

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. 267
La Paz, 20 JUN. 2014

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que se ha emitido el INFORME DTA-0497/DGAC-12962/2014, de 30 de mayo de 2014, elaborado por la Dirección de Transporte Aéreo de la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC, con referencia a la APROBACIÓN DEL “PROGRAMA DE FACILITACIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE VIRU VIRU”.

Que el señalado informe indica que: *“Con el objetivo de contar con un documento en el cual se establezcan los procedimientos que promuevan la Facilitación del transporte Aéreo en los aeropuertos del país y cumplir con lo establecido en la RAB 997, Subparte B, la Unidad de Facilitación, ha desarrollado un Programa Modelo para Administradores de Aeropuertos, documento base para el desarrollo de los programas de los aeropuertos nacionales e internacionales de acuerdo a las características de infraestructura, instalaciones y servicios.* (Sic).

Que el mismo informe también dice: *“En este sentido el Administrador del Aeropuerto Internacional Viru Viru ha elaborado el Programa de Facilitación el cual cumple las normas establecidas en el Reglamento sobre Facilitación para el Administrador de Aeropuerto RAB 997 Subparte B Sección 997.9, el mismo que ha pasado por el proceso de revisión Técnica cumpliendo todas las observaciones realizadas en los plazos establecidos.”* (Sic)

Que termina indicando que: *“Habiendo cumplido con los procesos establecidos para la aprobación de un “Programa de Facilitación”, me permito recomendar a su Autoridad proceder a la aprobación y posterior remisión a la Dirección Jurídica del mencionado Programa para la emisión de la respectiva Resolución Administrativa.”* (Sic).

Que la Dirección Jurídica ha emitido el INFORME DJ - 0634/2014, de 18 de junio de 2014, mismo que señala: “El inciso a), del punto 997.9, de la Subparte B, de la Reglamentación Aeronáutica Boliviana 997, textualmente dice: “(a) Todo administrador de aeropuerto, debe elaborar e implementar un Programa de Facilitación aprobado por la AAC,...” (Sic).

Que en el señalado informe, se concluye indicando que: *“corresponde aprobar mediante Resolución Administrativa el Programa de Facilitación, para el Aeropuerto Internacional de Viru Viru.”* (Sic). Y recomienda: *“Emitir la correspondiente Resolución Administrativa que apruebe el Programa de Facilitación, por lo que se acompaña el proyecto correspondiente.”* (Sic).

Que la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia No. 2902, de 29 de octubre de 2004, en su Artículo 9, literal f), establece que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico nacional, ejercida dentro un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y Normas Reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Decreto Supremo No. 28478, de 2 de diciembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone en su Artículo 2 que esta Entidad es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional.

Que igualmente, el Artículo 30 de la misma norma, dispone que la administración de la Dirección General de Aeronáutica Civil, está sujeta a los Sistemas de la Ley No. 1178 SAFCO, Disposiciones Reglamentarias y Normas Básicas establecidas para cada uno de los sistemas de



la Ley SAFCO; así como a la norma determinada por la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y sus Disposiciones Reglamentarias.

Que de conformidad con el Artículo 14, numeral 5) del Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, aprobado mediante Decreto Supremo No. 28478, es atribución del Director Ejecutivo, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el Programa de Facilitación, para el Aeropuerto Internacional de Viru Viru, que en anexo, forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

SEGUNDO.- Se aprueban, el INFORME DTA-0497/DGAC-12962/2014, de 30 de mayo de 2014, y el INFORME DJ - 0634/2014, de 18 de junio de 2014.

TERCERO.- La Dirección de Transporte Aéreo de la DGAC, queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Grat. Dir. Ac. Luis Guillermo Busch
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil



JCMA/cfpa
c.c. arch.

Dr. Julio César Mendoza Aliaga
DIRECTOR JURÍDICO
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL



COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Javier Mamani Májica
TÉCNICO III ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTÓRICO
Dirección General de Aeronáutica Civil



**AEROPUERTO INTERNACIONAL
VIRU VIRU – SANTA CRUZ**



**MANUAL
DE
FACILITACIÓN
DEL
AEROPUERTO
INTERNACIONAL
“VIRU VIRU”**

ÍNDICE

No.		Página
	Índice.....	1
	Registro de enmiendas al Manual de Facilitación – FAL.....	5
	Lista de páginas efectivas.....	7
1	INTRODUCCIÓN – ANTECEDENTES.....	9
2	OBJETIVO DEL PROGRAMA.....	9
3	MARCO LEGAL DEL PROGRAMA.....	9
3.1	Convenios Internacionales.....	9
3.2	Legislación Nacional.....	10
3.3	Marco Legal – Conformación de SABSA.....	10
4	DEFINICIONES Y ACRONIMOS.....	10
4.1	Definiciones.....	10
4.2	Acrónimos.....	12
5	ORGANIZACIÓN DE LA FACILITACION DEL ADMINISTRADOR AEROPORTUARIO.....	13
5.1	Organigrama de Facilitación del Administrador de Aeropuerto.....	13
5.2	Coordinadores del Área de Facilitación.....	13
5.3	Organización de la Facilitación del Administrador del Aeropuerto y otras Autoridades.....	13
5.3.1	Gerencia de Aeropuerto.....	13
5.3.2	Coordinador de Facilitación del Aeropuerto.....	14
5.3.3	Personal de Facilitación (Informes).....	14
5.3.4	Instituciones y Organizaciones del Aeropuerto participantes en el Programa de Facilitación.....	15
6	DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL AEROPUERTO.....	17
6.1	Descripción General del Aeropuerto internacional Viru Viru.....	17
6.1.1	Definición y descripción de los sectores o áreas del Aeropuerto Viru Viru.....	17
6.1.2	Horas de funcionamiento.....	18
6.1.3	Servicios Generales del Aeropuerto.....	18
6.1.4	Operadores Aéreos.....	19
7	MEDIDAS DE FACILITACION EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL VIRU VIRU.....	20
7.1	Entrada y Salida de Pasajeros y de su equipaje.....	20
7.1.1	Procedimientos para la salida de pasajeros y de su equipaje (Nacional / internacional).....	20
7.1.1.1	Check in.....	20
7.1.1.2	Tasa de Aeropuerto.....	21
7.1.1.3	Control de Pase a bordo.....	21
7.1.1.4	Control de Seguridad AVSEC.....	21
7.1.1.5	Control Narcóticos.....	21
7.1.1.6	Control Aduana.....	22
7.1.1.7	Control Migratorio.....	22
7.1.1.8	Pre embarque Internacional.....	22

7.1.1.9	Flujograma de Salida de Vuelos Nacionales.....	23
7.1.1.10	Flujograma de Salida de Vuelos Internacionales.....	24
7.1.2	Procedimientos para la Entrada de Pasajeros y de su equipaje (Nacional / internacional).....	25
7.1.2.1	Control Migratorio.....	25
7.1.2.2	Retiro de equipajes de las Cintas Transportadoras.....	25
7.1.2.3	Control de Aduana y SENASAG.....	25
7.1.2.4	Control de Salida de equipajes.....	25
7.1.2.5	Flujograma de Llegada Internacional de Pasajero y su equipaje.....	26
7.1.2.6	Flujograma de Llegada Nacional de Pasajero y su equipaje.....	27
7.1.3	Procedimiento de Control para controles Fronterizos en las Operaciones de Salida y Llegada.....	27
7.1.3.1	Operaciones de Salida.....	28
7.1.3.2	Operaciones de Llegada.....	29
7.1.4	Procedimiento y requisitos para el pasajero en Tránsito.....	29
7.1.4.1	Tránsito Nacional.....	29
7.1.4.2	Tránsito nternacional.....	30
7.1.5	Trasbordo de Pasajeros en plataforma.....	30
7.1.6	Identificación y entrada de la Tripulación (Comando y Cabina).....	30
7.1.7	Procedimiento para los Equipajes Extraviados).....	30
7.1.8	Objeto sospechoso.....	32
7.2	Entrada y Despacho de Carga, correo y otros artículos Nacional e Internacional	32
7.2.1	Disposiciones referidas a instalaciones para el manejo y despacho de la carga y correo Nacional e Internacional.....	32
7.2.1.1	Entrada de Carga Nacional.....	32
7.2.1.2	Flujograma de Carga Nacional.....	33
7.2.1.3	Salida de Carga Nacional.....	34
7.2.1.4	Flujograma de Salidade Carga Nacional.....	34
7.2.1.5	Entrada de carga Internacional.....	35
7.2.1.6	Flujograma de Entrada de Carga Internacional.....	36
7.2.1.7	Salida de Carga Internacional.....	37
7.2.1.8	Flujograma de Salida de Carga Internacional.....	38
7.3	Personas no admisibles y Deportadas.....	38
7.3.1	Disposiciones para Personas no Admisibles y Deportadas.....	38
7.3.2	Procedimiento para el traslado de persona deportada o inadmisible al ambiente	38
7.3.2.1	Pasajero Inadmitido.....	38
7.3.2.2	Pasajero Deportado.....	39
7.3.2.3	Pasajero Detenido.....	39
7.4	Instalaciones y Servicios para el Tráfico.....	39
7.4.1	Disposiciones sobre Instalaciones y Servicios para el Tráfico.....	39
7.4.1.1	Salidas - Control de Salida internacional.....	39
7.4.1.2	Salidas- Control de Salida Nacional.....	40
7.4.1.3	Entradas - Llegada Internacional.....	41
7.4.1.4	Entradas - Llegada Nacional.....	41
7.4.2	Aprobación de un proyecto de Ampliación o remodelación del Aeropuerto sobre	41

7.4	Instalaciones y Servicios para el Tráfico.....	41
7.4.3	Planos.....	41
7.4.3.1	Área Pública (Operadores Aéreos- check in -Hall Central planta baja, Hall Central planta Alta).....	41
7.4.3.2	Puntos de Controles Pre embarque Nacional e Internacional.....	41
7.4.3.3	Embarque Nacional.....	41
7.4.3.4	Embarque Internacional.....	42
7.4.3.5	Desembarque Nacional.....	42
7.4.3.6	Desembarque internacional.....	42
7.4.3.7	Capacidad Estática de las áreas de la Terminal Aeroportuaria.....	42
7.4.3.8	Capacidad Dinámica de Procesamiento de pasajeros y su equipaje por Operadores Aéreo y controles Fronterizos.....	42
7.4.4	Identificación de la Temporada Alta.....	42
7.4.4.1	Identificación de las horas y días punta de la semana.....	42
7.4.4.2	Identificación de las Temporadas punta del Año.....	43
7.4.4.3	Procedimientos de Salidas para Temporadas Alta.....	43
7.4.4.4	Procesamiento en Puntos de Inspección Salida de Pasajeros y su equipaje.....	44
7.4.5	Disposiciones sobre el Movimiento de Tráfico en el Aeropuerto.....	44
7.4.5.1	Señalización Aeroportuaria.....	44
7.4.5.2	Avisos y volantes de interés General.....	46
7.4.5.3	Traslado de Pasajeros Terminal - Aeronave y viceversa Protección de la intemperie del tiempo.....	47
7.4.5.4	Procedimientos de Facilitación de Traslado de Pasajeros del punto ZULU.....	47
7.4.5.5	Tableros y señales dinámicas, altavoces para el servicio de Información al Pasajero.....	49
7.4.5.6	Procedimiento de Intercambio de Información con las líneas Aéreas referentes a los vuelos del día.....	49
7.4.5.7	Servicio de Transporte Público.....	49
7.4.5.8	Estacionamiento para vehículos particulares.....	49
7.4.6	Procedimiento para asignación de parqueos y servicios para aeronaves.....	50
7.4.6.1	Asignación de parqueos para Aeronaves.....	50
7.4.6.2	Procedimiento reasignación de Parqueos para Aeronaves.....	50
7.4.6.3	Procedimiento para carguío de combustible a las Aeronaves.....	51
7.4.7	Disposiciones sobre instalaciones y Servicios varios en el Edificio Terminal de Pasajeros.....	51
7.4.7.1	Servicio de Maleteros en el Aeropuerto Inter. Viru Viru.....	51
7.4.7.2	Servicio de Guarda equipaje.....	52
7.4.7.3	Casa de Cambio.....	52
7.4.7.4	Ambiente para equipajes extraviados y olvidados.....	52
7.4.8	Disposiciones sobre las instalaciones y Servicios necesarios para implementar medidas de Sanidad Pública, socorro médico de urgencia y relativas a la cuarentena de animales y plantas.....	52
7.4.8.1	Servicio de Primeros Auxilios.....	52
7.4.8.2	Procedimiento para la Salud Pública.....	53
7.4.8.3	Procedimientos Médicos.....	53

7.4.8.4	Salas de Cuarentena y Aislamiento.....	53
7.5	Facilitación del Transporte de los Pasajeros que requieren asistencia especial	53
7.5.1	Acrónimos.....	54
7.5.2	Infraestructura en el Aeropuerto Internacional “Viru Viru” para pasajeros y/o usuarios con capacidades diferentes.....	54
7.5.3	Procedimientos para pasajeros y usuarios con capacidades diferentes que requieren asistencia especial.....	54
7.5.3.1	Salidas nacional o internacional.....	54
7.5.3.2	Llegadas Nacional o Internacional.....	56
7.5.3.3	Requerimientos especiales – Salidas y Llegadas.....	56
7.5.4	Programa de Capacitación al personal SABSA, para atención a pasajeros con discapacidades diferentes (PMR) que requieren una asistencia especial.....	56
7.5.5	Procedimientos de Emergencia y Evacuación para personas con Capacidades Diferentes – PMR.....	57
7.5.6	Flujograma de salidas para pasajeros PMR.....	60
8	ANEXOS	
Anexo 1	Plano Hall Central	
Anexo 2	Planos Control RX, FELCN, Migración y aduana	
Anexo 3	Plano Embarque Nacional	
Anexo 4	Plano Embarque Internacional	
Anexo 5	Plano Desembarque Nacional	
Anexo 6	Plano Desembarque Internacional	
Anexo 7	Plano Aeródromo con ubicación remarcada del Punto Zulu	
Anexo 8	Programa de procedimientos médicos	
Anexo 9	Manual de anuncios	
Anexo 10	Formulario de Objetos Encontrados	
Anexo 11	Plan Maestro SABSA 2015-20135 Cap. VI – Calculo de capacidades y proyecciones de instalaciones del edificio terminal	
Anexo 12	Plano de Evacuación Pasajeros PMR	

REGISTRO DE ENMIENDAS AL MANUAL DE FACILITACIÓN – FAL

[illegible]

Dra. M. Alejandra Cortez Portugal
JEFE UNIDAD DE FACILITACIÓN
DEL TRANSPORTE AEREO
Dirección General de Aeronáutica Civil

PÁGINA INTENCIONAL EN BLANCO

LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

No.	TÍTULO DE LA PARTE	NUMERACIÓN PÁGINAS	CANTIDAD PÁGINAS	REVISIÓN	FECHA
1	Manual de Facilitación – FAL	01 al 54	54	Primera Edición	15-08-17

PÁGINA INTENCIONAL EN BLANCO

INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES

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

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

2. OBJETIVO DEL PROGRAMA

Desde los orígenes de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), se puso de manifiesto la necesidad de facilitar el transporte aéreo internacional, suprimiendo los obstáculos que se oponen al tránsito libre y rápido de las aeronaves, sus pasajeros, tripulaciones, equipaje, carga y correo, a través de las fronteras internacionales.

