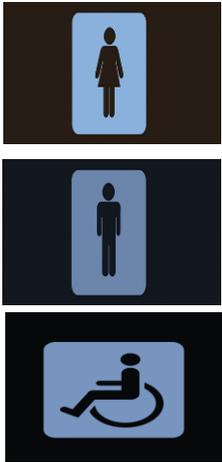
		
<p><b>Zona 2 Hall Central</b> Casa de Cambio</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 210 cm. Alto: 40 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hall Central</li> <li>○ Desembarque internacional</li> </ul>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Marco metálico con soporte</li> </ul>	<p><b>Tipografía:</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 284 Blanco</p>	<p><b>Traducción de léxico:</b> <b>Inglés:</b> Money Exchange <b>Español:</b> Casa de Cambio</p>

		
<p><b>Zona 2 Hall Central - Mezaninne</b> Patio de Comidas</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Doble cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 210 cm. Alto: 40 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hall Central</li> <li>○ Mezaninne</li> </ul>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Marco metálico con soporte</li> </ul>	<p><b>Tipografía:</b> News Gothic Bold</p>

<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 284 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Inglés:</b> Food Court <b>Español:</b> Patio de Comidas
---	---	---

		
<b>Zona 2 Hall Central</b> Cajeros Automáticos	<b>Cantidad:</b> 2 unidades Doble cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 210 cm. Alto: 40 cm.
<b>Ubicación:</b> ○ Hall Central	<b>Tipo de material:</b> ○ Trupan ○ Marco metálico con soporte	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 284 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Inglés:</b> ATM's <b>Español:</b> Cajeros Automáticos

		
<b>Zona 2 Hall Central</b>	<b>Cantidad:</b>	<b>Medidas:</b>

Baños	4 unidades Una cara con información	Ancho: 130 cm. Alto: 40 cm.
		
<b>Zona 2 Hall Central</b> Baños	<b>Cantidad:</b> 12 unidades Una cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 40 cm. Alto: 40 cm.
<b>Ubicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hall Central detrás de las gradas</li> <li>○ Hall Central lado oeste</li> <li>○ Patio de comidas</li> <li>○ Sector de llegadas</li> </ul>	<b>Tipo de material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Marco metálico con soporte</li> </ul>	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 284 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Inglés:</b> <b>Español:</b>

### Zona 3: Salidas y llegadas nacionales e internacionales

#### 3.1 Zona de Pre embarque Internacional

- Numero de puertas de embarque salidas internacionales
- Control FELCN
- Casetas de Revisión FELCN
- Caseta de Revisión Aduana Nacional
- Migración
- Dutty free

- Restaurante
- Baños.
- Sala VIP Lounge

	 	 
<p><b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b>  <b>3.1 Zona de Pre embarque Internacional</b></p>	<p><b>Cantidad:</b>  4 unidades  Una cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b>  Ancho: 130 cm.  Alto: 40 cm.</p>
		
<p><b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b>  <b>3.1 Zona de Pre embarque Internacional</b></p>	<p><b>Cantidad:</b>  4 unidades  Doble cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b>  Ancho: 70 cm.  Alto: 35 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pre embarque internacional</li> </ul>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Marco metálico con soporte</li> </ul>	<p><b>Tipografía:</b>  News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b></p>	<p><b>Color base del cartel:</b></p>	<p><b>Traducción de léxico:</b></p>

RAB 997 Facilitación	Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Ingles:</b> Gate <b>Español:</b> Puerta
----------------------	--------------------------------	---

		
<b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Policía Narcóticos	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 210 cm. Alto: 40 cm.
<b>Ubicación:</b> ○ Pre embarque internacional	<b>Tipo de material:</b> ○ Trupan ○ Marco metálico con soporte	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> Police Narcotics <b>Español:</b> Policía Narcóticos

		
<b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b>	<b>Cantidad:</b> 4 unidades	<b>Medidas:</b> Ancho: 40 cm.

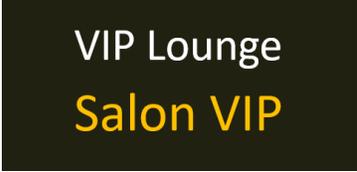
Policía Narcóticos - Casetas	Una cara con información	Alto: 40 cm.
<b>Ubicación:</b> ○ Pre embarque internacional	<b>Tipo de material:</b> ○ Trupan	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> Police Narcotics <b>Español:</b> Policía Narcóticos

		
<b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Aduana Nacional – Caseta de Revisión	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 40 cm. Alto: 40 cm.
<b>Ubicación:</b> ○ Pre embarque internacional	<b>Tipo de material:</b> ○ Trupan ○	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b>	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> <b>Español:</b>

		
<b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Migración	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 210 cm. Alto: 40 cm.
<b>Ubicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pre embarque internacional</li> </ul>	<b>Tipo de material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Con marco metálico y soporte</li> </ul>	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Inglés:</b> Migration <b>Español:</b> Migración

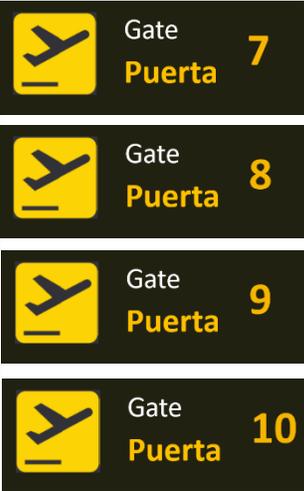
		
<b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Duty Free	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 320 cm. Alto: 50 cm.
<b>Ubicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pre embarque internacional</li> </ul>	<b>Tipo de material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Con marco metálico y soporte</li> </ul>	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold

<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Azul Pantone 284 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> Duty Free <b>Español:</b> Duty Free
---	---	---

		
<b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Salón VIP	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 210 cm. Alto: 40 cm.
<b>Ubicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pre embarque internacional</li> </ul>	<b>Tipo de material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Con marco metálico y soporte</li> </ul>	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> VIP Lounge <b>Español:</b> Salon VIP

### 3.2 Zona de Pre embarque Nacional

- Numero de puertas de pre embarque salidas nacionales

		
<p><b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> 3.1 Zona de Pre embarque Nacional</p>	<p><b>Cantidad:</b> 4 unidades Una e cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 130 cm. Alto: 40 cm.</p>
		
<p><b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Pre embarque nacional</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Doble cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 70 cm. Alto: 35 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pre embarque Nacional</li> </ul>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Marco metálico con soporte</li> </ul>	<p><b>Tipografía:</b> News Gothic Bold</p>

<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> Gate <b>Español:</b> Puerta
---	---	---

### 3.3 Zona de Llegadas Internacionales

- Sala de llegadas vuelos internacionales
- Migración
- Aduana
- SENASAG
- Recojo de equipajes
- Carros porta equipajes
- Salida.
- Conexiones con otros vuelos.

