



**REGLAMENTACION
AERONAUTICA
BOLIVIANA**

RAB 997

Reglamento de Facilitación para el Explotador de Aeropuerto

Tercera edición, Enmienda 4, R.A. N° 187 de 23/ABR/2025

Aplicabilidad:

Esta enmienda reemplaza, desde el 12 de mayo de 2025, todas las enmiendas anteriores del RAB 997.

RAB 997

REGLAMENTO DE FACILITACIÓN PARA EL EXPLOTADOR DE AEROPUERTOS

Lista de Páginas Efectivas			
Detalles	Página	Enmienda	Fecha de aplicación
Capítulo A	A1 - A10	4	12/05/2025
Capítulo B	B1 - B2	4	12/05/2025
Capítulo C	C1 - C2	4	12/05/2025
Capítulo D	D1 - D2	4	12/05/2025
Capítulo E	E1 - E3	4	12/05/2025
Capítulo F	F1 - F2	4	12/05/2025
Capítulo G	G1 - G4	4	12/05/2025
Capítulo H	H1 - H4	4	12/05/2025
Capítulo I	I1 - I2	4	12/05/2025
Capítulo J	J1 - J2	4	12/05/2025
Capítulo K	K1 - K7	4	12/05/2025
Capítulo L	L1 - L2	4	12/05/2025
Capítulo M	M1 - M3	4	12/05/2025
Capítulo N	N1 - N2	4	12/05/2025
Capítulo O	O1 - O2	4	12/05/2025
Capítulo P	P1 - P3	4	12/05/2025
Capítulo Q	Q1 - Q2	4	12/05/2025
Capítulo R	R1 - R2	4	12/05/2025
Capítulo S	S1 - S2	4	12/05/2025
Capítulo T	T1 - T2	4	12/05/2025
Capítulo U	U1 - U2	Original	12/05/2025
Capítulo V	V1 - V2	Original	12/05/2025
Apéndice 1	997 - AP1 - 1 - 2	4	12/05/2025
Apéndice 2	997 - AP2 - 1 - 2	4	12/05/2025

Apéndice 3	997 - AP3 - 1 - 2	4	12/05/2025
Apéndice 4	997 - AP4 - 1 - 3	4	12/05/2025
Apéndice 5	997 - AP5 - 1 - 64	4	12/05/2025
Apéndice 6	997 - AP6 - 1 - 8	4	12/05/2025
Apéndice 7	997 - AP7 - 1 - 4	4	12/05/2025
Apéndice 8	997 - AP8 - 1 - 4	4	12/05/2025
Apéndice 9	997 – AP9 - 1 - 4	Original	12/05/2025

ÍNDICE

CAPÍTULO A. OBJETIVO, APLICABILIDAD, DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS.....	997-A-1
997.1 Objetivo de la Reglamentación	997-A-1
997.3 Aplicabilidad	997-A-1
997.5 Definiciones	997-A-1
997.7 Acrónimos.....	997-A-8
CAPÍTULO B. AUTORIDAD AEROPORTUARIA	997-B-1
997.101 Autoridad Aeroportuaria.....	997-B-1
CAPÍTULO C. PROGRAMA DE FACILITACIÓN.....	997-C-1
997.201 Objetivo del Programa de Facilitación	997-C-1
997.203 Contenido del Programa de Facilitación.....	997-C-1
997.205 Responsabilidades respecto al Programa de Facilitación.....	997-C-1
997.207 Aprobación del Programa de Facilitación.....	997-C-1
997.209 Enmiendas al Programa de Facilitación.....	997-C-2
CAPÍTULO D. COORDINADOR DE FACILITACIÓN DEL EXPLOTADOR DE AEROPUERTO.....	997-D-1
997.301 Disposiciones respecto al Coordinador de Facilitación	997-D-1
CAPÍTULO E. INSTRUCTORES DE FACILITACIÓN DEL EXPLOTADOR DE AEROPUERTO.....	997-E-1
997.401 Disposiciones respecto al proceso de Certificación para Instructor de Facilitación	997-E-1
997.403 Disposiciones respecto al proceso de Renovación del Certificado de Instructor de Facilitación	997-E-2
997.405 Disposiciones respecto a la Fiscalización a los Instructores de Facilitación.....	997-E-2
997.407 Causales para la pérdida de Certificación como Instructor de Facilitación del Transporte Aéreo.....	997-E-2
997.409.Extravío robo o deterioro de Certificación como Instructor de Facilitación del Transporte Aéreo.....	997-E-2
CAPÍTULO F. AUTORIDAD AERONÁUTICA CIVIL	997-F-1
997.501 Inspectores de Facilitación de la Autoridad Aeronáutica Civil	997-F-1
CAPÍTULO G. ENTRADA Y SALIDA DE AERONAVES	997-G-1
997.601 Generalidades	997-G-1
997.603 Despacho y permanencia de las aeronaves	997-G-1
997.605 Documentos, requisitos y uso	997-G-1
997.607 Corrección de documentos	997-G-2

997.609 Vuelos de la Aviación General Internacional y a otros Vuelos no Regulares.....	997-G-3
CAPÍTULO H. ENTRADA Y SALIDA DE PASAJERAS, PASAJEROS Y DE SU EQUIPAJE.....	997-H-1
997.701 Controles fronterizos	997-H-1
997.703 Salida de pasajeras, pasajeros y su equipaje	997-H-1
997.705 Entrada de pasajeras, pasajeros y su equipaje.....	997-H-2
997.707 Responsabilidad del Explotador de Aeropuerto respecto a los Servicios de control de frontera.....	997-H-2
997.709 Flujos de entrada y salida para las pasajeras, pasajeros y su equipaje.....	997-H-2
997.711 Pasajeras y pasajeros en tránsito.....	997-H-3
997.713 Equipaje separado de su propietario	997-H-3
997.715 Identificación y entrada de la tripulación y otro personal de los explotadores de aeronaves.....	997-H-3
997.717 Asistencia de emergencia en caso de fuerza mayor	997-H-3
CAPÍTULO I. ENTRADA Y SALIDA DE CARGA Y OTROS ARTÍCULOS	997-I-1
997.801 Generalidades	997-I-1
997.803 Instalaciones para el manejo y despacho de la carga y correo	997-I-1
997.805 Material Radiactivo	997-I-2
CAPÍTULO J. PERSONAS NO ADMISIBLES Y DEPORTADAS	997-J-1
997.901 Generalidades	997-J-1
997.903 Personas no admisibles y deportadas.....	997-J-1
CAPÍTULO K. INSTALACIONES Y SERVICIOS PARA EL TRÁFICO	997-K-1
997.1001 Generalidades.....	997-K-1
997.1003 Disposiciones relativas al movimiento del tráfico en los aeropuertos.....	997-K-1
997.1005 Disposiciones relativas al estacionamiento y servicio de las aeronaves.....	997-K-3
997.1007 Salida de pasajeras y pasajeros, tripulaciones y sus equipajes.....	997-K-4
997.1009 Entrada de pasajeras, pasajeros, tripulaciones y sus equipajes.....	997-K-4
997.1011 Tránsito y trasbordo de pasajeras, pasajeros y tripulaciones.....	997-K-5
997.1013 Instalaciones y servicios varios en los edificios de las terminales de pasajeras y pasajeros.....	997-K-5
997.1015 Instalaciones para el manejo y despacho de la carga y el correo.....	997-K-5
997.1017 Pasajeras y pasajeros insubordinados.....	997-K-6
997.1019 Comodidades para pasajeras y pasajeros	997-K-6
CAPÍTULO L. ATERRIZAJE FUERA DE LOS AEROPUERTOS INTERNACIONALES.....	997-L-1
997.1101 Disposiciones para el aterrizaje en aeropuertos nacionales.....	997-L-1
997.1103 Breve parada – estancia.....	997-L-1
997.1105 Interrupción del vuelo.....	997-L-1

CAPÍTULO M. OTRAS DISPOSICIONES SOBRE FACILITACIÓN.....	997-M-1
997.1201 Disposiciones de facilitación relativas a búsqueda, salvamento, Investigación de accidente y recobro.....	997-L-1
CAPÍTULO N. VUELOS DE SOCORRO Y VUELOS DE REPATRIACIÓN.....	997-N-1
997.1301 Disposiciones Generales.....	997-N-1
997.1303 Operaciones de seguridad en emergencia.....	997-N-1
CAPÍTULO O. REGLAMENTO SANITARIO INTERNACIONAL Y DISPOSICIONES CONEXAS.....	997-O-1
997.1401 Disposiciones Generales.....	997-O-1
CAPITULO P. PLAN NACIONAL DE AVIACIÓN PARA BROTES DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES.....	997-P-1
997.1501 Disposiciones Generales.....	997-P-1
997.1503 Prevención y mitigación de enfermedades transmisibles	997-P-1
997.1505 Instalaciones y servicios para implantar las medidas de sanidad pública, el socorro médico de urgencias y las relativas a la cuarentena de animales y plantas.....	997-P-1
CAPITULO Q. ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN.....	997-Q-1
997.1601 Disposiciones Generales.....	997-Q-1
CAPITULO R. FACILITACIÓN DEL TRANSPORTE DE LAS PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR´S).....	997-R-1
997.1701 Disposiciones Generales.....	997-R-1
997.1703 Acceso al Transporte Aéreo.....	997-R-1
997.1705 Asistencia e información a los PMR.....	997-R-1
CAPITULO S. ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES.....	997-S-1
997.1801 Asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares.....	997-S-1
CAPITULO T. TRATA Y TRÁFICO DE PERSONAS	
997.1901 Generalidades.....	997-T-1
CAPÍTULO U. TRÁFICO ILEGAL DE FAUNA SILVESTRES.....	997-U-1
997.2001 Procedimientos para la Prevención y Detección del Tráfico Ilegal de Fauna Silvestre.	997-U-1
997.2003 Estrategias de Sensibilización para la Prevención del Tráfico de Fauna Silvestre.....	997-U-1
CAPÍTULO V. REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN Y OPERACIÓN PARA EMPRESAS PRIVADAS DE SERVICIOS TERCERIZADOS ESPECIALIZADOS AEROPORTUARIOS.....	997-V-1
997.2101 Disposiciones Generales.....	997-V-1

APÉNDICE 1. DECLARACIÓN GENERAL.....	997-AP1-1
APÉNDICE 2 MANIFIESTO DE PASAJEROS.....	997-AP2-1
APÉNDICE 3. MANIFIESTO DE CARGA.....	997-AP3-1
APÉNDICE 4. RECOMENDACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE ADUANA (OMA).....	997-AP4-1
APÉNDICE 5. MANUAL SOBRE SEÑALIZACIÓN PARA TERMINALES AEROPORTUARIAS ...	997-AP5-1
APÉNDICE 6. PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y SUS FAMILIARES.....	997-AP6-1
APÉNDICE 7. MATRIZ DE RIESGO FAL	997-AP7-1
APÉNDICE 8. TRATA DE PERSONAS.....	997-AP8-1
APÉNDICE 9. REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN Y OPERACIÓN PARA EMPRESAS DE SERVICIOS TERCERIZADOS ESPECIALIZADOS AEROPORTUARIOS.....	997-AP9-1

CAPÍTULO A. OBJETIVO, APLICABILIDAD, DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

997.1 Objetivo de la Reglamentación

- (a) El presente Reglamento tiene por objeto facilitar el transporte aéreo nacional e internacional, evitando todo retardo innecesario a las aeronaves, tripulaciones, pasajeros, equipajes, carga y correo, causados por las operaciones del aeropuerto, controles fronterizos y administrativos, fortaleciendo el Sistema de Facilitación y mejorando la calidad en el servicio de transporte aéreo.

997.3 Aplicabilidad

- (a) Este Reglamento es aplicable a todos los Explotadores de Aeropuertos públicos y privados del Estado Plurinacional de Bolivia.

997.5 Definiciones

- (a) Las definiciones y acrónimos indicados a continuación son los utilizados en materia de Facilitación y tienen el siguiente significado para los fines del presente Reglamento:
- (1) **Admisión.** El permiso otorgado a una persona por las autoridades competentes de un Estado para entrar a ese Estado, de conformidad con sus leyes nacionales.
 - (2) **Admisión temporal.** Procedimiento de aduanas en virtud del cual determinadas mercancías pueden entrar en un territorio aduanero, exoneradas condicionalmente del pago del importe de los derechos e impuestos, en su totalidad o en parte; tales mercancías pueden importarse para un fin específico y estar destinadas a la reexportación dentro de un período especificado y sin haber sufrido ningún cambio, excepto la depreciación normal debida al uso que se haya hecho de las mismas.
 - (3) **Aeropuerto internacional.** Todo aeropuerto designado por el Estado contratante en cuyo territorio está situado, como puerto de entrada o salida para el tráfico aéreo internacional, donde se llevan a cabo los trámites de aduanas, inmigración, salud pública, reglamentación veterinaria y fitosanitaria, y procedimientos similares.
 - (4) **Agente autorizado.** Persona que representa al explotador de aeronaves y que está autorizada por éste para actuar en los asuntos relacionados con la entrada y despacho de sus aeronaves, tripulación, pasajeros, carga, correo, equipaje o suministros e incluye, cuando lo permita la legislación nacional, a terceros autorizados para ocuparse de la carga en la aeronave.
 - (5) **API interactivo (iAPI).** Sistema electrónico de comunicaciones que, durante la presentación a la salida, transmite los elementos de datos API recopilados por el explotador de aeronaves los organismos de control fronterizo quienes, dentro del tiempo habitual que el explotador de aeronaves destina a los trámites de presentación de los pasajeros, envían al explotador un mensaje de respuesta sobre cada persona pasajera.
 - (6) **Arreglos de tránsito directo.** Arreglos especiales, aprobados por las autoridades competentes, mediante los cuales el tráfico que se detiene sólo brevemente a su paso por el Estado contratante, puede permanecer bajo la jurisdicción inmediata de dichas autoridades.

- (7) **Autoridades competentes.** Dependencias o funcionarios de un Estado contratante encargado de velar por la aplicación y cumplimiento de las leyes y reglamentos del mismo, que tengan relación con algún aspecto de estas normas y métodos recomendados
- (8) **Carga.** Todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado o extraviado.
- (9) **Cargar.** Acción de colocar mercancías, correo, equipaje o suministros a bordo de una aeronave para transportarlos en un vuelo.
- (10) **Comodidades para los pasajeros.** Instalaciones y servicios que se suministran a los pasajeros y que no son esenciales para el despacho de los mismos.
- (11) **Control de estupefacientes.** Medidas adoptadas para controlar el movimiento ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas por vía aérea.
- (12) **Control de migración.** Medidas adoptadas por los Estados para controlar la entrada, el tránsito y la salida de sus territorios de las personas que viajan por vía aérea.
- (13) **Control fronterizo automatizado (ABC).** Sistema automatizado que autentica el documento de viaje de lectura mecánica electrónico o el *token*, verifica que el pasajero es el legítimo titular del documento o el *token*, consulta los registros de control de frontera y finalmente determina si corresponde otorgar el permiso para cruzar la frontera según normas preestablecidas.
- (14) **Correo.** Despachos de correspondencia y otros artículos que los servicios postales presentan con el fin de que se entreguen a otros servicios postales, conforme a las normas de la Unión Postal Universal (UPU).
- (15) **Cuarentena.** Restricción de las actividades y/o separación de los demás, de personas que no están enfermas pero respecto de las cuales se tienen sospechas, o de equipajes, contenedores, dispositivos de transporte o mercancías que generan sospecha, de forma de prevenir la posible propagación de la infección o contaminación.
- (16) **Declarante.** Toda persona que hace una declaración de mercancías o en cuyo nombre se hace tal declaración.
- (17) **Derechos e impuestos a la importación.** Derechos de aduana y todos los demás derechos, impuestos o gravámenes recaudados al importar mercancías o en relación con dicha importación. No se incluyen los cargos cuyo importe se limite al costo aproximado de los servicios prestados ni los percibidos por la aduana en nombre de otra administración nacional.
- (18) **Descarga.** Acción de sacar las mercancías, correo, equipaje o suministros de una aeronave después del aterrizaje.
- (19) **Desembarque.** Acto de salir de una aeronave después del aterrizaje, exceptuados los tripulantes o pasajeros que continúen el viaje durante la siguiente etapa del mismo vuelo directo.

- (20) **Desinfección.** Procedimiento mediante el cual se adoptan medidas sanitarias para controlar o eliminar agentes infecciosos presentes en un cuerpo humano o animal, dentro o en la superficie de las partes afectadas de una aeronave, equipaje, carga, mercancías o de los contenedores, según corresponda, mediante su exposición directa a agentes químicos o físicos.
- (21) **Desinsectación.** Procedimiento mediante el cual se adoptan medidas sanitarias para controlar o eliminar insectos en aeronaves, equipaje, carga, contenedores, mercancías o paquetes postales.
- (22) **Despacho de mercancías.** Realización de las formalidades aduaneras necesarias a fin de que las mercancías puedan ser importadas para el consumo interior, exportadas o colocadas al amparo de otro régimen aduanero.
- (23) **Directorio de claves públicas de la OACI (DCP OACI).** Base de datos central que hace las veces de repositorio de los certificados de los firmantes de documentos (CDS) (que contienen las claves públicas de los firmantes de documentos), la lista maestra CSCA (MLCSCA), los certificados de enlace de la Autoridad de certificación firmante del país (ICCSA) y las listas de revocación de certificados expedidas por los participantes, junto con un sistema para su distribución en todo el mundo, que la OACI mantiene en nombre de dichos participantes a fin de facilitar la validación de los datos en los DVLM electrónicos.
- (24) **Documentación sanitaria.** La prueba documental que exijan los Estados contratantes, incluida la documentación normalizada por la Organización Mundial de la Salud en su Reglamento Sanitario Internacional (RSI) (2005), para acreditar que el público pasajero y las tripulaciones han cumplido los requisitos para prevenir y mitigar la propagación de enfermedades transmisibles con el propósito de ingresar en un Estado contratante o transitar por él.
- (25) **Documento de viaje.** Un pasaporte u otro documento oficial de identidad expedido por un Estado o una organización, que puede ser utilizado por el titular legítimo para viajes internacionales.
- (26) **Documentos de los explotadores de aeronaves.** Cartas de porte aéreo/notas de consignación, billetes de pasaje y tarjetas de embarque de pasajeros, documentos de liquidación bancaria y de agencia, billetes de exceso de equipaje, bonos de crédito (M.C.O.), informes sobre daños e irregularidades, etiquetas para el equipaje y para la carga, horarios y documentos relativos al peso y al centraje, para uso de los explotadores de aeronaves.
- (27) **Documentos sanitarios normalizados.** Los documentos normalizados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Reglamento Sanitario Internacional (RSI) (2005).
- (28) Documento de viaje de lectura mecánica (MRTD). Documento de viaje conforme a las especificaciones del Doc 9303, y que contiene datos visuales (lectura ocular) obligatorios y por separado un resumen de datos obligatorios en formato apto para que lo lea una máquina.

Nota.— Esta definición debería aplicarse en conjunto con la definición de Documento de viaje.

- (29) **Documento de viaje electrónico de lectura mecánica (eMRTD)** . que incorpora un circuito integrado sin contacto de conformidad con las especificaciones del Doc 9303 Nota.— Esta definición debería aplicarse en conjunto con la definición de Documento de viaje de lectura mecánica (MRTD).

- (30) **Efectos nocivos.** Efectos capaces de constituir un peligro para la salud de las personas que viajan, el personal, la carga viva o la estructura de la aeronave.
- (31) **Embarque.** Acto de subir a bordo de una aeronave con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que hayan embarcado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo.
- (32) **Emergencia de salud pública de importancia internacional.** Un evento extraordinario que, de conformidad con el Reglamento Sanitario Internacional (2005) de la Organización Mundial de la Salud:
- (i) Constituye un riesgo para la salud pública de otros Estados a causa de la propagación internacional de una enfermedad y;
 - (ii) Podría exigir una respuesta internacional coordinada.
- (33) **Equipaje.** Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la aeronave mediante convenio con el explotador.
- (34) **Equipaje extraviado.** Equipaje involuntaria o inadvertidamente separado de los pasajeros o de la tripulación.
- (35) **Equipaje no acompañado.** Equipaje que se transporta como carga, ya sea en la misma aeronave en que viaja la persona a quien pertenece, ya sea en otra.
- (36) **Equipaje no identificado.** El equipaje que se encuentre en un aeropuerto, con o sin etiqueta, que ningún pasajero recoja en el aeropuerto o cuyo propietario no pueda ser identificado.
- (37) **Equipaje no reclamado.** Equipaje que llega al aeropuerto y que ningún pasajero recoge ni reclamo.
- (38) **Equipo de aeronave.** Artículos, incluso el botiquín de primeros auxilios y el equipo para supervivientes, así como provisiones transportadas a bordo, que no sean repuestos ni suministros, y que se utilizan a bordo de las aeronaves durante el vuelo.
- (39) **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.
- (40) **Equipo terrestre.** Artículos especiales que se usan para el mantenimiento, reparación y servicio de las aeronaves en tierra, incluso los aparatos comprobadores y los elementos utilizados para el embarque y desembarque de pasajeros y carga.
- (41) **Escolta.** Persona autorizada por un Estado contratante o un explotador de aeronaves para acompañar a personas no admisibles o personas deportadas que son retiradas de dicho Estado contratante.
- (42) **Estado de matrícula.** Estado en el cual está matriculada la aeronave.
- (43) **Evaluación de riesgo.** Proceso de detección de peligros, análisis del riesgo y valoración del riesgo.
- (44) **Explotador de aeronaves.** Persona, organismo o empresa que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves.

- (445) **Facilitación.** Es una combinación de medidas, recursos humanos y materiales destinados a mejorar y optimizar los flujos de aeronaves, tripulaciones, pasajeros, cargas, equipajes, correo con el fin de evitar demoras innecesarias, cumpliendo con la legislación nacional e internacional aplicable.
- (46) **Gestión de riesgos.** Aplicación sistemática de procedimientos y métodos de gestión que proporcionan a los organismos encargados de la inspección, la información necesaria para atender movimientos o envíos que representan un riesgo.
- (47) **Impostor.** Persona que se presenta pretendiendo ser el titular legítimo de un documento de viaje auténtico.
- (48) **Inicio del viaje.** El punto en que la persona inició su viaje, sin tener en cuenta ningún aeropuerto en el que haya hecho una parada en tránsito directo, ya sea en un vuelo directo o en un vuelo de enlace, si no salió de la zona de tránsito directo del aeropuerto en cuestión.
- (49) **Inspector de la aviación civil.** Un inspector de la aviación civil es una persona, designada por un Estado contratante, que se encarga de inspeccionar la seguridad operacional, la seguridad de la aviación u otros aspectos directamente relacionados con las operaciones de transporte aéreo, de acuerdo con las instrucciones de la autoridad competente.
- (50) **Seguridad fronteriza.** La aplicación que ejerce un Estado de sus leyes o reglamentos relativos al movimiento de mercancías o personas a través de sus fronteras.
- (51) **Levante de las mercancías.** Acto por el que las autoridades aduaneras permiten que las mercancías objeto de despacho sean puestas a disposición de los interesados.
- (52) **Línea aérea.** Según lo estipulado en el Artículo 96 del Convenio, cualquier empresa de transporte aéreo que ofrece o mantiene un servicio aéreo internacional regular.
- (53) **Menor.** Una persona que no ha alcanzado aún la mayoría de edad establecida en la ley que sea aplicable a dicha persona.
- (54) **Menor no acompañado.** Menor que viaja solo o únicamente en compañía de otro menor.
- (55) **Miembro de la tripulación.** Persona a quien el explotador asigna obligaciones que ha de cumplir a bordo, durante el período de servicio de vuelo.
- (56) **Miembro de la tripulación de vuelo.** Miembro de la tripulación, titular de la correspondiente licencia, a quien se asignan obligaciones esenciales para la operación de una aeronave durante el período de servicio de vuelo.
- (57) **Orden de deportación.** Una orden por escrito, expedida por las autoridades competentes de un Estado y notificada a una persona deportada, ordenándole que salga de ese Estado.
- (58) **Orden de retiro.** Una orden por escrito notificada por un Estado a un explotador en cuyo vuelo viajó una persona no admisible en ese Estado, ordenando al explotador que retire a esa persona de su territorio.
- (59) **Operación de la aviación general.** Operación de aeronave distinta de la de transporte aéreo comercial o de la de trabajos aéreos.

- (60) **Operador económico autorizado (OEA).** Un OEA participa en el movimiento internacional de mercancías en representación de una administración aduanera nacional o en cualquier función que ésta hubiera autorizado, de acuerdo con las normas de seguridad de la cadena de suministro de la OMA o equivalentes. El concepto de OEA incluye, entre otros, a fabricantes, importadores, exportadores, despachantes, transportistas, consolidadores, intermediarios, operadores portuarios, aeroportuarios y de terminales, operadores integrados, depósitos, distribuidores y transitarios.
- (61) **Persona acompañante.** Adulto que viaja con un menor. Esta persona no es, necesariamente, la madre, padre o tutor del menor.
- (62) **Persona con Movilidad Reducida.** Toda persona cuya movilidad se ve reducida por una incapacidad física (sensorial o de locomoción), deficiencia mental, edad, enfermedad o cualquier otra causa de discapacidad al utilizar los transportes y cuya situación requiere atención especial adaptando a las necesidades de dicha persona los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.
- (63) **Persona deportada.** Una persona que fue admitida legalmente a un Estado por sus autoridades o que entró por medios ilícitos al Estado, y a quien posteriormente las autoridades competentes le ordenan oficialmente salir de ese Estado.
- (64) **Persona documentada inapropiadamente.** Una persona que viaja o intenta viajar: con un documento de viaje que ha expirado o un visado que no es válido; con un documento de viaje o un visado falsificado, que ha sido objeto de imitación fraudulenta o alterado; con el documento de viaje o visado de otra persona; o d) sin documento de viaje o visado, si se requiere.
- (65) **Persona no admisible.** Persona a quien le es o le será rehusada la admisión a un Estado por las autoridades correspondientes.
- (66) **Piloto al mando.** Piloto responsable de la operación y seguridad de la aeronave durante el tiempo de vuelo.
- (67) **Precauciones necesarias:** Verificaciones llevadas a cabo en el punto de embarque por personal adecuadamente capacitado del explotador de aeronaves o de la compañía que opera en nombre del explotador de aeronaves, para asegurarse de que cada persona tenga consigo un documento de viaje válido y, cuando corresponda, el visado o permiso de residencia requerido para ingresar al Estado de tránsito o receptor. Estas verificaciones se han concebido para garantizar que toda irregularidad (p. ej., alteración obvia del documento) sea detectada.
- (68) **Provisiones transportadas a bordo.** Artículos, ya sea desechables o destinados para usos múltiples, que el explotador de aeronaves utiliza para el suministro de servicios durante los vuelos, en particular para servir los alimentos y brindar comodidades a los pasajeros.
- (69) **Rastreo de contactos.** Práctica consistente en identificar, notificar y monitorizar a aquellas personas que puedan haber estado en contacto cercano o que hayan estado expuestas y puedan haberse contagiado de otra persona que sea portadora confirmada o probable de una enfermedad infecciosa como medio de controlar la propagación de la infección. La identidad de la persona confirmada o potencialmente infectada no se divulga a los contactos, aun cuando pregunten.
- (70) **Repuestos.** Artículos, incluso motores y hélices, para reparación o recambio, con miras a su montaje en las aeronaves.