La celeridad es un factor fundamental en los viajes por vía aérea y la facilitación busca que se aproveche al máximo esta ventaja inherente a la aviación sobre medios de transporte.

Los costos de las aeronaves han obligado a reducir al mínimo los períodos improductivos en tierra. Por otra parte, los nuevos requerimientos destinados a aumentar la seguridad del transporte aéreo y a erradicar formas de terrorismo, así como el tráfico ilícito de estupefacientes que exigen medidas precautelares en los aeropuertos y medidas adicionales de control fronterizo, exigiendo que se incorporen al programa de facilitación nuevos métodos para despachar rápida y eficazmente las aeronaves y sus respectivas cargas.

El presente documento tiende a proporcionar una guía y orientación efectiva para el desarrollo coherente dentro del campo de la “Facilitación”, factor fundamental involucrado directamente en la actividad aeronáutica. La planificación aeronáutica constituye un proceso dinámico que requiere una profunda investigación de los hechos, evaluación de los métodos aplicados o propuestos e indagaciones de la información necesaria.

La eficiencia y agilidad en brindar los servicios al usuario, harán que nuestro aeropuerto mantenga en alto grado su prestigio a nivel internacional, cumpliendo normas y reglamentaciones que rigen para el efecto.

En consecuencia y de acuerdo a la Reglamentación Aeronáutica Boliviana de la Dirección General de Aeronáutica Civil, cuyo objetivo es el de lograr operaciones seguras y eficientes en los aeropuertos de Bolivia, se edita el presente Programa de Facilitación para el Aeropuerto Internacional “Viru Viru” referido a los procedimientos que se deben seguir, con la finalidad de acelerar los trámites y evitar demoras innecesarias.

3. MARCO LEGAL DEL PROGRAMA

3.1 CONVENIOS INTERNACIONALES

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

Doc. 9636 OACI - Señales internacionales para orientación del Público en los aeropuertos y terminales marítimas

Doc. 9249 OACI - Letreros Dinámicos de información pública relacionada con los vuelos

3.2 Legislación Nacional

Ley 2902 – Ley de Aeronáutica Civil

Decreto Supremo N° 28478 – Marco Institucional de la DGAC

RAB 997 – Reglamentos sobre Facilitación para el Administrador del Aeropuerto.

Circular Externa ATT-DTRSP-CIR EXT-LP 152/2017

Decreto Supremo No. 1494 del 18 de febrero de 2013 de Nacionalización de Servicios de Aeropuertos Bolivianos S.A.

4. DEFINICIONES Y ACRONIMOS

4.1 Definiciones

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

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.

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 No 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: Conjunto de artículos de uso o consumo del viajero que lleva consigo mismo dentro de la cabina.

Equipaje no Acompañado: Aquel que se transporta como carga, ya sea en la misma aeronave en que 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: 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 ordena 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 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.

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.

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

Zona de Pasajeros: Todo el espacio y las instalaciones en tierra proporcionados para el despacho de pasajeros. Incluye plataformas, edificios de pasajeros, 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
ATT	Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte
AOC	Certificado de Operador Aéreo
CONCIFAL	Consejo de Coordinación Interinstitucional para la Facilitación del Transporte Aéreo
RAB	Reglamentación Aeronáutica Boliviana
PMR	Pasajero con Movilidad Reducida (Passanger with Reduced Movility)
SENASAG	Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria
UAFAL	Unidad Aeroportuaria de Facilitación.
JAP	Jefatura de Aeropuerto
JOP	Jefatura de Operaciones
UMA	Unidad Médica Aeroportuaria
SSEI	Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios
FID	Pantallas de Información de Vuelos (Flight information Display)

5 ORGANIZACIÓN DE LA FACILITACION DEL ADMINISTRADOR DE AEROPUERTO

5.1 Organigrama de Facilitación del Administrador de Aeropuerto



5.2 Coordinadores del Área de Facilitación del Aeropuerto Internacional Viru Viru

Los responsables del Área de Facilitación para el Aeropuerto son las siguientes:

NOMBRES	COORDINADOR	TELEFONOS	FAX	CORREOS ELECTRONICOS
Sr. Edwin Daza D.	Titular	3385000 69176353	3385510	edwin.daza@sabsa.aero
Sra. Liliana Álvarez S.	Alternativo	3385000 76677999	3385510	liliana.alvarez@sabsa.aero

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 ausencia, el Jefe de Operaciones del aeropuerto incluyen:

- Establecer y mantener el programa de Facilitación con detalles de cada medida de Facilitación aplicada en el aeropuerto.
- Es facultad del Gerente de Aeropuerto de SABSA el designar al Coordinador de Facilitación del Aeropuerto Internacional “VIRU VIRU”, quien es el responsable de coordinar la aplicación de las disposiciones del Programa de Facilitación del Aeropuerto.
- Asegurarse de que las necesidades en materia de Facilitación, sean tomadas en cuenta en el diseño, construcción de nuevas instalaciones y modificaciones de las instalaciones.
- 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 y constituye el contacto oficial para realizar todas las actividades relacionadas a la Facilitación del Transporte Aéreo y realizar las comunicaciones oficiales con las siguientes responsabilidades:

- 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 de Facilitación del Aeropuerto esté actualizado y aprobado por la Autoridad Competente.
- c) Llevar a cabo estudios, inspecciones e investigaciones de conformidad con los procedimientos establecidos para el efecto.
- d) Informar a la Gerencia de Aeropuerto, los errores y deficiencias que existan en las medidas de Facilitación y recomendar los procedimientos para corregirlos respecto a las funciones de Migración, Aduana, FELCN, explotadores de transporte aéreo y otras organizaciones que operen en el aeropuerto.
- e) Informar al Comité UAFAL, las deficiencias para que se adopten las medidas necesarias.
- f) Mantener una comunicación eficaz con entidades del Estado y Operadores Aéreos sobre el control de pasajeros y equipajes.
- g) Asegurarse de que las actividades del personal de Facilitación del aeropuerto y las Líneas Aéreas estén coordinadas.
- h) Verificar 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 previsiones necesarias para la formación y capacitación del personal del aeropuerto en materia de Facilitación.

5.3.3 Personal de Facilitación (INFORMES)

Las responsabilidades del Personal de Facilitación son las siguientes.

- a) Verificar de manera permanente el buen funcionamiento de los equipos y sistemas de información FID. En caso de fallas deberá comunicar a la brevedad posible a la Jefatura de Aeropuerto para su solución.
- b) Programar, registrar y actualizar en el sistema FID los itinerarios de vuelos nacionales e internacionales, vuelos especiales y con conexiones según planes de vuelos entregados por los Operadores Aéreos.
- c) Atenderá las llamadas de la central telefónica y la línea de Informaciones 171, 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, ya sea mediante la línea telefónica o de forma personal.
- e) Brindará información basada en los itinerarios de vuelos que correspondan al día y que sean de nuestra competencia.
- f) Debe brindar información, así como la orientación a los pasajeros y usuarios del aeropuerto y personal de líneas aéreas e instituciones.
- g) Perifonear anuncios de pre embarque, embarque y arribos de los vuelos.00
- h) Perifonear demoras y cancelaciones de vuelos en coordinación con personal responsable de los operadores aéreos.
- i) Mediante el programa VNCVIEWER el personal de informes recibe la confirmación vía email de llegadas y salidas enviados desde la Oficina de Tránsito Aéreo de AASANA. Estos datos se ingresan al sistema FID para los usuarios y entidades que lo requieren.
- j) Cualquier anomalía o incidente con los usuarios o pasajeros, deberán ser reportados al inmediato superior, a fin tomar acciones que correspondan.
- k) Asistir puntualmente a los cursos de entrenamiento y/o actualización.
- l) Brindar atención a los pasajeros con impedimentos que requieran asistencia coordinando con la Línea Aérea o entidad que corresponda.
- m) Deberá coordinar con UMA, la atención médica cuando esta sea requerida o necesaria.

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
Servicio Nacional de Migración SENAMIG	Aduana
Servicio de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria SENASAG	Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico FELCN
Policía Boliviana	INTERPOL
ATT (Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte)	Dirección Regional de Seguridad Aeroportuaria DIRESA (FAB)
DGAC (Dirección General de Aeronáutica Civil Bolivia)	Servicio Departamental de Salud SEDES

ATRIBUCIONES DE LOS ORGANOS Y ENTIDADES INVOLUCRADAS Y SUS RESPONSABILIDADES

El Estado Plurinacional de Bolivia aplicará normas y métodos recomendados en base al Anexo 9 de Facilitación OACI, Ley 2902 y la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB-997), siendo competencia de la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC, el establecimiento y la conducción de la política de la Facilitación en los aeropuertos del Estado Plurinacional de Bolivia.

ATRIBUCIONES DE LOS ORGANOS Y SUS RESPONSABILIDADES DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL

La Dirección General de Aeronáutica Civil, es la autoridad aeronáutica con atribución para organizar, reglamentar y establecer sistemas de facilitación, destinados a acelerar la salida de aeronaves, pasajeros y carga, estableciendo políticas de coordinación, fiscalizando el cumplimiento a lo establecido en la Reglamentación Aeronáutica Boliviana.

ADMINISTRACIÓN DE AEROPUERTOS Y SERVICIOS AUXILIARES A LA NAVEGACION AEREA (AASANA).

AASANA es la entidad del Estado Plurinacional de Bolivia delegada a la administración del espacio aéreo boliviano, otorgando servicios de protección a la Navegación Aérea. Cuenta con los servicios de Control de Tránsito Aéreo, Meteorología, Servicio de Información Aeronáutica ARO-AIS.

POLICIA BOLIVIANA

La Policía Boliviana es el organismo de seguridad interna; tiene jurisdicción en todo el Estado Nacional, cumple sus obligaciones enmarcadas en la NCPE y la Ley 222/93 “Ley Orgánica de la Policía Boliviana).

FELCN

La FELCN, como integrante de la policía boliviana tiene como específica misión el control y lucha contra el narcotráfico en todas las terminales aéreas del territorio boliviano.

DIRESA

Es la entidad dependiente de la Fuerza Aérea Boliviana, encargada de brindar seguridad en la Parte Aeronáutica de los aeropuertos y brindar protección a la aviación civil contra actos de interferencia ilícita.

SENAMIG – Servicio Nacional de Migración

Es la autoridad dependiente del Ministerio de Gobierno, que controla la entrada, salida de pasajeros nacionales y extranjeros en los aeropuertos internacionales del País.

SEDES – Servicio Departamental de Salud

Es la autoridad sanitaria local que establece a través de un programa basado en el Reglamento Sanitario Internacional “RSI” de la Organización Mundial de la Salud “OMS”, la detección en los aeropuertos de personas con Enfermedades de Salud Pública de Importancia Internacional “ESPII”.

SENASAG – Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria.

Es el organismo encargado del control de transporte de productos de origen animal y vegetal, cumpliendo con las normas establecidas en el marco de su competencia.

6 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DEL AEROPUERTO

6.1 Descripción General del Aeropuerto Viru Viru

6.1.1 Definición y descripción de los sectores o áreas del Aeropuerto Internacional “Viru Viru”

Nombre del Aeropuerto: Aeropuerto Internacional “VIRU VIRU”

1	Identificativos del Aeropuerto (OACI – IATA)	SLVR - VVI
2	Dirección	Kilómetro 11 Carretera al Norte
3	Distancia de la ciudad	15 Kilómetros
4	Elevación del Aeródromo	373 M.
5	Temperatura de Referencia	32° C
6	Tipos de tránsitos permitidos	IFR/VFR
7	Dos Vías de acceso	Carretera al Norte y Avenida G-77 más China

FACILIDADES DEL AEROPUERTO:

Área de Parques Vehicular (Público y Privado)	Hall Principal	Unidad Médica Aeroportuaria
Sala de Embarque Nacional	Sala de Desembarque Nacional	Sala de Embarque Internacional
Sala de Desembarque Internacional	Salas de Transito	Oficinas de Migración
Oficinas de Control Narcóticos	Terminal de Carga	Oficinas de Aduana
Oficinas de SENASAG	Sala para Inadmitidos y Deportados	Oficinas de la Policía Nacional
Terminal Presidencial (Salones de Conferencias)	Bloque Técnico (oficinas de AASANA, SEI, Torre de Control)	4 Plataformas de Estacionamiento de Aeronaves

Nombre del explotador del Aeropuerto y dirección y números telefónicos en los cuales pueda ubicarse en todo momento a dicho explotador.

El Aeropuerto Internacional “VIRU VIRU” es administrado por Servicios de Aeropuertos Bolivianos Sociedad Anónima “SABSA”

Administrador del Aeropuerto SABSA	AASANA
Migración	Aduana
SENASAG	FELCN
Policía Boliviana	INTERPOL
ATT (Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte)	DIRESA
DGAC (Dirección General de Aeronáutica Civil)	SEDES
Sr. Carlos Molina Campbell	Sr. Armando Torrico T.
GERENTE DE AEROPUERTO	JEFE DE OPERACIONES
carlos.molina@sabsa.aero	armando.torrico@sabsa.aero
Teléfono: 591 - 3 - 3385262	Teléfono: 591 – 3 - 3385249

6.1.2 Horas de funcionamiento

El Aeropuerto Internacional “Viru Viru” tiene un horario de funcionamiento de 24 horas al día (H-24) para la atención de salidas y llegadas de vuelos regulares y no regulares.