		
<b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Llegadas Internacionales	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 210 cm. Alto: 40 cm.
<b>Ubicación:</b> ○ Desembarque internacional	<b>Tipo de material:</b> ○ Trupan ○ Con marco metálico y soporte	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> International Arrival <b>Español:</b> Llegadas Internacionales

		
<p><b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Migración</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p>Medidas: Ancho: 320 cm. Alto: 50 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desembarque internacional</li> </ul>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Con marco metálico y soporte</li> </ul>	<p><b>Tipografía:</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco</p>	<p><b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> Migración <b>Español:</b> Migración</p>

		
<p><b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Aduana Nacional - SENASAG</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Una cara con información</p>	<p>Medidas: Ancho: 320 cm. Alto: 50 cm.</p>

<b>Ubicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desembarque internacional</li> </ul>	<b>Tipo de material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Con marco metálico y soporte</li> </ul>	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> Customs <b>Español:</b> Aduana

		
<b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Entrega de Equipajes	<b>Cantidad:</b> 2 unidades Doble cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 210 cm. Alto: 40 cm.
<b>Ubicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desembarque internacional</li> </ul>	<b>Tipo de material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Con marco metálico y soporte</li> </ul>	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> Baggage Claim <b>Español:</b> Entrega de Equipaje

		
<p><b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Carros Portaequipajes</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 130 cm. Alto: 40 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desembarque internacional</li> </ul>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Con marco metálico y soporte</li> </ul>	<p><b>Tipografía:</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco</p>	<p><b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> Bagagge Trolleys <b>Español:</b> Carros Portaequipajes</p>

		
<p><b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Salida</p>	<p><b>Cantidad:</b> 2 unidades Una cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 210 cm. Alto: 40 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p>	<p><b>Tipo de material:</b></p>	<p><b>Tipografía:</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desembarque internacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Con marco metálico y soporte</li> </ul>	News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> Exit <b>Español:</b> Salida

		
<b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Área de desembarque	<b>Cantidad:</b> 2 unidades Doble cara con pictogramas	Medidas: Ancho: 210 cm. Alto: 40 cm.
<b>Ubicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desembarque internacional</li> </ul>	<b>Tipo de material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Con marco metálico y soporte</li> </ul>	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> <b>Español:</b>

### 3.4 Zona de Llegadas Nacionales

- Sala de llegadas vuelos nacionales
- Recojo de equipajes
- Salida.

- Conexiones con otros vuelos.

		
<p><b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Llegadas Nacionales</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 210 cm. Alto: 40 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desembarque nacional</li> </ul>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Con marco metálico y soporte</li> </ul>	<p><b>Tipografía:</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco</p>	<p><b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> Domestic Arrival <b>Español:</b> Llegadas Nacionales</p>

		
<p><b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Llegadas Nacionales</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad Doble cara con información</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 210 cm. Alto: 40 cm.</p>

<b>Ubicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desembarque nacional</li> </ul>	<b>Tipo de material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Con marco metálico y soporte</li> </ul>	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> Bagagge Claim <b>Español:</b> Entrega de Equipajes

		
<b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Llegadas Nacionales	<b>Cantidad:</b> 1 unidad Una cara con información	<b>Medidas:</b> Ancho: 210 cm. Alto: 40 cm.
<b>Ubicación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desembarque nacional</li> </ul>	<b>Tipo de material:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Con marco metálico y soporte</li> </ul>	<b>Tipografía:</b> News Gothic Bold
<b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación	<b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco	<b>Traducción de léxico:</b> <b>Ingles:</b> Exit <b>Español:</b> Salida

		
<p><b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Llegadas Nacionales</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad doble cara con pictogramas</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 210 cm. Alto: 40 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desembarque nacional</li> </ul>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trupan</li> <li>○ Con marco metálico y soporte</li> </ul>	<p><b>Tipografía:</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación</p>	<p><b>Color base del cartel:</b> Amarillo Pantone 116 Blanco</p>	<p><b>Traducción de léxico:</b> <b>Inglés:</b> <b>Español:</b></p>

#### **Zona 4: Oficinas Administrativas Instituciones del Estado**

- Aduana Nacional
- Jefatura de Seguridad Policial Aeroportuaria (JESPA)
- FELCN
- Migración

		
		
<p><b>Zona 3 Salidas y Llegadas Nacionales e Internacionales</b> Área de Llegadas Nacionales e Internacional</p>	<p><b>Cantidad:</b> 1 unidad doble cara</p>	<p><b>Medidas:</b> Ancho: 80 cm. Alto: 60 cm.</p>
<p><b>Ubicación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Área de Llegadas Nacionales e Internacional</li> </ul>	<p><b>Tipo de material:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Policarbonato</li> <li>○ Con soporte de aluminio</li> </ul>	<p><b>Tipografía:</b> News Gothic Bold</p>
<p><b>Información y enmiendas:</b> RAB 997 Facilitación</p>	<p><b>Color base del cartel:</b></p>	<p><b>Traducción de léxico:</b> <b>Inglés:</b> <b>Español:</b></p>



## CIRCULAR

### SABSA/GAP/CIR-0020/09/16-LP

**A :** OPERADORES AÉREOS

**De :** Roberto Cortez Sanchez  
**Gerente de Aeropuerto**  
**Servicios de Aeropuertos Bolivianos La Paz**

**REF. :** PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS PARA USO DE BUSES

**FECHA:** La Paz, 20 de septiembre de 2016

Distinguidos Señores:

Mediante la presente y en complementación a la circular SABSA/GAP/CIR-0015/07/16-LP, ponemos en conocimiento de ustedes, los siguientes procedimientos que deben aplicarse para el servicio de transporte de pasajeros.