- (71) **Retiro de una persona.** Acción mediante la cual las autoridades competentes de un Estado, en cumplimiento de sus leyes, ordenan a una persona salir de ese Estado.
- (72) **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.
- (73) **Sistema de información anticipada sobre pasajeras y pasajeros (API).** Sistema electrónico de comunicaciones mediante el cual los explotadores de aeronaves recopilan para cada pasajera o pasajero e integrante de la tripulación los elementos de datos requeridos y los transmiten a las agencias encargadas del control fronterizo para su procesamiento antes de la salida o llegada del vuelo y se ponen a disposición de ellas mediante la línea primaria en el aeropuerto de entrada.
- (74) **Sistemas electrónicos de viaje (ETS).** Proceso automatizado para la presentación, aceptación y verificación de una autorización del pasajero para viajar a un Estado, en lugar del talón de visado estándar impreso.
- (75) **Suministros.** Suministros para consumo (avituallamiento); y suministros para llevar (mercancías).
- (76) **Suministros (avituallamiento) para consumo.** Mercancías, independientemente de que se vendan o no, destinadas al consumo a bordo de la aeronave por parte de los pasajeros y la tripulación, y las mercancías necesarias para la operación y mantenimiento de la aeronave, incluyendo combustible y lubricantes.
- (77) **Suministros (mercancías) para llevar.** Mercancías para la venta a los pasajeros y la tripulación de la aeronave con miras a su utilización después del aterrizaje.
- (78) **Ventanilla única.** Un servicio que permite a las partes que intervienen en el comercio y en el transporte, presentar la información y los documentos normalizados en un solo punto de entrada a fin de satisfacer todos los requisitos normativos relacionados con la importación, la exportación y el tránsito. Si la información es electrónica, los elementos de datos específicos se deberían presentar una sola vez.
- (79) **Ventanilla única de ingreso de datos del pasajero.** Instalaciones que permiten a las partes que intervienen en el transporte de pasajeros por vía aérea presentar información normalizada sobre los pasajeros (es decir, API, iAPI y/o PNR) por medio de un único punto de ingreso de datos, a fin de cumplir todos los requisitos reglamentarios para la entrada o salida de los pasajeros que puedan imponer los distintos organismos del Estado contratante.
- (80) **Visitante.** Toda persona que desembarque y entre en el territorio de un Estado contratante distinto del de su residencia habitual, permanezca en él legalmente con arreglo a lo prescrito por ese Estado contratante, para fines legítimos en calidad de no inmigrante, tales como de turismo, diversión, deportes, salud, motivos familiares, peregrinaciones religiosas o negocios, y que no emprenda ninguna ocupación lucrativa durante su estancia en el territorio visitado.
- (81) **Vuelo directo.** Cierta operación de las aeronaves que el explotador identifica en su totalidad designándola con el mismo símbolo, desde el punto de origen, vía cualesquier puntos intermedios, hasta el punto de destino.

- (82) **Vuelos de repatriación.** Vuelos especiales organizados, facilitados o promovidos por un Estado con el único fin de transportar hasta su propio territorio o a un tercer país seguro a sus nacionales y otras personas admisibles desde otros países en vuelos con aeronaves del Estado, vuelos humanitarios o vuelos comerciales chárter o no regulares.
- (83) **Vuelos de socorro.** Vuelos de carácter humanitario para transportar personal y provisiones de socorro como alimentos, ropa, tiendas, artículos médicos y de otro tipo durante y después de una emergencia o desastre o para evacuar personas cuya vida o salud se ve amenazada por emergencias o desastres, hasta lugares seguros del mismo Estado o de otro Estado dispuesto a recibirlas.
- (84) **Zona de tránsito directo.** Zona especial que se establece en los aeropuertos internacionales, con la aprobación de las autoridades competentes y bajo su supervisión o control directos, en la que los pasajeros pueden permanecer durante el tránsito o trasbordo sin solicitar entrada al Estado.
- (85) **Zona franca.** Parte del territorio de un Estado contratante en la que toda mercancía que se introduzca se considera generalmente que está fuera del territorio aduanero, por lo que respecta a los derechos e impuestos a la importación.

997.7 Acrónimos

AAC. Autoridad Aeronáutica Civil

ACI. Consejo Internacional de Aeropuertos

AIP. Publicación de Información Aeronáutica

AN-9. Anexo 9 - Facilitación– al Convenio sobre Aviación Civil Internacional

ANB. Aduana Nacional de Bolivia

API. Información Anticipada sobre los pasajeros

APP. Despacho anticipado de pasajeros

AVSEC. Seguridad de la Aviación Civil

CMT. Certificado de miembro de la tripulación

CONCIFAL. Consejo Nacional de Coordinación Interinstitucional de Facilitación

DGAC. Dirección General de Aeronáutica Civil

DIGEMIG. Dirección General de Migración

eMRTD. Documento de viaje electrónico de lectura mecánica

EDI. Intercambio electrónico de datos

ESPII. Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional

FAL. Facilitación del Transporte Aéreo

FELCN. Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico

IATA. Asociación del Transporte Aéreo Internacional

INTERPOL. Policía Internacional

ISO. Organización Internacional de Normalización.

MoU. Memorando de acuerdo.

MRTD. Documento de viaje de lectura mecánica

OACI. Organización de Aviación Civil Internacional

OMA. Organización Mundial de Aduanas

OMS. Organización Mundial de la Salud

PFAL. Programa de Facilitación

PLM. Pasaporte de lectura mecánica

PMR. Persona con movilidad reducida

PNFTA. Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo

PNR. Registro de nombres de los pasajeros

SARPS. Normas y métodos recomendados

SENASAG. Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria

UAFAL. Unidad Aeroportuaria de Facilitación

UMA. Unidad Médica Aeroportuaria

UPU. Unión Postal Universal

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO B. AUTORIDAD AEROPORTUARIA**997.101 Autoridad Aeroportuaria**

- (a) El Explotador de Aeropuertos a través de su Jefe de Aeropuerto, se constituye en la Autoridad en los Aeropuertos del Estado Plurinacional de Bolivia siendo responsable de velar por el correcto funcionamiento de la terminal aérea, servicios, infraestructura, equipamiento y señalización.
- (b) El Jefe de Aeropuerto debe coordinar con todas las Instituciones que realizan controles en aeropuertos para garantizar que los procedimientos utilizados por las mismas vayan acorde al sistema de transporte aéreo.
- (c) El Explotador de Aeropuerto es el responsable de realizar todas las coordinaciones con las Instituciones de Control de Frontera y otras, sobre los ambientes y puntos de control.
- (d) El Jefe de Aeropuerto debe Coordinar el cumplimiento del Procedimiento de Tránsito de Pasajeros y su equipaje procedentes de un vuelo internacional a un vuelo nacional, si este fuese aplicable en su aeropuerto.
- (e) El Explotador de Aeropuerto es responsable de la armonización de los controles fronterizos tanto a la salida como a la llegada de pasajeros y su equipaje en todos los aeropuertos internacionales.
- (f) El Explotador de Aeropuerto debe cubrir los requerimientos de infraestructura o procedimientos de los Explotadores de Aeronaves.
- (g) Ante cualquier, congestión en los aeropuertos que sea causada por demoras de los explotadores de aeronaves el jefe de aeropuerto debe garantizar su presencia en el lugar y en coordinación con los encargados y/o explotadores de aeronave establecer las medidas que solucionen el problema.
- (h) El Jefe de Aeropuerto debe resolver los problemas operativos de forma inmediata.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO C. PROGRAMA DE FACILITACIÓN

997.201 Objetivo del Programa de Facilitación

- (a) El objetivo del Programa de Facilitación, es establecer para el Explotador de Aeropuerto medidas y procedimientos estandarizados que promuevan la Facilitación del Transporte Aéreo en el aeropuerto, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de la normativa y mejorar continuamente el Sistema de Facilitación del Transporte Aéreo del Estado.

997.203 Contenido del Programa de Facilitación

- (a) El Programa de Facilitación del Explotador de Aeropuerto, debe organizar las operaciones en el aeropuerto estableciendo las medidas y procedimientos a ser aplicados para cumplir con la presente Reglamentación, determinando con claridad las responsabilidades, los elementos a emplear, el método, momento y lugar de aplicación de acuerdo al modelo elaborado por la AAC.

997.205 Responsabilidades respecto al Programa de Facilitación

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe elaborar, aplicar y mantener actualizado un Programa de Facilitación de Aeropuerto, aprobado por la AAC.
- (b) El Explotador de Aeropuerto, debe asegurar que las medidas y procedimientos establecidos en el Programa de Facilitación, cumplan con el objetivo del presente Reglamento.
- (c) La aplicación del Programa de Facilitación del Aeropuerto debe ser coordinada con las Empresas e Instituciones del Estado, vinculadas con la Facilitación del Transporte Aéreo.
- (d) El Explotador de Aeropuerto, debe contar con una copia actualizada del Programa de Facilitación, en cada aeropuerto, en un lugar específico, al alcance de las personas responsables de su aplicación.
- (e) El Explotador de Aeropuerto, debe difundir el Programa de Facilitación a todos sus funcionarios involucrados a través de capacitaciones internas las cuales serán evaluadas por la AAC.

997.207 Aprobación del Programa de Facilitación

- (a) El Explotador de Aeropuerto debe remitir de forma oficial un ejemplar físico y digital del Programa de Facilitación propuesto a la AAC para su revisión y aprobación.
- (b) Dentro de los veinte (20) días hábiles, después de haber sido recibido el Programa de Facilitación propuesto, la AAC aprobará el mismo o notificará por escrito al Explotador de Aeropuerto las observaciones encontradas.
- (c) Posterior a la recepción de la notificación para la modificación del programa, el Explotador de Aeropuerto debe remitir a la AAC, en un plazo de quince (15) días hábiles, el Programa de Facilitación modificado.
- (e) Una vez aprobado el Programa de Facilitación propuesto y en caso de no existir observaciones, el Explotador de Aeropuerto debe remitir de forma oficial un ejemplar adicional, los cuales serán validados por la AAC y devueltos para el siguiente uso:

- (1) 1 copia para la AAC
- (2) 1 copia para el Explotador de Aeropuerto

997.209 Enmiendas al Programa de Facilitación

- (a) Dentro de los veinte (20) días hábiles, después de haber sido recibida la enmienda al Programa de Facilitación propuesto, la AAC aprobará el mismo o notificará por escrito al Explotador de Aeropuerto las observaciones encontradas.
- (b) Posterior a la recepción de la notificación de modificación de la solicitud de enmienda del Programa de Facilitación, El Explotador de Aeropuerto, debe en diez (10) días hábiles remitir a la AAC la enmienda modificada.
- (c) La AAC enmendará un Programa de Facilitación de Aeropuerto si, determina su necesidad para garantizar la aplicación del presente Reglamento y efectividad del Sistema de Facilitación del Transporte Aéreo.

CAPÍTULO D. COORDINADOR DE FACILITACIÓN DEL EXPLOTADOR DE AEROPUERTO**997.301 Disposiciones respecto al Coordinador de Facilitación**

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe designar de forma oficial a un Coordinador de Facilitación de Aeropuerto, responsable de velar por la continua aplicación del Programa de Facilitación del Aeropuerto y su eficacia.
- (b) Los requisitos mínimos exigidos para ser nominado Coordinador de Facilitación del Aeropuerto son:
 - (1) Experiencia laboral de tres (3) años en el aeropuerto en áreas relacionadas con la aeronáutica.
 - (2) Haber aprobado el Curso Inicial de Facilitación del Transporte Aéreo, certificado/acreditado por la AAC.
 - (3) Cursar el recurrente del Curso inicial de Facilitación acreditado/certificado por la AAC cada dos (2) años
- (c) El Coordinador de Facilitación del Aeropuerto, debe contar con medios de comunicación directa las veinticuatro (24) horas del día.
- (d) El Coordinador de Facilitación del Aeropuerto, debe estar facultado para actuar como enlace directo con la AAC en materia de Facilitación, como también representará al Explotador de Aeropuerto ante la Unidad Aeroportuaria de Facilitación – UAFAL.
- (e) El Explotador de Aeropuerto, debe establecer la cadena de sucesión para la coordinación de la Facilitación aeroportuaria en caso de ausencia del Coordinador de Facilitación del aeropuerto, los cuales deben contar con medios de comunicación directa las veinticuatro (24) horas y cumplir con las exigencias de capacitación y experiencia requeridas por la presente reglamentación.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO E. INSTRUCTORES DE FACILITACIÓN DEL EXPLOTADOR DE AEROPUERTO

997.401 Disposiciones respecto al proceso de Certificación para Instructor de Facilitación

La AAC formará instructores de Facilitación siempre y cuando los mismos sean funcionarios de los Explotadores de Aeropuertos, Explotadores de Aeronaves o inspectores de Facilitación de la DGAC, cumpliendo los siguientes requisitos:

- (a) Solicitud dirigida al Director Ejecutivo de la DGAC, por parte de la empresa o institución a la que pertenece el funcionario indicando la pretensión de ser Instructor de Facilitación.
- (b) Adjuntar a la solicitud descrita en el punto (a), la siguiente documentación:
 - (1) Copia del carnet de identidad vigente;
 - (2) Poseer mayoría de edad de (21) veintiún años;
 - (3) Copia del Título de Bachiller y copia legalizada del Título a nivel licenciatura o Técnico Superior o Licencia Aeronáutica;
 - (4) Certificado de trabajo original que demuestre una experiencia mínima de dos (2) años que implique la aplicación de procedimientos de Facilitación de un Explotador de Aeropuerto o Explotador de Aeronaves;
 - (5) Copia del certificado de aprobación vigente del Curso **Inicial** de Facilitación del Transporte Aéreo impartido por el INAC o centros de entrenamiento reconocidos por la OACI y realizado dentro de los dos últimos años. .
 - (6) Copia del certificado del Curso Técnicas de Instrucción, inicial o recurrente, realizado en el último año en el INAC;
- (c) Una vez que los requisitos de los puntos a y b sean revisados y cumplidos a cabalidad, la DGAC notificará al solicitante la fecha y hora programada para la evaluación teórica correspondiente;
- (d) Presentarse de manera puntual a la evaluación teórica de conocimientos sobre Facilitación del Transporte Aéreo, programada y elaborada por la DGAC cuya nota mínima de aprobación es de 80%.
- (e) El postulante debe haber cumplido con la nota de aprobación estipulada en el punto (d) con lo cual la DGAC notificará al mismo sobre la fecha, hora y tema de exposición asignado como parte de la evaluación práctica, este corresponderá a un capítulo del Programa de Facilitación del Explotador al que pertenece.
- (f) Una vez notificado, el postulante debe presentarse de manera puntual a la evaluación práctica y desarrollar el módulo en calidad de instructor-postulante (El jurado calificador será designado por una comisión aprobada por el Director Ejecutivo de la DGAC y en coordinación con el Instituto Nacional de Aviación Civil INAC), la nota mínima de aprobación es de 80%.
- (g) El resultado del proceso de Certificación como Instructor FAL y los requisitos administrativos siguientes, serán comunicados al postulante a la finalización de la evaluación práctica.
- (h) El postulante debe efectuar el pago por la emisión del Certificado de Instructor, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Ingresos por Servicios Aeronáuticos (RIPSA) y enviar el comprobante de Ingreso a la Unidad de Facilitación.
- (i) Una vez concluidos los procesos administrativos internos relacionados al trámite de la certificación solicitada, la DGAC emitirá y hará la entrega del certificado de instructor al postulante.

997.403 Disposiciones respecto al proceso de Renovación del Certificado de Instructor de Facilitación

- (a) Solicitud dirigida al Director Ejecutivo de la DGAC por parte de la institución a la que pertenece el funcionario indicando la renovación del Certificado de Instructor de Facilitación, adjuntando las evidencias del cumplimiento de los requisitos que se incluyen en el presente Programa.
- (b) Adjuntar a la solicitud descrita en el punto (a), la siguiente documentación:
 - (1) Copia de la cédula de identidad vigente;
 - (2) Copia del Certificado vigente del Curso **Inicial o recurrente** de Facilitación (validez 2 años) impartido por el INAC o centros de entrenamiento reconocidos por la OACI, realizado dentro de los dos últimos años;
 - (3) Copia del Certificado vigente del Curso de Técnicas de Instrucción impartido por el INAC o un CIAC validado por la DGAC.
 - (4) Listas de participantes, emitidas de manera oficial por el explotador al que pertenece el solicitante, demostrando haber impartido a su empresa o institución un mínimo de ochenta (80) horas académicas en un periodo de veinticuatro (24) meses precedentes a la renovación.
- (c) Las horas académicas para cumplir con los requisitos del proceso de Renovación, deben haber sido brindadas durante el periodo de vigencia del certificado **de Instructor**.
- (d) Cumplidos todos los requisitos y procesos de revisión documental, la DGAC notificará al solicitante para realizar el pago por la emisión de la renovación del Certificado de Instructor de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Ingresos por Servicios Aeronáuticos (RIPSA) y enviar a la Unidad FAL el comprobante de Ingreso.

997.405 Disposiciones respecto a la ejecución de cursos y Fiscalización a los Instructores de Facilitación

- (a) Todo curso a ser brindado por los Instructores **de Facilitación**, estará sujeto a fiscalización por parte de la DGAC, a través de sus inspectores.

997.407 Causales para la pérdida de Certificación como Instructor de Facilitación del Transporte Aéreo

- (a) Un poseedor de una Certificación de Instructor de Facilitación del Transporte Aéreo, perderá la misma si no ha impartido instrucción en los dos últimos años.
- (b) De encontrarse cualquier documentación fraudulenta presentada ante la DGAC para la certificación como instructor FAL.

997.409 Extravío robo o deterioro de Certificación como Instructor de Facilitación del Transporte Aéreo

- (a) En caso de extravío, robo o deterioro de una certificación como instructor de Facilitación del Transporte Aéreo, el interesado debe solicitar un duplicado a la Dirección General de Aeronáutica Civil, adjuntando la denuncia realizada en la FELCC o la certificación deteriorada según corresponda y comprobante de depósito de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Ingresos por Servicios Aeronáuticos (RIPSA).
- (b) Al momento de realizar la solicitud, el interesado debe contar con la documentación y certificados vigentes.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO F. AUTORIDAD AERONÁUTICA CIVIL**997.501 Inspectores de Facilitación de la Autoridad Aeronáutica Civil**

- (a) La AAC, a través de los Inspectores de Facilitación, verificará la eficaz y eficiente aplicación del Sistema de Facilitación del Transporte Aéreo, a través de estudios, auditorías e inspecciones programadas y no programadas al Explotador de Aeropuerto, Explotadores de Aeronaves y todos los involucrados.
- (b) Para tal fin, los Inspectores de Facilitación de la AAC tienen:
 - (1) Acceso irrestricto a cualquier parte del aeropuerto
 - (2) Acceso a la documentación y registros concernientes al Sistema de Facilitación del Aeropuerto, a la obtención en forma inmediata, a solicitud verbal o escrita de copias de dicha documentación e información.
 - (3) Acceso a las aeronaves civiles que se encuentren dentro del Estado y a las aeronaves civiles registradas en el Estado que se encuentren en el exterior.
- (c) Toda información que solicite la AAC, debe ser veraz y ajustada a la realidad, ya que, cualquier acción u omisión que pretenda desvirtuar la información será sancionada de acuerdo con lo que establezca la Reglamentación pertinente.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO G. ENTRADA Y SALIDA DE AERONAVES

997.601 Generalidades

[Nota editorial 1 – el inciso (a) se trasladó a la RAB 997.1401 (d)]

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe adoptar medidas apropiadas para el despacho de las aeronaves que llegan de otro Estado contratante o salen hacia el mismo, a fin de evitar demoras innecesarias.
- (b) El Explotador de Aeropuertos, debe elaborar procedimientos destinados al despacho eficaz de las aeronaves que llegan o salen, tomando en cuenta la aplicación de medidas de seguridad de la aviación civil y de control de estupeficientes.

[Nota editorial 1 – el inciso (d) se trasladó a la RAB 997.1401 (e)]

[Nota editorial 1 – el inciso (e) se trasladó a la RAB 997.1401 (f)]

[Nota editorial 1 – el inciso (f) se trasladó a la RAB 997.1401 (g)]

997.603 Despacho y permanencia de las aeronaves

- (a) El Explotador de Aeropuerto debe disponer de lo necesario para que los servicios de controles fronterizos sean de nivel adecuado para estas operaciones, fijando como objetivo un plazo máximo de 60 minutos para completar todos los trámites de salida/llegada requeridos, incluidas las medidas de seguridad de la aviación, recaudaciones de derechos aeroportuarios y las medidas de control fronterizo, calculándose dicho plazo desde el momento en que un miembro de la tripulación presenta documentos de la aeronave al primer punto de tramitación del aeropuerto.
- (b) El Explotador de Aeropuerto prestará el servicio necesario a las aeronaves que no se dediquen a servicios aéreos internacionales regulares y que efectúen un vuelo hasta un aeropuerto internacional, o pasen por él, y que sean admitidas temporalmente sin pago de derechos, de conformidad con el Artículo 24 del Convenio, se les permitirá permanecer dentro del Estado boliviano durante el período que éste establezca sin exigir que la aeronave quede como garantía prendaria del pago de los derechos de aduana, sin perjuicio de la aplicación de la legislación nacional.

997.605 Documentos, requisitos y uso

- (a) El Explotador de Aeropuerto, no exigirá para la entrada y salida de aeronaves, más documentos que los previstos en este Reglamento.
- (b) Se aceptarán documentos de entrada y salida de aeronaves si se presentan en idioma español o inglés.
- (c) El Explotador de Aeropuerto en sujeción a su capacidad tecnológica, aceptará los documentos para la entrada y salida de aeronaves cuando se presenten:
 - (1) En forma electrónica, transmitidos a un sistema de información de las autoridades competentes
 - (2) En forma impresa, producidos o transmitidos electrónicamente; o
 - (3) En forma impresa, llenados manualmente y siguiendo los formatos descritos en el presente Reglamento.

- (4) Cuando el Explotador de Aeronaves transmita a las autoridades competentes un determinado documento en forma electrónica, el Explotador de Aeropuerto no exigirá la presentación del mismo documento en forma impresa. En caso de requerir una Declaración General, limitará la información requerida la cual se aceptará en forma electrónica o impresa, conforme lo establecido en el **Apéndice 1**.
- (5) El Explotador de Aeropuerto no exigirán la presentación de un manifiesto de pasajeros.
- (6) Cuando el Explotador de Aeropuerto o las instituciones competentes exijan la presentación del Manifiesto de Pasajeros o Carga en forma impresa, aceptará:
 - (i) El llenado conforme a instrucciones del formulario conforme lo establecido en los **Apéndices 2 y 3**.
- (7) El Explotador de Aeropuerto y las autoridades competentes, no exigirán la presentación de una declaración escrita de los suministros que permanezcan abordo de la aeronave.
- (8) En caso de carguío o descarguío de suministros de una aeronave, la información requerida debe contemplar:
 - (i) La información solicitada en el **Apéndice 4** de este Reglamento
 - (ii) El número de unidades de cada producto; y
 - (iii) La naturaleza de cada producto

997.607 Corrección de documentos

- (a) En el caso de que se encuentren errores en cualquiera de los documentos mencionados, el Explotador de Aeropuerto y las autoridades competentes, darán al Explotador de Aeronaves o al agente autorizado la oportunidad de corregir tales errores.

997.609 Vuelos de la Aviación General Internacional y a otros Vuelos no Regulares

- (a) El Explotador de Aeropuerto coordinará con el Servicio a la Navegación Aérea la llegada, tránsito o salida de un vuelo no regular para que en caso de ser necesario se presenten los controles fronterizos de Migración, Aduana, SENASAG y FELCN.
- (b) La AAC establece el *“REGLAMENTO PARA LA EMISIÓN DE AUTORIZACIONES DE SOBREVUELO, INGRESO Y SALIDAS DE AERONAVES CIVILES EN VUELOS NO REGULARES INTERNACIONALES”*, documento que constituye todos los requisitos para el ingreso, sobrevuelo y salida de operaciones no regulares.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO H. ENTRADA Y SALIDA DE PASAJERAS, PASAJEROS Y DE SU EQUIPAJE**997.701 Controles fronterizos**

- (a) Los controles fronterizos aplicados a las pasajeras, pasajeros y su equipaje en el proceso de salida del Estado deben incluir controles de Seguridad de la Aviación Civil, Narcóticos, Divisas y Migración, estableciéndose el orden de los mismos de acuerdo a la infraestructura, dinámica operacional y necesidades específicas de cada aeropuerto, en coordinación entre la autoridad aeroportuaria y las instituciones de control fronterizo garantizando siempre la seguridad y eficiencia en los procesos de salida.
- (b) Los controles fronterizos aplicados a las pasajeras, pasajeros y su equipaje en el proceso de entrada al Estado deben incluir controles de Migración, Aduana y Fitosanitarios, estableciéndose el orden de los mismos de acuerdo a la infraestructura, dinámica operacional y necesidades específicas de cada aeropuerto, en coordinación entre la autoridad aeroportuaria y las instituciones de control fronterizo garantizando siempre la seguridad y eficiencia en los procesos de entrada.
- (c) El Explotador de Aeropuerto, debe coordinar con la Autoridad Migratoria la implementación de microprocesadores con circuitos integrados (IC) u otras tecnologías optativas de la lectura mecánica para la representación de datos personales, incluyendo datos biométricos, en sus documentos de viajes, con el fin de acelerar los controles.
- (d) Toda institución de Control Fronterizo que requiera implementar sistemas en los controles, aplicando nueva tecnología, debe coordinar de forma previa con la AAC y el Explotador de Aeropuerto para el análisis técnico operativo en función a las infraestructuras aeroportuarias con la finalidad de no afectar el Sistema de Facilitación.