6.1.3 Servicios Generales del Aeropuerto

SABSA en el Aeropuerto Internacional “Viru Viru” brinda los siguientes servicios generales:	UBICACIÓN
Servicios de Cafetería y Restaurantes	Hall Principal: Restaurant Brazilian Coffee. Subway, My way, Pizza Pizza, The coffee house Planta Mezzanine: Cinnabon, Manjar de Oro, Sala de Embarque Nacional: Mr. Café y Juan Valdez Sala de Embarque Internacional: Kabba Café, Pastrami. Mr. Limón
Servicios Básicos (baños)	Hall de pasajeros y áreas Públicas - Planta alta y planta baja – Salas de Embarque Nacional e Internacional – Salas de Llegadas Nacionales e Internacionales
Servicio de Ascensor, Escaleras Mecánicas y Puertas de Acceso a la Terminal	Un elevador contiguo al acceso de oficinas -. Escaleras mecánicas ubicadas en ambos lados del edificio terminal para el acceso a la planta alta. 10 Puertas eléctricas – 8 puertas mecánicas
Servicio de Cambio de Moneda	Casa de Cambio USA. Sector desembarque internacional
Servicio de ATM´s (cajeros automáticos)	Se disponen de 10 Cajeros Automáticos ATM de distintas entidades bancarias del País, mismos que se encuentran ubicados en la planta alta del hall principal (Área Publica)
Servicios de Embalaje de Equipajes	Empresa Security Wrap ubicado en llegadas nacionales e internacionales
Servicios de Telefonía e Internet	Entel S.A. ubicado en el Hall Principal, Telefonía Pública en embarque Nacional e Internacional

Servicio de WIFI	Provisión de servicio propio con cobertura en Hall Principal, sala de embarque nacional e internacional y salas de llegadas.
Servicio de Información de Vuelos	Un mostrador de atención al público en Hall Principal Monitores FID: Salas de embarque nacional e internacional - Salas de desembarque nacional e internacional, Hall principal planta alta y planta baja. Sistema de Altavoces (perifoneo) en toda la terminal.
Servicio de Tiendas Comerciales	Hall Principal, Mezzanine, embarque nacional e internacional.
Servicio Guarda Equipajes	Área de Llegadas Desembarque Nacional
Servicio de Transporte Público exclusivos del Aeropuerto	Servicios de Taxis Servicios de Micros
Servicio para PMR	Hall Principal (Informaciones SABSA) y Líneas Aéreas
Servicio Médico	Unidad Médica Aeroportuaria – UMA
Servicio de Descanso Temporal	EN KMA SLEEP BOX (H24) – Mezzanine

6.1.4 Operadores Aéreos

En el Aeropuerto Internacional “Viru Viru” operan las siguientes aerolíneas:

7. MEDIDAS DE FACILITACION EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL “VIRU VIRU”

7.1 Entrada y Salida de pasajeros y equipajes

7.1.1 Procedimientos para la salida de pasajeros y de su equipaje (Nacional/Internacional)

7.1.1.1 Check in

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

En este lugar el pasajero entrega bajo custodia de la línea aérea el Equipaje No Acompañado que será transportado en los buzones de las aeronaves.

En este proceso, el pasajero recibe de la línea aérea una tarjeta de embarque, que le permitirá posteriormente abordar la aeronave. Si el Check in se realizó vía web, la tarjeta de embarque se envía mediante correo electrónico, en cuyo caso puede ser impresa por el usuario, caso contrario, el pasajero se apersonará a los mostradores de la Línea Aérea donde recabará la respectiva Tarjeta de Embarque.

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

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 metro. 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 “Viru Viru”, 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 medio de seis cintas de equipajes hacia la Plataforma. En caso de que las dimensiones del artículo a transportar excedieran de la capacidad del túnel de la cinta transportadora, la Línea Aérea, deberá coordinar con el personal 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 si corresponde.

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 los aeropuertos administrados por SABSA, 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.

EXENCION DE TASAS AEROPORTUARIAS

Por disposición de la “Autoridad de Fiscalización y control Social de Telecomunicaciones y Transporte”, son exentos de pago de la tasa aeroportuaria los siguientes pasajeros:

- Presidente y Vicepresidente de la República
- Cuerpo Diplomático y Consular acreditado en el país, previa presentación del Carnet Diplomático otorgado por la Cancillería del Estado.
- Beneméritos de la Patria
- Pasajeros en tránsito internacional con permanencia no mayor a ocho horas y media
- Pasajeros reembarcados en caso de retorno de la aeronave, por motivo de orden técnico o meteorológico.
- Pasajeros menores de dos años de edad.

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 Recaudaciones del administrador de aeropuerto designado para este control. Posteriormente deberá presentar el pase a bordo a personal de AVSEC. 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 factura manual de acuerdo a procedimientos establecidos en caso de error en la 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. El pasajero antes de ingresar a las áreas estériles de 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 transporte de sustancias controladas de acuerdo a procedimientos establecidos.

El pasajero y su equipaje que ingresa a las salas de pre embarque, será revisado por personal de la FELCN. En caso de sospecha de posesión de sustancias controladas, el pasajero y su equipaje es requisado en cabinas reservadas por personal mixto o en su defecto el pasajero, será revisado a través de un body scanner.

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, deberá presentar el formulario 250 “Declaración Jurada de Salida Física de Divisas”. Los Importes Menores a USD. 10.000.- (Diez Mil Dólares Americanos ^{00/100}) o su equivalente en otras monedas, podrá transportar una vez sea declarado y visado por el responsable de aduana. Los importes mayores a 50.000 U\$ (cincuenta mil 00/100 dólares americanos) requieren de un procedimiento especial a realizarse en las oficinas del Banco Central de Bolivia antes del viaje del pasajero.

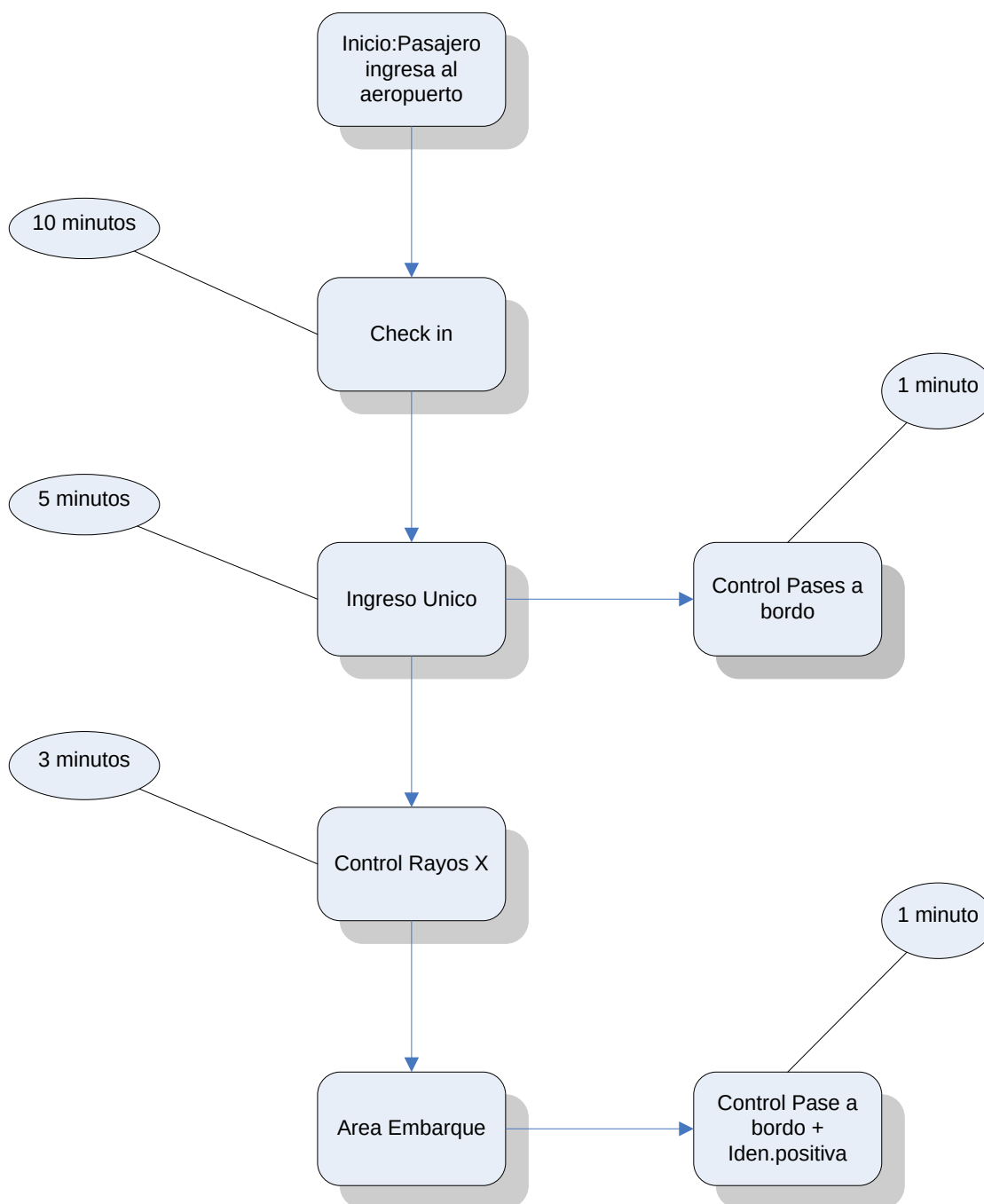
7.1.1.7 Control Migratorio

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, boleto aéreo, pase a bordo y en caso de menores de edad, los permisos correspondientes otorgados por la autoridad competente.

7.1.1.8 Pre embarque

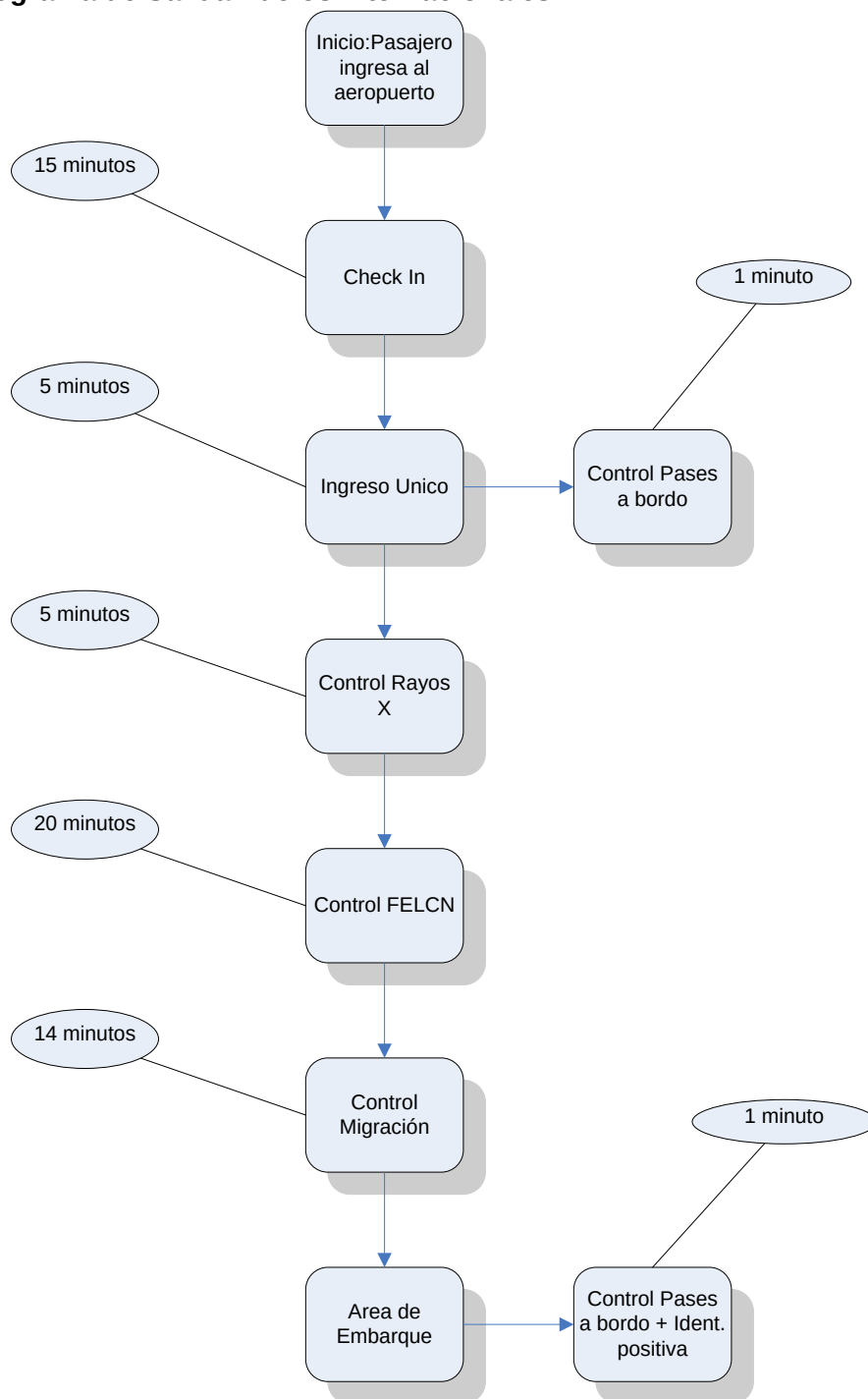
Completado los procesos y controles precedentes, el pasajero ingresa al área estéril de pre embarque para su posterior abordaje. El operador aéreo, anuncia el abordaje mediante perifoneo e indica al pasajero el número de puerta, orden de embarque y abordaje. El pasajero presenta su pase a bordo y documento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

7.1.1.9 Flujoograma de Salida Vuelos Nacionales



Flujoograma de Salida de pasajeros en vuelos Nacionales
Tiempo de revisión por pasajero: 20 minutos

7.1.1.10 Flujograma de Salida Vuelos Internacionales



Flujograma de Salida de Vuelos Internacionales.
Tiempo de revisión por pasajero: 62 minutos.

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

Los pasajeros que arriban deben realizar los trámites correspondientes de los distintos controles gubernamentales, los que se explican a continuación:

7.1.2.1 Control Migratorio

El control migratorio para pasajeros en vuelos de origen internacional, es el primer paso a realizarse durante la llegada de un vuelo internacional. Todos los pasajeros y tripulaciones de vuelo, deberán presentar los documentos requeridos para ingreso al país. En caso de que algún pasajero no cumpla con los requisitos de ingreso, se considerará “Pasajero Inadmitido” y será trasladado a la sala de para este fin 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 custodia, alimentación, abrigo, servicios médicos en caso de requerimiento y cualquier otra necesidad del pasajero inadmitido.

7.1.2.2 Retiro de Equipajes de la Cinta

Posterior al control Migratorio, los pasajeros deberán retirar su equipaje facturado de las cintas transportadoras que se encuentran señalizadas con monitores FID que indican el origen del vuelo y línea aérea.

7.1.2.3 Control de Aduana y SENASAG

Aduana Nacional: Los Operadores Aéreos y de acuerdo a la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB 999) deben entregar a los pasajeros previos al arribo del vuelo, los formularios respectivos de Controles Aduaneros. Asimismo, deben proporcionar a la Aduana Nacional la lista de pasajeros y manifiesto, incluida de la tripulación. El formulario 250 (Declaración Jurada de transporte de divisas) de la Aduana Nacional, será entregado por el pasajero a dicha institución en el momento del control de equipajes. 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.