- **Embarque de Pasajeros:** Si el operador tiene una cantidad superior a 50 pasajeros, el personal de tráfico de la línea aérea en coordinación con personal AVSEC de SABSA, deberá abordar en primera instancia a los primeros 50 pasajeros, en los 2 buses a la vez. El personal de Tráfico del Operador Aéreo, es responsable de comunicar al resto de los pasajeros, la permanencia en sala hasta el retorno de los buses de transporte y finalmente continuar el abordaje hasta la finalización o cierre de vuelo del mismo.
- **Desembarque de Pasajeros:** Si el Operador tiene una cantidad superior a 50 pasajeros, el personal de la línea aérea, deberá coordinar con la tripulación de su aeronave, para que en primera instancia desembarquen los primeros 50 pasajeros. A la vez, el personal de la tripulación de cabina, deberá comunicar al resto de los pasajeros que permanezcan a bordo de la aeronave, hasta el retorno de los buses, para finalizar con el desembarque total de los pasajeros.
- **Embarques Simultáneos:** De existir 2 o más vuelos de embarque a la misma hora y con diferencia máxima de 10 minutos, los Operadores Aéreos, deberán coordinar con el personal AVSEC de SABSA, cuya prioridad, le será otorgada a la primera salida de cualquier Operador Aéreo.
- **Arribos Simultáneos:** De existir 2 o más arribos a la misma hora o con una diferencia de 10 minutos de una aeronave a otra, se dará prioridad al desembarque de acuerdo a la secuencia de llegadas de



las aeronaves. Para tal efecto, el Operador Aéreo, deberá coordinar con el personal SAT de SABSA, a fin de tener un desembarque ordenado y seguro. De la misma forma, el personal de la línea aérea en caso de NO ser su aeronave el primero en la secuencia de llegadas, deberá coordinar con su tripulación de cabina, para que a la vez éstos comuniquen la permanencia de los pasajeros a bordo de la aeronave, hasta la llegada de los buses de SABSA.

- **Embarque y desembarque de pasajeros simultáneos:** De existir embarque y desembarque simultáneos, se dará prioridad al desembarque de pasajeros; para lo cual, el Operador Aéreo que esté en espera de la atención de buses para su embarque y la misma pueda generar demora en su operación, podrá coordinar con el personal de AVSEC, informando que se procederá a guiar a los pasajeros a la aeronave asignada, bajo responsabilidad y custodia de su personal.

### **USO DE LOS BUSES:**

- a) **Uso Obligatorio:** El uso de los buses es obligatorio para todos los Operadores Aéreos en los siguientes casos:

1. Cuando la aeronave del Operador aéreo, se encuentre en el parqueo 1, independientemente del área asignada para el embarque/desembarque de pasajeros.
2. Cuando la aeronave del Operador aéreo, se encuentre en los parqueos 1, 2 y el área asignada para el embarque/desembarque de pasajeros sea en área nacional.
3. Cuando la aeronave del Operador Aéreo, se encuentra en parqueo 7 auxiliar y el embarque/desembarque de pasajeros sea en área internacional.
4. Cuando por razones técnicas la manga de abordaje de parqueo 3, se encuentre inoperable y el embarque o desembarque de los pasajeros, esté coordinada por sector nacional.
5. Cuando por razones técnicas, las mangas de abordaje de parqueos 5, 6 y/o 7, se encuentren inoperables y el embarque o desembarque de los pasajeros esté coordinado por sector internacional.

- b) **Exención del Uso de Buses:** El uso obligatorio de los buses de pasajeros, queda exento cuando:

1. La aeronave se encuentre en parqueo 2 y el embarque y/o desembarque de pasajeros esté coordinado por sector internacional.
2. Cuando los buses de pasajeros, se encuentren en atención a otro vuelo y la espera de esta atención pueda generar demora en el embarque o desembarque de pasajeros del Operador Aéreo solicitante. Para esta exención, se deberá coordinar con el personal de AVSEC en caso

---

#### **OFICINA CENTRAL**

Aeropuerto "Jorge Wilstermann"  
Nº Piloto: 591 - 4 - 4120400  
Fax: 591 - 4 - 4120410  
Casilla: 5550  
Cochabamba - Bolivia

Aeropuerto Internacional "Viru Viru"  
Nº Piloto: 591 - 3 - 3385000  
Fax: 591 - 3 - 3385514  
Casilla: 1809  
Santa Cruz - Bolivia

Aeropuerto Internacional "El Alto"  
Nº Piloto: 591 - 2 - 2157300  
Fax: 591 - 2 - 2157400  
Casilla: 5327  
La Paz - Bolivia



de embarque y con personal de SAT en el caso de desembarque de pasajeros, informando que se procederá a guiar a los pasajeros a la aeronave o a la sala de desembarque asignada, según sea el caso.

3. Por cualquier problema técnico que se presente en el funcionamiento normal de los buses y esto impida su uso.
4. Se deja a decisión del Operador Aéreo, la solicitud y uso de los buses, cuando la aeronave se encuentre en parqueo 4, indistintamente si el embarque/desembarque de pasajeros sea por área nacional o internacional.

Atentamente,



Cic Roberto C. Cortez  
GERENTE AEROPUERTO INT. EL "ALTO"  
SALA NACIONALIZADA

RCCS/jba/wr  
c.c. : GAP/correl.

**OFICINA CENTRAL**  
Aeropuerto "Jorge Wilstermann"  
Nº Piloto: 591 - 4 - 4120400  
Fax: 591 - 4 - 4120410  
Casilla: 5550  
Cochabamba - Bolivia

Aeropuerto Internacional "Viru Viru"  
Nº Piloto: 591 - 3 - 3385000  
Fax: 591 - 3 - 3385514  
Casilla: 1809  
Santa Cruz - Bolivia

Aeropuerto Internacional "El Alto"  
Nº Piloto: 591 - 2 - 2157300  
Fax: 591 - 2 - 2157400  
Casilla: 5327  
La Paz - Bolivia

...S.A.  
COMPAÑIA DE SERVICIO DE  
TRANSPORTE AEREO  
LA PAZ - BOL

10:30  
e.  
**RECIBIDO**  
23/09 2016

...S.A.  
COMPAÑIA DE SERVICIO DE  
TRANSPORTE AEREO  
LA PAZ - BOL

**PERUVIAN**  
**RECIBIDO**  
Fecha: 23-Sep-16  
Firma: *[Signature]*

23/09/16 *[Signature]*

**AMERICAN AIRLINES**  
**RECIBIDO**  
2 SET. 2016  
AEROPUERTO  
Hora: .....:.....

Avianca  
**RECIBIDO**  
23 SEP 2016  
*[Signature]*  
FIRMA

*[Signature]*  
TAM  
Juan Carlos Ancoipa

**RECIBIDO**  
23 SEP 2016  
AEROPUERTO

...S.A.  
...A  
23 SEP 2016  
AEROPUERTO



## AEROPUERTO INTERNACIONAL "EL ALTO"



### (ANEXO 8) PROCEDIMIENTOS MÉDICOS

(Revisión 2, Julio de 2013)  
La Paz - Bolivia

## ÍNDICE

	TÍTULO	PÁGINA
	Carátula .....	A8-1
	Índice .....	A8-2

## CAPÍTULOS

CAPÍTULO 1	PROCEDIMIENTOS MÉDICOS DEL AEROPUERTO	PÁGINA
	1.1. Introducción	A8-3
	1.2. Responsabilidades y Funciones	A8-3