997.703 Salida de pasajeras, pasajeros y su equipaje

- (a) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con los Explotadores de Aeronaves y los controles fronterizos deben, en un plazo máximo de sesenta (60) minutos en conjunto, procesar a las pasajeras, pasajeros y sus equipajes que salen del aeropuerto en vuelos internacionales, los cuales no requieran más que los trámites normales, calculándose dicho plazo desde el momento en que el pasajero se presenta al primer proceso (mostrador del Explotador Aéreo) hasta el embarque a la aeronave, en condiciones normales de la operación.
- (b) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con los Explotadores de Aeronaves deben en un plazo máximo de veinte (20) minutos en conjunto, despachar a las pasajeras, pasajeros y sus equipajes que salen del aeropuerto en vuelos domésticos, calculándose dicho plazo desde el momento en que el pasajero se presenta al primer punto de despacho o primer proceso (mostrador del Explotador Aéreo) hasta el embarque a la aeronave en condiciones normales de la operación.
- (c) En caso de cruce de pasajeros por causa de la infraestructura, el Explotador de Aeronaves que esté embarcando, debe parar el proceso, dando prioridad al desembarque de pasajeras y pasajeros, proceso que debe ser supervisado por el Explotador de Aeropuerto.

997.705 Entrada de pasajeras, pasajeros y su equipaje

- (a) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con los Explotadores de Aeronaves y controles fronterizos deben, en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) minutos en conjunto, procesar a las pasajeras, pasajeros y sus equipajes que llegan al aeropuerto en vuelos internacionales, los cuales no requieran más que los trámites normales, calculándose dicho plazo desde el momento en que el pasajero desembarca de la aeronave, cualquiera sea el tamaño de la aeronave y la hora de llegada, hasta la salida del pasajero al área pública.
- (b) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con los Explotadores de Aeronaves deben en un plazo máximo de veinte (20) minutos en conjunto, procesar a las pasajeras, pasajeros y sus equipajes que llegan en vuelos domésticos, calculándose dicho plazo desde el momento en que el pasajero desembarca de la aeronave cualquiera sea el tamaño de la aeronave y la hora de llegada, hasta la salida del pasajero al área pública.
- (c) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con los controles fronterizos, no deberán someter a las pasajeras, pasajeros y sus equipajes a las formalidades de controles en más de un aeropuerto dentro del Estado boliviano.

997.707 Responsabilidad del Explotador de Aeropuerto respecto a los servicios de control de frontera

- (a) El Explotador de Aeropuerto, es responsable de controlar que el personal designado para las funciones de controles fronterizos, se encuentre en los espacios y en la cantidad asignada para procesar a las pasajeras, pasajeros, equipajes y carga que llegan y salen del aeropuerto en vuelos internacionales.
- (b) El Explotador de Aeropuerto, debe establecer reportes estadísticos trimestrales y el plan de acción ejecutado, por la falta de personal o mala atención en los servicios fronterizos, los cuales deben ser remitidos a la AAC. Asimismo, mantendrá un contacto permanente con los controles fronterizos informando cuando sea el caso la falta de personal en aeropuertos.

997.709 Flujos de entrada y salida para las pasajeras, pasajeros y su equipaje

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe establecer sus capacidades de infraestructura por áreas (hall principal, embarques, desembarques, salas de tránsito).
- (b) El Explotador de Aeropuerto debe establecer un flujo de pasajeros, equipajes y carga de llegada, tránsito y salida, debiendo plasmarlo en un flujograma.
- (c) El Explotador de Aeropuerto debe garantizar la separación de los flujos de pasajeros que procedan de una zona infectada y desembarquen dentro del periodo de incubación de la enfermedad de que se trate, según lo dispuesto en el Reglamento Sanitario Internacional, con la finalidad de realizarles el examen médico pertinente en un ambiente adecuado.
- (d) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con los Explotadores de Aeronaves y los controles fronterizos, debe establecer circuitos preferenciales u otros arreglos para facilitar la tramitación de las formalidades de control fronterizo de las tripulaciones y su equipaje que llegan y salen del aeropuerto.
- (e) El Explotador de Aeropuerto brindará las instalaciones adecuadas para que, en coordinación con la Aduana Nacional, se establezca un sistema de control, al equipaje, de acuerdo a la Recomendación de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), conforme al **Apéndice 4**.

997.711 Pasajeras y pasajeros en tránsito

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe establecer un flujo de tránsito directo u otros arreglos para que las tripulaciones, pasajeras, pasajeros y sus equipajes procedentes de otro Estado, puedan permanecer en el aeropuerto sin someterse a las formalidades de controles fronterizos, esta disposición no restringe una inspección de seguridad de la aviación civil o control de estupefacientes.
- (b) El Explotador de Aeropuerto, permitirá la salida de las pasajeras, pasajeros en tránsito que se encuentren imprevistamente retrasados debido a la cancelación o demora de un vuelo, siempre y cuando el Explotador de Aeronave haya realizado las coordinaciones necesarias con los controles fronterizos.

997.713 Equipaje separado de su propietario

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe establecer un procedimiento para identificar al propietario del equipaje extraviado o no identificado y custodiarlo en un lugar seguro, siempre y cuando el mismo no haya sido reconocido por el Explotador de Aeronaves.

997.715 Identificación y entrada de la tripulación y otro personal de los explotadores de aeronaves

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe establecer un flujo directo para agilizar el control a miembros de la Tripulación, su equipaje en la entrada y salida de vuelos internacionales considerando las medidas de Seguridad de la Aviación Civil y control de estupefacientes. Asimismo, se establecerá el flujo para el personal de los Explotadores de Aeronaves que requieran ingresar a las zonas controladas con el fin de cumplir con sus funciones específicas.

997.717 Asistencia de emergencia en caso de fuerza mayor

- (a) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con los controles fronterizos, debe establecer medidas para permitir la salida desde el Estado boliviano o el tránsito a través de éste, a las pasajeras, pasajeros que tengan reservaciones de viajes aéreos válidas, incluso en el caso de que sus visados hayan expirado a causa de demoras de vuelos por razones de fuerza mayor.
- (b) El Explotador de Aeropuerto brindará todas las facilidades a las aeronaves y tripulaciones que ingresen a los aeropuertos para prestar asistencia a las pasajeras, pasajeros cuyos vuelos hayan sido interrumpidos por razones de fuerza mayor.
- (c) En caso de demora o desviaciones de vuelos por razones de fuerza mayor, el Explotador de Aeropuerto en coordinación con los controles fronterizos y Explotador de Aeronaves, debe establecer medidas para permitir el tránsito por el Estado de las pasajeras, pasajeros que tienen una reserva valida de viaje por vía aérea pero que no poseen los visados de entrada requeridos.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO I. ENTRADA Y SALIDA DE CARGA Y OTROS ARTÍCULOS**997.801 Generalidades**

- (a) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con los Explotadores de Aeronaves, con miras a facilitar y acelerar el levante y despacho de las mercancías transportadas por vía aérea, deben elaborar procedimientos apropiados, y aplicarlos de forma a evitar demoras innecesarias

997.803 Instalaciones para el manejo y despacho de la carga y correo

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe proveer los espacios necesarios para el almacenamiento de la carga y el correo, dicho ambiente debe estar protegido de la intemperie y contar con las medidas de seguridad, garantizando la integridad de los mismos
- (b) El Explotador de Aeropuerto, debe asegurar la presencia del control fronterizo para la carga, de forma de evitar demoras en la entrada tránsito y salida de la carga.
- (c) El Explotador de Aeropuerto, debe asegurarse de que se proporcione el acceso fácil y rápido a las terminales o zonas de carga de los aeropuertos, teniendo en cuenta el espacio requerido por los camiones autorizados de grandes dimensiones.
- (d) El Explotador de Aeropuerto, debe proveer espacio adecuado en las terminales o zonas de carga para el almacenamiento y manejo de la carga aérea, incluyendo la carga y descarga de los contenedores y paletas, y dicho espacio debe estar situado cerca al área de aduanas y ser fácilmente accesible para las personas y vehículos autorizados, tanto desde la plataforma como desde las vías de acceso a la parte pública. A los efectos de dichos arreglos, debe tenerse en cuenta la seguridad de la aviación civil o medidas apropiadas para el control de estupefacientes.
- (e) El Explotador de Aeropuerto, debe proporcionar espacio e instalaciones adecuados para el almacenamiento provisional de contenedores vacíos.
- (f) Cuando las aeronaves de gran capacidad que lleven al mismo tiempo pasajero y carga, se estacionen junto a la terminal de pasajeros, el Explotador de Aeropuerto debe proporcionar instalaciones necesarias para la carga, descarga y transportes rápidos entre las aeronaves y las terminales de carga, de grandes volúmenes de carga aérea. Con este fin, se debe elaborar un procedimiento para que las vías de acceso se proyecten de tal forma que no interfieran con las vías de los pasajeros y el equipaje.
- (g) El Explotador de Aeropuerto, debe proporcionar áreas adecuadamente situadas y lo suficientemente amplias, en las que, bajo el control aduanero y la carga que deba ser transbordada pueda apartarse, clasificarse y agruparse para su reexpedición inmediata o diferida. A los efectos de dichos arreglos, deben tenerse en cuenta la seguridad de la aviación civil y medidas apropiadas para el control de estupefacientes.
- (h) El Explotador de Aeropuerto debe contar con depósitos temporales y un procedimiento donde ingresa, sale o permanece la mercancía hasta que se hayan culminado los trámites de control de la FELCN y despacho aduanero (levante).
- (i) El Explotador de Aeropuerto, debe contar con un ambiente con las medidas de seguridad para la carga esterilizada la cual está lista para el levante.

- (j) El Explotador de Aeropuerto, debe contar con un área para la carga en tránsito sin necesidad de pasar nuevamente por los controles de Aduana, sin afectar el control de seguridad de la aviación civil y controles de estupefacientes.
- (k) El Explotador de Aeropuerto, debe proveer áreas específicas y seguras para el resguardo de animales vivos, mercancías perecederas, valores, material radiactivo y área con sistema de refrigeración.
- (l) El Explotador de Aeropuerto, debe contar con máquina de Rayos X y un procedimiento combinado de revisión manual para acelerar el proceso de control de carga.
- (m) El Explotador de Aeropuerto, debe proveer el servicio de equipamiento de asistencia en tierra (Ground Handling) para el embarque, desembarque y movimiento de la carga conforme al Reglamento.
- (n) El Explotador de Aeropuerto, debe desarrollar un procedimiento de evacuación, salidas de emergencia y señaléticas de toda el área y almacenes de carga.
- (o) El Explotador de Aeropuerto, debe garantizar la presencia y espacios necesarios al control aduanero y de sanidad.
- (p) El Explotador de Aeropuerto, debe brindar instalaciones a la Aduana Nacional para fines de despacho y procedimientos aduaneros relativos, de tal manera que los traslados sean lo más sencillo posible.
- (q) Cuando por causa de error o problemas de tramitación, las mercancías que se descarguen en un aeropuerto internacional sin que figuren en el manifiesto de carga, el Explotador de Aeropuerto en coordinación con la Aduana Nacional, no impondrán sanciones, multas u otros cargos similares siempre que:
 - (1) El Explotador de Aeronaves o su agente autorizado notifique este hecho a la Aduana Nacional,
 - (2) Se dé una razón válida por la que no informó de las mercancías, que resulte aceptable para la aduana;
 - (3) El manifiesto de carga se enmiende debidamente; y
 - (4) Se disponga de las mercancías conforme a los arreglos aduaneros pertinentes

997.805 Material Radiactivo

- (a) En caso de que se notifique al Explotador de Aeropuerto el transporte material radioactivo, en coordinación con los Explotadores de Aeronaves, facilitarán ante el control de frontera, que se conceda, en forma expedita, el levante del material radioactivo que se importe por aire, en particular, empleado en aplicaciones médicas, siempre y cuando se cumplan las leyes y reglamentos correspondientes que rijan la importación de dicho material.

CAPÍTULO J. PERSONAS NO ADMISIBLES Y DEPORTADAS

997.901 Generalidades

- (a) El Explotador de Aeropuerto establecerá un procedimiento específico en el Programa de Facilitación sobre la llegada, tránsito o salida de personas deportadas y no admisibles, brindando toda la cooperación al Explotador de Aeronaves y al escolta que lleve a cabo dicho traslado.
- (b) Durante el periodo en que un pasajero no admisible, o una persona que va a ser deportada, estén bajo la custodia de autoridades del Estado, éstos deberán preservar la dignidad de dichas personas y no adoptar medidas que puedan violar dicha dignidad.

997.903 Personas no admisibles y deportadas

- (a) Durante el periodo en el que una persona no admisible o deportada se encuentre en el aeropuerto se le brindará un trato, espacio y condiciones adecuadas para no vulnerar la dignidad de la persona, para aquello el Explotador de Aeropuerto, debe brindar espacios cómodos dentro del área internacional.
- (b) El Explotador de Aeropuerto, debe establecer en su Programa de Facilitación un procedimiento para el uso de los espacios y servicios destinado para las personas no admisibles y deportadas, las responsabilidades específicas del Explotador de Aeronaves y los responsables de la custodia.
- (c) Cuando el Explotador de Aeropuerto o la institución de control de frontera tengan razones para creer que una persona no admisible podría oponer resistencia a su retiro, notificarán al Explotador de Aeronaves pertinente con la máxima antelación posible a la salida prevista de modo que éste pueda tomar medidas cautelares para garantizar la seguridad del vuelo.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO K. INSTALACIONES Y SERVICIOS PARA EL TRÁFICO

997.1001 Generalidades

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe proporcionar instalaciones y servicios apropiados para acelerar las formalidades y despacho de pasajeros, tripulaciones, equipajes, correo y carga. Tales instalaciones serán flexibles y susceptibles de ampliación para satisfacer la creciente demanda y mayores exigencias en los controles.
- (b) El Explotador de Aeropuerto, debe gestionar reuniones entre los miembros que componen la Unidad Aeroportuaria de Facilitación para consultar y recabar información para la elaboración de planes de construcción de nuevas terminales o la modificación de las existentes o cuando los nuevos procedimientos exijan modificar las instalaciones y servicios.
- (c) Todo nuevo proyecto de construcción, ampliación o modificación debe ser remitido a la AAC, para su revisión técnica y aprobación en la materia antes del inicio de los trabajos.
- (d) El Explotador de Aeropuerto, en coordinación con los representantes de la Unidad Aeroportuaria de Facilitación debe, determinar la capacidad física de la terminal de pasajeros y su capacidad de procesamiento de pasajeros y equipajes, con la finalidad de poder identificar sus limitaciones respecto a la demanda y aplicar medidas adecuadas para ajustar el tráfico a la capacidad del aeropuerto y evitar dañar el Sistema de Facilitación del Transporte Aéreo.
- (e) El Explotador de Aeropuerto, debe, proporcionar a los Explotadores de Aeronaves espacios adecuados para sus oficinas y la cantidad de mostradores necesarios para atender la demanda en la zona de presentación y facturación del aeropuerto.
- (f) El Explotador de Aeropuerto, debe, proporcionar a las Instituciones del Estado relacionadas con el Sistema de Transporte Aéreo instalaciones para sus oficinas para el cumplimiento de sus funciones sin realizar cobros. El equipamiento de las oficinas es responsabilidad de cada institución.
- (g) El Explotador de Aeropuerto, debe eliminar la recaudación directa a los pasajeros, relacionado a tasas aeroportuarias, pago de derechos, servicios, impuestos u otras tarifas similares. Estos cobros deben estar incluidos en el billete aéreo del pasajero.
- (h) El Explotador de Aeropuerto, debe proporcionar espacios adecuados, implementar tecnologías y adoptar un sistema de control migratorio por filas múltiples u otro medio para evitar aglomeración de pasajeros.
- (i) El Explotador de Aeropuerto, debe garantizar que en el punto de Control de Seguridad de Rayos X, exista un flujo expedito de pasajeros, sin discriminar el uso de los equipos.

997.1003 Disposiciones relativas al movimiento del tráfico en los aeropuertos

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe asegurar que la capacidad física, configuración arquitectónica y capacidad de procesamiento de los pasajeros y su equipaje no genere demoras.
- (b) El Explotador de Aeropuerto, debe establecer procedimientos y canales de información con los Explotadores de Aeronaves que operan en el aeropuerto, para intercambiar información actualizada sobre sus operaciones para prever requerimientos operativos. Dicha información debe ser actualizada en todas las pantallas de información.

- (c) El Explotador de Aeropuerto, debe implementar equipo y tecnología para brindar servicios automatizados para el procesamiento en la salida y llegada del pasajero y su equipaje, cuando el tráfico y las operaciones aéreas así lo demande.
- (d) El Explotador de Aeropuerto, debe establecer un sistema de señalización en todo el aeropuerto de acuerdo al Apéndice 5 del presente Reglamento.
- (1) La señalización del Explotador de Aeropuerto será un Apéndice del PFAL, el cual será aprobada por la AAC conforme al **Apéndice 5**.
 - (2) La información comercial a ser publicada en los aeropuertos debe ser coordinada con el Coordinador de Facilitación del Explotador de Aeropuerto, para evitar que las mismas se superpongan a la información principal, generen contaminación visual y que éstas dañen la eficacia del sistema de señalización del aeropuerto.
 - (3) Los Explotadores de Aeropuerto, para el uso de rollers, banners, trípticos que brinden información en la terminal aeroportuaria, deben cumplir con las siguientes disposiciones:
 - i. Roller: 2 mts de alto x 0.80 mts de ancho.
 - ii. Material: Aluminio.
 - iii. Color: Aluminio.
 - iv. Fondo claro y texto oscuro.
 - v. Imágenes didácticas, de fácil comprensión y relacionadas al texto.
 - vi. Toda información debe estar en idioma español e inglés como mínimo.
 - vii. En áreas de control fronterizo, las Instituciones solo podrán instalar hasta dos (2) señaléticas informativas.
 - viii. No se permiten rollers informativos comerciales en áreas de control fronterizo.
 - ix. Toda señalética debe contar con el V.B. del Coordinador FAL del Explotador de Aeropuerto.
 - x. No se podrá señalar el área de control fronterizo como un espacio propio de las Instituciones con stickers, mamparas, paneles, caja de luz con logos institucionales.
- (e) El Explotador de Aeropuerto, debe implementar mediante señales, volantes, videos, audio, sitios web u otros medios, notificando a los pasajeros sobre las sanciones por el transporte de estupefacientes.
- (f) El Explotador de Aeropuerto y cuando las distancias lo justifiquen, debe instalar sistemas mecánicos para el desplazamiento de personas dentro de la terminal aérea, para agilizar la llegada del pasajero a la puerta de embarque.
- (g) El Explotador de Aeropuerto, debe instalar un sistema de información de vuelos por medio de pantallas, para transmitir a los pasajeros información rápidamente actualizada sobre los vuelos.
- (h) El Explotador de Aeropuerto, debe proporcionar plazas suficientes de estacionamiento público y privado de corto y largo plazo para los vehículos de los usuarios, debidamente iluminadas, señalizadas (horizontal y vertical) y con sistema de seguridad.
- (i) El Explotador de Aeropuerto, debe brindar el servicio de transporte de superficie (buses) en caso de que la aeronave se encuentre en posición remota, o en caso de que los parqueos de aeronaves se encuentren separados de la terminal, considerando que el servicio debe tener espacios adecuados para el transporte de sillas de ruedas. Este servicio se debe garantizar durante las horas en las que el aeropuerto está en servicio. Asimismo, debe desarrollar un procedimiento de uso del transporte de superficie para los Explotadores de Aeronaves.

- (j) El Explotador de Aeropuerto, debe instalar un sistema mecánico garantizado de distribución de equipajes con la capacidad de procesar los equipajes que llegan y salen a fin de reducir al mínimo posible la manipulación y optimizar los tiempos.
- (k) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con la Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico elaborará avisos, audiovisuales u otra información, que adviertan a los pasajeros las graves consecuencias del tráfico ilícito de estupefacientes y de las sanciones penales, los cuales deberán estar expuestas en el área pública y previo al ingreso de pre embarques.
- (l) El Explotador de Aeropuerto, debe proteger a los pasajeros y tripulaciones de la intemperie del tiempo durante su traslado de la aeronave a la terminal de pasajeros y viceversa cuando ésta no esté acoplada a un puente de abordaje proporcionando servicio de paraguas o transporte de superficie.
- (m) El Explotador de Aeropuerto, debe contar con un servicio de transporte público exclusivo de superficie seguro y rápido, aeropuerto – ciudad y viceversa en todas sus horas de funcionamiento, estableciendo horas, rutas y tarifas, las cuales deben ser publicadas a los usuarios de acuerdo a lo establecido por la Autoridad de Transportes y Telecomunicaciones.
- (n) El Explotador de Aeropuerto, debe proporcionar vías de acceso fáciles, rápidas y señalizadas a la terminal de pasajeros para los medios de transporte de superficie.
- (o) El Explotador de Aeropuerto, debe implementar mostradores de venta de tickets para el uso del servicio de transporte terrestre al interior de la terminal, localizados en puntos estratégicos para la compra del servicio (desembarques, hall principal).
- (p) El Explotador de Aeropuerto, debe garantizar el libre movimiento de carros porta equipajes, evitando obstáculos dentro y fuera de la terminal de pasajeros.
- (q) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con los Explotadores de Aeronaves deben, organizar el sistema de filas en los mostradores de facturación, a fin de aprovechar el espacio disponible y habilitar corredores de circulación.

997.1005 Disposiciones relativas al estacionamiento y servicio de las aeronaves

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe establecer un Procedimiento de Asignación de Parques de Aeronaves brindando la mayor facilitación a las mismas para los procesos de embarque y desembarque de pasajeros y sus equipajes.
- (b) El Explotador de Aeropuerto debe brindar todo el servicio de asistencia en tierra de forma rápida, en todos los tipos y categorías de aeronaves, servicios regulares, no regulares y de aviación general a fin de acelerar el despacho y las operaciones que han de realizarse en las plataformas, y reducir así el tiempo que las aeronaves están inmovilizadas en tierra, contando con todos los equipos requeridos.
- (c) El Explotador de Aeropuerto, debe normar el Servicio de Asistencia en Tierra a través de un Reglamento. Dicho documento debe ser un adjunto del Programa de Facilitación del aeropuerto.

997.1007 Salida de pasajeras y pasajeros, tripulaciones y sus equipajes

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe utilizar técnicas eficientes de inspección para agilizar los flujos de pasajeras y pasajeros, tripulaciones y sus equipajes a fin de facilitar la salida de las aeronaves.
- (b) El Explotador de Aeropuerto, debe contar con el número suficiente de personal y puestos de control de seguridad, considerando también personal femenino para procesar a las pasajeras eficaz y eficientemente conforme a la RAB 107.
- (c) El Explotador de Aeropuerto, debe garantizar la presencia del personal de seguridad responsable de la apertura, control y cierre de puertas de abordajes y desembarques para evitar demora en los flujos de pasajeros y salida de vuelos.
- (d) El Explotador de Aeropuerto, debe garantizar un número suficiente de canales y puestos de control de manera que el despacho de pasajeras, pasajeros, tripulaciones y equipaje que salen puedan hacerlo con la menor demora posible.
- (e) El Explotador de Aeropuerto, debe brindar espacios privados para la inspección física de las pasajeras y pasajeros en las áreas de embarque.
- (f) El Explotador de Aeropuerto, debe brindar espacios adecuados y suficientes para que las instituciones de control fronterizo realicen los controles de salida en las mejores condiciones, lo que incluye espacios para el control de pasajeras, pasajeros, tripulaciones y equipajes, además de las oficinas administrativas necesarias
- (g) El Explotador de Aeropuerto, permitirá el ingreso de pasajeras, pasajeros y sus equipajes a las salas de embarques con la siguiente anticipación:
 - (1) 5 horas antes del vuelo internacional.
 - (2) 3 horas antes del vuelo doméstico.

Para este efecto el personal de los controles fronterizos deberá estar en sus posiciones respectivas.

997.1009 Entrada de pasajeras, pasajeros, tripulaciones y sus equipajes

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe proporcionar espacio suficiente en las salas de llegadas para albergar a los pasajeros que llegan y una o más unidades mecánicas de distribución de equipajes lo suficientemente extensas para facilitar la identificación y acceso rápido del equipaje facturado.
- (b) El Explotador de Aeropuerto, debe asegurar que las pasajeras y pasajeros en la sala de llegadas cuente con personal para el servicio de asistencia de equipaje en un número adecuado en relación con el volumen de los usuarios.
- (c) El Explotador de Aeropuerto, debe proporcionar carros porta equipajes en una cantidad adecuada respecto a la cantidad de pasajeros que arriban.

- (e) El Explotador de Aeropuerto con más de una unidad mecánica de distribución de equipajes debe establecer un sistema de información por medio de pantallas para informar a pasajeras y pasajeros sobre los equipajes que estén siendo distribuidos en la sala de llegadas.

997.1011 Tránsito y trasbordo de pasajeras, pasajeros y tripulaciones

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe disponer de ambientes para pasajeros en tránsito directo conforme a los niveles de tráfico debiendo coordinar con los Explotadores de Aeronaves, el requerimiento de uso de estos ambientes.
- (b) El Explotador de Aeropuerto, debe establecer circuitos para pasajeras, pasajeros tránsito sin afectar el flujo de pasajeros que llegan o salen.
- (c) El Explotador de Aeropuerto, debe proveer el espacio suficiente para la implementación de mostradores y pantallas de uso común para los Explotadores de Aeronaves en las áreas de tránsito en conformidad con los niveles de tráfico.
- (d) El Explotador de Aeropuerto, debe disponer en las áreas de tránsito, mínimamente de servicios de alimentación, climatización y servicios higiénicos incluido servicios para PMR's.