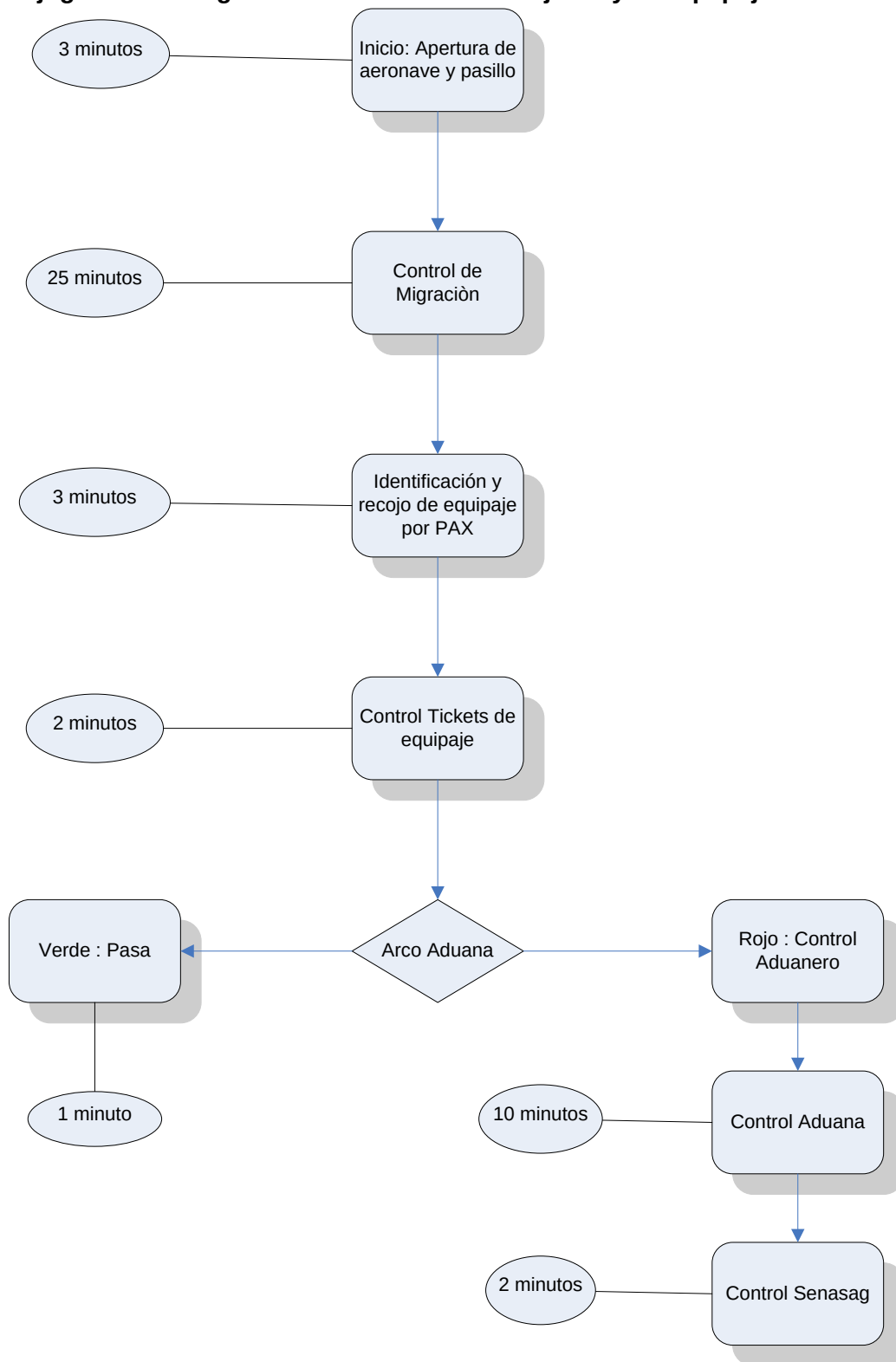
SENASAG (Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria): Con el fin de proteger la producción agropecuaria del país, la legislación vigente prohíbe el ingreso de productos o subproductos de origen animal o vegetal sin certificación oficial, debido a que pueden vectorizar enfermedades. 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 Equipos de Rayos X. En caso de transporte de productos o subproductos prohibidos, el SENASAG procederá a la aplicación de los procedimientos establecidos en sus normativas vigentes.

7.1.2.4 Control de Salida de Equipajes

El Control de la salida 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 entregado al momento de realizar el checkin en origen del vuelo. El funcionario del Operador Aéreo, realiza la constatación del ticket con el equipaje para la verificación de propiedad.

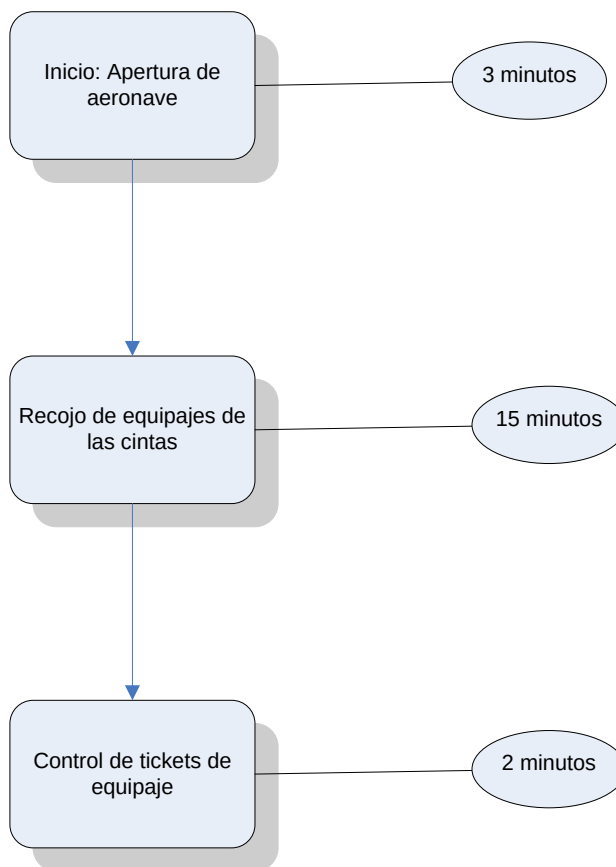
Pasado este proceso, el pasajero y su equipaje, ha cumplido con todos los requisitos de llegada pudiendo retirarse de la terminal aérea.

7.1.2.5 Flujoograma de Llegada Internacional de Pasajeros y su equipaje



Flujoograma de Llegadas Internacionales de Pasajeros y su equipaje
Tiempo de Revisión: 46 minutos

7.1.2.6 FLUJOGRAMA LLEGADAS NACIONALES DE PASAJEROS Y SU EQUIPAJE



Flujograma de Llegadas de vuelos Nacionales de pasajeros y su equipaje.
Tiempo de revisión por pasajero: 20 minutos

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

El Aeropuerto Internacional “Viru Viru” tiene un horario de atención permanente (H-24), por lo que el personal de migración y la FELCN se encuentran disponibles en todo momento sin límite de tiempo anterior a la salida de los vuelos internacionales. En el caso del personal de aduana, este permanece en sus puestos de control para cada llegada de vuelos internacionales.

Los Jefes de Aeropuerto durante las rondas de control verificarán la permanencia del personal de los controles fronterizos de llegada y salida, en caso de verificar incidentes en contra de la Facilitación (falta de personal) reportarán en el formulario respectivo, para que a fin.

El jefe de aeropuerto deberá llenar el formulario FAL001 con los datos de permanencia del personal de los servicios de controles del Estado, que contenga como mínimo la siguiente información:

- Cantidad de funcionarios durante la llegada de vuelos internacionales
- Cantidad de funcionarios durante la salida de vuelos internacionales

Estos formularios deberán ser entregados cada 30 de cada mes, a la AAC para fines consiguientes. 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.

7.1.3.1 Operaciones de Salida

SABSA, en el Aeropuerto Internacional “Viru Viru” tiene establecido el siguiente Procedimiento *para verificar la permanencia de los controles fronterizos*:

Dentro de las funciones del Jefe de Aeropuerto, está el de Administrar y SUPERVISAR las actividades Técnico/operativas del aeropuerto en base a las normativas, manuales y procedimientos propios de la empresa, mismas que son concordantes con las normas internacionales de la OACI y la Reglamentación Aeronáutica Boliviana (RAB), con el objeto de lograr óptimos resultados, es en este sentido que:

Los Jefes de Aeropuerto durante las inspecciones de control y verificación deberán comprobar que los controles fronterizos, estén presentes en las operaciones de llegadas y salidas, con el fin de que no existan demoras debido a la ausencia del personal de estos controles.

Los servicios de control fronterizo del Estado Boliviano y los controles de Seguridad a la Aviación Civil (AVSEC) ejercen controles antes de la salida de pasajeros y carga, en cumplimiento a su normativa vigente, estos controles son supervisados de la siguiente manera:

CONTROL DE SEGURIDAD A LA AVIACION CIVIL (AVSEC):

SABSA cuenta con personal de seguridad en el ingreso único a las salas de embarque, siendo responsabilidad del Jefe de Aeropuerto la permanencia de este control durante las 24 horas del día.

Control a la FELCN:

Los Jefes de Aeropuerto durante las inspecciones de control y verificación deberán comprobar que el personal de la FELCN, esté presente en las operaciones de salidas de los vuelos internacionales, con el fin de que no existan demoras debido a la ausencia del personal de este control. La ausencia o la presencia de personal insuficiente en estos controles, deberán ser reportadas por el Jefe de Aeropuerto de SABSA utilizando el formulario correspondiente.

Control a Aduana

Los Jefes de Aeropuerto durante las inspecciones de control y verificación deberán comprobar que el personal de Aduana, esté presente en las operaciones de salidas de los vuelos internacionales para el control de salida de divisas, con el fin de que no existan demoras debido a la ausencia del personal de este control. La ausencia o la presencia de personal insuficiente en este control, deberá ser reportado por el Jefe de Aeropuerto de SABSA utilizando el formulario correspondiente.

Control a Migración:

Los Jefes de Aeropuerto durante las inspecciones de control y verificación deberán comprobar que el personal de Migración, esté presente en las operaciones de salidas de los vuelos internacionales, con el fin de que no existan demoras debido a la ausencia del personal de este control. La ausencia o la presencia de personal insuficiente en estos controles, deberán ser reportadas por el Jefe de Aeropuerto de SABSA utilizando el formulario correspondiente.

7.1.3.2 Operaciones de Llegada

SABSA, actualiza de manera permanente la información de llegada y salida de vuelos mediante el sistema FID del aeropuerto, cuyos monitores se encuentran emplazados en todos los sectores de la terminal, incluyendo en las dependencias de los Organismos de Controles Gubernamentales. Así mismo, el personal de estas entidades, recaban la información de vuelos a través de la página WEB de SABSA www.sabsa.aero, donde se muestra los itinerarios de llegadas y salidas correspondientes al día.

Control a Migración:

Los Jefes de Aeropuerto durante las inspecciones de control y verificación deberán comprobar que el personal de Migración, esté presente en las operaciones de llegada de los vuelos internacionales, con el fin de que no existan demoras debido a la ausencia del personal de este control. La ausencia o la presencia de personal insuficiente en estos controles, deberán ser reportadas por el Jefe de Aeropuerto de SABSA utilizando el formulario correspondiente.

Control a Aduana

Los Jefes de Aeropuerto durante las inspecciones de control y verificación deberán comprobar que el personal de Aduana, esté presente en las operaciones de llegadas de los vuelos internacionales para el control de equipajes e ingreso de divisas, con el fin de que no existan demoras debido a la ausencia del personal de este control. La ausencia o la presencia de personal insuficiente en este control, deberá ser reportado por el Jefe de Aeropuerto de SABSA utilizando el formulario correspondiente.

7.1.4 Procedimiento y requisitos para pasajeros en Tránsito

7.1.4.1 Transito Nacional

El Aeropuerto Internacional "Viru Viru", cuenta con los siguientes procedimientos para pasajeros en tránsito que arriban en vuelos domésticos cuyo destino sea otro aeropuerto nacional:

Los pasajeros que arriban en un vuelo domestico cuyo aeropuerto de origen sea un aeropuerto certificado, son trasladados a la sala de embarque de manera directa controlando los pases a bordo. Este control lo realiza personal de la línea aérea y personal de seguridad AVSEC del aeropuerto.

Los pasajeros que arriban en un vuelo domestico cuyo aeropuerto de origen sea un aeropuerto NO certificado, salen al área publica y deberán ingresar a la sala de embarque pasando por el control de seguridad (AVSEC).

7.1.4.2 Transito Internacional

El Aeropuerto Internacional "Viru Viru", cuenta con los siguientes procedimientos para pasajeros en tránsito:

Los pasajeros que arriban en un vuelo domestico cuyo destino sea un aeropuerto internacional, son conducidos al pasillo de control de tránsitos, donde personal de seguridad (AVSEC) y FELCN revisan a pasajeros y equipajes a través de scanner de Rayos X y detector de metales, antes de que los pasajeros ingresen al control de migración.

Los pasajeros que arriban en un vuelo internacional cuyo destino sea un aeropuerto nacional, realizan el control de migración y aduana. Posteriormente, se dirigen por el área pública a la sala de embarque, pasando previamente por los controles de seguridad de la aviación civil AVSEC.

Los pasajeros que arriban en un vuelo internacional cuyo destino sea otro aeropuerto internacional, son conducidos al pasillo de control de tránsito, donde personal de seguridad (AVSEC) y FELCN revisan a pasajeros y equipajes a través de scanner de Rayos X y detector de metales, antes de que los pasajeros ingresen a la sala de embarque.

7.1.5 Transbordo de pasajeros en Plataforma

Debido al cumplimiento de Regulaciones Aeronáuticas Bolivianas referidas a la Seguridad de la Aviación Civil (RAB-107) y a los procedimientos de Facilitación y controles gubernamentales, en el Aeropuerto Internacional "Viru Viru", no existe procedimiento de trasbordo de pasajeros entre aeronaves en plataforma.

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

Para la salida de vuelos nacionales o internacionales, SABSA cuenta con un pasillo de ingreso a los controles de Seguridad para tripulantes de vuelo, para lo que se realiza el siguiente procedimiento:

Personal de seguridad de SABSA identifica a las tripulaciones de vuelo mediante la revisión de sus identificaciones otorgadas por sus respectivas líneas aéreas; posteriormente ingresan a los controles de Seguridad de la Aviación Civil y si correspondiera un vuelo internacional, seguirá por los controles de FELCN y migración.

Para la llegada de vuelos internacionales, SABSA cuenta con un acceso para tripulantes de vuelo a los controles de migración y aduana donde realizan los controles requeridos.