CAPÍTULO 2	ATENCIÓN DE PASAJEROS EN LA TERMINAL Y AERONAVES	PÁGINA
	2.1. Normativa	A8-5

CAPÍTULO 3	REQUISITOS PARA TRANSPORTE DE PASAJEROS ENFERMOS POR AEROLÍNEAS COMERCIALES	PÁGINA
	3.1. Normativa	A8-6

CAPÍTULO 4	TRANSPORTE DE PASAJEROS ENFERMOS	PÁGINA
	4.1. Normativa	A8-7

## **CAPÍTULO 1**

### **PROCEDIMIENTOS MÉDICOS DEL AEROPUERTO**

#### **1.1. INTRODUCCIÓN.**

- 1.1.1.** Establecer procedimientos y responsabilidades para la atención de pasajeros que requieran asistencia médica en el Aeropuerto Internacional "El Alto".
- 1.1.2.** Establecer procedimientos y responsabilidades para pasajeros enfermos, gravemente enfermos o con necesidades especiales, que requieran recepción o evacuación, en el Aeropuerto Internacional "El Alto".

#### **1.2. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES.**

- 1.2.1.** En cumplimiento a la normativa vigente Ley Aeronáutica de Bolivia 2902 del 29 de octubre de 2004, Artículo 101. se ha visto por conveniente la elaboración del presente documento.

##### **"DERECHOS DE LOS PASAJEROS**

##### **ARTÍCULO 101°.**

*Los pasajeros de transporte aéreo tienen los siguientes derechos:*

- (a).** *A ser tratado como persona, con respeto y consideración a su dignidad humana.*
  - (b).** *A ser oportunamente informados de cambios de fuerza mayor.*
  - (c).** *A ser atendidos adecuadamente por cambio de horario, cancelación del vuelo sin cargo alguno.*
  - (d).** *A la garantía de su salud y la vida.*
  - (e).** *A sus garantías constitucionales y los derechos humanos.*
  - (f).** *Al derecho de percibir el reembolso por daños y perjuicios ocasionados."*
- 1.2.2.** Cuando sea necesario, y a requerimiento de la autoridad en salud del Estado, el servicio médico coadyuvara en las acciones de acuerdo a las necesidades que se presenten para apoyar los programas de salud vigentes y medidas sanitarias.
  - 1.2.3.** La Unidad Médica Aeroportuaria del Aeropuerto Internacional "El Alto" brinda los servicios de asistencia en primer nivel a usuarios que se encuentren en la terminal.
  - 1.2.4.** Los pasajeros transferidos, enfermos, gravemente enfermos o con necesidades especiales, que son transportados por las líneas aéreas, son responsabilidad de las mismas hasta su adecuada evacuación a un centro médico de referencia.
  - 1.2.5.** El servicio médico debe prever la dotación y existencia de los materiales, insumos y los recursos recomendados por la OACI documento 9137, parte 7, mediante la administración de SABSA para el Deposito COE.
  - 1.2.6.** El uso de la ambulancia de SABSA está destinada específicamente, para la atención de víctimas en accidentes aéreos, y excepcionalmente podrá ser solicitada por el médico de turno a Jefatura de Aeropuerto para la atención de pasajeros, de visitantes y personal del aeropuerto que se encuentren en la terminal y que a criterio médico se considere una emergencia con riesgo de vida de los mismos.
  - 1.2.7.** En lo pertinente a responsabilidad por muerte o lesión del pasajero, se deberá remitir a lo dispuesto en Ley Aeronáutica de Bolivia 2902 del 29 de octubre de 2004 Artículo 126

**“ARTÍCULO 126°.**

*El transportador es responsable por los daños causados por muerte, incapacidad total o parcial permanente, incapacidad total o parcial temporal, lesión corporal o psíquica sufridas por un pasajero, cuando el accidente que ocasionó el daño se haya producido a bordo de la aeronave o durante las operaciones de embarque o desembarque.*

Se entiende por operaciones de embarque, el lapso comprendido entre el momento en que los pasajeros abandonan el terminal o edificio del aeródromo para dirigirse a la aeronave. Las operaciones de desembarque concluyen cuando el pasajero, después de salir de la aeronave, ingresa al edificio terminal del aeródromo.”

- 1.2.8.** En relación a levantamiento legal de cadáver esta debe ser realizada por autoridades correspondiente (ART 177 Código procedimiento penal).

## CAPÍTULO 2

### ATENCIÓN DE PASAJEROS EN LA TERMINAL Y AERONAVES

#### 2.1. NORMATIVA.

Cuando se requiera los servicios del personal de la UMA en diferentes áreas, se debe tener en cuenta:

- 2.1.1.** El medico de la Unidad Médica Aeroportuaria, en conformidad a lo establecido en la ley 3131 del 8 de agosto de 2005 Artículo 3, ejercerá su labor al tenor de:

**“ARTÍCULO 3.**

- a) *La profesión médica está consagrada a la defensa de la vida, cuidado de la salud integral de la persona, familia y comunidad.*
- b) *El médico ejerce una labor en el marco de la probabilidad de toda ciencia para obtener resultados probables.*
- c) *El medico en el ejercicio de su profesión actuará con autonomía e independencia, guiado por normas y protocolos vigentes.*
- d) *El secreto médico es inviolable salvo las excepciones previstas en la presente Ley.”*

- 2.1.2.** Los pasajeros que requieran atención médica deben ser trasladados o referidos al consultorio de UMA. Si su estado y las condiciones lo permiten.

- 2.1.3.** Cuando se solicite la presencia del médico en cualquier sector del aeropuerto, debe ser porque el estado de salud del pasajero está tan comprometido que imposibilita su traslado a las instalaciones de la unidad médica o que su ubicación no se lo permite ya que comprometería los procedimientos de seguridad.

- 2.1.4.** En caso de requerir atención medica en aeronave, la tripulación debe brindar todo el apoyo posible al personal medico para ingresar y salir de la aeronave así como atender los requerimientos del mismo con prioridad a la emergencia y sobre el resto de los pasajeros.. Ley general de transporte art. 118 - i, art 119, art 120 – iii.