997.1013 Instalaciones y servicios varios en los edificios de las terminales de pasajeras y pasajeros

- (a) El Explotador de Aeropuerto debe proveer a los usuarios del aeropuerto, instalaciones ordenadas, higiénicas y confortables con sistemas de iluminación, ventilación, y climatización adecuados en todas las áreas donde exista flujo de pasajeras y pasajeros.
- (b) El Explotador de Aeropuerto, debe poner al acceso de los usuarios el servicio de telefonía, sanitarios, alimentación, cambio de moneda, guarda equipajes e información turística.
- (c) El Explotador de Aeropuerto, debe establecer medidas y procedimientos en el que se asegure que las instalaciones y servicios de la terminal estén organizadas de modo que el público no viajero no obstaculice el movimiento el flujo de pasajeras y pasajeros.
- (d) El Explotador de Aeropuerto, debe asegurarse que las actividades comerciales que se desarrollan dentro de la terminal no obstaculicen el movimiento de circulación, entrada, tránsito y salida de usuarios, pasajeras y pasajeros.

997.1015 Instalaciones para el manejo y despacho de la carga y el correo

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe disponer de equipamiento necesario para el despacho de las aeronaves exclusivamente de carga.
- (b) El Explotador de Aeropuerto, debe asegurar que las terminales de carga y sus caminos de accesos a la parte pública, estén diseñados para proporcionar un servicio eficaz.
- (c) El Explotador de Aeropuerto, debe asegurar que las terminales de carga estén diseñadas para facilitar el tratamiento y almacenamiento de manera segura, higiénica y protegida.

- (d) El Explotador de Aeropuerto, debe disponer lo necesario para contar con instalaciones y servicios apropiados para el tratamiento y almacenamiento seguro, eficaz y protegido de los envíos de correo.

997.1017 Pasajeras y pasajeros insubordinados

- (a) El Explotador de Aeropuerto elaborará avisos, audiovisuales, u otra información que adviertan a las pasajeras y pasajeros, las consecuencias jurídicas del comportamiento insubordinado o perturbador en las instalaciones de la aviación civil, abordaje de las aeronaves y que este comportamiento es inaceptable.
- (b) El Explotador de Aeropuerto, debe brindar capacitación al personal correspondiente para que pueda detectar y manejar las situaciones de insubordinación de pasajeras y pasajeros de acuerdo al Programa de Seguridad de Aeropuerto (PSA).

997.1019 Comodidades para pasajeras y pasajeros

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe proporcionar a la hora que sea necesario para atender a los pasajeros, con instalaciones y servicios adecuados para el cambio legal de divisas extranjeras. Este servicio se prestará tanto a los pasajeros que llegan como a los que salen.

CAPÍTULO L. ATERRIZAJE FUERA DE LOS AEROPUERTOS INTERNACIONALES**997.1101 Disposiciones para el aterrizaje en aeropuertos nacionales**

- (a) El Explotador del Aeropuerto debe, prestar toda la ayuda posible a una aeronave de vuelo internacional que, por motivos ajenos a la voluntad del comandante aterrice en un aeropuerto nacional, reduciendo al mínimo las formalidades de los controles fronterizos.

997.1103 Breve parada – estancia

- (a) En caso que se evidencie que la aeronave puede continuar el vuelo se aplicará los siguientes procedimientos:
- (1) Los controles fronterizos se limitarán a cerciorarse de que la aeronave salga con toda la carga con la que arribó al aeropuerto nacional. En caso que dicha carga o parte de ella, no pueda continuar por razones técnicas, las autoridades competentes acelerarán los trámites correspondientes para el transporte rápido de la carga hasta su punto de destino.
 - (2) El Explotador del Aeropuerto proporcionará sus áreas de embarque o desembarque para que los pasajeros y tripulación puedan moverse libremente durante su parada; esta permanencia será siempre supervisada.
 - (3) No se requerirá que el comandante de la aeronave tenga que hacer gestiones con ningún organismo para conseguir el permiso de despegue (aparte del permiso de control de tránsito aéreo).

997.1105 Interrupción del vuelo

- (a) Si es evidente que el vuelo de la aeronave se retrasa considerablemente o no podrá reanudarlo, se aplicará los siguientes procedimientos:
- (1) El comandante de la aeronave estará facultado para tomar las medidas de urgencia que estime necesarias en bien de la salud y seguridad de los pasajeros y tripulaciones para evitar o aminorar pérdidas, destrucción de la aeronave o la carga que transporte, para este efecto el Administrador del Aeropuerto, brindará toda la colaboración en cuanto instalaciones o servicios sean requeridos.
 - (2) Se permitirá que los pasajeros y tripulaciones obtengan alojamiento adecuado mientras se lleva a cabo las formalidades necesarias.
 - (3) Si es necesario que la carga, suministros y equipaje no acompañado se retire de la aeronave por motivos de seguridad, el Explotador del Aeropuerto brindará un ambiente adecuado para resguardarlas hasta que se cumplan las formalidades necesarias.
 - (4) El Correo se despachará de conformidad con las disposiciones vigentes de la Unión Postal Universal

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO M. OTRAS DISPOSICIONES SOBRE FACILITACIÓN**997.1201 Disposiciones de Facilitación relativas a búsqueda, salvamento, investigación de accidente y rescate**

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe prestar asistencia a la entrada temporal de todas las aeronaves, herramientas, piezas de repuesto, equipo necesario para la búsqueda, salvamento, investigación de accidentes, recuperación o rescate de aeronaves averiadas de otro Estado. Estos materiales se admitirán temporalmente libres de derechos de aduana y de otros impuestos y derechos y de la aplicación de reglamentos de cualquier naturaleza que restrinjan la importación de mercancías. Esta disposición no impide que se aplique las medidas de seguridad, sanidad, fito-zoosanitarias ni control de estupefacientes.
- (b) El Explotador de Aeropuerto, debe coordinar con Migración los arreglos necesarios para que a la entrada del personal calificado que ingresa por razones de búsqueda, salvamento e investigación de accidentes, no se les exija más que el documento del viaje (pasaporte).
- (c) Si el Estado Plurinacional de Bolivia exige visado al personal que se menciona en el punto precedente, el Explotador de Aeropuerto debe realizar los arreglos necesarios ante la autoridad competente, expedir dichos visados a la llegada o de otro modo facilitar la entrada cuando dicho personal está provisto de una orden de misión expedida por una autoridad competente del Estado de requerimiento.
- (d) El Estado Plurinacional de Bolivia facilitará:
 - (1) La entrada temporal dentro del territorio, de todas las aeronaves, herramientas, piezas de repuesto y equipo necesarios para la búsqueda, salvamento, investigación de accidentes, reparación o rescate de las aeronaves averiadas de otro Estado;
 - (2) La admisión de estos materiales se admitirá temporalmente libres de derechos de aduana y de otros impuestos y derechos y de la aplicación de reglamentos de cualquier naturaleza que restrinjan la importación de mercancías;
 - (3) El traslado fuera de su territorio de las aeronaves averiadas y de cualquier otra que haya ido a prestar auxilio, así como de las herramientas, piezas de repuesto y equipo que se hayan traído a los efectos de búsqueda, salvamento, investigación de accidentes, reparación o rescate.
 - (4) Estos materiales se admitirán temporalmente libres de derechos de aduana y de otros impuestos y derechos y de la aplicación de reglamentos de cualquier naturaleza que restrinjan la importación de mercancías.
- (e) Las aeronaves averiadas o partes de las mismas, y todos los suministros o carga que contengan, así como cualquier aeronave, herramientas, piezas de repuesto o equipo, traídos para usarse temporalmente en la búsqueda, salvamento, investigación de accidentes, reparación o rescate que no salgan del territorio del Estado dentro de un periodo fijado por éste, estarán sujetos a los requisitos de las normas y leyes aplicables.
- (f) Si, en relación con una investigación de accidente de aviación resulta necesario importar al país una pieza, o piezas, de una aeronave averiada para el examen o ensayos técnicos correspondientes, se asegurará que el traslado de tal pieza, o piezas, se efectúe sin demora facilitando igualmente la devolución de dicha pieza, o piezas, al Estado que lleve a cabo la investigación del accidente, si este último las considera necesarias para poder terminar la investigación.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO N. VUELOS DE SOCORRO Y VUELOS DE REPATRIACIÓN**997.1301 Disposiciones Generales**

- (a) El Explotador del Aeropuerto, facilitará la entrada, la salida y el tránsito por el territorio nacional de las aeronaves afectadas a vuelos de repatriación y dispondrá todas las medidas posibles para su operación en condiciones de seguridad. Dichos vuelos deberían proceder tan pronto como sea posible, tras obtenerse el acuerdo de los Estados intervinientes.
- (b) El Explotador del Aeropuerto y las Instituciones de control fronterizo, procurarán que el personal, el equipaje de mano, equipaje de bodega y demás bienes que llegan abordo de los vuelos de socorro indicados sean admitidos sin demoras.

997.1303 Operaciones de seguridad en emergencia

- (a) En casos de emergencia, el Explotador de Aeropuerto y las Instituciones de control fronterizo facilitarán la entrada, el tránsito y la salida de aeronaves dedicadas a combatir o evitar la contaminación marina o a realizar otras operaciones necesarias para garantizar la seguridad marítima, la de las poblaciones y la protección del medio ambiente marino.

PÁGINA DEJADA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO O. REGLAMENTO SANITARIO INTERNACIONAL Y DISPOSICIONES CONEXAS**997.1401 Disposiciones Generales**

- (a) El Explotador del Aeropuerto, cumplirá con las disposiciones pertinentes al Reglamento Sanitario Internacional (RSI) de la Organización Mundial de la Salud, para este efecto el Ministerio de Salud y deportes establecerá los procedimientos correspondientes.
- (b) El Explotador de Aeropuerto coordinará con el Ministerio de Salud y los Explotadores de Aeronaves, para que puedan poner a disposición de los pasajeros, con suficiente anticipación a la salida, información sobre los requisitos de vacunación de los países de destino.
- (c) El Explotador de Aeropuerto, establecerá sus responsabilidades dentro del Plan Nacional de Aviación para afrontar el brote de una enfermedad transmisible que represente un riesgo para la salud pública o una emergencia de salud pública de importancia internacional. El mencionado Plan será elaborado por el Ministerio de Salud.
- (d) El Explotador de Aeropuerto no podrá negar a una aeronave el acceso a un aeropuerto internacional por motivos de Salud Pública, debiendo aplicar las medidas establecidas en el Reglamento Sanitario Internacional (RSI), a través de su Plan de Aeropuerto.
- (e) El Explotador de Aeropuerto, debe proveer todos los servicios e instalaciones que se requiera en aplicación al Reglamento Sanitario Internacional.
[Nota editorial 1 – el nuevo inciso (e) se trasladó de la RAB 997.601 (d)]
- (f) El Explotador de Aeropuerto, debe coordinar con las instancias involucradas del Estado, en caso de emergencia de Salud Pública, que deben aplicar solo requisitos establecidos en el Reglamento Sanitario Internacional.
- (g) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con la Autoridad de Salud, debe coordinar la introducción de medidas sanitarias adicionales a las recomendadas por la OMS, por tanto, lo hará en conformidad con el RSI, comprendido entre otros, el artículo 43 en el que se estipula, que para determinar si aplican medidas sanitarias adicionales se basarán en: a) principios científicos; b) las pruebas científicas disponibles de un riesgo para la salud humana o, si esas pruebas son insuficientes, la información disponible, incluida la procedente de la OMS y otras organizaciones intergubernamentales y órganos internacionales pertinentes; y e) toda orientación o recomendaciones específicas disponibles de la OMS.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPITULO P. PLAN NACIONAL DE AVIACIÓN PARA BROTES DE ENFERMEDADES TRANSMISIBLES**997.1501 Disposiciones Generales**

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe contar con un Plan de Contingencia para afrontar brotes de enfermedades transmisibles que representen un riesgo o emergencia para la salud pública de importancia internacional.
- (b) El Plan de Contingencia para Brotes de Enfermedades Transmisibles de importancia internacional debe contemplar a los servicios de tránsito aéreo y sus procedimientos.
- (c) El Explotador de Aeropuertos debe contar con un Plan de Emergencia Sanitaria en los aeropuertos internacionales, a fin de que estén preparados y respondan ante brotes de enfermedades transmisibles.

997.1503 Prevención y mitigación de enfermedades transmisibles

- (a) El Explotador de Aeropuerto debe asegurar que los procedimientos de manipulación y distribución de productos destinados al consumo (p. ej., alimentos, bebidas y agua) en los aeropuertos, cumplan con el RSI y las orientaciones pertinentes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO).
- (b) Las personas y entidades que intervengan en la manipulación y distribución de productos destinados al consumo (alimentos, bebidas y agua) abordo de las aeronaves deben contar con la capacitación necesaria para brindar dicho servicio en cumplimiento del RSI y las directrices pertinentes de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO).
- (c) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con los Explotadores de Aeronaves adoptarán las medidas necesarias para la instalación de un sistema eficaz e higiénico segregación y eliminación de excrementos, basuras, aguas residuales, desechos, alimentos no consumidos, residuos de alimentos y otras materias peligrosas para la salud de las personas, animales o plantas, conforme al RSI y orientaciones pertinentes de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación. (FAO).
- (d) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con los Explotadores de Aeronaves y las Autoridades competentes, debe realizar inspecciones periódicas para garantizar que la obtención, preparación, manipulación, almacenamiento y distribución de alimentos y agua destinados al consumo, se efectúen en condiciones higiénicas en cumplimiento al

997.1505 Instalaciones y servicios para implantar las medidas de sanidad pública, el socorro médico de urgencias y las relativas a la cuarentena de animales y plantas

- (a) El Explotador de Aeropuerto, debe designar espacios adecuados para que el SEDES y SENASAG apliquen los controles necesarios para garantizar la salud pública, veterinaria y fitosanitaria.
- (b) El Explotador de Aeropuerto, debe otorgar espacios adecuados para que SEDES brinde el servicio de vacunación, revacunación y expedición de certificados de vacunación.
- (c) El Explotador de Aeropuerto, en coordinación con SEDES, deben aplicar medidas que garanticen que la terminal de pasajeros, especialmente la parte aeronáutica internacional esté libre de focos de infección e insectos vectores de enfermedades.

- (d) El Explotador de Aeropuerto, debe desarrollar procedimientos para asegurarse que los pasajeros y tripulaciones en tránsito, puedan permanecer en áreas libres de cualquier peligro de infección y de insectos vectores de enfermedades y, cuando sea necesario, proporcionar los medios para el traslado de pasajeros y tripulaciones a otra terminal o área sin exponerlos a ningún peligro para la salud. También se debe desarrollar procedimientos en lo que respecta a los animales.
- (e) El Explotador de Aeropuerto, debe asegurarse que se mantengan instalaciones, servicios sanitarios e insumos requeridos, incluida la prestación de primeros auxilios en el lugar y se los evalúen periódicamente, que se cuente con los debidos arreglos para el traslado inmediato de los casos ocasionales más graves a servicios de atención médica competente.
- (f) Los médicos del Explotador de Aeropuerto no tienen la competencia para atender emergencias de salud pública, ni extender certificados médicos autorizando los viajes de pasajeros.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPITULO Q. ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN**997.1601 Disposiciones Generales**

- (a) La Autoridad Aeronáutica Civil, establecerá un Programa Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo, basándose en los requisitos estipulados en el Convenio de Chicago y en el mismo Anexo 9, asegurando de que el objetivo sea la adopción de todas las medidas viables para facilitar el movimiento de aeronaves, tripulaciones, pasajeros, correo, carga, y suministros, eliminando los obstáculos y retrasos innecesarios.
- (b) La Autoridad Aeronáutica Civil, establecerá un Consejo Nacional de Facilitación del Transporte Aéreo del cual el Explotador de Aeropuerto es miembro permanente; asimismo, se establecerán Unidades Aeroportuarias de Facilitación de las cuales la Presidencia estará a cargo de la AAC y la Vicepresidencia a cargo del Explotador de Aeropuerto.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPITULO R. FACILITACIÓN DEL TRANSPORTE DE LAS PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR)**997.1701 Disposiciones Generales**

- (a) El Explotador de Aeropuerto debe disponer de facilidades para que las personas con movilidad reducida (PMR) en sus viajes reciban asistencia especial para asegurar que se les proporcione los servicios de que dispone habitualmente el público en general. La asistencia se prestará de tal manera que se respete la dignidad de la persona.

997.1703 Acceso al Transporte Aéreo

- (a) El Explotador del Aeropuerto, debe establecer plazas de estacionamiento vehicular para los PMR cerca del edificio terminal de pasajeros y carga.
- (b) El Explotador del Aeropuerto, debe establecer corredores accesibles para los PMR, entre el estacionamiento y los edificios terminales, incluyendo pasos peatonales.
- (c) El Explotador del Aeropuerto, debe designar espacios reservados y correctamente señalizados en el frontis de la terminal de pasajeros y carga como parada momentánea, a fin de recoger o dejar pasajeros y usuarios PMR.
- (d) El servicio de transporte aeropuerto-ciudad y viceversa debe ser accesibles para los PMR, incluyendo las paradas finales entre ambos.
- (e) La terminal de pasajeros y los servicios ofrecidos dentro de la misma no deben presentar barreras arquitectónicas, con el fin de asegurar la accesibilidad de los PMR a todas las áreas y servicios disponibles al público en general.
- (f) Dentro de la terminal de pasajeros, el Explotador del Aeropuerto establecerá corredores de circulación para los PMR, sin obstáculos, entre cada proceso para la salida o llegada nacional e internacional.
- (g) Los corredores de tránsito directo, nacional o internacional deben ser accesibles para las PMR, a fin de asegurar que logren conectar su vuelo en el tiempo previsto.
- (h) Para los procesos de embarques y desembarques de pasajeros PMR, el Explotador de Aeropuerto debe brindar el servicio de puentes de abordaje, o vehículo equipado con rampas en caso la aeronave no se encuentra acoplada a la terminal.
- (i) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con los Explotadores Aéreos, debe desarrollar procedimientos de embarque y desembarque de pasajeros PMR cuando la aeronave no se encuentre acoplada a la terminal de pasajeros.

997.1705 Asistencia e información a los PMR

- (a) El Explotador del Aeropuerto es responsable de brindar asistencia a los PMR, desde la llegada a la terminal de pasajeros hasta los mostradores del Explotador de Aeronaves quien asume la responsabilidad para continuar con los demás procesos de atención y asistencia y desde la salida del desembarque hasta el área pública en el aeropuerto de destino.

- (b) El Explotador de Aeropuerto es responsable de brindar sillas de ruedas apoyando a los Explotadores Aéreos en caso que les faltará; dicho servicio no tendrá costo alguno.
- (c) A fin de asegurar un servicio seguro y profesional, la asistencia debe ser brindada por personal capacitado en manejo de PMR, dicha capacitación debe ser reconocida por la AAC
- (d) En base al Programa de Capacitación PMR establecido por la AAC, el Explotador del Aeropuerto debe elaborar un curso para capacitar al personal del aeropuerto y empresas terceras relacionadas a la asistencia de PMR, mismo que será revisado y aprobado por la AAC. Esta capacitación debe ser llevada a cabo una (1) vez al año y podrá ser brindada por cualquier institución o empresa.
- (e) El procedimiento para la asistencia de PMR, debe ser redactado en coordinación con los demás responsables en la cadena de asistencia, como ser Explotadores de Aeronaves y servicios de escala.
- (f) El Explotador del Aeropuerto debe proporcionar a los PMR, información audio visual sobre el estado de los vuelos en todos los ambientes de la terminal destinada a los pasajeros.
- (g) El Explotador de Aeropuerto adoptará las medidas necesarias para asegurarse de que las PMR puedan obtener la información relacionada con los servicios correspondientes al vuelo en formatos accesibles.
- (h) Los servicios y facilidades instaladas para los PMR deben, ser publicada en la página web del Explotador de Aeropuerto, a fin de asegurar la disponibilidad de información sobre la accesibilidad al Transporte Aéreo a través del aeropuerto y al servicio de asistencia disponible a requerimiento. Dicha publicación debe contener mínimamente: hora de atención, zonas de parqueos, número de teléfono para información, disponibilidad de sillas de ruedas, zona de alivio para animales guías, accesibilidad de transporte de superficie, servicios de solución de quejas, servicios ofrecidos en el aeropuerto.
- (i) El Explotador de Aeropuerto debe brindar asistencia a los PMR, sin costo alguno.
- (j) El Explotador de Aeropuerto y en función al flujo de pasajeros, debe disponer de asientos preferenciales en las áreas de preembarque para PMR debidamente señalizadas y que tengan acceso visual a las pantallas de vuelos y sistema de perifoneo.
- (k) El Explotador de Aeropuerto tomará las medidas necesarias para cerciorarse de que los puntos designados para recoger o dejar a los PMR's , que se sitúen lo más cerca posible de las entradas y/o salidas principales en el edificio terminal. Para facilitar el movimiento dentro del aeropuerto las rutas de acceso deben estar libres de obstáculos y ser accesibles.
- (l) El Explotador de Aeropuerto, debe proporcionar facilidades a las PMR, consistentes en instalaciones de estacionamiento adecuadas y se tomen medidas apropiadas para facilitar su desplazamiento entre las zonas de estacionamiento y los edificios de la terminal.

CAPITULO S. ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES**997.1801 Asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares**

- (a) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con las demás instituciones de controles, debe facilitar la entrada temporal de los familiares de las víctimas de accidentes de aviación.
- (b) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con las demás instituciones de control, debe realizar arreglos y facilitar la entrada temporal de representantes autorizados por el Explotador de Aeronave que haya sufrido el accidente o de un socio del explotador en una alianza, para permitir que presten asistencia a los sobrevivientes y a sus familiares, a los familiares de las víctimas fallecidas en el accidente y a las autoridades competentes.
- (c) El Explotador de Aeropuerto en coordinación con las instituciones de control, al efectuarse los arreglos necesarios para la entrada de las personas mencionadas en los puntos precedentes, no deberían exigir más documentos de viajes que un pasaporte o un documento de viaje de emergencia expedido específicamente a dichas personas para permitirles su ingreso al Estado boliviano.
- (d) La autoridad de Migración, debe hacer arreglos para expedir documentos de viaje de emergencia, cuando sea necesario, a los nacionales sobrevivientes del accidente.
- (e) El Explotador de Aeropuerto y en coordinación con las instituciones de control, deben prestar toda la asistencia necesaria, tal como hacer los arreglos para el transporte y el despacho de aduanas para la repatriación de los restos mortales a sus países de origen, a solicitud de los familiares de los fallecidos y del explotador de aeronave que ha sufrido el accidente.
- (f) El Explotador de Aeropuerto, debe elaborar un **Programa de Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación y a sus Familiares** en el marco de sus competencias, en base al “*Procedimiento de Aplicación de Protocolo de Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación y sus Familiares*” en conformidad con el Apéndice 6 según corresponda, estos planes deben ser adecuados para prestar asistencia oportuna y efectiva a las Víctimas de Accidentes de Aviación y sus Familiares.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO T. TRATA DE PERSONAS

997.1901 Generalidades

- (a) El Explotador de Aeropuerto debe elaborar y aplicar un Programa de Instrucción dirigido a su Personal que realice la atención de pasajeros, sobre el Reconocimiento y respuesta a la Trata de Personas, el mismo debe incluir:
1. Declaración del compromiso;
 2. Descripción/definición de trata;
 3. Responsabilidad y autoridad del Jefe de Aeropuerto
 4. Responsabilidad de los funcionarios
 5. Responsabilidad de otros miembros del personal del explotador (incluido el personal tercerizado);
 6. Documentación y notificación
 7. Instrucción y procedimientos
- (b) El Explotador de Aeropuertos debe establecer procedimientos para que los funcionarios en tierra respondan ante sospechas de casos de trata de personas.
- (c) Para complementar los procedimientos que establecerá el Explotador de Aeropuertos, deberá considerar los aspectos descritos en el Apéndice 8.
- (d) El Explotador de Aeropuertos en coordinación con la autoridad competente, elaborará avisos audiovisuales u otra información que advierta al público en general sobre la Trata y Tráfico de personas, mismas que deberán estar expuestas en el área pública y salas de embarque nacional e internacional.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO U. TRÁFICO ILEGAL DE FAUNA SILVESTRES**997.2001 Procedimientos para la Prevención y Detección del Tráfico Ilegal de Fauna Silvestre****(a) Disposiciones para el Explotador de Aeropuertos:**

El Explotador de Aeropuertos deberá establecer procedimientos operacionales y aplicar herramientas que permitan la detección y el manejo adecuado de posibles casos de tráfico ilegal de fauna silvestre dentro de las instalaciones aeroportuarias. Para ello, deberá:

- 1) **Elaborar y ejecutar procedimientos específicos** para la detección, reporte y manejo de presuntas actividades relacionadas con el tráfico ilegal de fauna silvestre, en coordinación con la Autoridad Competente.
- 2) **Habilitar espacios adecuados para la retención y resguardo temporal de especies silvestres**, garantizando las condiciones de seguridad y sanidad tanto para las personas como para los animales. Dichos espacios deberán cumplir con los lineamientos establecidos por la Autoridad Ambiental Competente.