7.1.7 Procedimiento para los Equipajes Extraviados

SABSA, en el Aeropuerto Internacional "Viru Viru", ha establecido un ambiente para depositar el equipaje perdido o extraviado (Lost and found) bajo el siguiente procedimiento:

En coordinación con la Policía Nacional, se realiza el procedimiento de revisión AVSEC al (los) equipaje (s) extraviado (s) o perdido (s) que son de conocimiento del Encargado de Seguridad de la Aviación Civil.

Se registra el ingreso y/o salida de equipaje extraviado en el formulario de *"Inventario de Objetos Olvidados"* (Anexo 10)

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

7.1.8 Objeto Sospechoso

Si algún funcionario de seguridad u otra persona que presta servicios de cualquier tipo en el Aeropuerto Internacional Viru Viru, encuentra un objeto abandonado o un equipaje separado de su propietario en un área o lugar de éste Aeropuerto, deberá custodiar el objeto desde una distancia prudente e informar inmediatamente al Supervisor de Seguridad de SABSA y/o Jefe de Aeropuerto de turno, el Supervisor será quien en el menor tiempo posible, solicitará la presencia de un efectivo de la Policía Boliviana asignado al Aeropuerto, quien después de realizar una inspección visual considerará si existe peligro o sospecha de que sea un artefacto explosivo.

El Efectivo de la Policía Boliviana llevará el objeto encontrado en compañía del Supervisor de Seguridad de SABSA hasta un equipo de Rayos "X" que se encuentre próximo al lugar, donde el Operador de Rayos "X" mediante el monitor realizará una evaluación minuciosa de imágenes del contenido del objeto. Si el Operador de Rayos "X" considera que el objeto no reviste peligro el Policía y el Supervisor de Seguridad llevarán el objeto al área de la FELCN para su revisión. Una

vez liberado por ambos controles, el objeto sospechoso será depositado en el depósito de Lost And Found con los registros correspondientes.

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

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

7.2.1.1 Entrada - Carga Nacional

Para la Entrada de Carga Nacional, el Operador Aéreo realiza el siguiente procedimiento:

Personal del Operador Aéreo desestiba la Carga a los carros porta equipajes.

Traslada la carga a bodegas de la línea aérea, realiza la clasificación de la Carga por: Valiosa, perecedera, Mercancías Peligrosas, restos humanos, animales vivos, correo y carga común.

En estos ambientes, se realiza el cotejamiento entre Manifiesto de Carga con la carga física.

Se procede a la entrega al cliente.

7.2.1.2 FLUJOGRAMA DE ENTRADA DE CARGA NACIONAL



7.2.1.3 Salida – Carga Nacional

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

El Operador Aéreo recibe la Carga del cliente en instalaciones de Carga

Revisa y verifica físicamente con el cliente el contenido de la Carga

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.

El Operador Aéreo emite la guía aérea, con la cantidad de piezas, peso, ciudad de destino y otros datos adicionales.

7.2.1.4 FLUJOGRAMA DE SALIDA DE CARGA NACIONAL



7.2.1.5 Entrada – Carga Internacional

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

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 lo que se procederá a controlar la descarga de la mercancía, verificando las cantidades en el mismo documento.

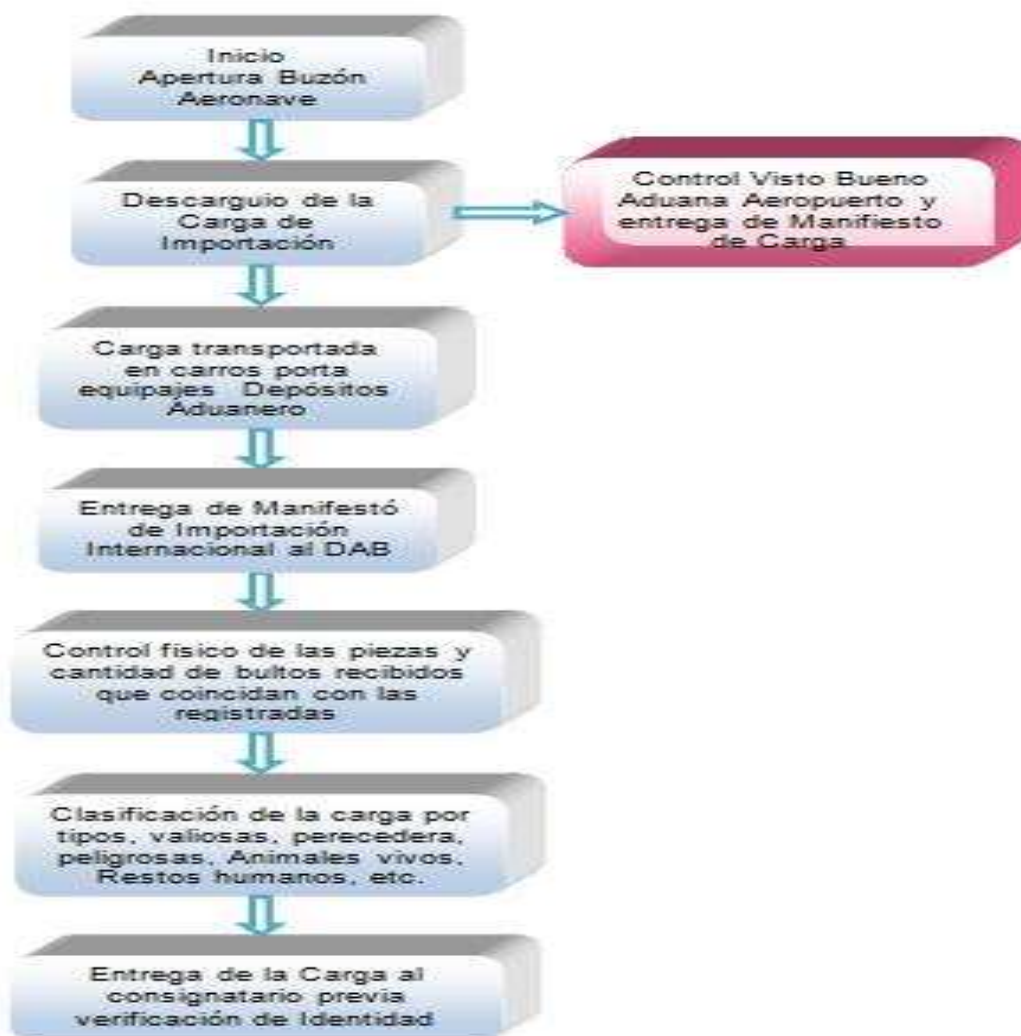
Estos revisan, compatibilizan carga/manifiesto y con el visto bueno, liberan la carga al Operador Aéreo. En caso de existir observaciones, la Carga es retenida hasta su regularización administrativa.

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

La carga es transportada por personal de la línea aérea al depósito aduanero.

En depósitos de Carga del Operador Aéreo, se realiza la Clasificación de la Carga por tipos: Restos humanos, Valiosa, Perecedera, Mercancías Peligrosas, animales vivos, Correo, etc. En estos ambientes, se realiza el cotejamiento entre Manifiesto de Carga con la Carga física. Se procede a la entrega al cliente.

7.2.1.6 FLUJOGRAMA DE ENTRADA DE CARGA INTERNACIONAL



7.2.1.7 Salida – Carga Internacional

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

El Operador Aéreo recibe la Carga del cliente

Se realiza la verificación de contenido en presencia del Cliente

La Carga debe cumplir con el embalado, marcado y etiquetado para su correcta expedición de acuerdo a la normativa vigente.

Se emite una guía aérea, conteniendo datos sobre la cantidad de piezas, peso, ciudad, país de destino y otros datos.

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).

La Aduana Nacional de Bolivia, realizará la revisión, previa presentación por parte del Operador Aéreo, del Documento Único de Exportación (D.U.E.).

Una vez finalizada la inspección de la Aduana Nacional, ésta autoriza la exportación en las copias de la guía aérea.

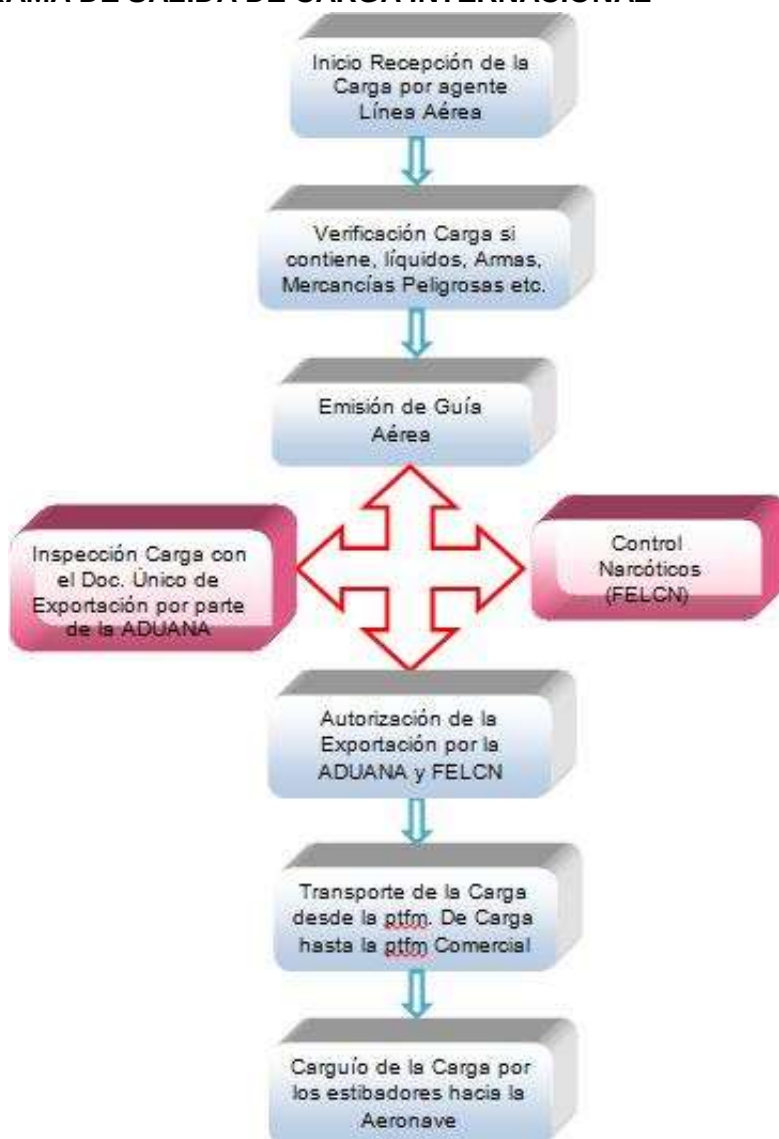
La Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico FELCN, realizará la revisión de la Carga ya liberada por parte de la Aduana Nacional.

Una vez finalizada la inspección, la FELCN, libera la Carga para su exportación

Finalizadas las inspecciones, la Carga es transportada y escoltada, desde los depósitos del Operador Aéreo hasta la aeronave para su posterior carguío.

SABSA en el Aeropuerto Internacional Viru Viru, brinda ambientes de depósito de carga a cada Operador Aéreo, quienes son los responsables de la custodia y permanencia de la carga.

7.2.1.8 FLUJOGRAMA DE SALIDA DE CARGA INTERNACIONAL



7.3 Personas no ADMISIBLES, DEPORTADAS y Detenidas

7.3.1 Disposiciones para personas no admisibles, deportadas Y DETENIDAS

SABSA en el Aeropuerto Internacional Viru Viru cuenta con dos ambientes en el Área de embarque internacional (hombres y mujeres), que están destinados a personas no admisibles o deportadas por alguna institución de control del Estado.

7.3.2 Procedimiento para el traslado de la persona deportada o NO admisible al ambiente

7.3.2.1 Pasajeros Inadmitidos

Cuando exista este tipo de pasajeros, Migración deberá:

Informar inmediatamente al Jefe de Aeropuerto de Turno y solicitar el ambiente para trasladar al pasajero

Migración informará a la línea aérea el motivo legal por el cual el pasajero fue inadmitido.

Una vez que SABSA habilite la sala, la responsabilidad de la custodia y alimentación del pasajero, será de la línea aérea hasta la reprogramación de su vuelo y este se encuentre a bordo de la aeronave.

7.3.2.2 Pasajero Deportado

Cuando exista un pasajero deportado al exterior, la autoridad competente, deberá:

Informar a los organismos policiales del aeropuerto antes del traslado del pasajero a la terminal aérea,

El encargado Policial del aeropuerto, coordinará con Jefatura de Aeropuerto, línea aérea

El encargado Policial del aeropuerto, coordinará con Jefatura de Aeropuerto, Línea Aérea y Organismos del Estado competentes a fin de embarcar al pasajero deportado con la custodia y documentación que corresponda.

Cuando exista un pasajero deportado llegando del exterior, la Línea Aérea, deberá:

Informar a los organismos policiales del aeropuerto antes del arribo del vuelo

El representante de la Línea Aérea, coordinará con Jefatura de Aeropuerto, y organismos del Estado pertinentes (Migración, aduana, INTERPOL y otros que correspondan)

7.3.2.3 Pasajero detenido

Cuando exista un pasajero detenido, *aprehendido o arrestado* por autoridades competentes, que deba embarcar o arribar en un vuelo doméstico, se deberá efectuar la siguiente coordinación:

La autoridad competente, deberá informar al puesto Policial del Aeropuerto, a fin de que esta instancia sea la que coordine con Jefatura de Aeropuerto y Línea Aérea para recibir o embarcar al pasajero.