## CAPÍTULO 3

# REQUISITOS PARA TRANSPORTE DE PASAJEROS ENFERMOS POR AEROLÍNEAS COMERCIALES

### 3.1. NORMATIVA.

**3.1.1.** Cualquier aeronave que transporte pasajeros enfermos debe contar con el certificado médico del enfermo, que contenga las especificaciones médicas pertinentes expedidas por el médico tratante para realizar viaje por vía aérea, expedido con un mínimo de 24 horas de antelación (art 34 reglamento de protección de los derechos del usuario de aeropuerto) e informar a Jefatura de aeropuerto, UMA, desde el sitio de origen del vuelo y antes del despegue, los siguientes datos:

- (a). Nombre completo del paciente
- (b). Destino
- (c). Edad
- (d). Diagnóstico
- (e). Estado actual
- (f). Tipo de acompañante (familiar, médico, etc.)
- (g). Lugar de remisión.

**3.1.2.** Como requisito para su transporte, todo paciente referido debe tener asegurado un centro hospitalario y transporte sanitario donde será recibido (norma nacional de referencia y retorno, Capítulo II inciso 15: Es responsabilidad del establecimiento de salud de origen realizar el trámite de referencia ante el establecimiento de mayor capacidad resolutive, inciso 13. En el proceso de traslado durante la referencia de personas atendidas en situación de emergencia, se debe aplicar las disposiciones de la norma técnica respectiva, priorizando acciones de estabilización del paciente previas al traslado). Se exceptúan los casos de atentados terroristas, emergencias estructurales como terremotos, sismos, inundaciones y maremotos, accidentes graves donde la urgencia de la remisión no permita conseguir de antemano un centro hospitalario en destino.

**3.1.3.** Si durante el vuelo un pasajero sufriera una descomposición no prevista se tomaran, en destino, las medidas pertinentes para estabilizar al paciente y será trasladado de acuerdo a su gravedad con los medios que se tengan disponibles en el aeropuerto hacia un centro médico de referencia acorde al diagnóstico.

**3.1.4.** En caso de requerir ambulancia, la coordinación y confirmación de esta es responsabilidad de la aerolínea como transportador. Ley General de Transporte Art 119-I.

**3.1.5.** Los pacientes enfermos, gravemente enfermos o con necesidades especiales y que sean admitidos por la aerolínea para su transporte, no deberían utilizar la UMA como centro de referencia o estadía temporal de estos pacientes. (norma nacional de referencia y retorno, Capítulo II , inciso 2, inciso 21)

## CAPÍTULO 4

### TRANSPORTE DE PASAJEROS ENFERMOS

#### 4.1. NORMATIVA.

- 4.1.1.** El comandante de la aeronave debe informar a la Torre de Control, por lo menos veinte (20) minutos antes del aterrizaje las condiciones del paciente y esta información ser retransmitida de inmediato a la UMA.
- 4.1.2.** La tripulación de la aeronave debe coadyuvar prioritariamente al personal medico de la UMA en la evacuación adecuada del pasajero en grave estado de salud. Ley general de transporte art 119-iii
- 4.1.3.** El servicio de ambulancia, debe llegar al aeropuerto 30 minutos antes de la hora estimada de arribo de la aeronave. El personal de la aerolínea es responsable de coordinar con el Jefe de Aeropuerto de SABSA, el ingreso de la ambulancia a plataforma.
- 4.1.4.** El personal de la línea aérea no debería abandonar a pasajeros enfermos o con necesidades especiales en la UMA o la terminal aérea, debiendo permanecer junto al pasajero y al medico de turno hasta la evacuación final del aeropuerto. Se entiende que se debe evacuar un paciente hacia un centro con capacidad resolutive en consideración de que la UMA solo presta servicios médicos de primer nivel y el paciente requiere atención en un centro de mayor capacidad. (norma nacional de referencia y retorno, Capítulo II, inciso 2 Todos los establecimientos de salud, públicos, de las cajas de salud y privados deben garantizar la atención de emergencia conforme su capacidad resolutive, con independencia de la capacidad de pago del paciente. Inciso 7: Los procedimientos de referencia deben efectuarse de manera inmediata y oportuna cuando no haya capacidad resolutive suficiente en un establecimiento de salud).
- 4.1.5.** La permanencia en aeropuerto de pasajeros transportados por vía aérea, enfermos, gravemente enfermos o con necesidades especiales, deberá limitarse únicamente para efectos de estabilización si así lo requiere, debiendo ser transferidos a su centro de destino inmediatamente después de su arribo. (Norma nacional de referencia y retorno, Capítulo II , inciso 21, Si la enfermedad o problema de salud que presenta el paciente necesita mayor capacidad resolutive, debe ser referido a un establecimiento de salud que, según el caso, pertenezca:
- (a).** Al mismo primer nivel, pero que cuenta con recursos de mayor capacidad resolutive en cuanto a servicios complementarios de diagnóstico.
  - (b).** Al segundo o tercer nivel.)
- 4.1.6.** Las mujeres en estado de gravidez con periodo de gestación mayor a los 7 meses, tienen contraindicado viajar por vía aérea. En este caso, de transportar mujeres en estado de Gravidez, deberán hacerlo con el certificado del médico tratante, especificando la edad gestacional y si existen impedimentos o necesidades especiales para su transporte, dicho certificado tendrá una validez de cinco (5) días como máximo, estos deberán ser revisados y autorizados por la línea aérea. Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de Servicios Aéreos y Aeródromos (Art. 36, Decreto Supremo 028 5del 9 de septiembre del 2009).
- 4.1.7.** Cuando se presenten situaciones humanitarias y/o insalvables, las líneas aéreas podrán proceder a transportar al enfermo, siempre y cuando medie autorización del respectivo médico tratante en donde se adviertan los posibles riesgos del caso, los cuales, los asume el enfermo o quien autorice su traslado, respaldado por la documentación pertinente (Certificado médico, formulario de aceptación de riesgos, complicaciones y/o muerte).



## **PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NARCÓTICOS EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL "JORGE WILSTERANN"**

### **1. ANTECEDENTES.**

1.1 El CONCIFAL, aprobó a través de la Resolución Administrativa N° 001/2016, el "Manual de Procedimientos para el control de Aeropuertos Internacionales y Nacionales abiertos al público", a fin de estandarizar los procedimientos para el control de narcóticos de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico (FELCN).

1.2 El mencionado Manual contiene procedimientos expresados en términos generales, razón por la que se identificó la necesidad de establecer procedimientos adaptados a las características específicas de los Aeropuertos Internacionales de El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru.

### **2. OBJETIVO.**

2.1 El objetivo de los procedimientos para el Control de Narcóticos en los Aeropuertos Internacionales de El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru, es normalizar los controles aplicados a las aeronaves, pasajeros, tripulaciones, equipajes, correo y carga, para impedir el tráfico de sustancias controladas por vía aérea a través de los aeropuertos en cuestión y anular las demoras al transporte aéreo producidas por estos controles.