997.2003 Estrategias de Sensibilización para la Prevención del Tráfico de Fauna Silvestre

- (a) El Explotador de Aeropuertos, en coordinación con la autoridad competente, elaborará y difundirá material informativo, incluyendo avisos audiovisuales y otros medios de comunicación, con el fin de advertir al público en general sobre los riesgos y consecuencias legales del tráfico ilegal de fauna silvestre.
- (b) El explotador de aeropuertos, debe garantizar que el personal técnico participe de capacitaciones o talleres diseñados para sensibilizarlos sobre la normativa nacional e internacional vigente y la importancia de prevenir el tráfico ilegal de la fauna silvestre.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO V. REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN Y OPERACIÓN PARA EMPRESAS PRIVADAS DE SERVICIOS TERCERIZADOS ESPECIALIZADOS AEROPORTUARIOS**997.2101 Disposiciones Generales**

- (a) El Explotador de Aeropuertos de acuerdo a necesidad y/o disponibilidad, podrá permitir la operación de empresas privadas de servicios tercerizados especializados aeroportuarios para la atención de vuelos regulares y no regulares de aviación comercial (recepción de vuelo, atención de pasajeros, embarque, desembarque, atención de personas con movilidad reducida y servicio de equipajes – Lost & Found).
- (b) Las empresas que pretendan brindar los servicios tercerizados especializados aeroportuarios a los explotadores de aeronaves, para la atención de vuelos regulares y no regulares de aviación comercial (recepción de vuelo, atención de pasajeros, embarque, desembarque, atención de personas con movilidad reducida y servicio de equipajes – Lost & Found), deben certificarse ante la Autoridad Aeronáutica cumpliendo los requisitos establecidos en el Apéndice 9 y según los procedimientos establecidos para tal efecto.
- (c) Las empresas que requieran brindar los servicios tercerizados especializados aeroportuarios para la tramitación para vuelos no regulares de aviación general (solicitudes de ingreso, salida, sobrevuelos, embarque y desembarque de pasajeros) deben certificarse ante la Autoridad Aeronáutica cumpliendo los requisitos establecidos en el Apéndice 9 y según los procedimientos establecidos para tal efecto.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

APÉNDICE 1. DECLARACIÓN GENERAL

DECLARACIÓN GENERAL (Salida/Entrada)		
Explotador.....		
Marcas de nacionalidad y de matrícula.....		Vuelo núm. Fecha
Salida de..... (Lugar)	Llegada a (Lugar)	
RUTA DE VUELO (La columna "Lugar" debe indicar siempre el punto de origen, todas las paradas en ruta y el punto de destino)		
LUGAR	NOMBRES DE LA TRIPULACIÓN*	NÚMERO DE PASAJEROS EN ESTA ETAPA**
		<i>Lugar de salida:</i> Embarcan
		Continúan en el mismo vuelo
		<i>Lugar de llegada:</i> Desembarcan
		Continúan en el mismo vuelo
<p><i>Declaración sanitaria</i> Nombre y número de asiento o función de las personas a bordo que padecen de una enfermedad distinta del mareo o de los efectos de un accidente que pueden tener una enfermedad transmisible [la presencia de fiebre (temperatura de 38°C/100°F o superior), acompañada de uno o más de los siguientes signos o síntomas: indicios evidentes de que no se encuentra bien; tos persistente; dificultad para respirar; diarrea persistente; vómitos persistentes; erupciones cutáneas; hematomas o sangrado sin lesión previa; o confusión de aparición reciente, aumenta la probabilidad de que la persona esté padeciendo una enfermedad transmisible], así como los casos de esa clase de enfermedad desembarcados durante una escala anterior.....</p> <p>Detalles relativos a cada desinsectación o tratamiento sanitario (lugar, fecha, hora y método) durante el vuelo. Si no se ha efectuado la desinsectación durante el vuelo, dar detalles de la última desinsectación.....</p> <p>Firma, si se exige, con hora y fecha _____ Miembro de la tripulación a quien corresponda</p>		<p>Exclusivamente para uso oficial</p>
<p>Declaro que todas las indicaciones y detalles incluidos en esta declaración general, y en cualesquiera formularios complementarios que deban presentarse con esta declaración general, son completos, exactos y verdaderos según mi leal saber y entender, y que todos los pasajeros en tránsito continuarán o han continuado en este vuelo.</p> <p style="text-align: right;">FIRMA _____ Agente autorizado o piloto al mando</p>		

297 mm (11 3/4 pulgadas)

Las dimensiones del documento serán 210 mm × 297 mm (8 1/4 × 11 3/4 pulgadas).

* Se llenará cuando lo exija el Estado.

** No se llenará cuando se presente el manifiesto de pasajeros y solamente se llenará cuando lo exija el Estado.

← 210 mm (8 1/4 pulgadas) →

PÁGINA DEJADA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

PÁGINA DEJADA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

PÁGINA DEJADA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

APÉNDICE 4. RECOMENDACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE ADUANA (OMA)

“EL CONSEJO DE COOPERACIÓN ADUANERA,

Habida cuenta de la Recomendación núm. B-3 de la Séptima Conferencia del Departamento de Facilitación de la Organización de Aviación Civil Internacional, adoptada por el Consejo de la Organización en diciembre de 1968, referente al establecimiento en los aeropuertos internacionales de sistemas de doble circuito para el rápido despacho del equipaje a la llegada;

Habida cuenta de la Recomendación núm. 11, adoptada por la Segunda Conferencia Intermedia de la Comisión Europea de Aviación Civil en julio de 1969, sobre el sistema de doble circuito, o circuito rojo/verde;

Deseando contribuir a los esfuerzos para mejorar la corriente del tráfico de pasajeros en los aeropuertos internacionales;

Considerando que este objetivo podrá lograrse implantando un procedimiento simplificado, basado en el sistema de doble circuito, para el control aduanero de los pasajeros y su equipaje;

Considerando que dicho sistema puede ser adoptado sin reducir la eficacia del control y que permite a las autoridades aduaneras despachar eficientemente un número creciente de pasajeros sin un aumento correspondiente del personal de aduanas;

Considerando que la armonización de las características de este sistema entre los distintos países, es esencial para su funcionamiento eficiente;

Recomienda que los miembros introduzcan, en sus principales aeropuertos internacionales, en estrecha cooperación con los explotadores aeroportuarios y otros organismos interesados, el sistema de doble circuito descrito a continuación para el despacho a la llegada de los pasajeros y su equipaje:

- 1) El sistema permitirá a los pasajeros escoger entre dos tipos de circuito:
 - a) uno (circuito verde) para los pasajeros que no lleven consigo mercancías o lleven únicamente mercancías que puedan ser admitidas exentas de derechos de importación e impuestos y que no estén sujetas a prohibiciones o restricciones de importación; y
 - b) el otro (circuito rojo) para los demás pasajeros.
- 2) Cada circuito estará clara y distintamente marcado, de manera que la elección entre ambos pueda ser entendida fácilmente por los pasajeros. La marcación distinta básica será:

* Conocido ahora como Organización Mundial de Aduanas (OMA).

- a) con respecto al canal mencionado en el inciso 1) a), verde, en forma de octágono regular, y las palabras “NADA QUE DECLARAR” (“NOTHING TO DECLARE”) (“RIEN À DÉCLARER”);
- b) con respecto al canal mencionado en el inciso 1) b), rojo, en forma cuadrada, y las palabras “MERCANCÍAS QUE DECLARAR” (“GOODS TO DECLARE”) (“MARCHANDISES À DÉCLARER”).

Además, los circuitos serán identificados por una inscripción incluyendo la palabra “ADUANA” (“CUSTOMS”) (“DOUANE”).

- 2) Los textos mencionados en el párrafo 2) estarán en inglés o francés, y en cualquier otro idioma o idiomas considerados útiles para el aeropuerto en cuestión.
- 3) Los pasajeros deberán estar suficientemente bien informados para elegir entre los circuitos. Con esta finalidad es importante:
 - a) que los pasajeros sean informados acerca del funcionamiento del sistema y sobre las descripciones y cantidades de mercancías que podrán llevar consigo cuando utilicen el circuito verde. Esto podrá hacerse por medio de carteles o tableros en el aeropuerto o por medio de folletos a disposición del público en el aeropuerto o distribuidos por las agencias turísticas, líneas aéreas y otros órganos interesados;
 - b) que la ruta hacia los circuitos esté claramente señalizada con letreros.
- 4) Los circuitos estarán situados más allá del área de entrega de equipajes, de manera que los pasajeros tengan todo su equipaje consigo al elegir su circuito. Además, los circuitos estarán dispuestos en tal forma que la corriente de pasajeros desde dicha área a las salidas del aeropuerto sea lo más directa posible.
- 5) La distancia entre el área de entrega de equipaje y las entradas de los circuitos será suficiente para permitir a los pasajeros decidir qué circuito elegir, y entrar en el circuito sin causar congestión.
- 6) En el circuito verde los pasajeros no estarán sujetos a ninguna formalidad aduanera, pero las aduanas podrán hacer inspecciones al azar; en el circuito rojo los pasajeros cumplirán con las formalidades exigidas por las aduanas;

Subraya que el sistema de doble circuito no es necesariamente incompatible con la aplicación de otros controles, por ejemplo, con el de divisas, a menos que las disposiciones pertinentes exijan el control total de los pasajeros y su equipaje;

Solicita de sus miembros que acepten dicha recomendación y que notifiquen al Secretario General:

- a) su aceptación y la fecha a partir de la cual aplicarán la recomendación;
- b) los nombres de los aeropuertos en que se aplique el sistema de doble circuito.

El Secretario General transmitirá esta información a las autoridades aduaneras de los miembros, al Secretario General de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y al Director General de la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA)."

PÁGINA DEJADA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

APÉNDICE 5. MANUAL SOBRE SEÑALIZACIÓN PARA TERMINALES AEROPORTUARIAS

INTRODUCCIÓN

Este es el primer Manual establecido por la Autoridad Aeronáutica Boliviana sobre señalización de terminales aeroportuarias, en el mismo se establece criterios básicos a partir de los cuales debe adaptarse la señalización destinada a pasajeros y visitantes en los aeropuertos bolivianos poseedores de un COAR.

Como objetivo principal es el de brindar respuestas homogéneas a los múltiples requerimientos de información direccional y de localización de espacios, instalaciones y servicios que exigen las infraestructuras aeroportuarias. Asimismo, es establecido como una herramienta de trabajo útil y mejorable para todos los que tienen la responsabilidad del diseño, proyección y ejecución de programas de señalización en los aeropuertos del país.

Si bien, la Organización de Aviación Civil Internacional OACI, ha establecido mediante el Documento 9636 – Señales Internacionales del Público en los Aeropuertos y las Terminales Marítimas, la ausencia de una guía detallada de su aplicación, genera distintas formas e interpretaciones de su contenido, es por esta razón que se ve la necesidad de precisar y unificar criterios basados en lo recomendado por la OACI y lo establecido por la Dirección General de Aeronáutica Civil mediante la Reglamentación Aeronáutica Boliviana sobre facilitación para explotadores aeroportuarios.

MANUAL SOBRE SEÑALIZACIÓN PARA TERMINALES AEROPORTUARIAS

1. PRINCIPIOS GENERALES REFERENTES A LA UTILIZACIÓN DE SEÑALES

1.1 Número de Señales

El número de señales utilizadas en los aeropuertos, deberá mantener en un mínimo compatible con la necesidad de orientar a los pasajeros que viajan por vía aérea y al público en general. Algunos aeropuertos pueden necesitar la mayoría de las señales publicadas más adelante, mientras que en otros casos quizá sólo tengan necesidad de utilizar algunas de ellas.

1.2 Ubicación y Tamaño

- a) Las señales deben indicar, cuando corresponda, tanto la dirección en que se encuentran los servicios como su ubicación. Las señales deben colocarse en lugares destacados y no deben existir obstáculos que dificulten la buena visión de las mismas ni estar junto a carteles u otras señales que les resten importancia.
- b) Las señales deben ser lo suficientemente grandes como para que puedan verse a una distancia razonable y, en caso necesario, deberían estar iluminadas interna o externamente. Dentro de cada edificio terminal, la relación entre el tamaño del símbolo y la superficie total de la señal deben ser la misma para todas las señales.
- c) Los símbolos de las señales que contiene este documento se presentan dentro de un recuadro para que sirva de referencia en cuanto a las proporciones de tamaño y espacio.
- d) Las señales de dirección deben ser rectangulares y las de ubicación cuadradas o rectangulares. Cuando se incluyan varias señales direccionales en un mismo tablero, deben indicarse claramente las distintas direcciones del tráfico mediante la agrupación y separación apropiadas de dichas señales. Las flechas de dirección de dirección deben colocarse en los tableros de señales de modo que produzcan el máximo efecto dinámico.

1.3 Uso de Palabras

- a) Las palabras no deben formar parte del símbolo, sino que deben estar separadas para mantener la importancia del símbolo.

1.4 Letras y Cifras

Cuando se consideren necesarias las palabras, debe utilizarse un tipo simple, el mismo para todas las señales del edificio terminal y, de ser posible, en todos los edificios terminales de los aeropuertos.

1.5 Colores

Debe utilizarse la misma combinación cromática en todas las señales del edificio terminal, en todos los edificios terminales de los aeropuertos.

1.6 Generalidades

- a) En los casos en que tanto las operaciones internacionales como las nacionales utilicen el mismo edificio terminal, las zonas de llegadas y salidas internacionales e interiores deben estar claramente indicadas.
- b) En ciertos casos, se pueden incorporar uno o más símbolos en la misma señal. Por ejemplo, a) "Autobús", "Tren" y "Taxis", para dar una indicación general de dirección hacia los servicios de transporte de superficie, o b) "Correos" y "Telegramas", cuando se proporcionen ambos servicios en el mismo lugar.
- c) Debe señalarse la atención a la necesidad de colocar señales adecuadas para indicar:
 - I. La ruta que conduce a los aeropuertos
 - II. La ubicación de los lugares públicos de estacionamiento

2. NORMAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SEÑALES

- a) Todas las instalaciones y servicios de un aeropuerto deben ser fácilmente identificables por el público usuario.
- b) La señalización debe conducir al público hasta su punto de destino dentro de las instalaciones. Cualquier información debe tener continuidad hasta dicho punto.
- c) Sin embargo una sobreabundancia de información, no contribuye en absoluto a la buena orientación. Es necesario establecer criterios restrictivos en la implantación de elementos de señalización.
- d) La señalización de los servicios e instalaciones relacionados con las funciones específicas del aeropuerto tiene prioridad absoluta sobre la de los servicios complementarios.
- e) Las señales direccionales se instalarán preferentemente de forma perpendicular al sentido de la marcha del usuario.
- f) Las señales direccionales se instalarán preferentemente colgadas, siempre que sea posible.
- g) Las señales direccionales múltiples se ordenarán en función de la dirección que indiquen.
- h) Podrá prescindirse de señales complementarias “in situ” en todos los aquellos casos en los que el servicios o instalación a señalizar sea autoidentificable, por su diseño o uso – por ejemplo, bares, restaurantes, etc-.
- i) En un mismo espacio arquitectónico o ámbito de servicio todas las señales de una misma tipología deberán ser de las mismas dimensiones.
- j) La altura libre de las señales respecto del suelo deberá ser homogénea dentro de un mismo espacio arquitectónico.
- k) Las dimensiones de las señales estarán en función de la distancia de lectura necesaria y de la coherencia del conjunto.
- l) Siempre que sea posible se utilizará el dorso de las señales exentas para cubrir las necesidades informativas de la dirección contraria.
- m) En ningún caso existirá convivencia de elementos de señalización y de publicidad.
- n) La señalización tendrá prioridad absoluta sobre otros elementos de comunicación, tales como carteles publicitarios, rótulos comerciales, vitrinas expositoras, etc.
- o) Al implantar el nuevo sistema de señalización deberán eliminarse todas las señales existentes de otros sistemas de señalización anteriores.

2.1 SOPORTES

El sistema de señalización e información en los Aeropuertos, debe contar con un conjunto de soportes diseñados específicamente para ello. Las dimensiones, modulación, estructura constructiva, materiales debe ser establecido para aplicaciones concretas.

2.2 COLORES

- La gama normalizada para la señalización de los aeropuertos es la que se indica en el Capítulo 7. Elementos Gráficos Normalizados el inciso 7.1 Colores del presente Manual.
- Debe tenerse en cuenta que los colores reproducidos son una referencia orientativa y que por tanto sólo su código expresado en referencias RAL, Pantone o COLOR INSTANT 3D garantizan un valor cromático homogéneo

2.3 PICTOGRAMAS

Los únicos pictogramas a utilizar en la rotulación de señales son los que aparecen en el Capítulo 7 numeral 7.4 Elementos Gráficos Normalizados, en el inciso 7.4 Pictogramas del presente Manual. Estos no podrán ser alterados ni modificados.

2.4 Tipografía

El único tipo de letra autorizado para la rotulación de señales es la ITC News Gothic en sus formas recta Bold y Normal.

No se admitirán otras tipografías, ni siquiera parecidas

Siempre se aplicará en la fórmula mayúscula/minúsculas. Nunca, excepto en los rótulos de identificación del Aeropuerto se utilizarán informaciones escritas sólo con mayúsculas.

2.5 Modulación

Las únicas formas de componer la información gráfica y escrita en las señales son las que, mediante pautas reticuladas, se especifican en la presente reglamentación. No serán admitidas otras formas de composición.

2.6 Idiomas

En las señales exteriores, para vías de acceso y zonas urbanizadas, deben emplearse exclusivamente una o dos lenguas como máximo. Una de ellas será siempre el castellano.

En las señales para viajeros a pie, pueden emplearse hasta tres lenguas. Siempre aparecerán el castellano y el inglés, la tercera lengua podrá ser la propia del lugar del aeropuerto, si esta es oficial en Bolivia.

En todos los casos se aplicarán los criterios tipográficos y dimensionales especificados en este Manual.

2.7 Léxico

- La terminología y el léxico a utilizar en las señales están normalizados en el presente reglamento donde aparecen los conceptos léxicos más frecuentes, en sus versiones en castellana, inglesa y del idioma que predomina en la región.
- No deberán utilizarse términos léxicos distintos a los normalizados. En todo caso, si surge la necesidad de comunicar algún mensaje léxico no contemplado, deberá recurrirse a traducciones oficiales, previa consulta a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

LOCALIZACIONES TIPO

3.1 Identificación del aeropuerto y bienvenida

Señal a instalar en el vial de acceso dentro del perímetro de administración aeroportuaria.

3.1.1 Direccionales

Señales a instalar en los viales principales de circulación interior del aeropuerto. Para indicaciones direccionales básicas de continuidad tales como: terminal, salidas, llegadas, aparcamientos, direcciones obligadas, etc. Y en general, todas aquellas informaciones precisas del tráfico rodado

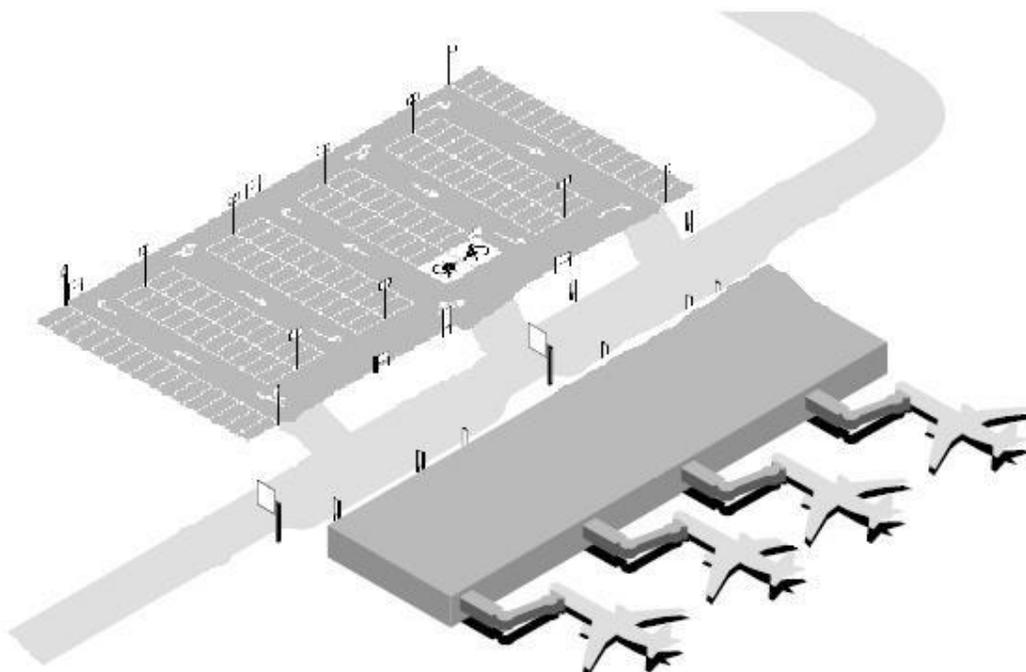


Figura 1. El diagrama muestra las localizaciones tipo previstas para las señales a instalar en las vías de acceso y de circulación de las zonas urbanizadas de los aeropuertos y destinadas fundamentalmente a los conductores de vehículos, Tanto en el sentido de llegada como en el de salida del aeropuerto.

3.2 Zonas de aparcamiento de vehículos

3.2.1 Identificación de sector

Señal a instalar al principio y al final de cada bloque de plazas de aparcamiento. Indica el sector o bloque y el número de carril del aparcamiento. Facilita la identificación del lugar de aparcamiento.

3.2.2 Direccional

Señal a instalar en cada punto de intersección de los carriles de circulación interior del aparcamiento y, por tanto, en cada punto de posible indecisión, Para indicaciones direccionales hacia la salida u otros bloques, limitaciones, prohibiciones de giro y otras informaciones básicas.

3.2.3 Marcas Horizontales

Completan y confirman las señales verticales. Para indicaciones direccionales, limitaciones, prohibiciones y otras informaciones básicas.

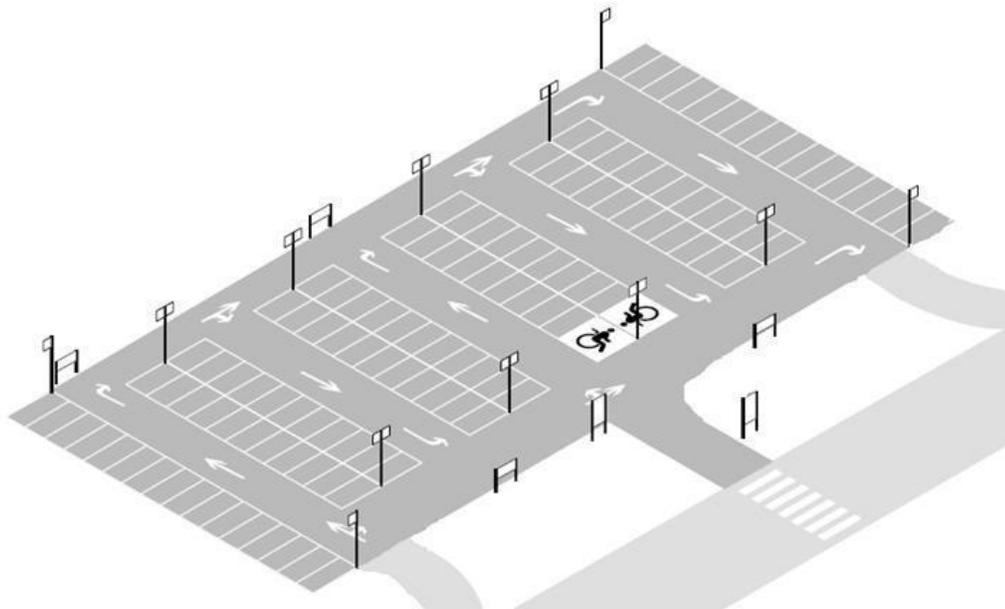


Figura 2. El diagrama muestra las localizaciones tipo previstas para las señales a instalar en las zonas de aparcamiento de vehículos. Están destinadas tanto a los conductores de vehículos en sentido de llegada como de salida del aparcamiento, así como a los viajeros y usuarios que se dirijan a pie a retirar los vehículos estacionados

3.3 Interior de edificios terminales

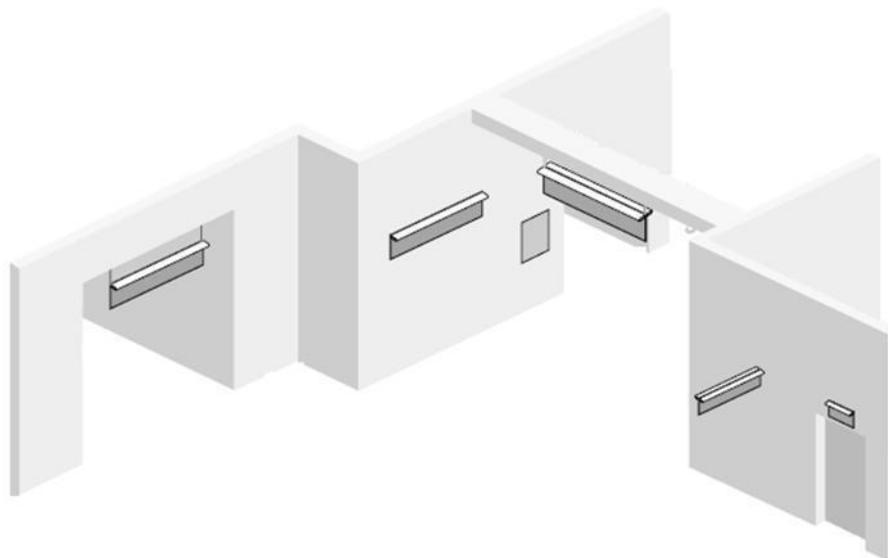


Figura 3.El diagrama muestra los principales elementos que integra la señalización en el interior de los edificios terminales

ASPECTOS GRÁFICOS BÁSICOS

Los aspectos gráficos fundamentales que caracterizan la señalización de las terminales aeroportuarias son:

- El color del fondo, RAL 8019, en acabado satinado.
- El tipo de letra, ITC News Gothic
- Los pictogramas
- La forma y posición de la flecha, siempre a la izquierda de la señal.
- La estructura compositiva de las señales, siempre según las pautas establecidas en este Reglamento.
- La diferenciación y separación entre informaciones principales, en color amarillo RAL 1021; y secundarias, en color azul 3D-B1R50.
- La posibilidad de utilizar 2 ó 3 idiomas, en las señales destinadas a viajeros a pie.

EJEMPLOS

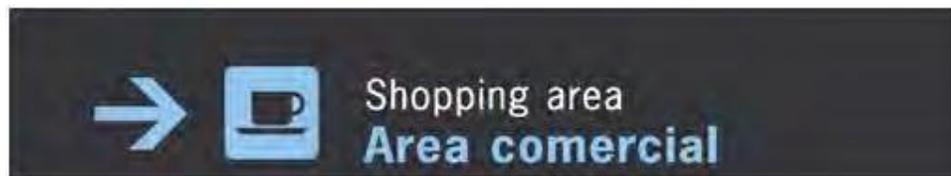
a) Señal con informaciones principales en castellano y un idioma extranjero



b) Señal con informaciones principales en castellano un idioma extranjero y un idioma de la región



c) Señal con informaciones complementarias

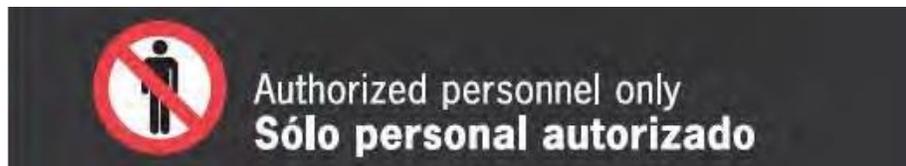


d) Señal con informaciones principales y complementarias

Si, por limitaciones de espacio, es necesario agrupar informaciones principales y secundarias en una misma señal, la flecha será amarilla y las informaciones principales aparecerán en primer lugar

**e) Señal con información restrictiva**

Para la señalización de seguridad, evacuación y emergencia, se debe consultar el capítulo 10. Carteles de Seguridad del presente reglamento



6. EJEMPLOS DE IMPLANTACIÓN

5.1 Identificación y bienvenida

En la cara anterior y de forma secuencial indicarán: el nombre del aeropuerto y el texto “bienvenidos” en los idiomas castellano, inglés y si fuera el caso el que predomina en la región. Y el texto “buen viaje” u otro en la cara posterior.