7.4. Instalaciones y Servicios para el Tráfico

7.4.1 Disposiciones sobre Instalaciones y Servicios para el Tráfico

7.4.1.1 Salidas – Control de Salida Internacional

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

SABSA: Cuenta con tres arcos detectores de metales y tres equipos de rayos X. Por cada punto de control, se designan tres funcionarios distribuidos en las siguientes posiciones:

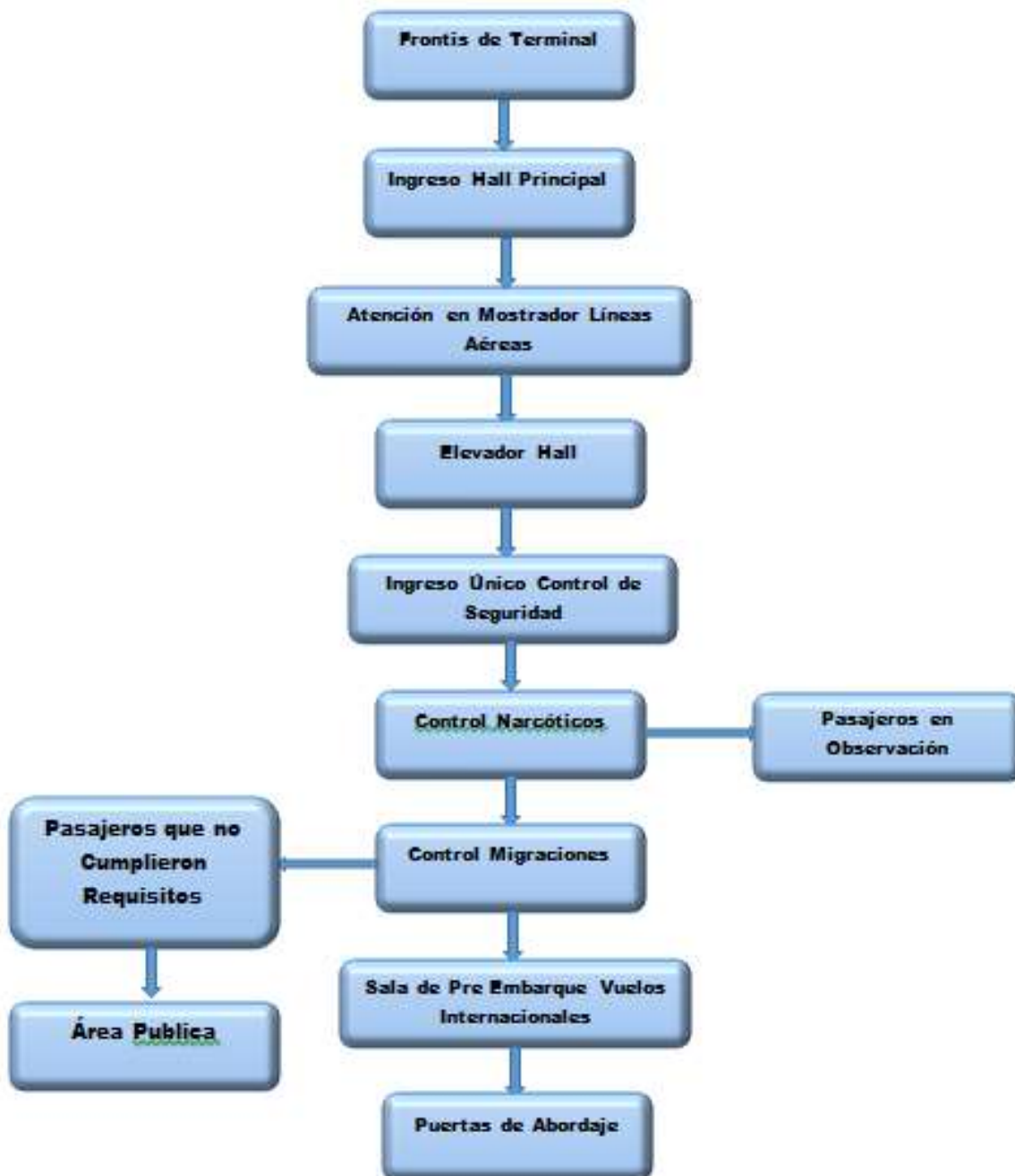
Un operador de Rayos X, un operador de Arco detector de metales y un funcionario para revisión de equipajes.

FELCN: Tres mesones de inspección para Investigadores de la FELCN; Un Equipo Body Scan y dos cabinas de revisión de pasajeros.

Aduana Nacional: Un mostrador para control de salida de divisas.

Migración: 10 mostradores de Inspectores y dos mostradores de recaudaciones.

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



7.4.1.2 Salida – Control de Salida Nacional

SABSA: Cuenta con tres arcos detectores de metales y tres equipos de rayos X. Por cada punto de control, se designan tres funcionarios distribuidos en las siguientes posiciones:

Un operador de Rayos X, un operador de Arco detector de metales y un funcionario para revisión de equipajes.

Cumplido el proceso de inspección de Seguridad AVSEC, el pasajero ingresa a la sala de embarque para su posterior abordaje.

7.4.1.3 Entradas – Llegada Internacional

El Aeropuerto Internacional "Viru Viru", cuenta con una sala de arribos para pasajeros que llegan en vuelos internacionales. Las descripciones son las siguientes:

Migración: Diez posiciones de Inspectores y dos de recaudaciones.

Aduana Nacional: Dos Arcos de control y tres mesones de revisión, cada uno de ellos para tres funcionarios;

SENASAG: Un mesón compartido con Aduana Nacional; Un equipo de rayos X

SABSA: Un funcionario de seguridad en la puerta de salida; dos cintas de entrega de equipajes con sistema de información FID para identificar los vuelos.

7.4.1.4 Entradas – Llegada Nacional

SABSA: Un funcionario de control en la puerta de salida; dos cintas de entrega de equipajes equipadas con sistema de información FID para identificar los vuelos.

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.

Cuando se proyecte una ampliación o remodelación, se deberá elaborar un Estudio de Facilitación, el cual comprende:

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

Planos de la terminal de pasajeros, especificando las rutas de salida e ingreso y de pasajeros en tránsito.

Cartas de acuerdo, con Empresas e Instituciones involucradas en el Proyecto

Plan de contingencia de Facilitación, durante la construcción e implementación del Proyecto.

Señalización interior y exterior, tanto horizontal como vertical

Infraestructuras y servicios, en general y para pasajeros que requieran asistencia especial.

Normas de accesibilidad para personas con impedimentos, accesos y vías de circulación.

7.4.3 PLANOS

7.4.3.1 Área Pública (Operadores Aéreos – Check In; Hall central planta baja; Hall central planta alta)

Se adjunta plano descrito (Anexo 1)

7.4.3.2 Puntos de Controles pre embarque Nacional e Internacional

Se adjunta plano de los Puntos de Control (Anexo 2)

7.4.3.3 Embarque Nacional

Se adjunta plano de sala de Embarque Nacional (Anexo 3)

7.4.3.4 Embarque Internacional

Se adjunta plano de la sala de Embarque Internacional (Anexo 4)

7.4.3.5 Desembarque nacional

Se adjunta plano de la sala de Desembarque nacional (Anexo 5)

7.4.3.6 Desembarque INTERNACIONAL

Se adjunta plano de la sala de Desembarque Internacional (Anexo 6)

7.4.3.7 Capacidad Estática de las áreas de la Terminal Aeroportuaria

De acuerdo al Contrato de Concesión para la administración de los tres principales Aeropuertos de Bolivia, el Nivel de Servicio debe ajustarse al Nivel “B” establecido por el Manual de Desarrollo de Aeropuertos de IATA.

El año 2014, SABSA elaboró un Plan Maestro con proyecciones de demanda del año 2015 al 2035, este estudio se encuentra en el Anexo 11 del presente manual.

7.4.3.8 Capacidad Dinámica de Procesamiento de Pasajeros y su Equipaje Por Operadores Aéreos y Controles Fronterizos

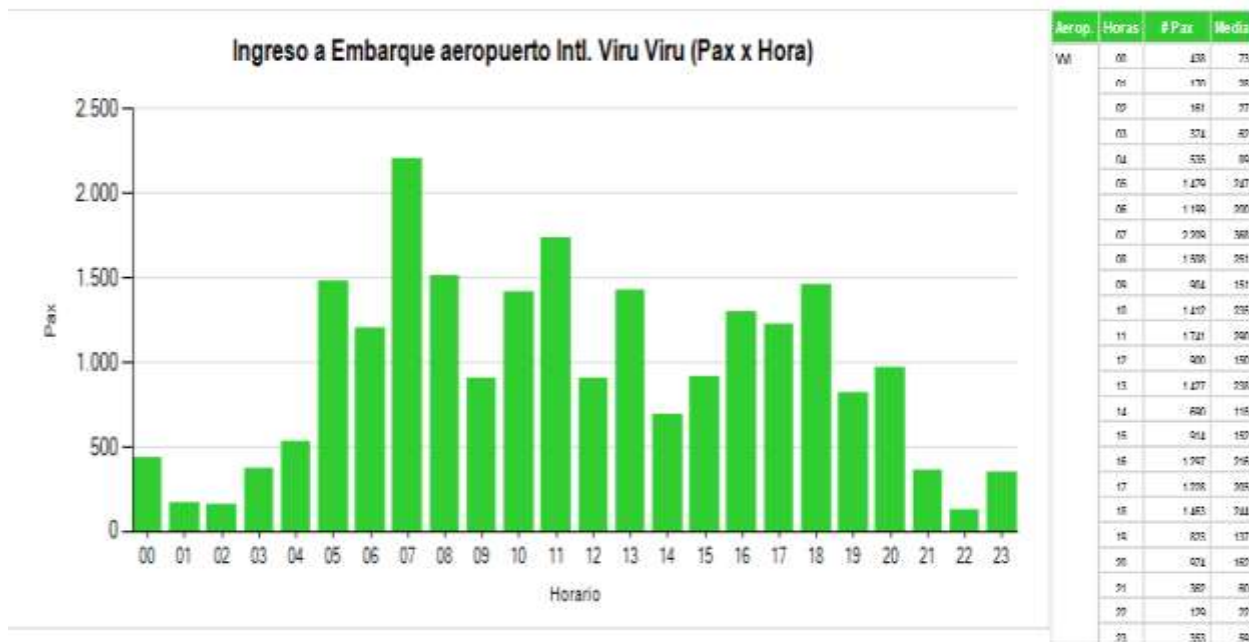
De acuerdo al Contrato de Concesión para la administración de los tres principales Aeropuertos de Bolivia, el Nivel de Servicio debe ajustarse al Nivel “B” establecido por el Manual de Desarrollo de Aeropuertos de IATA.

El año 2014, SABSA elaboró un Plan Maestro con proyecciones de demanda del año 2015 al 2035, este estudio se encuentra en el Anexo 11 del presente manual.

7.4.4 Identificación de la temporada alta

7.4.4.1 Identificación de las horas y días punta de la semana

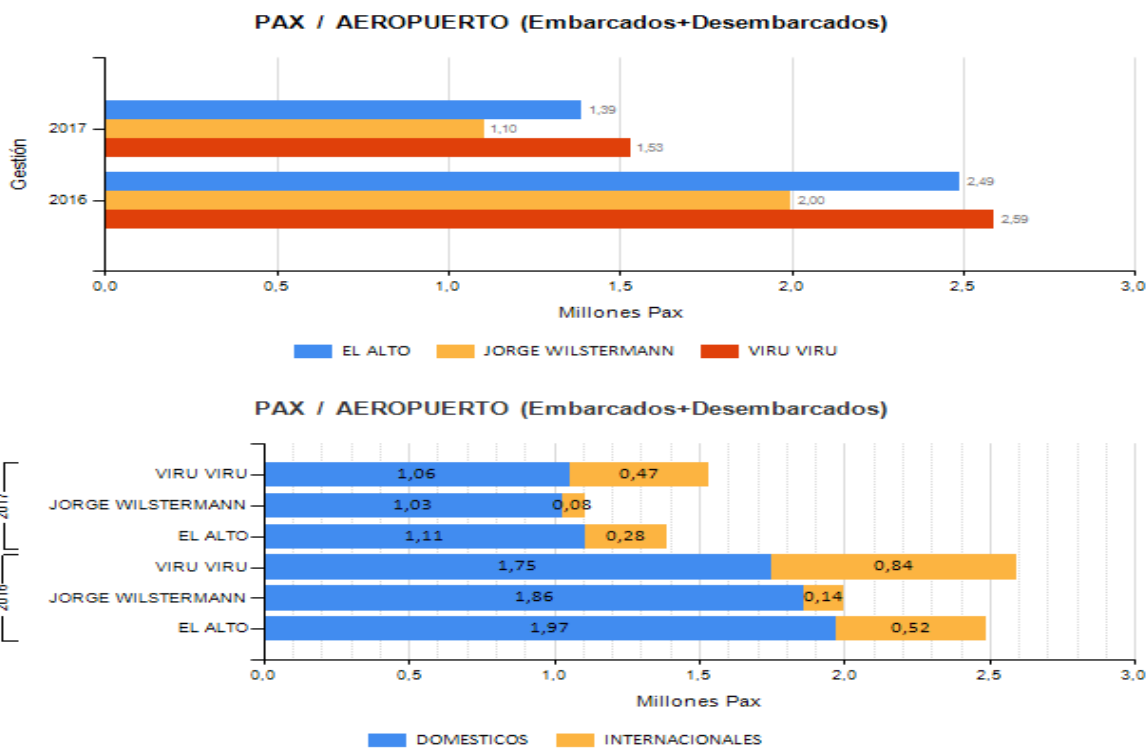
SABSA en el Aeropuerto Viru Viru tiene consideradas como días y horas punta todos los días, debido a la realización de vuelos internacionales y nacionales. A continuación, se muestra el grafico de la cantidad de pasajeros embarcados, versus horarios:



7.4.4.2 Identificación de las temporadas punta del año

SABSA en el Aeropuerto Internacional Viru Viru tiene consideradas épocas altas los meses de mayo a julio y de noviembre a enero y tiene establecido los siguientes procedimientos para temporadas altas:

A continuación, se muestra en grafico el flujo de pasajeros por meses de año:



SABSA, en las franjas horarias de Salida identificadas como de alta demanda, coordinará con las instituciones de control fronterizo para reforzar el número de personal y cubrir todas las posiciones asignadas. Estas acciones, agilizarán los procesos de inspección y control de pasajeros.

Por otra parte, la determinación de horas punta, de las diferentes instalaciones de la terminal aeroportuaria, se encuentra ampliamente desarrollada en el Plan Maestro del Aeropuerto Internacional “Viru Viru” explicada en el Anexo 11 del presente manual.

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:

SABSA, realiza diariamente coordinaciones con los Operadores Aéreos para prever el personal y equipos necesarios y brindar una atención ágil a fin de facilitar el flujo normal de pasajeros.

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.

SABSA al inicio de temporada alta notificará Mediante Circular Informativa a todos los operadores aéreos y las instituciones que realizan controles fronterizos para informar el inicio de temporada y agilizar los procedimientos que realizan cada empresa o institución en coordinación con la AAC.

En caso de aeronaves estacionadas en posiciones remotas, el traslado de pasajeros por plataforma se realiza utilizando tres buses que el SAT dispone para evitar la circulación peatonal en plataforma.

7.4.4.4 PROCESAMIENTO en Punto de Inspección Salidas de Pasajeros y su equipaje

El Procesamiento de Control de Seguridad de Pasajeros y su Equipaje en el Punto de Inspección, se mide desde el momento en que el pasajero deposita sus objetos personales que podrían alarmar el arco detector hasta cruzar éste último. El tiempo promedio es de 15 segundos por pasajero y su equipaje. En el Punto de Control del Aeropuerto Internacional “Viru Viru” se cuenta con tres equipos de Rayos X y tres arcos detectores de metales. Por lo tanto, la capacidad máxima de Procesamiento es de 240 pasajeros por equipo, lo que significa un total de 720 pasajeros por hora considerando los tres equipos.

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 “Viru Viru” cuenta con un Manual de Señalización Aeroportuaria.