### **3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

3.1 Establecer procedimientos de inspecciones eficaces, empleando los recursos disponibles de la mejor manera posible, reduciendo el impacto de los controles de narcóticos en la eficiencia del transporte aéreo.

3.2 Evitar el tráfico de sustancias controladas por vía aérea desde el aeropuerto, sin afectar negativamente la experiencia de los pasajeros, expedidores y explotadores de aeronaves.

3.3 Asegurar la aplicación y controlar la eficacia y eficiencia de los controles de narcóticos aplicados en el aeropuerto, a fin de identificar las oportunidades de mejora en el proceso.

### **5. ALCANCE.**

Los presentes procedimientos de inspección de aeronaves, pasajeros y tripulaciones, equipajes de mano, equipajes de bodega, correo y carga, serán aplicados por el

Procedimientos para el Control de Narcóticos	Aeropuerto Internacional El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru	
--	---	---

Administrador del Aeropuerto, Líneas Aéreas y por la Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico (FELCN) según su responsabilidad.

## 5. PARTES INTERSADAS.

4.1 La aplicación de los procedimientos para el control de narcóticos en los Aeropuertos Internacionales de El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru, beneficiará a los siguientes actores dentro del sistema de transporte aéreo:

- a) FELCN. Evitar el tráfico de sustancias controladas por vía aérea, desde el Estado Plurinacional de Bolivia, demostrando el compromiso de luchar contra el narcotráfico y actividades ilícitas apoyadas con el dinero generado por esta actividad.
- b) AEROPUERTO. El aeropuerto se beneficiará al reducir el tiempo de procesamiento de aeronaves, pasajeros, tripulaciones, equipajes, correo y carga, incrementando la capacidad del aeropuerto y generando mayores utilidades.
- c) AEROLÍNEAS. Las aerolíneas reducirán las demoras en la salida de sus vuelos, favoreciendo en la calidad del servicio de transporte aéreo e incrementando la productividad de sus aeronaves al reducir el tiempo en tierra de las mismas.
- d) USUARIOS. Los pasajeros, tripulaciones, equipajes, la carga y el correo, serán transportados en los horarios programados, permitiéndoles alcanzar sus conexiones o arribar a su destino puntualmente, incrementando el valor en la experiencia con el transporte aéreo.



## **PROCEDIMIENTO 1**

### **INSPECCIÓN DE AERONAVES REALIZANDO VUELOS INTERNACIONALES**

#### **1. OBJETIVO.**

1.1 Normalizar el método de inspección de las aeronaves que realizarán un vuelo internacional originado en los Aeropuertos Internacionales de El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru.

#### **2. ALCANCE.**

2.1 El presente procedimiento aplica a toda inspección de aeronaves civiles que inician un vuelo internacional desde los Aeropuertos Internacionales de El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru.

#### **3. PROCEDIMIENTO**

3.1 El explotador de la aeronave, procederá a preparar la aeronave para su siguiente vuelo, es decir que realizará las siguientes actividades:

- a) Reabastecerá de combustible la aeronave.
- b) Limpiará el interior de la aeronave.
- c) Realizará la verificación o inspección de seguridad de la aeronave, según corresponda.
- d) Embarcará los suministros; periódicos, catering, artículos para la venta, etc.

3.2 Una vez preparada la aeronave, la tripulación de cabina, abrirá las puertas y compartimentos, en el interior de la cabina de pasajeros, a fin de facilitar la inspección de narcóticos, y desembarcará de la aeronave.

3.3 El personal de rampa vaciará los buzones o compartimentos de carga, según sea el caso y dejará las puertas abiertas para su inspección.

3.5 La aeronave se considerará lista para la inspección de narcóticos cuando, únicamente quede pendiente el embarque de los pasajeros, equipaje, carga y todas las personas hayan desembarcado, asimismo todas las puertas y compartimentos del interior de la aeronave se encontrarán abiertos.

3.6 La jefatura de la FELCN, designará a un investigador y dupla K-9 para realizar el control de narcóticos a la aeronave, debiendo el personal designado estar presto a la

Procedimientos para el Control de Narcóticos	Aeropuerto Internacional El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru	
--	--	---

inspección, cuando el explotador de la aeronave la presente preparada para el control respectivo, con una hora de anticipación a la salida del vuelo.

3.7 Una vez preparada la aeronave para la inspección de narcóticos, el investigador y la dupla K-9 inspeccionará la aeronave en busca de sustancias controladas, debiendo mantener el orden, limpieza y seguridad de la aeronave, evitando tocar los controles de la cabina de vuelo y cabina de pasajeros.

3.8 Es necesario que el técnico de mantenimiento de la empresa o el piloto al mando de la aeronave, acompañe a los funcionarios de narcóticos durante la inspección, a fin de poder asistirlo en la correcta apertura y cierre de escotillas y paneles del interior y exterior de la aeronave.

3.9 La inspección de la aeronave, finaliza con la firma de la lista de verificación empleada durante la inspección.

Procedimientos para el Control de Narcóticos	Aeropuerto Internacional El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru	
--	---	---

## **PROCEDIMIENTO 2**

### **INSPECCIÓN DEL PERSONAL EN TIERRA Y EQUIPOS DE ASISTENCIA EN TIERRA**

#### **1. OBJETIVO.**

1.1 Normalizar el método de inspección del personal en tierra y los equipos de asistencia en tierra empleados para la preparación de un vuelo internacional originando en los Aeropuertos Internacionales de El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru.

#### **2. ALCANCE.**

2.1 El presente procedimiento aplica a toda inspección de narcóticos a ser realizada en rampa, al personal y equipos empleados para la preparación de la aeronave.

#### **3. PROCEDIMIENTO**

3.1 El explotador de la aeronave previa coordinación con personal de la FELCN debe controlar el acceso a la aeronave esterilizada, permitiendo el acceso únicamente a quienes tengan una necesidad funcional en la preparación de la aeronave.

3.2 El personal de la FELCN podrá inspeccionar en la plataforma, aleatoriamente al personal que pretende tener acceso a la aeronave, siempre que identifique razón que lo justifique y deberá ser realizado por personal del mismo género.

3.3 El personal de la FELCN realizará inspecciones aleatorias a los equipos de asistencia en tierra antes de que estos inicien su servicio, sin afectar al reducido tiempo disponible para la preparación de la aeronave.

3.4 La inspección de los equipos de asistencia en tierra se realizará visualmente, a fin de evitar ponerlos fuera de servicio por una inspección invasiva, la cual carece de justificación porque los equipos permanecen dentro de la zona de seguridad restringida del aeropuerto.