5.2 Aparcamientos

En las zonas destinadas a aparcamiento de vehículos es fundamental la instalación de señales que permitan tanto una circulación fluida en sus calles interiores, como una fácil localización de los vehículos estacionados.

En general se identificaran las distintas calles y zonas, así como el direccionamiento a las salidas o zonas específicas del aparcamiento.

La altura de las señales será la necesaria para poder ser visualizada correctamente en función de emplazamiento y destinatario.



5.3 Exterior de edificios terminales

En el exterior de los edificios terminales es necesario indicar los distintos accesos principales. En general se instalarán perpendiculares a la fachada y lo más próximas posibles a la puerta.



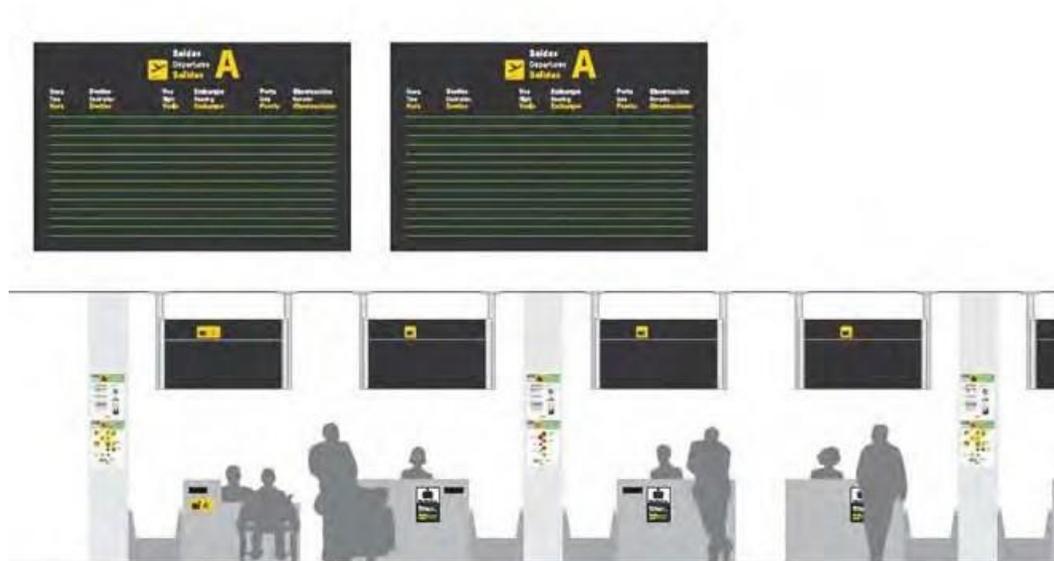
5.4 Interior de edificios terminales

5.4.1 Vestíbulos y distribuidores

En los vestíbulos, pasillos y zonas de distribución de flujos deben instalarse señales que, secuencialmente y de forma coherente, indiquen la dirección a seguir para alcanzar los servicios e instalaciones fundamentales para los pasajeros. La señalización de servicios e instalaciones relacionadas con el transporte, facturación, puertas de embarque, terminales, recogida de equipajes, taxi, aparcamientos, etc. Tendrán absoluta prioridad sobre cualquier otra información. La señalización deberá permitir alcanzar el destino sin romper nunca la continuidad informativa.

5.4.2 Zona de facturación

En los vestíbulos donde se ubiquen los mostradores de facturación, deberá potenciarse la información sobre programación de vuelos e identificación de mostradores.



5.4.3 Acceso a zonas solo para pasajeros

En las entradas a zonas restringidas con acceso exclusivo para los pasajeros previo control de seguridad deberá indicarse la obligatoriedad de mostrar la tarjeta de embarque correspondiente



En las entradas a estas zonas, se señalarán si existieran los accesos exclusivos para Pasajeros con Movilidad Reducida PMR y personas con carritos de bebés



5.4.4 Planos de Situación

En las zonas donde esté prevista la circulación de un gran número de pasajeros y visitantes es recomendable la implantación de planos de situación, que permitan, gráfica clara y sencilla, que permitan informar del conjunto de instalaciones y servicios de la Terminal.



5.4.5 Puertas de embarque

La fácil identificación de las puertas de embarque, contribuye a agilizar los movimientos aeroportuarios. La utilización de códigos cromáticos asociados a otro tipo alfanumérico de forma homogénea y coherente deberá ser una práctica en los aeropuertos.



5.4.6 Zona de control de migración



En los recorridos que realizan los pasajeros desde el momento en que acceden al edificio terminal deberán instalarse señales que confirmen las instalaciones y servicios que alcanzarán. Aunque no existe posibilidad de error, es conveniente transmitir a los recién llegados mensajes de confirmación de su correcto encaminamiento. Todo ello sin agobiarle con un exceso de información.



5.4.7 Sala de recogida de equipajes

Las salas de recogida de equipajes deberán señalarse e indicarse claramente. En especial en los edificios donde existan más de una y por lo tanto posibilidad de error.



5.4.8 Área de recogida de equipajes

La información y señalización a instalar será con identificación clara de cintas y direccionamiento a las salidas.

Deberán instalarse los carteles informativos que correspondan de forma ordenada, y respetuosa al máximo con la arquitectura del entorno.



5.4.9 Llegadas Nacionales e Internacionales

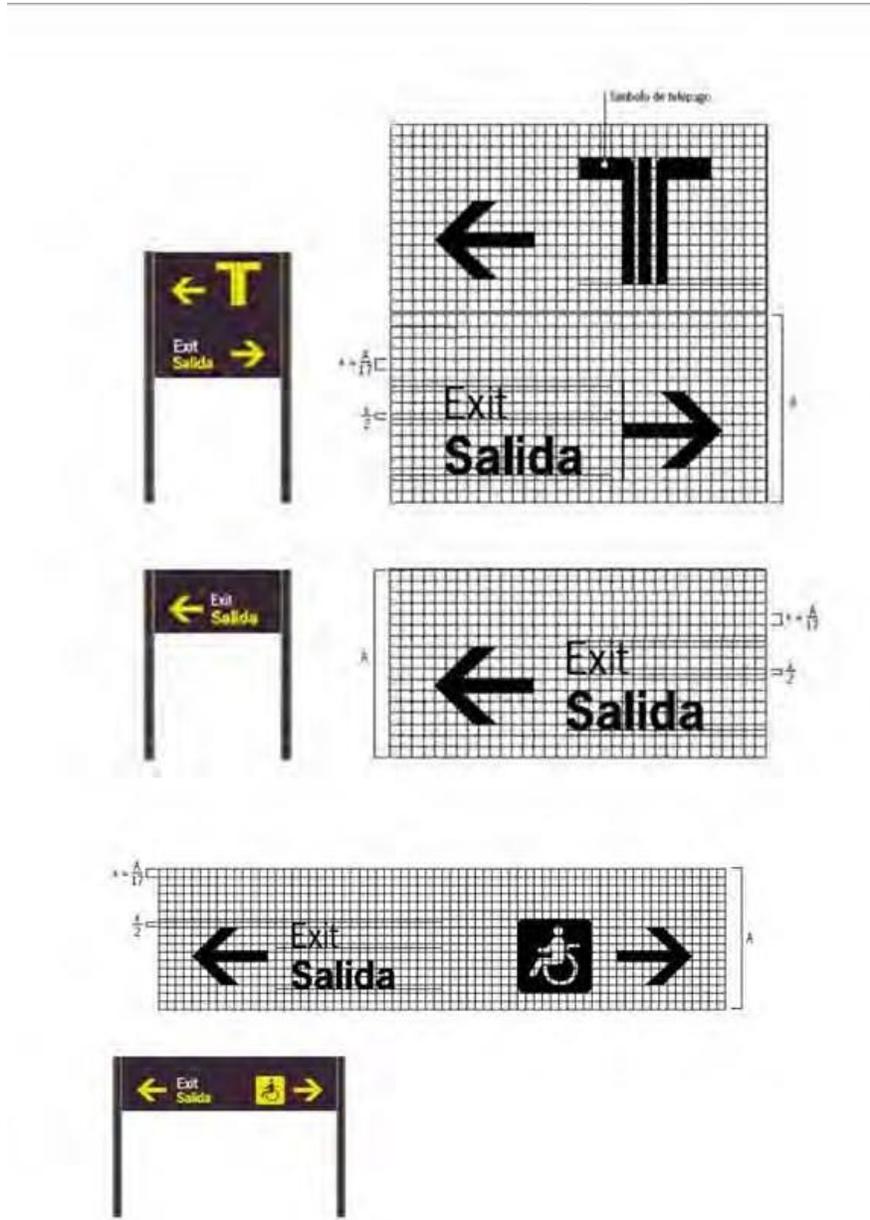
También deben identificarse con claridad hacia la zona pública las salas por dónde efectúan su llegada los pasajeros.



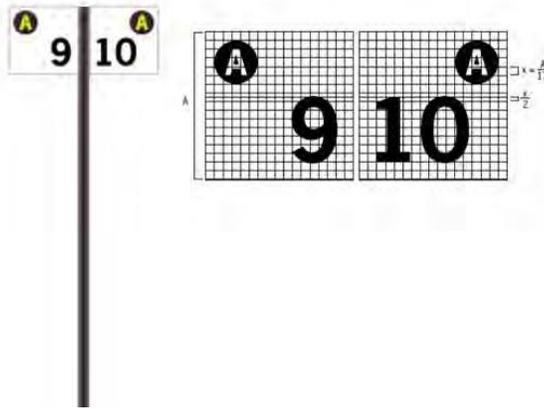
6. RETICULAS Y PAUTAS DE ROTULACION

6.1 Aparcamientos en superficie

Las señales básicas serán las direccionales hacia las salidas y a zonas reservadas. La señalización vertical deberá situarse en todos los puntos de decisión y completarse mediante señalización horizontal



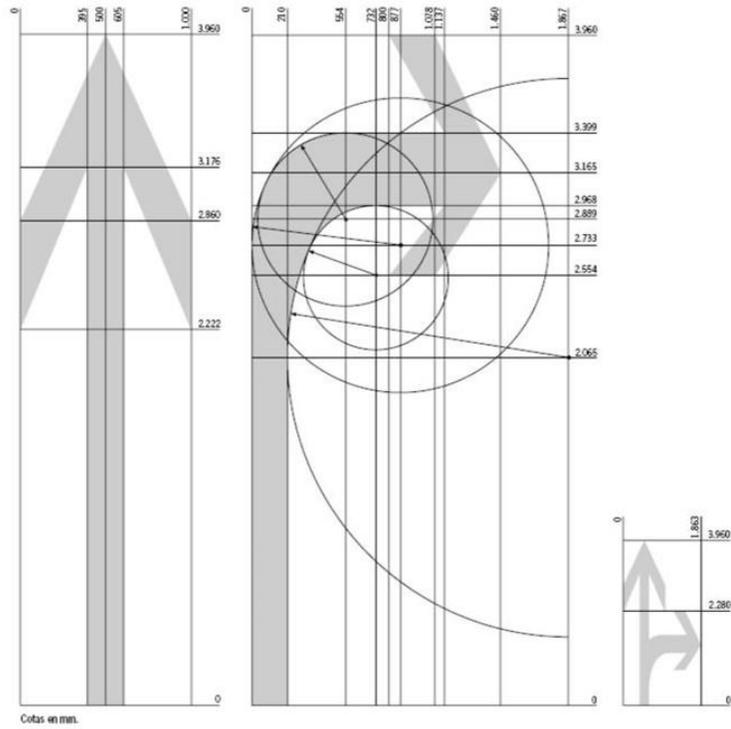
6.1.1. La identificación clara y completa de las zonas de aparcamiento es una exigencia en los aparcamientos. Es necesario proporcionar códigos claros a los conductores que les permiten recordar con facilidad el lugar aproximado donde han estacionado el vehículo



6.1.2 En los accesos a los aparcamientos de vehículos deberán instalarse rótulos en los que de forma clara y bien visible consten las tarifas vigentes. La información variable puede aplicarse mediante vinilos adhesivos serigrafiados



6.1.3 Pauta para la construcción de plantillas para la pintura de las indicaciones direccionales sobre el pavimento viales de circulación.



6.1.4 Las plazas reservadas para personas con movilidad reducida, deberán identificarse clara y suficientemente para evitar que siendo las mejor situadas respecto de los accesos a los Terminales, sean ocupadas indebidamente.

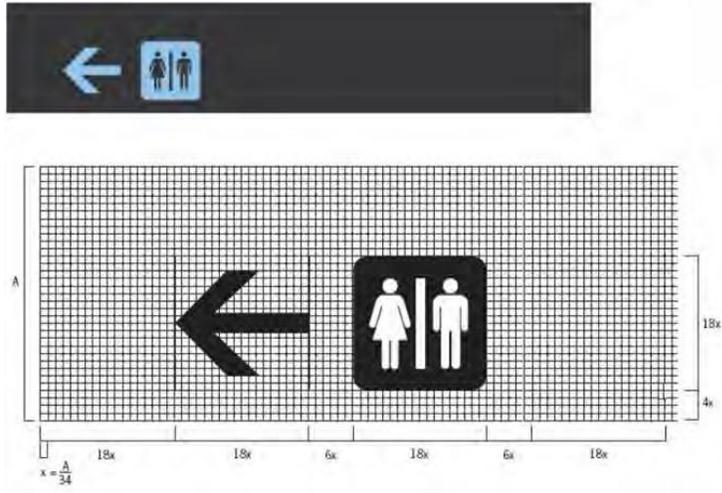


6.1.5 La rotulación de los elementos verticales exentos, para la señalización en el exterior de los terminales, se realizará aplicando los criterios de reticulación y ordenación informativa aquí establecidos.

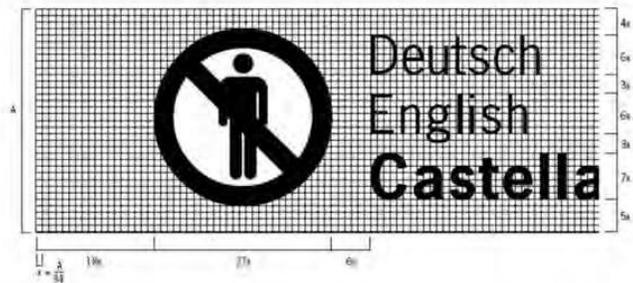
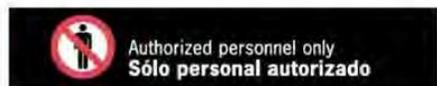
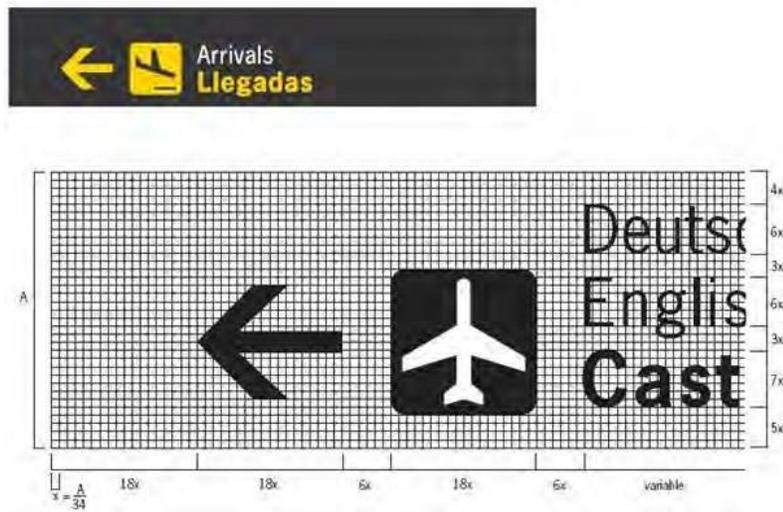


6.2 Relación flecha / pictograma

La retícula base está formada por cuadrados, cuya dimensión resulta de dividir la altura de la señal por 34. Esta retícula define todos los espacios entre los distintos elementos que componen la señal. Las distintas fórmulas de composición quedan reflejadas en este apartado. A la derecha de la señal, la información dejará siempre como mínimo un espacio libre equivalente a 12x.

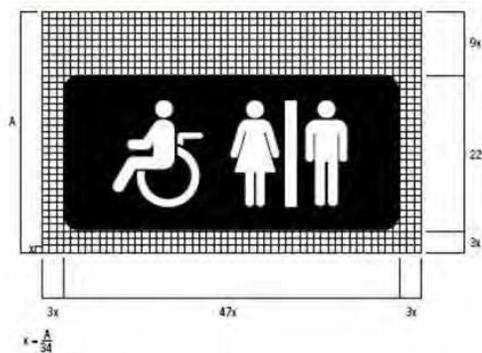
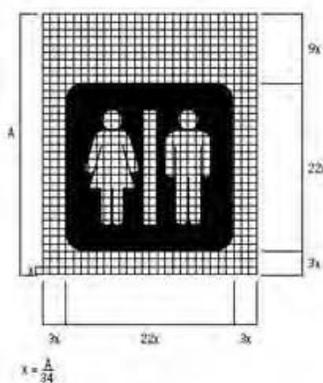


6.2.1 Para las informaciones léxicas destinadas exclusivamente a viajeros a pie se utilizarán dos o tres idiomas en función de los requerimientos de cada aeropuerto.



6.3 Pictogramas simples aislados

Todas las señales se estructurarán de acuerdo con el mismo modulado reticular. La retícula base está formada por cuadrados, cuya dimensión resulta de dividir la altura de la señal por 34. Esta retícula define todos los espacios entre los distintos elementos que componen la señal.



6.5 Puntos de encuentro

En los monolitos exentos para la identificación y localización de puntos de encuentro situados en los edificios terminales o de aparcamiento, se aplicará la modulación gráfica y tipográfica que aquí se indica.

En cada caso, y en función del aeropuerto de que se trate, se incorporarán los idiomas, aparte del castellano que se consideren oportunos.



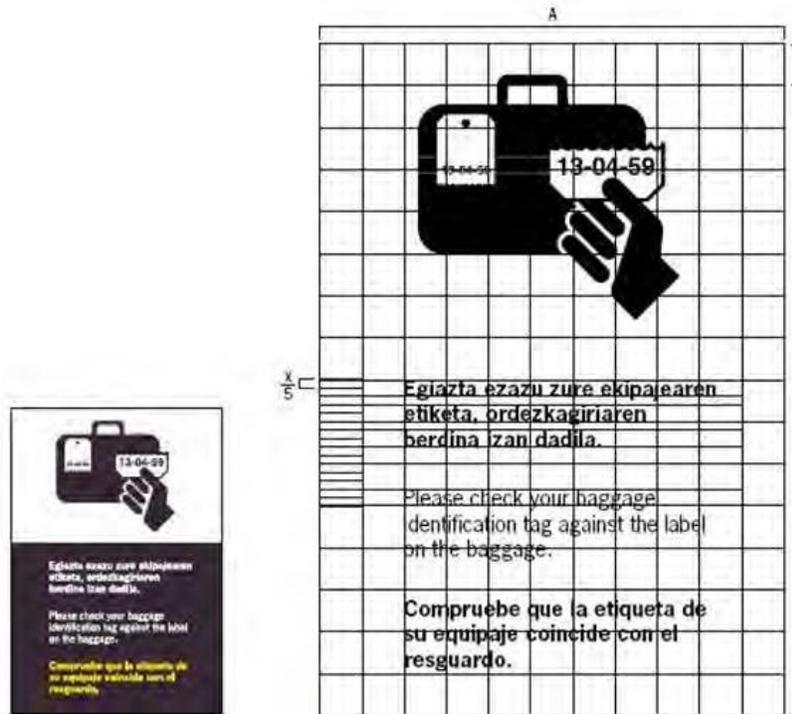
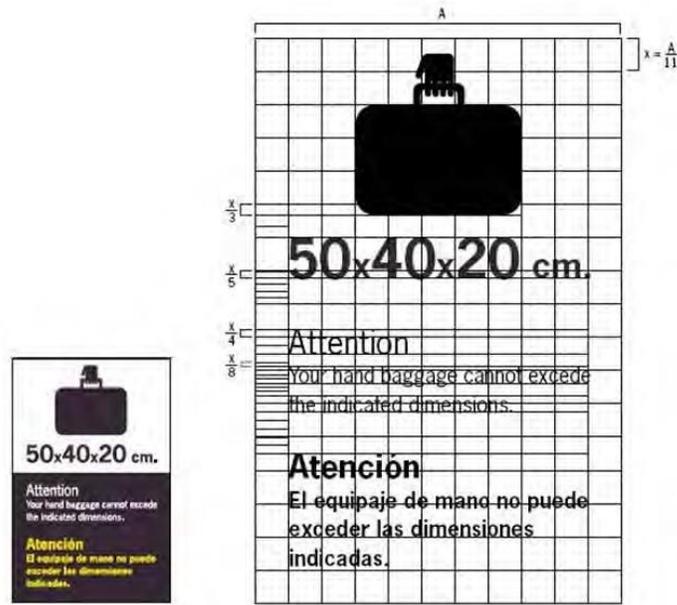
6.6 Información complementaria

En toda instalación aeroportuaria existe un número elevado de necesidades informativas complementarias de la señalización principal. Dichas informaciones deberán ser en todo caso coherentes, formal y gráficamente, con el sistema de señalización.

Se aplicarán los mismos códigos cromáticos, iconográficos y tipográficos que para las señales.

En su implantación deberá tenerse en cuenta su visualización, legibilidad y formato adecuado para evitar interferencias con otros mensajes y no distorsionar formalmente la estructura arquitectónica del edificio.

Deberá cuidarse especialmente su correcta y ordenada colocación.

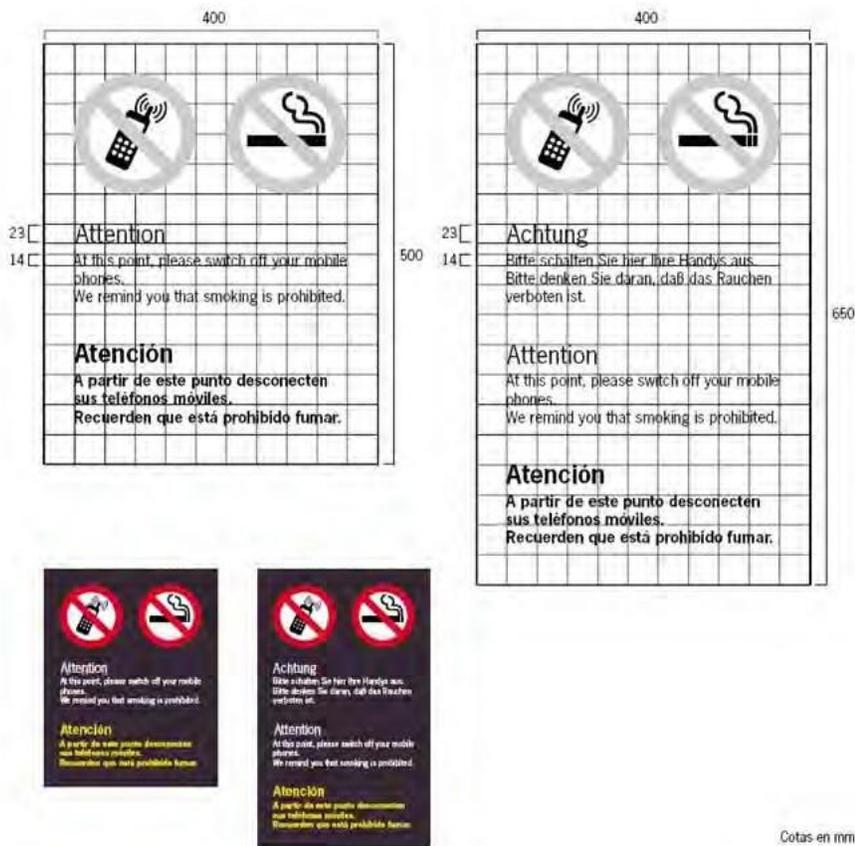


6.7 Señales en las puertas de embarque

Cerca de las puertas de embarque se instalarán carteles con los contenidos informativos que se indican.

En su implantación deberá tenerse en cuenta su visualización, legibilidad y formato adecuado para evitar interferencias con otros mensajes y no distorsionar formalmente la estructura arquitectónica del edificio.

Deberá cuidarse especialmente su correcta y ordenada colocación. Deberá evitarse su proliferación indiscriminada y acumulativa.



6.8 Señales sobre prohibición de fumar

En todos los edificios terminales, tanto en los accesos generales de público, como en las zonas de circulación interior así como en las zonas de espera y embarque, deberán instalarse señales que informen de la prohibición de fumar en todos los recintos aeroportuarios. Podrán definirse zonas para fumadores, debidamente señalizadas y separadas del resto de zonas públicas.



6.9 Señales en puertas de cristal

En ocasiones se hace necesario aplicar señalización o información puntual en puertas de cristal. Para dichas situaciones es recomendable aplicar elementos autoadhesivos. Adaptados en formato a cada circunstancia, con la rotulación serigrafada o rotulada mediante vinilos recortados por ordenador.

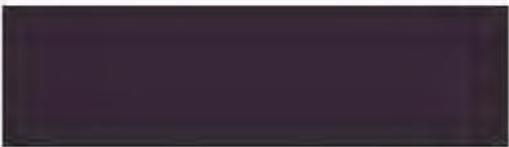


8. ELEMENTOS GRÁFICOS NORMALIZADOS

7.1 COLORES

El color es un componente fundamental de la imagen de la señalización. La gama cromática a utilizar en la señalización en los aeropuertos bolivianos poseedores de un COAR, es la que aquí se reproduce.

Los colores reproducidos son sólo una referencia orientativa. La gama cromática deberá expresarse siempre, y exclusivamente, con los códigos indicados. No pueden utilizarse otros, en ningún caso.