A continuación, se muestra algunas señalizaciones como ejemplo del “Manual de Señalización Aeroportuaria”:





200 cm



7.4.5.2 Avisos y volantes de interés general

El Aeropuerto Internacional “Viru Viru”, cuenta con sistema de publicidad digital en las diferentes áreas de la Terminal y letreros informativos al ingreso de pasajeros a Rayos X, donde se publica información de interés general para pasajeros y/o usuarios, donde explica temas inherentes a:

Objetos prohibidos – Mercancías Peligrosas

Sustancias Controladas (FELCN)

Servicios de la Aduana Nacional – Transporte de divisas

Servicio para PMR

Servicios Generales del Aeropuerto



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

SABSA en el Aeropuerto Internacional Viru Viru tiene los siguientes mecanismos para evitar que el pasajero sufra la intemperie del tiempo y a su vez, se cumpla la instructiva de Seguridad Operacional para proteger a los pasajeros de los chorros de turbinas, exposición a ruidos altos de motores, peligros por vehículos y equipos de asistencia en tierra que circulan en plataforma y otros:

Cuatro Puentes de abordaje y desembarque nacional e internacional

Tres Buses de traslado de pasajeros para aeronaves estacionadas en parqueos remotos o fuera de puente:



7.4.5.4 Procedimiento de Facilitación de traslado de pasajeros del PUNTO ZULU

Se adjunta plano general del aeródromo donde se muestra el Área ZULU emplazado en la Calle de Rodaje GOLF entre FOXTROT y ECHO para el estacionamiento de aeronaves con amenaza de explosivos y otros. (Ver Anexo 7)

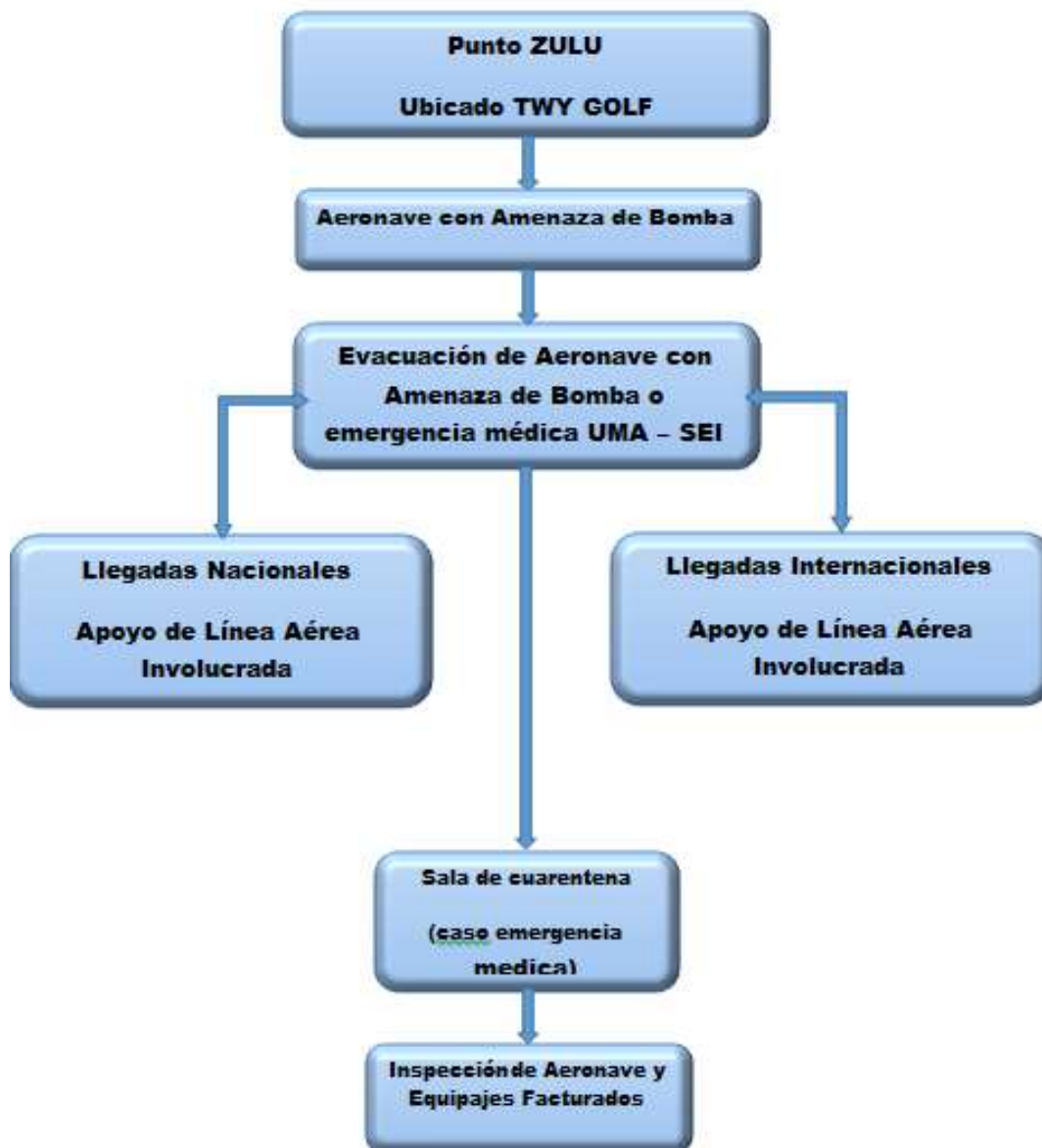
Cuando por razones de seguridad o de emergencia de una aeronave es posicionada en el PUNTO ZULU del Aeropuerto Internacional “Viru Viru”, se aplicarán los siguientes procedimientos de Facilitación:

Cuando el COE (Centro de Operaciones de Emergencia) determine la evacuación de pasajeros desde el Punto ZULU, se instruirá al personal SAT el traslado de pasajeros a la terminal utilizando los buses del aeropuerto; en caso de ser necesario, el COE gestionará el apoyo de buses externos del aeropuerto.

Evacuados los pasajeros, serán trasladados a las salas de llegada (Nacional o Internacional de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa de Seguridad del Aeropuerto PSA.

El Operador Aéreo involucrado, coadyuvará en la facilitación a los pasajeros con: alimentación, comunicación y apoyo en general de acuerdo al Plan de Emergencia de la Línea Aérea.

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 “Viru Viru” dispone de un servicio de perifoneo claramente audible y teleindicadores FID (FLIGHT INFORMATION DISPLAY), para brindar una información completa de todos los vuelos regulares a los pasajeros y usuarios; estos servicios son:

Servicio de perifoneo; audibles 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 de manera breve, concreta y clara.

Los teleindicadores (FID), es un sistema informático dinámico, donde se muestra el nombre del Operador Aéreo, número de vuelo, horas de salida y llegada, destino, origen, conexiones, puerta

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

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

Todos los Operadores Aéreos deben entregar la noche anterior (hasta las 20:00) la planificación de sus vuelos (salidas, llegadas). Esta información es compilada por personal de Informaciones SABSA en un sistema informático de datos (FID) para ser transmitido a los usuarios a través de los teleindicadores y mediante el perifoneo durante la realización y progreso de los vuelos programados.

En caso de existir demoras, retrasos, fusiones o cancelaciones de vuelos, los Operadores Aéreos deberán comunicar ésta información al personal de Informaciones SABSA presentando un nuevo *Formulario de Planificación de Vuelos* con las modificaciones de (los) vuelo (s) afectado (s). Personal de Informaciones SABSA, no aceptará otro medio de comunicación que no sea el establecido para proseguir con las modificaciones en los FID y el Perifoneo.

El operador aéreo será responsable ante la desinformación que se brinde a los usuarios y pasajeros por omisión, entrega tardía o error generada en la información de Vuelos.

7.4.5.7 Servicio de Transporte Público

SABSA en el Aeropuerto Internacional “Viru Viru”, se asegurará:

Brindar el servicio de transporte público de taxis durante las 24 horas del día y el servicio de buses de acuerdo a los horarios establecidos en los convenios de servicios.

Se tiene la señalización de tarifas en los puntos de salida de pasajeros.

Realizará periódicamente una inspección sobre el cumplimiento de horarios y un servicio adecuado.

Las inspecciones se realizarán interinstitucionalmente con la Autoridad de Transporte (ATT) y Unidad de Tránsito. 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

a. Por largo tiempo

SABSA en el Aeropuerto Internacional Viru Viru tiene parqueos destinados a estacionamiento de 260 vehículos por largo tiempo (parqueo cerrado), teniendo asignado lugares reservados para pasajeros PMR, la responsabilidad del cuidado y seguridad de los vehículos es del Administrador de aeropuerto. Adicionalmente cuenta con los servicios de:

- Aire para llantas
- Batería para arranque de motor
- Circuito cerrado de TV para la vigilancia
- Estos servicios adicionales se encuentran incluidos desde el ingreso de un vehículo al parqueo cerrado.

b. Por corto tiempo

El aeropuerto Viru Viru cuenta con 700 parqueos en el área pública, con estacionamientos asignados a usuarios PMR.

7.4.6 Procedimiento para asignación de Parques Y Servicios para las aeronaves

SABSA en el Aeropuerto Internacional *Viru Viru* cuenta con cuatro plataformas de estacionamiento de aeronaves; dos de ellas para aeronaves de transporte de carga, una plataforma principal con trece posiciones de estacionamiento, *cuatro* en puentes de abordaje y nueve fuera de puente y una plataforma de aviación general para cuarenta aeronaves livianas.

SABSA, en cumplimiento al Contrato de Concesión para la administración de los tres principales aeropuertos del País, tiene la obligatoriedad, el derecho y privilegio de prestar los servicios de asistencia en tierra a las aeronaves, por lo que cuenta con un pull de equipos especializados para este fin, cumpliendo procedimientos de calidad y seguridad operacional internacionalmente establecidos.

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

Vuelos internacionales o vuelos nacionales (ubicación de salas de embarque y desembarque)
Requerimientos por utilización de Puentes de Abordaje
Requerimientos para uso de estacionamientos específicos solicitados en forma excepcional por la Línea Aérea.

La oficina de ARO – AIS, proporciona a la oficina SAT, las horas confirmadas de aterrizajes para que éste último, realice la planificación, asignación de personal y equipos y comunique esta información al Control de Superficie (AASANA) para la guía a las tripulaciones.

7.4.6.2 Procedimiento para la reasignación de parques para aeronaves

SABSA establece como procedimiento:

La Líneas Aéreas remitirán diariamente sus horarios de llegadas y salidas planificadas para el siguiente día.

SABSA considerara los siguientes aspectos para designar el parqueo:

Demora en la hora prevista de llegada: si una aeronave presenta una demora de 15 minutos o más en su hora estimada de llegada, SABSA podrá determinar otra área de parqueo para dicha aeronave, pudiendo otorgar el puesto de estacionamiento o puente de abordaje a otra aeronave, ningún operador tendrá privilegios de reserva de estacionamiento.

Adelanto en la hora prevista de llegada: Cuando una aeronave arribe antes de su hora prevista de llegada y el área asignada aún se encuentre ocupada por otra aeronave, se asignará una nueva posición de estacionamiento sin que esto signifique perjuicios para otra compañía, en la medida de lo posible se podrá reasignar un estacionamiento con las mismas características de facilitación ej. Puentes de abordaje etc.

Variación de la hora prevista de salida: Si una aeronave de la aerolínea “A” presenta una demora de 15 minutos o más en su hora prevista de salida consignada en la planificación diaria y esta demora afecte a una aeronave de la aerolínea “B”, SABSA podrá elaborar una nueva asignación de estacionamientos, pudiendo otorgar a la compañía “B” un área asignada inicialmente a la

compañía "A" como compensación por la utilización imprevista de un puente de abordaje u otra área de estacionamiento.

Vuelos cancelados: Cuando una compañía cancele un vuelo previsto, sea de salida o llegada, SABSA podrá disponer del área asignada para otra aeronave, preferentemente pero no obligatoriamente de la misma compañía.

Vuelos imprevistos: Existen circunstancias en las que las compañías aéreas deben realizar vuelos especiales o no considerados en la planificación inicial, sea por desvío de vuelos, retorno imprevisto, vuelos de emergencia y otros. En estos casos, se asignará un área de estacionamiento para dicho vuelo, sin que esta asignación implique un perjuicio para otra compañía. En lo posible, se tomarán como prioridad de estacionamientos en los puentes de abordaje, a las aeronaves programadas de salida y llegada con mayor cantidad de pasajeros.

Intercambio de áreas de estacionamiento entre posiciones asignadas a la misma compañía: Existen circunstancias en las que las líneas aéreas requieren cambiar áreas de estacionamiento entre aeronaves de su propia compañía, en cuyo caso el operador deberá solicitar a SABSA a fin de actualizar las asignaciones. Estas modificaciones podrán realizarse, siempre que no afecte la operación normal de otras compañías y pondrá en conocimiento de la AAC dichos intercambios en forma verbal o escrita.

Cambio de aeronaves: Cuando una línea aérea realice cambios en la asignación de aeronaves que vayan a cumplir determinadas rutas, el operador deberá notificar al Jefe de Aeropuerto con la mayor antelación posible a objeto de elaborar las modificaciones pertinentes. Ningún cambio deberá afectar la operación normal de otra compañía que ya esté consignada en la planificación inicial del día.

Puentes de abordaje temporalmente inoperativos: Cuando un puente este inoperativo por razones técnicas, SABSA elaborará una nueva asignación de áreas de estacionamiento, tratando de reducir al mínimo los efectos y perjuicios que se ocasionen a las líneas aéreas.

7.4.6.3 Procedimiento para Carguío de Combustible a las aeronaves

El Administrador de Aeropuerto SABSA cuenta con extintores portátiles de PQS que son utilizados por las líneas aéreas para protección durante el reabastecimiento de combustible en plataforma, el Servicio de Extinción de Incendios (SEI), se hace presente para respuesta ante incidentes.

Durante el carguío de combustible el Operador Aéreo cumplirá los procedimientos que se encuentran establecidos en sus propios manuales de operación de cada operador aéreo, donde también estipulan los procedimientos de reabastecimiento de combustible con pasajeros a bordo, embarcando o desembarcando, como por ejemplo abordaje segmentando de 10 en 10, extintor de incendios en piso, prohibición de uso de celulares en cabina, no usar cinturones de seguridad, entre otras.

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 "Viru Viru"

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

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).

El personal de Maleteros, planifica sus ingresos a los desembarques nacionales e internacionales para lograr la cantidad necesaria de personal en cada sala.

Brindan el servicio de traslado de equipajes de los pasajeros desde la sala de desembarque hasta el área pública de la terminal aeroportuaria.

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 “Viru Viru”, cuenta con el servicio Privado de Guarda Equipajes de manera temporal. Este servicio está ubicado a la salida de la sala de desembarque Nacional 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 si correspondiera.