### **PROCEDIMIENTO 3**

#### **INSPECCIÓN DE LOS PASAJEROS, TRIPULACIONES Y EQUIPAJES DE MANO**

##### **1. OBJETIVO.**

1.1 Normalizar el método de inspección de los pasajeros, tripulaciones y sus equipajes de mano que realizarán un vuelo internacional originando en los Aeropuertos Internacionales de El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru.

##### **2. ALCANCE.**

2.1 El presente procedimiento aplica a toda inspección de pasajeros, tripulaciones y equipajes de mano en el puesto de inspección de narcóticos en la sala de pre embarque.

##### **3. PROCEDIMIENTO**

3.1 El Administrador del Aeropuerto debe realizar una inspección de las salas de embarque internacional antes de habilitarlas para el ingreso de los pasajeros y notificar al personal de la FELCN cualquier hallazgo de sustancias controladas dentro de la misma.

3.2 La FELCN podrá realizar inspecciones aleatorias de la sala de embarque antes de habilitarlas para vuelos internacionales, debiendo realizar dicha inspección sin que afecte el ingreso de los pasajeros.

3.3 El Administrador del Aeropuerto deberá otorgar un espacio adecuado para la organización de colas antes del proceso de control de narcóticos para la salida internacional.

3.4 El Administrador del Aeropuerto designará un espacio amplio para la ubicación de los mesones de inspección de narcóticos antes del ingreso a las salas de embarque.

3.5 El Administrador del Aeropuerto debe facilitar cabinas para la inspección en privado de los pasajeros y su equipaje de mano, al igual que un espacio para la instalación de un escáner corporal.

3.6 El equipo de investigadores designado para la inspección de pasajeros y su equipaje de mano, debe estar compuesto por personal femenino y masculino, en una cantidad suficiente para procesar a los pasajeros internacionales, sin que sirva de excusa la cantidad de vuelos internacionales y la proximidad entre los mismos.

3.7 Para dar inicio a la inspección de los pasajeros el investigador informará al pasajero que será sometido a un control de narcóticos, posteriormente empezará con la revisión del documento de viaje y pase a bordo, conforme se realizan las preguntas de entrevista al

Procedimientos para el Control de Narcóticos	Aeropuerto Internacional El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru	
--	---	---

pasajero, se lleva a cabo la inspección manual del equipaje de mano que porta el pasajero consigo.

3.8 El método de inspección manual no debe dañar el equipaje de mano del pasajero o su contenido.

3.9 La FELCN podrá realizar una inspección física de la persona con un investigador del mismo sexo en las cabinas privadas disponibles para el efecto. La inspección física de la persona debe garantizar la protección de los derechos fundamentales, a fin de evitar un efecto negativo en la experiencia de viaje del pasajero.

3.10 El personal de la FELCN podrá llevar a cabo un escáner corporal de la persona cuando los indicadores de comportamiento y síntomas fisiológicos lo requieran.

3.11 El personal de seguridad los Aeropuertos Internacionales de El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru, deberán apoyar al personal de la FELCN con los equipos de rayos X, en el control de acceso de pasajeros y en el control de equipaje facturado, para determinar el contenido de los equipajes de los cuales se tenga sospecha.

3.12 El Administrador del Aeropuerto en los Aeropuertos Internacionales de El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru, facilitará el acceso a replica de imágenes de monitoreo de CCTV en tiempo real, para el análisis e identificación de personas sospechosas de tráfico de sustancias controladas y otros delitos conexos.

3.13 Las aerolíneas deberán facilitar lista de pasajeros anticipada a la FELCN en un en el menor tiempo posible para el análisis e identificación de pasajeros sospechosos de tráfico de sustancias controladas y/o delitos conexos.

3.14 El Administrador del Aeropuerto deberá facilitar ambientes de acuerdo a la necesidad de trabajo de la FELCN para realizar las actividades investigativas

3.15 El Administrador del Aeropuerto deberá facilitar el acceso a diferentes áreas del aeropuertos a funcionarios de la FELCN con fines investigativos.

3.16 El Administrador del Aeropuerto deberá coordinar con la FELCN y otras instituciones ubicación y reubicación de cámaras de seguridad con el fin de identificar anomalía en instalaciones del aeropuerto que afecten la seguridad de las personas en el aeropuerto



## **PROCEDIMIENTO 4-A**

### **INSPECCIÓN DEL EQUIPAJE FACTURADO INTERNACIONAL**

#### **1. OBJETIVO.**

1.1 Normalizar el método de inspección del equipaje facturado internacional originando en los Aeropuertos Internacionales de El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru.

#### **2. ALCANCE.**

2.1 El presente procedimiento aplica a toda inspección de equipajes facturados en el área de clasificación de equipajes que inician su transporte en un vuelo internacional.

#### **3. PROCEDIMIENTO**

3.1 Los equipajes de bodega serán inspeccionados por personal de la FELCN en el área de clasificación de equipajes en bancos de 30 – 40 maletas.

3.2 El personal del explotador de aeronaves es responsable del transporte del equipaje facturado, asimismo debe estar presente durante la inspección realizada en el área de clasificación de equipaje.

3.3 Una vez formados los bancos de maletas, estos serán inspeccionados de manera aleatoria o general por la dupla k – 9 y en presencia del investigador de la FELCN para que posteriormente sean entregadas a la aerolínea responsable para ser cargados en los carros porta equipajes. No se requerirá que todo el equipaje facturado se encuentre inspeccionado en el área de clasificación de equipaje para liberar a la aerolínea. La liberación debe realizarse por bancos de maletas, permitiendo a la aerolínea realizar un carguío continuo de las maletas a la aeronave.

3.4 Los explotadores de aeronaves deben garantizar la custodia y protección del equipaje inspeccionado hasta la aeronave.

3.5 El personal de narcóticos debe esperar el ultimo equipaje facturado recibido por la aerolínea (una hora antes al vuelo), sin antes concluir con la inspección de las maletas, debiendo considerar el tiempo tomado para el transporte de los equipajes desde el mostrador hasta el área de clasificación de equipaje, pasando por el control de seguridad.

3.6 La aerolínea tiene la responsabilidad de comunicar al personal de narcóticos el cierre de facturación una hora antes al vuelo y la salida de la última maleta al área de clasificación de equipajes, lo que permitirá al personal de narcóticos dar por concluida la inspección del equipaje facturado del vuelo pertinente, 30 minutos antes al vuelo de acuerdo a la frecuencia de vuelos



3.7 El Administrador del Aeropuerto debe ofrecer un área de clasificación de equipaje, protegida de las inclemencias del clima, monitoreada por CCTV desde 4 ángulos y lo suficientemente amplia para realizar el control de narcóticos considerando la frecuencia de vuelos, asimismo brindar la comodidad necesaria en plataforma para los canes, y de ese modo facilitar la clasificación y organización de los equipajes.