	Marrón Pintura: RAL 8019 Tinta: Pantone 412 Vinilo: 3M 3630-69
	Blanco Pintura: RAL 9010 Tinta: Blanco Vinilo: Fasson 900-900 3M 3630-20
	Amarillo Pintura: RAL 1021 Tinta: Pantone 116 Vinilo: Fasson 900-928 3M 3630-015
	Azul Pintura: 3D-B1R50 Tinta: Pantone 284 Vinilo: 3M 3630-317
	Verde Pintura: RAL 6018 Tinta: Pantone 368 Vinilo: Fasson 900-956 3M 3630-136
	Rojo Pintura: RAL 2002 Tinta: Pantone 485 Vinilo: Fasson 900-906 3M 3630-143

7.2 TIPOGRAFÍA

Las informaciones escritas se expresarán siempre y exclusivamente en la tipografía denominada ITC News Gothic, en sus formas rectas. Esta familia tipográfica garantiza, por su estructura formal, una muy alta legibilidad y calidad perceptiva, a la vez que caracteriza y diferencia el sistema de señalización de los aeropuertos. El alfabeto ITC News Gothic está incluido en la mayoría de programas informáticos de tratamiento de textos y de corte por ordenador.

Los textos se compondrán siempre en caja alta y baja: la primera letra de la frase y la inicial de los nombres propios en mayúscula- caja alta- y el resto en minúsculas-caja baja-. La variante de trazo grueso o bold para los textos en castellano y los idiomas oficiales que predominan en la región. La variante de trazo normal para los textos en inglés Ningún otro alfabeto o variante están autorizados.

News Gothic Bold

**A B C D E F G H I J K L M N
Ñ O P Q R S T U V W X Y Z**

**a b c d e f g h i j k l m n ñ
o p q r s t u v w x y z**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 . , ' -

News Gothic

A B C D E F G H I J K L M N Ñ
O P Q R S T U V W X Y Z

a b c d e f g h i j k l m n ñ o p
q r s t u v w x y z

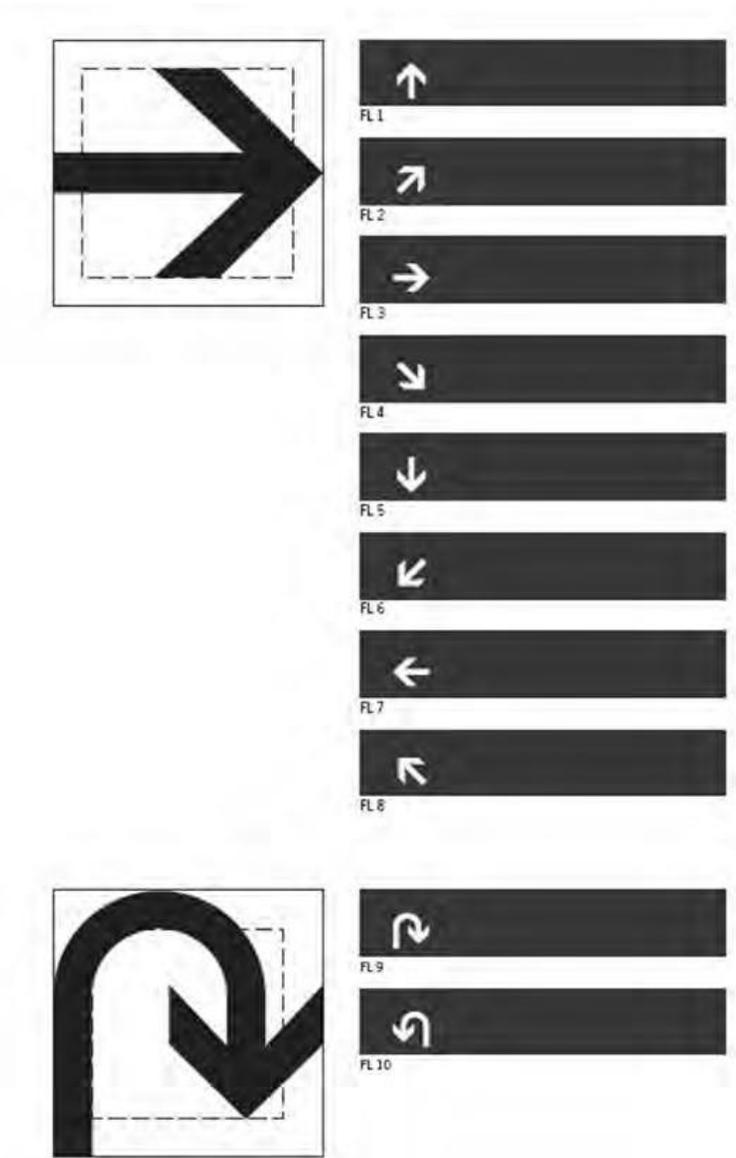
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 . , ' -

7.3 FLECHAS

Para indicar direcciones se utilizará el tipo de flecha normalizado. Siempre se situará a la izquierda de la señal. Es decir, al principio de la información.

Su color corresponde al de la información que acompañe: Amarilla para informaciones principales y azul para secundarias. En las señales de emergencia y alarma, la flecha será blanca.

Para señales en las que exista convivencia entre informaciones principales y secundarias, la flecha será de color de las informaciones principales.



7.3.1 Utilización de las flechas

- Seguir recto : se utilizará la posición FL 1
- Derecha o a la izquierda: se utilizarán las posiciones FL 3 y FL 7 respectivamente.
- Subir: se utilizará la posición FL 1, acompañada del pictograma de ascensor o escalera.
- Bajar: se utilizará la posición FL 5, acompañada del pictograma de ascensor o escalera.
- Las posiciones FL 4 y FL 6 se utilizarán para indicar que a corta distancia, en la dirección derecha o izquierda, está ubicado el servicio o instalación mencionada en la señal.
- Giro de 180° hacia la derecha, se utilizará la posición FL 9.
- Giro de 180° hacia la izquierda, se utilizará la posición FL 10.
- Las posiciones FL 2 y FL 8, sólo se utilizarán acompañadas del pictograma de escaleras, para indicar que a corta distancia, en la dirección indicada, se encuentra el servicio o instalación mencionado en la señal, al que se accede subiendo la escalera.
- Las posiciones FL 4 y FL 6 deberán utilizarse acompañadas del pictograma de escaleras en las mismas circunstancias del párrafo anterior si el acceso es bajando la escalera.
- Las posiciones FL 9 y FL 10 deberán utilizarse acompañadas del pictograma de escaleras en las mismas circunstancias del párrafo anterior si el acceso es bajando la escalera.

7.4 Pictogramas

7.4.1 Informaciones principales

PC 01	Aeropuerto Aviación General Terminal Vuelos	PC 04	Conexiones	PC 11	Información
PC 02	Llegadas de Vuelos Sala de Llegadas	PC 05	Carros portaequipajes	PC 12	Mostrador de venta de billetes
PC 03	Puerta de embarque Salidas de vuelos	PC 06	Oficina de equipajes extraviados	PC 13	Aparcamiento en general
		PC 07	Facturación de equipajes	PC 14	Autobús
		PC 08	Recogida de equipajes		
		PC 09	Control de pasaportes		
		PC 10	Control de equipajes		



- | | | | | | |
|----------------|--------------------|----------------|-----------------------------|----------------|--------------------------------|
| PC 17 | Coches privados | PC 25 A | Escalera de subida | PC 30 A | Escalera mecánica de subida |
| PC 18 | Taxi | PC 26 A | Escalera de subida | PC 31 A | Pasillo Automático |
| PC 19 | Aduana | PC 27 A | Escalera mecánica de bajada | PC 42 A | Control de seguridad |
| PC 20 | Nada que declarar | PC 28 A | Escalera mecánica de bajada | | Control de tarjeta de embarque |
| PC 21 | Objetos a declarar | PC 29 A | Escalera mecánica de subida | | |
| PC 22 A | Ascensor | | | | |
| PC 23 A | Escalera de bajada | | | | |
| PC 24 A | Escalera de bajada | | | | |



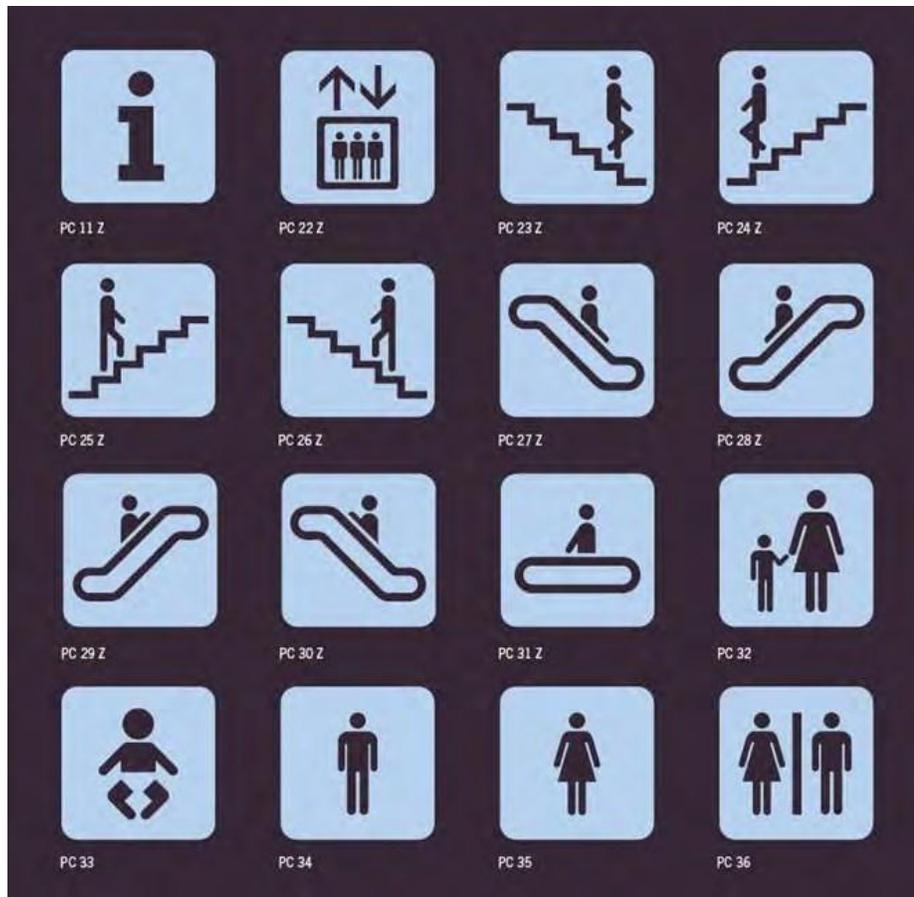
- | | | |
|-------------------------------------|---|---|
| PC 44 Punto de encuentro | PC 92 Introducir el tique | PC 117 Zona de aparcamiento reservado |
| PC 88 Aparcamiento Reservado | PC 93 Barrera de control | PC 123 Mostrador de facturación adaptado |
| PC 89 Pago automático | PC 94 Recoger el vehículo | PC 124 Mostrador de información adaptado |
| PC 90 Pago manual | PC 95 Solo vehículos autorizados | |
| PC 91 Recoger el tique | PC 103 Muestra tarjeta de embarque | |



- PC 11 Z** Información
- PC 22 Z** Ascensor
- PC 23 Z** Escalera de bajada
- PC 24 Z** Escalera de bajada
- PC 25 Z** Escalera de subida
- PC 26 Z** Escalera de subida
- PC 27 Z** Escalera mecánica de bajada

- PC 28 Z** Escalera mecánica de bajada
- PC 29 Z** Escalera mecánica de subida
- PC 30 Z** Escalera mecánica de subida
- PC 32** Guardería

- PC 33** Higiene infantil
- PC 34** Aseo para hombres
- PC 35** Aseo para mujeres
- PC 36** Aseo para hombres y Mujeres



- | | | | | | |
|----------------|-----------------------------|--------------|----------------------|---------------|--------------------------|
| PC 39 | Consigna | PC 45 | Buzón de correos | PC 125 | Conexión a Internet |
| PC 40 | Oficina de objetos Perdidos | PC 49 | Teléfonos | PC 126 | Zona wi-fi |
| PC 41 | Sala de espera | PC 51 | Locutorio telefónico | PC 58 | Restaurante / Autoserv |
| PC 42 Z | Dependencias policía | PC 52 | Bar | PC 61 | Zona habilitada para fum |
| PC 43 | Primeros auxilios | PC 53 | Cafetería | PC 62 | Zona de no fumadores |
| | | | Banco | | |



- | | | | |
|---------------|--|---------------|----------------------------|
| PC 37 | Acceso para minusválidos | PC 127 | Discapacitado visual |
| PC 86 | Facilidades para personas con deficiencias auditivas | PC 128 | Discapacitado intelectual |
| PC 100 | Aseo para minusválidos (hombres y mujeres) | PC 130 | Mujer embarazada |
| PC 101 | Aseo para minusválidos (hombres) | PC 131 | Anciano |
| PC 102 | Aseo para minusválidos (mujeres) | PC 132 | Persona con bebé en brazos |
| | | PC 133 | Persona con muletas |



- | | | | |
|---------------|----------------------|---------------|-------------------------|
| PC 54 | Farmacia | PC 129 | Protección de equipajes |
| PC 118 | Cajero Automático | PC 134 | Centro de negocios |
| PC 120 | Salón de actos | PC 135 | Máquina expendedora |
| PC 121 | Sala de exposiciones | | |



7.4.3 Informaciones restrictivas

PC 63	Acceso autorizado	PC 122	No conectar el teléfono móvil	PC 141	No sentarse en los escalones
PC 64	Acceso no autorizado	PC 137	Niños solos no	PC 142	No introducir el pie en los escalones
PC 65	No carritos portaequipajes	PC 138	No introducir el pie en los laterales	PC 143	No carritos portaequ en la escalera
PC 66	No fumar	PC 139	No cochecitos de bebé	PC 144	No montarse en los carritos portaequip
PC 67	No pasar	PC 140	No sentarse en el pasamanos		
PC 68	Acceso restringido				
PC 87	Perros no				
PC 87	No empujar la puerta				



PC 152	No obstruir el cierre	PC 167	No carritos portaequipajes
PC 159	No instrumentos musicales	PC 168	No cochecitos de bebé
PC 160	No armas de fuego	PC 169	No sillas de seguridad
PC 161	No bicicletas	PC 170	No amontonar el equipaje
PC 162	No objetos frágiles	PC 171	No montar personas en los Carritos
PC 163	No trineos	PC 172	Carga máxima
PC 164	No planchas de surf		
PC 165	No esquís y palos		
PC 166	No sillas de ruedas		



7.4.4 Aparcamientos

Con carácter general los pictogramas indicativos de los distintos servicios tendrán fondo blanco, pudiéndose utilizar el color amarillo para las informaciones relacionadas con el acceso al edificio terminal.

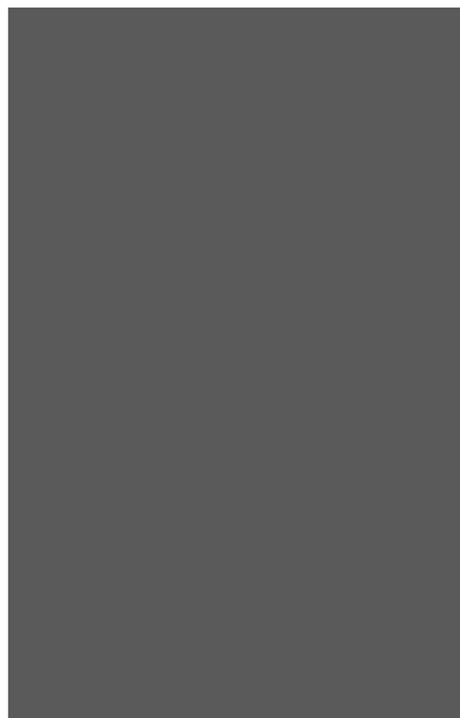
PA 01	Recoger tique	PC 01	Terminal
PA 02	Introducir tique	PA 11	Prohibido peatones
PA 03	Vía para vehículos		
PA 04	Carritos portaequipajes		
PA 05	Caja		
PA 06	Recoger el vehículo		
PA 07	Escalera		
PA 08	Ascensor		
PA 09	Plaza reservada PMR		



- | | | | |
|--------------|--------------------------------|--------------|----------------------------|
| ST 01 | Encender luces de cruce | ST 09 | Atención, paso de peatones |
| ST 02 | Vía peatonal | ST 10 | Prohibido parar |
| ST 03 | Limitación de gábito | ST 11 | Prohibido estacionar |
| ST 04 | Limitación de velocidad | ST 12 | Dirección obligatoria |
| ST 05 | Prohibido girar a la izquierda | | |
| ST 06 | Prohibido girar a la derecha | | |
| ST 07 | Sentido prohibido | | |
| ST 08 | Stop | | |



7.4.5 Identificadores de empresas e instituciones



8. LÉXICO

En las informaciones léxicas podrán emplearse, según las necesidades del aeropuerto, los siguientes idiomas en el orden y forma que se indica:

Inglés
Castellano

Idioma de la Región
Inglés **Castellano**

En este apartado quedan relacionados los términos más habitualmente utilizados en las informaciones aeroportuarias con las traducciones oficiales que deberán utilizarse siempre.

En todos los casos se aplicarán los criterios tipográficos y compositivos especificados en los distintos apartados de este manual.

Castellano	Inglés	Idioma de la región
Aduana	Customs	
Acceso restringido. Sólo vehículos y personal autorizado	Restricted access. Authorised vehicles and personnel only.	
Aeropuerto	Airport	
Agencias de viajes	Travel agencies	
Alquiler de coches	Car renta)	
Aparcamiento reservado	Reserved parking	
Aseos	Toilets	
Asistencia PMR	PRM Assistance	
Aviación General	General Aviation	
Banco	Bank	
Bus	Bus	
Caja	Cash	
Caja en planta...	Check-out on floor...	
Cajero automático	Automatic cashier	
Cambio (de moneda)	Exchange	
Carros (portaequipajes)	Trolleys	
Cinta (entrega de equipajes)	Belt	
Ciudadanos no UE	Non-EU Nationals	
Ciudadanos UE	EU Nationals	
Coches privados	Private cars	
Compañías aéreas	Airlines	
Conexión	Connection	
Conexión con otros vuelos	Connection with other flights	
Conexión puertas	Connecting gates	

Consigna	Left luggage	
Castellano	Inglés	Idioma de la región
Control de equipajes	Baggage control	
Control de pasaportes	Passport control	
Control de policía	Police control	
Control de seguridad	Security control	
Control tarjeta de embarque	Boarding card control	
Correos	Post office	
Destino	Destination	
Devolución de vehículos (de alquiler)	Car rental return	
Embarque	Boarding	
Entrada	Entrance	
Equipajes especiales (facturación)	Special check-in	
Equipajes especiales (recojida)	Special baggage	
Equipajes etiqueta verde	Green label luggage	
Equipajes extraviados	Lost luggage	
Equipajes Puente Aéreo	Air Shuttle baggage	
Facturación	Check-in	
Hora	Time	
Información	Information	
Información Aeropuerto	Airport information	
Información Tránsitos	Transit information	

Información Turística	Tourist information	
Llegadas	Arrivals	
Locutorio (telefónico)	Telephones	
Mostradores	Check-in desks	
Muestre su tarjeta de embarque	Show your boarding card	
Nada que declarar	Nothing to declare	
No empujar	Do not puch	
Objetos a declarar	Goods to declare	
Objetos perdidos	Lost & found	
Observaciones	Remarks	
Oficina de exportación	Export formalities	
Oficinas Aduana	Customs offices	
Oficinas Aeropuerto	Airport offices	
Oratorio	Oratory	
Plaza reservada	Reserved parking	
Policia	Police	
Primeros auxilios	First aid	
Puente Aéreo	Air shuttle	
Puerta	Gate	
Puertas	Gates	

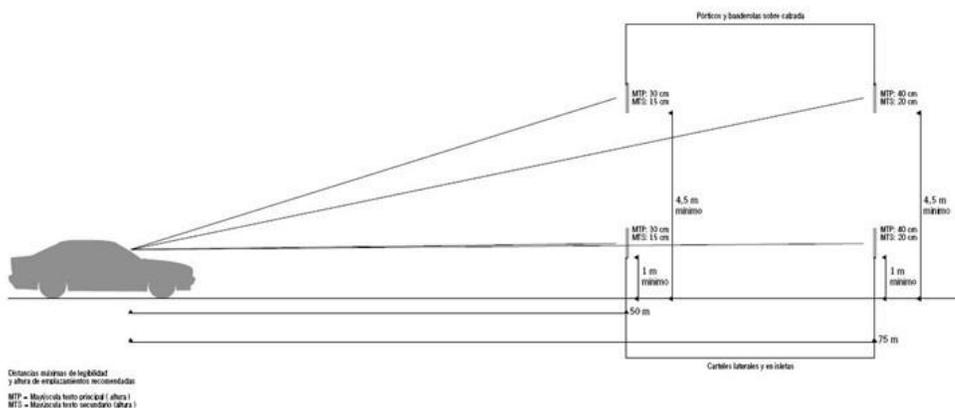
Punto de encuentro	Meeting point	
Castellano	Inglés	Idioma de la región
Recogida equipajes/Equipajes	Baggage claim/Baggage	
Recogida vehículos de alquiler	Collection of car-hire vehicles	
Recoja el coche	Car collection	
Recoja el tique	Collect ticket	
Recuerde efectuar el pago antes de retirar el	Remember to make payment before taking	
Sala	Lounge	
Sala de espera	Waiting room	
Sala de Llegadas	Arrivals hall	
Sala de exposiciones	Exhibition hall	
Sala de prensa	Press room	
Salas	Lounges	
Salida	Exit	
Salida de emergencia	Emergency exit	
Salidas	Departures	
Sin salida	No exit	
Sólo con tarjeta de embarque	Only with boarding card	
Sólo equipajes Puente Aéreo	Only Shuttle Service baggage	
Sólo bajada de pasajeros	Dropping off point only	
Sólo pasajeros con tarjeta de embarque	Only passengers with boarding card	
Sólo personal autorizado	Authorized personnel only	
Solo vehículos autorizados	Authorized vehicles only	
Taxi	Taxi	
Terminal	Terminal	
Terminal de Carga	Cargo terminal	
Terminales	Terminals	
Terraza	Terrace	
Tienda sin impuestos	Duty-free shop	

9. CUADROS DE LEGIBILIDAD

El cuadro adjunto sirve como base para la definición de la altura de la tipografía a utilizar en función de la distancia máxima de percepción necesaria de las informaciones léxicas.

Los valores indicados son orientativos y a ellos deben aplicarse los correspondientes factores de corrección, en función del emplazamiento, amplitud de la vía, velocidad normal de circulación, iluminación general, número y complejidad de los mensajes.

En la señalización exterior es necesario aplicar el criterio de máxima economía y claridad en los mensajes. En general deberá tenderse a sobredimensionar el tamaño de las informaciones para garantizar una correcta percepción de las mismas



El cuadro adjunto sirve como base para la definición del formato de señal más adecuado a implantar en un punto determinado, en función de la distancia máxima de percepción de la información léxica que ésta contiene.

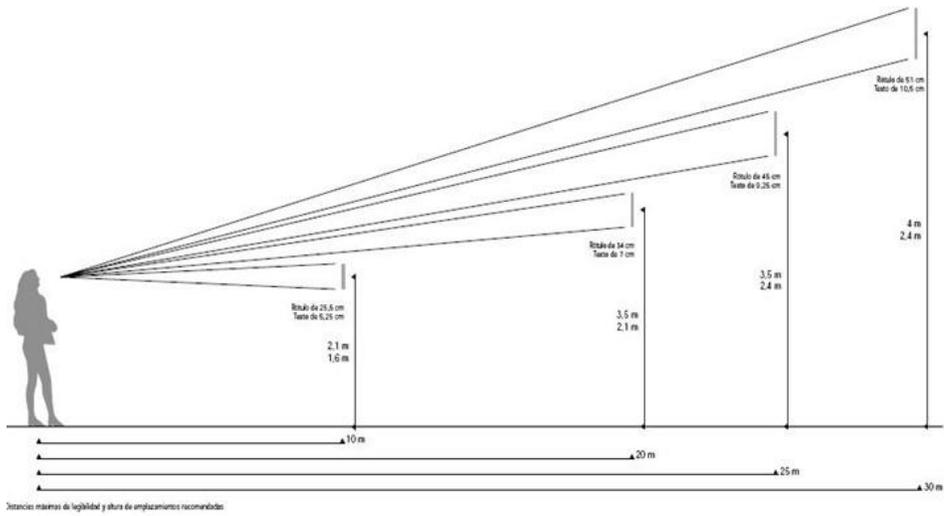
Los valores indicados son orientativos y por tanto en su aplicación deben tenerse en cuenta una serie de factores que inciden en la elección del formato:

Se procurará homogeneizar las dimensiones de las señales de una misma tipología, ubicadas en recintos unitarios. En general, se unificará con las señales de dimensiones superiores.

Las acumulaciones informativas muy extensas dificultan la comprensión del conjunto.

Las señales se instalarán lo más cerca posible de la línea natural de la visión humana.

A la distancia máxima de legibilidad se evitarán desviaciones superiores a los 10° de la línea natural de la visión humana. La intensidad y las características de la luz ambiental pueden afectar la correcta legibilidad de una señal y exigir una sobredimensión de la misma.



10. CARTELES DE SEGURIDAD

El objetivo que se persigue al incluir un capítulo sobre carteles de seguridad en el presente Reglamento es que todos los aeropuertos cuenten con los mismos textos e imágenes para que la percepción en esta materia sea uniforme.

Todos los textos que se incluyen más adelante están pensados para que independientemente del grupo y categoría al que pertenezcan, se puedan combinar carteles de los distintos grupos en todas aquellas zonas del aeropuerto donde sea conveniente.

10.1 Normas de composición básica

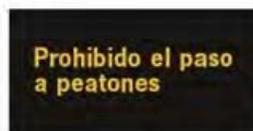
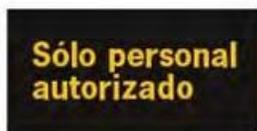
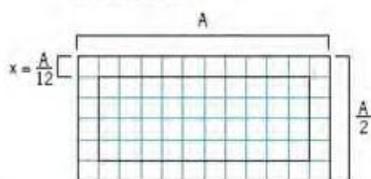
Para que todos los carteles presenten una imagen homogénea y fácil de identificar, se han estructurado de acuerdo con una retícula fija. Esta retícula permite componer tanto la parte gráfica (pictogramas, símbolos, etc.) como el léxico.