7.4.7.3 Casa de Cambio

El Aeropuerto Internacional “Viru Viru”, cuenta con un establecimiento privado para cambio de divisas, (Casa de Cambios USA), se encuentra ubicada en área de llegadas internacionales lado público, este servicio es de 24 horas, 365 días al año con atención al usuario.

Contamos también con una oficina del Banco Unión ubicada en llegadas internacionales con horarios de atención de 09:00 a 16:00

7.4.7.4 Ambiente para equipajes extraviados u olvidados

El Aeropuerto Internacional “Viru Viru”, 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:

El personal de AVSEC – SABSA, entrega al Jefe de Aeropuerto los equipajes extraviados u olvidados bajo inventario, en presencia de un oficial de la Policía Boliviana. Son firmadas dos copias de éste inventario y las mismas se distribuyen al Supervisor de Seguridad AVSEC – SABSA y Policía Boliviana.

Los equipajes extraviados u olvidados son resguardados hasta recibir un requerimiento de algún Operador Aéreo o pasajero previa identificación y derecho propietario del equipaje (preguntas de seguridad)

Los equipajes extraviados u olvidados que no son reclamados en los siguientes 90 días desde el levantamiento del inventario, SABSA podrá entregar los mismos a orfanatos, asilos u otras instituciones de ayuda social de manera definitiva.

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

7.4.8.1 Servicios de Primeros Auxilios

El Aeropuerto Internacional “Viru Viru”, cuenta con una Unidad Médica Aeroportuaria – UMA, 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.

Para el conocimiento y la estandarización de los procedimientos de Primeros Auxilios, los profesionales médicos que componen la Unidad Médica Aeroportuaria UMA, desarrollan una capacitación especializada, donde se describen y desarrollan los procedimientos y la familiarización con las instalaciones del aeropuerto. Este curso de la UMA, se encuentra adjunto en el Anexo 12

7.4.8.2 Procedimiento para la Salud Pública

El Aeropuerto Internacional "Viru Viru", cuenta con un Programa de Facilitación de procedimientos médicos, sanidad pública y emergencias sanitarias. Estos procedimientos, se encuentran detallados en el Plan de Contingencia contra ESPII (Enfermedades de salud pública de importancia internacional). Este Plan se encuentra desarrollado en el Anexo 8.

7.4.8.3 Procedimientos Médicos

El Aeropuerto Internacional "Viru Viru", cuenta con un *Programa de Procedimientos Médicos*, con procesos de atención a pasajeros a bordo de aeronaves, plan de alertas sanitarias bajo lineamientos de la OACI CAPSCA.

Para el conocimiento y la estandarización de los procedimientos Médicos, los profesionales que componen la Unidad Médica Aeroportuaria UMA, desarrollan una capacitación especializada, donde se describen y desarrollan los procedimientos y la familiarización con las instalaciones del aeropuerto. Este curso de la UMA, se encuentra adjunto en el Anexo 12

7.4.8.4 Salas de Cuarentena y Aislamiento

El aeropuerto Internacional Viru Viru cuenta con un ambiente del Servicio Departamental de Salud SEDES para el aislamiento de pasajeros con sospecha de alguna enfermedad ESPII antes de su evacuación a un centro de salud de la ciudad.

Los procedimientos médicos se encuentran detallados en el anexo 8

7.5 Facilitación del Transporte de los Pasajeros que requiere asistencia especial

Generalidades:

SABSA cumpliendo con las normativas Nacionales e Internacionales sobre los derechos de las personas con discapacidad provee los servicios necesarios para asistir a estos pasajeros durante su tránsito en nuestro aeropuerto.

Los servicios establecidos en la Ley 1678 del 15 de diciembre de 1995, (LEY DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD), son observados por SABSA para la atención de las personas con alguna discapacidad.

De acuerdo al artículo Nro.16 de esta ley, las empresas de Transporte Aéreo sean públicas o privadas deben proporcionar las máximas facilidades a los pasajeros con movilidad reducida.

En cumplimiento a normas contenidas en la RAB 997 – Reglamento de Facilitación para el Explotador de Aeropuerto, el Aeropuerto Internacional Viru Viru provee las facilidades de atención a pasajeros con movilidad reducida o que requieran asistencia especial.

7.5.1 Acrónimos:

Los códigos internacionales de los operadores aéreos para PMR son:

BLND: pasajeros con dificultad de visión o ciegos, con o sin perro guía

DEAF: pasajeros con dificultades auditivas, sordos o sordomudos

DPNA: pasajeros con algún tipo de discapacidad intelectual o de desarrollo

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.

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.

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.

MAAS: pasajeros que requieren asistencia y no están en ninguna de las otras categorías.

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)

No ambulatorios: incapaz de subir, bajar o moverse dentro del avión sin ayuda.

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.

7.5.2 Infraestructura en el Aeropuerto Internacional “Viru Viru” para pasajeros y/o usuarios con capacidades diferentes:

El aeropuerto cuenta con las facilidades orientadas a facilitar el movimiento de pasajeros o usuarios PMR, como ascensor en el interior del edificio terminal, ramplas de circulación en la parte pública y parqueo de vehículos destinados a los mismos.

Por otra parte, se dispone de señalización adecuada para ser utilizada por pasajeros PMR en los parqueos público y cerrado, ramplas en las aceras, estacionamiento momentáneo en el frontis del edificio, servicios higiénicos, ingresos a las salas de embarque exclusivos, y en todas las aéreas de la terminal aeroportuaria.

7.5.3 Procedimientos para pasajeros y usuarios con capacidades diferentes que requieren asistencia especial:

7.5.3.1 Salidas Nacional o Internacional:

Las personas con movilidad reducida que requieran utilizar las instalaciones del aeropuerto Internacional Viru Viru para sus viajes, tienen disponible un servicio especial para proporcionar la atención necesaria, facilitar su movilidad y desplazamiento por la terminal y desde ésta hasta el mostrador de su aerolínea.

Parqueos

El Aeropuerto Internacional “Viru Viru”, cuenta con parqueos asignados para los pasajeros y usuarios con Capacidades Diferentes y 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, se debe dirigir al mostrador de SABSA Informes para coordinar la asistencia con personal calificado y capacitado. Asimismo, se cuenta con todas las facilidades de infraestructura como ser:

Baños para usuarios y/o pasajeros con movilidad reducida

Señaléticas en todo el espacio del hall público claramente visible con información direccional y localización de espacios.

Sistema de Perifoneo claramente audible en toda el área para usuarios y/o pasajeros con dificultades visuales

Monitores FID con información de llegadas y salida de vuelos distribuidos en toda la terminal aeroportuaria

Ascensor para usuarios y/o pasajeros con capacidades diferentes.

Check-In

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

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

Punto de Inspección

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

Pre embarque

El Aeropuerto Internacional “Viru Viru” en el área de pre embarque nacional e internacional, cuenta con asientos destinados a pasajeros PMR claramente identificados.

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

Baños para pasajeros con movilidad reducida

Señaléticas en toda el área claramente visible con información direccional y localización de espacios. Asimismo, se cuenta con teleindicadores de vuelos (FID). Este servicio es también para pasajeros con dificultades auditivas.

Sistema de Perifoneo claramente audible en toda el área para usuarios y/o pasajeros con dificultades visuales.

4 puentes de abordaje sin obstáculos para un mejor y seguro desplazamiento para los pasajeros que requieren asistencia especial.

El servicio de buses que cuenta con ramplas móviles para los pasajeros con movilidad reducida.



7.5.3.2 Llegadas Nacional o Internacional:

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

Cuatro Puentes de Desembarque sin obstáculos para un mejor y seguro desplazamiento para los pasajeros que requieren asistencia especial.

El servicio de buses, que cuenta con rampas móviles para los pasajeros con movilidad reducida. Señaléticas en toda el área de llegadas claramente visible con información direccional y localización de espacios. Este servicio es para pasajeros con dificultades auditivas.

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 llegadas

7.5.3.3. Requerimientos especiales – Salidas y Llegadas

Cuando el Operador Aéreo solicita algún requerimiento especial a SABSA como ser sillas de ruedas, camillas, asistencia médica u otros, deberá solicitarlo con la debida anticipación a Jefatura de Aeropuerto.

Para la llegada y salida de personas que viajan en camillas, el Operador Aéreo coordinará con antelación el ingreso de ambulancias a plataforma para la recepción o salida de pasajeros que se encuentren impedidos en su movilidad.

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; sin embargo, SABSA se encuentra en proceso de elaboración de un Programa a ser presentado a la AAC.

Este Programa será coordinado con las Instituciones que representan a las personas con Capacidades Diferentes, mínimamente deberá contener:

- Presentación
- Introducción
- Objetivo del Programa
- Ámbito de aplicación
- Definiciones
- Descripción de todos los servicios para personas con impedimentos

- Descripción de los puntos de encuentro llegada y salida
- Transmisión de información
- Responsabilidad de la asistencia en aeropuerto
- Formación de las personas que asisten a los pasajeros con impedimentos
- Atención al pasajero según tipo de discapacidad
- Pasajeros con Ceguera y visión subnormal
- Pasajeros con deficiencia intelectual
- Pasajeros con movilidad física restringida
- Pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes
- Pasajeros con Sordera
- Técnicas para atender a una persona no vidente
- 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
- Atención a las personas que se desplazan con un perro guía
- Procedimientos para realizar reclamos
- Procedimientos para armar y desarmar ayudas a la movilidad (ej. sillas de ruedas)
- Procedimientos de emergencia y evacuación de PMR
- Glosario de términos para personas con discapacidad

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

Es necesario que el personal jerárquico de las diferentes instituciones que desempeñan funciones en el aeropuerto reconozcan e identifiquen sus fortalezas y debilidades pues de esto depende que se pueda prevenir y estar mejor preparados para enfrentar una emergencia.

Dentro de cada institución, pueden haber y tener en cuenta que existen personas con un grado mayor de vulnerabilidad como son: mujeres embarazadas, personas con enfermedades cardíacas, asma, artritis, niños y adultos mayores, además de la población en condición de discapacidad, como:

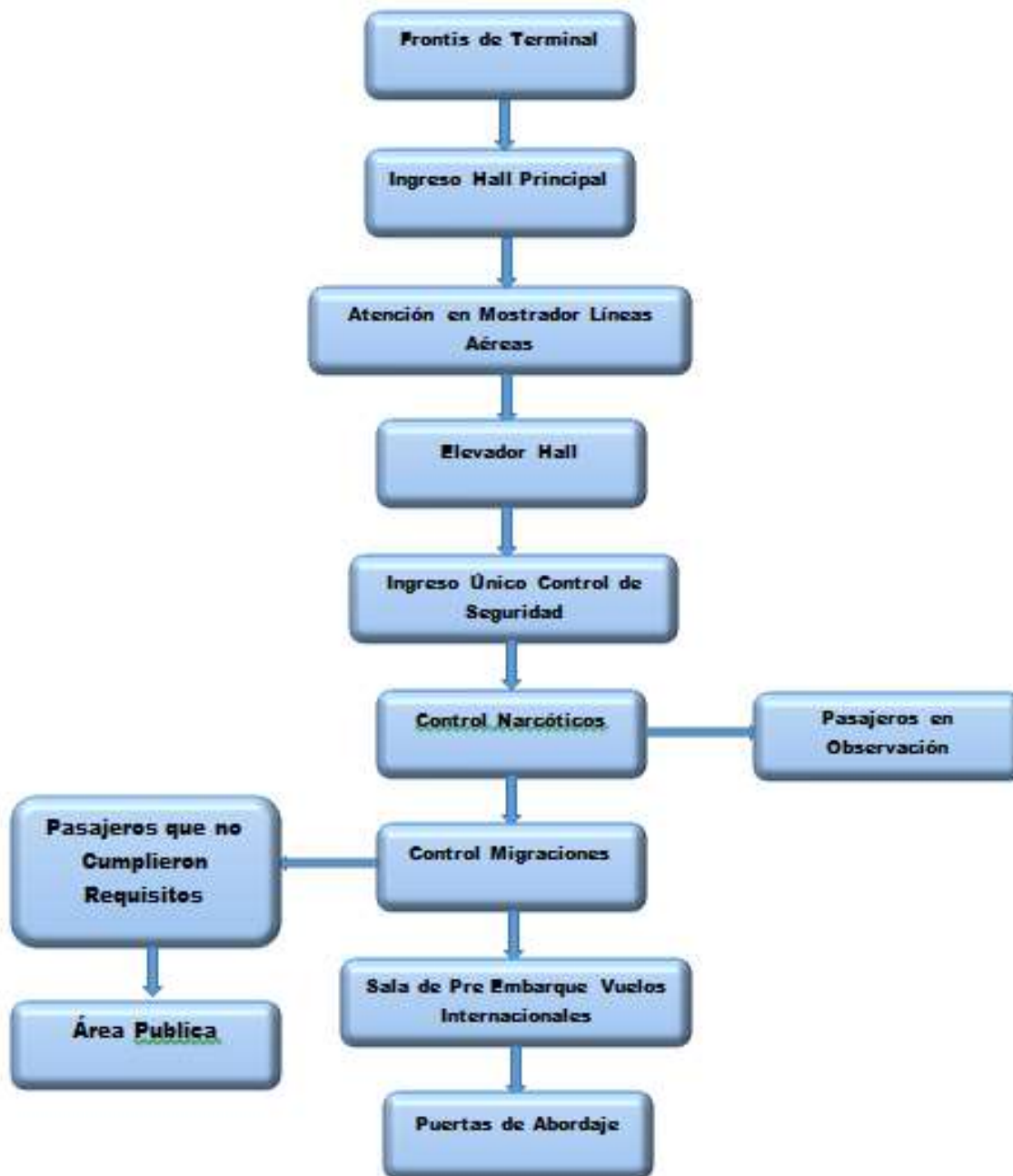
- Las personas con baja visión o ciegas.
- Los individuos con diferentes grados de dificultad de movilidad, quienes caminan despacio o quienes necesitan sillas de ruedas.
- Las personas con complicaciones auditivas.
- Los individuos con inconvenientes temporales de salud, debidos a la recuperación de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

Quienes ofrezcan apoyo a personas en condición de discapacidad, deben atender las recomendaciones que éstas manifiesten necesitar, pues son ellas quienes mejor conocen la forma adecuada de ser atendidas por eso es necesario llegar a acuerdos previos para conocer la forma en que van a proceder.

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.

El aeropuerto, cuenta con un Plan de Evacuación para casos de incendios estructurales, amenazas de explosivos y otros, donde personal del SSEI realiza las tareas de evacuación siguiendo el los procedimientos establecidos en el mismo.

7.5.6 FLUJOGRAMA DE SALIDAS PARA PASAJEROS PMR



PÁGINA INTENCIONAL EN BLANCO