**Equipaje facturado en tránsito internacional.**

3.8 El equipaje en tránsito internacional será almacenado en el ambiente destinado para tal fin, hasta que sea embarcado en la aeronave de conexión. Dicho ambiente debe contar con un medio para controlar su acceso y estar vigilado por medio de CCTV.

3.9 El equipaje en tránsito internacional será trasladado al área de clasificación de equipaje para ser revisado de manera aleatoria o general por personal de narcóticos y posteriormente cargado en la aeronave de conexión.

3.10 El Administrador del aeropuerto garantizará un ambiente y procedimiento para el equipaje en tránsito internacional.

Procedimientos para el Control de Narcóticos	Aeropuerto Internacional El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru	
--	---	---

## **PROCEDIMIENTO 4-B**

### **INSPECCIÓN DEL EQUIPAJE FACTURADO NACIONAL**

#### **1. OBJETIVO.**

1.1 Normalizar el método de inspección del equipaje facturado nacional originando en los Aeropuertos Internacionales de El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru.

#### **2. ALCANCE.**

2.1 El presente procedimiento aplica a toda inspección de equipajes facturados en el área de clasificación de equipajes, en vuelos nacionales.

#### **3. PROCEDIMIENTO.**

3.1 Los equipajes facturados serán inspeccionados por la dupla K-9 en el área de clasificación de equipaje, al momento en que la aerolínea que acepto su transporte, los organice en columnas dentro del área designada.

3.2 El personal del explotador de aeronaves es responsable del transporte del equipaje facturado, asimismo debe estar presente durante la inspección realizada en el área de clasificación de equipaje.

3.3 Una vez formados los bancos de maletas, estos serán inspeccionados por la dupla K-9 y posteriormente entregados a la aerolínea responsable de su transporte, para ser cargados en los carros porta equipajes. No se requerirá que todo el equipaje facturado se encuentre inspeccionado en el área de clasificación de equipaje para liberarlo a la aerolínea. La liberación debe realizarse por bancos de maletas, permitiendo a la aerolínea realizar un carguío continuo de las maletas a la aeronave.

3.4 El personal de narcóticos debe esperar el ultimo equipaje facturado recibido por la aerolínea (una hora antes al vuelo), sin antes concluir con la inspección de las maletas, debiendo considerar el tiempo tomado para el transporte de los equipajes desde el mostrador hasta el área de clasificación de equipaje, pasando por el control de seguridad.

3.5 La aerolínea tiene la responsabilidad de comunicar al personal de narcóticos el cierre de facturación y la salida de la última maleta al área de clasificación de equipajes, lo que permitirá al personal de narcóticos dar por concluida la inspección del equipaje facturado del vuelo pertinente.

3.6 Los operadores de los equipos de Rayos X, que inspeccionan el equipaje facturado, prestarán asistencia al personal de la FELCN, cuando requieran verificar el contenido de las maletas mediante imágenes solicitadas.

Procedimientos para el Control de Narcóticos	Aeropuerto Internacional El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru	
--	---	---

3.7 El Administrador del Aeropuerto debe ofrecer un área de clasificación de equipaje, protegida de las inclemencias del clima, monitoreada por CCTV desde 4 ángulos y lo suficientemente amplia para realizar el control de narcóticos considerando la frecuencia de vuelos, asimismo brindar la comodidad necesaria en plataforma para los canes, y de ese modo facilitar la clasificación y organización de los equipajes.



**PROCEDIMIENTO 5-A**  
**INSPECCIÓN DE LA CARGA**

**1. OBJETIVO.**

Normalizar el método de inspección de la carga internacional que origina, arriba o transita en los Aeropuertos Internacionales de El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru.

**2. ALCANCE.**

El procedimiento aplica a toda inspección de la carga internacional de entrada, tránsito o salida.

**3. PROCEDIMIENTO**

Salida de la carga.

3.1 El expedidor (shipper) o agente despachante (forwarder) tiene la responsabilidad de solicitar a la FELCN la esterilización de la carga, debiendo especificar el tipo de carga, cantidad, tipo de embalaje y destino.

3.2 La inspección se realizará en la bodega de carga del transportador, con la presencia del propietario (shipper) o agente despachante (forwarder) y personal de carga de la aerolínea.

3.3 La carga esterilizada por la FELCN debe ser almacenada en las bodegas del transportador, cuyo acceso debe ser controlado y monitoreado por CCTV, desde 4 ángulos diferentes y contrapuestos. Las imágenes grabadas por el CCTV serán revisadas por personal de la FELCN antes de transportar la carga a la plataforma, para asegurar la esterilidad de la carga.

3.4 El transportador es responsable de transportar la carga desde las bodegas a la plataforma, debiendo ser escoltada por personal de la FELCN.

3.5 En la plataforma la carga permanecerá custodiada por personal de la línea aérea hasta ser cargada en la aeronave.

3.6 La carga podrá ser inspeccionada entre 24 a 3 horas antes de la salida del vuelo



### Arribo de la carga

3.7 La carga internacional que arribe a los aeropuertos internacionales será trasladada a los almacenes aduaneros correspondientes.

3.8 Si narcóticos determina necesaria la inspección de la carga, coordinará la inspección física en presencia del almacén aduanero y el importador o su agente.

### Carga en tránsito

3.9 Cuando la carga sea inspeccionada en el aeropuerto de origen, la carga en tránsito, permanecerá a bordo de la aeronave sin requerirse la inspección de la misma, a menos que la FELCN considera necesaria por sospecha, la cual deberá considerar el tiempo en tierra programado para esa aeronave, a fin de no afectar su itinerario y conexiones.



### **REGISTRO DE LAS INSPECCIONES**

Las aerolíneas que operen en los Aeropuertos Internacionales de El Alto, Jorge Wilstermann y Viru Viru, deben registrar las inspecciones de narcóticos realizadas a sus vuelos en un cuaderno de registro, incluyendo la siguiente información:

1. Aerolínea.
2. Procedimiento de inspección aplicado.
3. Fecha de la inspección.
4. Número de vuelo.
5. Destino del vuelo.
6. Origen del vuelo.
7. Hora de inicio la inspección.
8. Hora de finalización de la inspección
9. Motivo de la demora

El personal de narcóticos responsable del procedimiento de inspección, dará fe del registro realizado por la aerolínea.