Se han establecido dos tipos de módulos básicos: el módulo A x A y el módulo A x A/2)

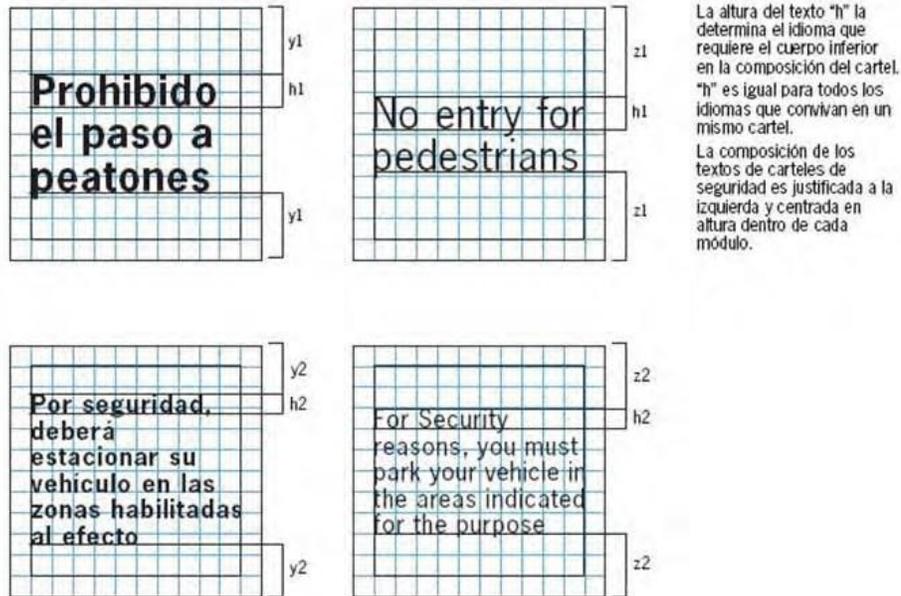
De esta forma, tal como se indica más adelante, pueden componerse todos los carteles en formatos horizontales o verticales, en función de las necesidades del espacio donde deban aplicarse, manteniendo su unidad formal.



Módulo para textos cortos o con tamaño de texto pequeño



Los textos se componen siempre en caja alta y baja, nunca sólo en mayúsculas. Dado que toda la señalización puede incluir dos otros idiomas, también en el caso de los carteles de seguridad rige esta regla.



10.2 Composición Modular

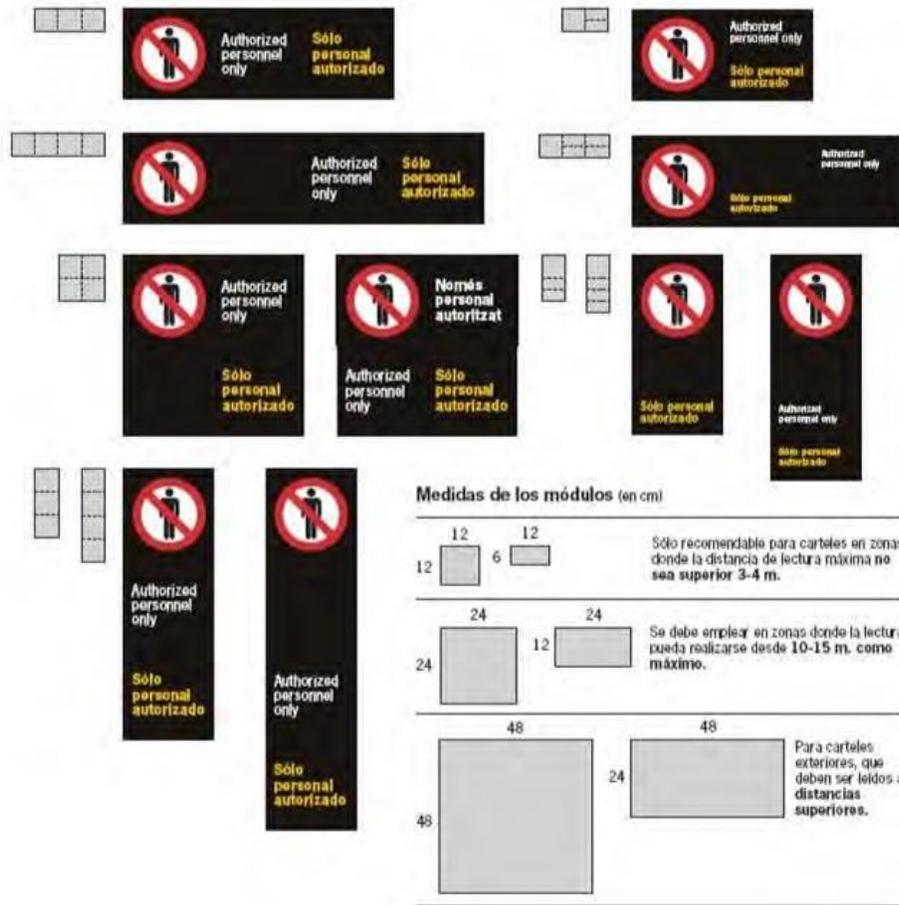
Dado que los carteles de seguridad pueden estar situados en espacios y situaciones muy diversas, se establecen varias fórmulas para estructurarlos, siempre a partir de los módulos preestablecidos.

En función de la extensión del mensaje escrito, que es fijo para cada tipo de cartel, no todos los carteles pueden disponerse en todas las composiciones previstas.

En las hojas de cada cartel específico sólo se muestra la composición en dos o tres idiomas en formato horizontal y módulo A x A, siendo posibles otras composiciones.

El tamaño de los módulos a aplicar en cada caso viene determinado por la legibilidad de la información, en función de la distancia de lectura prevista para cada cartel o conjunto de carteles.

Todos los carteles que convivan en el mismo ámbito deben tener la misma composición.



10.3 Zona crítica de seguridad

Identifica una zona cuyo acceso está sujeto a un control de seguridad para garantizar la seguridad de la aviación civil.

Pictograma



Castellano

Zona Crítica de Seguridad

Inglés

Critical Security Area

Ejemplo de composición horizontal en 2 idiomas



Ejemplo de composición horizontal en 3 idiomas



10.4 Sólo personal autorizado

Identifica una zona sin control específico de seguridad, a la que no se puede acceder sin autorización

Pictograma



Castellano

Zona Crítica de Seguridad

Inglés

Critical Security Area

Ejemplo de composición horizontal en 2 idiomas



Ejemplo de composición horizontal en 3 idiomas



10.5 Zona de Acceso Controlado

Identifica una zona sin control específico de seguridad, a la que sólo se puede acceder si se dispone de la correspondiente identificación.

Pictograma



10.6 Puertas de emergencia

Existen algunas puertas de emergencia en determinadas zonas del aeropuerto que comunican zonas no restringidas de seguridad con zonas que sí lo son y que, por su carácter de puertas de emergencia, no pueden ser condenadas.

Se utilizará como recordatorio para todos aquellos que intenten pasar a través de ellas.

Pictograma



Castellano

Prohibido su uso salvo en caso de emergencia.

Su incumplimiento será sancionado.

Inglés

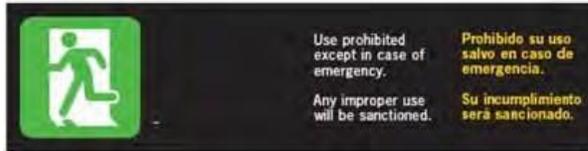
Use prohibited except in cases of emergency.

Any improper use will be sanctioned.

Ejemplo de composición horizontal en 2 idiomas



Ejemplo de composición horizontal en 3 idiomas



10.6 Puertas de embarque y desembarque

Las puertas de acceso que conducen al lado aire, estarán cerradas cuando no se estén utilizando (teniendo en cuenta las correspondientes normas de emergencia, evacuación y seguridad).

Pictograma



Castellano

Esta puerta permanecerá abierta exclusivamente durante el proceso de embarque y/o desembarque.

Su mal uso podrá ser sancionado.

Inglés

This door will remain open only during the process of boarding and disembarking.

Improper use may be sanctioned.

Ejemplo de composición horizontal en 2 idiomas



Ejemplo de composición horizontal en 3 idiomas



10.7 Carteles de concienciación

Se deberán distribuir por las terminales carteles genéricos de concienciación dirigidos fundamentalmente a los pasajeros.

Pictogramas



Castellano

Por seguridad, no abandone su equipaje ni transporte equipajes de terceras personas

Inglés

For security reasons, do not leave your baggage unattended or carry bags for other people

Ejemplo de composición horizontal en 2 idiomas



Ejemplo de composición horizontal en 3 idiomas



10.8 Carteles en los filtros de seguridad de pasajeros

El acceso no es permitido a una zona restringida de seguridad a quienes no sean pasajeros con tarjeta de embarque o trabajadores autorizados a acceder a la misma.

Otra de las condiciones consiste en someterse a un control de seguridad.

Pictograma



Castellano

Sólo con tarjeta de embarque

Inglés

Only with boarding card

Ejemplo de composición horizontal en 2 idiomas



Ejemplo de composición horizontal en 3 idiomas



Pictograma



Castellano

Deposite para su inspección por rayos X, todos los objetos personales, incluida la ropa de abrigo

Inglés

Place your personal belongings, including your overcoat, for Xray inspection

Ejemplo de composición horizontal en 2 idiomas



Ejemplo de composición horizontal en 3 idiomas



Pictograma



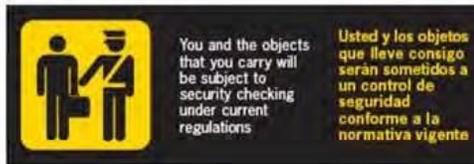
Castellano

Usted y los objetos que lleve consigo serán sometidos a un control de seguridad conforme a la normativa vigente

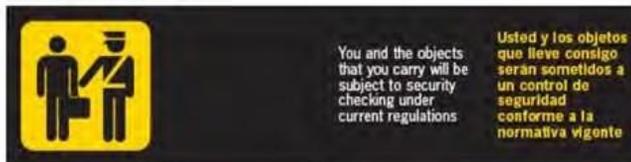
Inglés

You and the objects that you carry will be subject to security checking under current regulations

Ejemplo de composición horizontal en 2 idiomas



Ejemplo de composición horizontal en 3 idiomas



10.9 Carteles en los accesos de vehículos

Es necesario que en los accesos de vehículos se informe mediante carteles de la posibilidad de que sean inspeccionados.

Pictograma



Castellano

Usted y los objetos que lleve consigo serán sometidos a un control de seguridad conforme a la normativa vigente

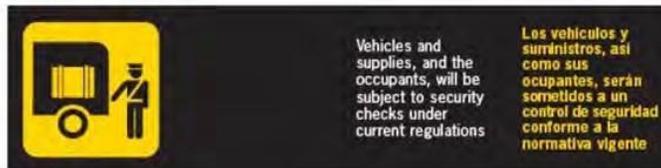
Inglés

You and the objects that you carry will be subject to security checking under current regulations

Ejemplo de composición horizontal en 2 idiomas



Ejemplo de composición horizontal en 3 idiomas



10.10 Carteles en los casos de vehículos

Cartel que informa que sólo pueden acceder por ese punto los vehículos con la correspondiente autorización.

Pictograma



Castellano
Sólo vehículos autorizados

Inglés
Authorized vehicles only

Ejemplo de composición horizontal en 2 idiomas



Ejemplo de composición horizontal en 3 idiomas



10.11 Carteles en los accesos de vehículos

Cartel que informa que el acceso está prohibido a los peatones.

Pictograma



Castellano

Prohibido el paso a peatones

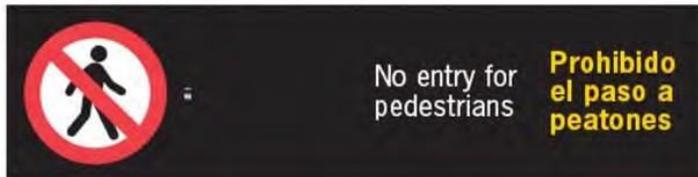
Inglés

No entry for pedestrians

Ejemplo de composición horizontal en 2 idiomas



Ejemplo de composición horizontal en 3 idiomas



10.12 Cartel líquidos

Se deberán distribuir por las terminales carteles genéricos dirigidos a los pasajeros donde se especifique cuáles son los artículos prohibidos en el equipaje de mano.

Las medidas de estos carteles se establecen entre un mínimo de 35x50 cm. Y un máximo de 70x100 cm.

La medida más habitual sería de 50x70 cm.



¿Lleva líquidos en el equipaje de mano?
Are you carrying liquids in your hand luggage?

Recuerde que sólo pueden pasar líquidos* por los controles de seguridad en los siguientes casos: Remember that you can only take liquids* through security checkpoints in the following cases:

***Líquidos, aerosoles y geles**

***Liquids, aerosols and gels**

1 En envases de 100 ml. de capacidad máxima contenidos cómodamente en una bolsa de plástico transparente de 1 l. máximo, con sistema de cierre y cerrada.

Those in containers with a maximum capacity of 100 ml, which easily fit into a transparent, re-sealable plastic bag of not more than one litre capacity.



2 Los líquidos necesarios para consumir durante el viaje* por necesidades médicas o dietas especiales.

*** Viaje = vuelo de ida + estancia + vuelo de regreso**

Those passengers need to consume during the journey* for medical or special dietary purposes.

*** Journey = original flight + stay + return flight**



3 Comprados el mismo día en las tiendas ubicadas una vez pasados los controles de seguridad de cualquier aeropuerto comunitario o en una aeronave de compañías aéreas comunitarias, empaquetado convenientemente, y sin abrir hasta su destino final. Consulte con el personal de las tiendas o la tripulación de la aeronave.

Those purchased the same day at shops located beyond the security checkpoints of any European Union airport or in aircraft of European Union airlines. These liquids must be properly packaged and unopened until your final destination has been reached. Ask shop attendants or aircraft crews about the rules.



10.13 Artículos prohibidos en el equipaje de mano de los pasajeros

Se deberán distribuir por las terminales carteles genéricos dirigidos a los pasajeros donde se especifique cuáles son los artículos prohibidos en el equipaje de mano.

Las medidas de estos carteles se establecen entre un mínimo de 35x50 cm. Y un máximo de 70x100 cm.

La medida más habitual sería de 50x70 cm.

APÉNDICE 6. PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y SUS FAMILIARES

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES UNIDAD DE FACILITACIÓN DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	Código Documento	Revisión	Página
	DTA/FAL-PRO-001	00	1 de 7



**PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE
PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS
VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE
AVIACIÓN Y SUS FAMILIARES**

**UNIDAD DE FACILITACIÓN
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO**

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES UNIDAD DE FACILITACIÓN DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	Código Documento	Revisión	Página 2 de 7
	DTA/FAL-PRO-001	00	

1 **OBJETIVO**

El objetivo del presente procedimiento es establecer el protocolo para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares, enmarcados en las disposiciones de la OACI, específicamente al alcance de la información y coordinaciones para las víctimas y sus familiares.

2 **ALCANCE**

El presente procedimiento es aplicable a todas las Empresas Nacionales y Extranjeras que prestan servicio de transporte aéreo, Explotadores de aeropuertos nacionales e internacionales, instituciones de controles fronterizos.

3 **RESPONSABILIDADES**

- La Dirección Ejecutiva es responsable de la aprobación de los documentos según D.S. N° 28478.
- **Responsabilidad de la AAC.-** La AAC toma participación en la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares en la medida de sus responsabilidades y misión legal. Al respecto, su principal responsabilidad es brindar información sobre la investigación del accidente de aviación civil llevado a cabo de acuerdo con las normas que rigen su funcionamiento y que se enmarcan dentro de los lineamientos trazados por la OACI.
- **Responsabilidad del explotador de aeronave.-**
 - El explotador de aeronave, debe poner a disposición a una cantidad suficiente de personas debidamente cualificadas y capacitadas para responder a las consultas acerca de los pasajeros afectados, asimismo realizará la comunicación a los números que las víctimas hayan declarado como números en caso de emergencia.
 - Por otra parte, el explotador de aeronave puede publicar un sitio web específico para el accidente, u otros medios electrónicos, en vinculación con su página de inicio, a fin de facilitar información sobre el modo de ponerse en contacto con su empresa para obtener información adicional.
 - El explotador de aeronave se encargará del transporte de los familiares y los sobrevivientes a una ubicación segura y protegida cercana al lugar del accidente, siempre y cuando sea seguro y no intervenga con la investigación, en coordinación con otras instituciones competentes, tales como la Policía y las autoridades responsables de la recuperación y la identificación de las víctimas.
 - El explotador de aeronave en coordinación con el coordinador designado por la AAC, brindará la información pertinente a los familiares.
 - El explotador de aeronave en coordinación con el explotador de aeropuerto debe garantizar la privacidad para los familiares y los sobrevivientes.
 - El explotador de aeronave, debe iniciar las comunicaciones con el seguro para prestar la asistencia financiera inmediata para los dependientes de las víctimas, así como la prestación de servicios de ayuda socio psicológico para los familiares y los sobrevivientes.
 - El explotador de aeronave es responsable del acompañamiento, cuidado y alojamiento de los familiares y los sobrevivientes que visiten el lugar del accidente y asistan a conmemoraciones.
 - El explotador de aeronave debe coordinar la devolución de los restos mortales a su Estado de origen.
 - El explotador de aeronave debe coordinar todo lo referido a la localización, el depósito y la devolución de los efectos personales a los familiares y los sobrevivientes.
 - El explotador de aeronave debe establecer disposiciones sobre ceremonias y levantamiento de monumentos conmemorativos posteriores al accidente y el transporte de los familiares a una conmemoración.
- **Responsabilidad del explotador de aeropuerto.-**
 - Como los aeropuertos suelen ser los lugares donde los familiares y amigos acuden en primera instancia para recibir información sobre un accidente, deberían elaborar planes para prestar atención y apoyo inmediatos a raíz de un accidente con personal calificado. Dichos planes

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES UNIDAD DE FACILITACIÓN DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	Código Documento	Revisión	Página
	DTA/FAL-PRO-001	00	3 de 7

- deberían ejecutarse en coordinación con los explotadores de aeronaves a fin de facilitar la armonización de la asistencia que se preste.
- El explotador de aeropuerto debe proveer instalaciones dentro o cerca del aeropuerto para que se reúnan los familiares y amigos (a menudo denominados centros de recepción de familiares y amigos), a las que podrían ser trasladados los sobrevivientes que no hayan resultado heridos, velando siempre por la privacidad de las familias.
 - El explotador de aeropuerto debe proveer ambientes para los medios de comunicación en casos de conferencias de prensa.
 - El explotador de aeropuerto dispondrá de todas las facilidades para el traslado de familiares hasta el lugar establecido para este fin (buses, taxis).
 - El explotador de aeropuerto debe establecer una comunicación con el explotador de aeronave involucrado para prestar todo el apoyo a los familiares y a las víctimas en cuanto a infraestructura y servicios se requiera.
- **Otras Instituciones que pueden involucrarse.-** Los organismos asistenciales tienen amplia experiencia en tratar con los familiares y los sobrevivientes de desastres y suelen estar en condiciones de prestar servicios tales como ayuda socio psicológica en situaciones de crisis y apoyo a los familiares de víctimas de accidentes. También se puede apelar a ellos para prestar la siguiente asistencia:
 - Reunirse con los familiares que hayan viajado al lugar del accidente y prestar atención a los niños, cuando sea necesario;
 - Suministrar y coordinar servicios de ayuda socio psicológica para situaciones de crisis y de atención espiritual o religiosa;
 - Comunicarse con los familiares que no puedan viajar al lugar del accidente y brindarles ayuda socio psicológica en situaciones de crisis; y
 - Asistir con ayuda psicológica al personal del explotador aéreo involucrado y todo personal que este en contacto con los familiares y víctimas.
 - **Migración, Aduana, SENASAG.-** Todas las Instituciones de control fronterizo brindarán el máximo apoyo a todas las actividades relacionadas con el suceso, probablemente, la prestación de asistencia a los familiares requerirá considerable libertad para los trámites de inmigración y aduanas a raíz de un accidente. Es probable que los sobrevivientes hayan perdido su documentación de identidad. Los familiares de las víctimas y los sobrevivientes lesionados extranjeros deben tener facilidades en cuanto al acceso inmediato al Estado del suceso y el regreso del mismo para cumplir sus responsabilidades.
 - Ambas Autoridades deben establecer procesos celeros para facilitar su desplazamiento migratorio de los familiares y víctimas, así como la devolución al Estado de origen de los restos de quienes perdieran la vida en el accidente.
 - La Aduana brindará las facilidades correspondientes en cuanto a la entrada de piezas que estén sujetas a la investigación del accidente.
 - El SENASAG facilitará todos los procesos de control de alimentos que fueran necesarios para familiares o víctimas o que requieran una alimentación especial que sea necesario ingresar al país.
 - **Policía Boliviana.-** Los cuerpos policiales suelen ser de los primeros en llegar al escenario de un accidente y pueden desempeñar una función importante en la notificación de que un familiar ha resultado afectado por un siniestro de aviación, así como en la custodia y entrega de sus efectos personales.
 - En estos casos, la Policía Boliviana, coordinará con el explotador de aeronave, para hacer la entrega respectiva de todos los objetos recuperados para realizar la devolución correspondiente.
 - La responsabilidad de identificar a las víctimas y de notificar su deceso es una tarea Policial y es probable que intervengan otros organismos del Estado, los cuales tendrán comunicación permanente con el explotador de aeronave.
 - Asimismo la tarea de la policía es importante en cuanto precintar el lugar del hecho resguardo del ingreso indebido de los medios de prensa o terceros, procurando mantener la privacidad y el respeto de los familiares de las víctimas de accidentes de aviación y evitando la contaminación del lugar para una adecuada investigación del accidente.

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES UNIDAD DE FACILITACIÓN DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	Código Documento	Revisión	Página 4 de 7
	DTA/FAL-PRO-001	00	

4 DOCUMENTOS DE RESPALDO

- Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil.
- Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- Anexo 9 - Facilitación.
- Anexo 13 - Investigación de accidentes e incidentes de aviación.
- Documentos OACI N° 9998, "Política de la OACI sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares".
- Documento OACI N° 9973, "Manual de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y a sus familiares".

5 PROCEDIMIENTO

5.1 DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Definiciones

Accidente de aviación: "Todo suceso, relacionado con la utilización de una aeronave, que, en el caso de una aeronave tripulada, ocurre entre el momento en que una persona entra a bordo de la aeronave, con la intención de realizar un vuelo, y el momento en que todas las personas han desembarcado, o en el caso de una aeronave no tripulada, que ocurre entre el momento en que la aeronave está lista para desplazarse con el propósito de realizar un vuelo y el momento en que se detiene, al finalizar el vuelo, y se apaga su sistema de propulsión principal, durante el cual:

a) cualquier persona sufre lesiones mortales o graves a consecuencia de:

...hallarse en la aeronave, o

...por contacto directo con cualquier parte de la aeronave, incluso las partes que se hayan desprendido de la aeronave, o

...por exposición directa al chorro de un reactor, excepto cuando las lesiones obedezcan a causas naturales, se las haya causado una persona a sí misma o hayan sido causadas por otras personas o se trate de lesiones sufridas por pasajeros clandestinos escondidos fuera de las áreas destinadas normalmente a los pasajeros y la tripulación; o

b) la aeronave sufre daños o roturas estructurales que:

...afectan adversamente su resistencia estructural, su performance o sus características de vuelo; y
...que normalmente exigen una reparación importante o el recambio del componente afectado, excepto por falla o daños del motor, cuando el daño se limita a un solo motor (incluido su capó o sus accesorios); hélices, extremos de ala, antenas, sondas, álabes, neumáticos, frenos, ruedas, carenas, paneles, puertas de tren de aterrizaje, parabrisas, revestimientos de la aeronave (como pequeñas abolladuras o perforaciones), o por daños a álabes del rotor principal, álabes del rotor compensador, tren de aterrizaje y a los que resulten de granizos o choques con aves (incluyendo perforaciones en el radomo), o

c) la aeronave desaparece o es totalmente inaccesible".

Asistencia a familiares: Es la prestación de servicios e información para atender las inquietudes y necesidades de las víctimas de un accidente de aviación y a sus familiares (Doc. 9973 OACI).

Autoridad de Investigación de accidentes de aviación: En el Estado Plurinacional de Bolivia dicha Autoridad es la Dirección General de Aeronáutica Civil a través de la Unidad de Investigación de Incidentes y Accidentes.

Explotador de aeronave: El explotador de aeronaves es la persona, el organismo o la empresa que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves.

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES UNIDAD DE FACILITACIÓN DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	Código Documento	Revisión	Página 5 de 7
	DTA/FAL-PRO-001	00	

Explotador de aeropuerto: El explotador de aeropuerto es la persona, el organismo o la empresa que se dedica a la explotación de un aeropuerto, siendo en Bolivia SABSA el explotador de aeropuertos internacionales y AASANA el explotador de aeropuertos nacionales.

Proveedores de asistencia a los familiares: Son entidades que cumplen un papel en la prestación de la asistencia a las víctimas de accidentes y a sus familiares, tales como dependencias gubernamentales y los organismos del Estado donde haya ocurrido el accidente, los explotadores de aeronaves, los explotadores de aeropuertos, terceros (ejemplo: organismos asistenciales no gubernamentales y compañías comerciales) y las asociaciones de familiares (Doc. 9973 OACI).

Familia: Su definición es requisito previo importante para planificar la prestación de la asistencia familiar dado su tamaño y estructura porque ejerce un efecto directo sobre la logística correspondiente. Es el conjunto de personas físicas unidas por un parentesco o vínculo jurídico originado por consanguinidad, afinidad o adopción conforme prevé el ordenamiento jurídico argentino. En consecuencia, el concepto de "familia" respecto de las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares, comprende al cónyuge; al integrante de una unión civil, a la pareja de hecho; a los ascendientes en general a los padres, a los descendientes en general a los hijos, así como a los colaterales hermanos de la víctima sin perjuicio de otras personas dentro del círculo familiar más amplio que puedan prestar apoyo a los afectados por el accidente, comprendidos los suegros, los amigos de la familia, las personas a cargo, los representantes y los colegas (Doc. 9973 OACI). A todo evento, como tal concepto debe contemplar las distintas culturas y poblaciones, el enfoque de partida debe ser el más prudente y mantener una definición tan amplia e integral como jurídica y financieramente sea posible, teniendo debidamente en cuenta las especificaciones actuales de los Estados en relación con las personas distintas de los familiares que puedan ser responsables de los asuntos legales de una víctima fallecida. Puede que las definiciones específicas no incluyan a aquellos de quienes la familia dependa en busca de apoyo y orientación. Por lo general, se considera familiares al cónyuge, la pareja de hecho, los hermanos, los descendientes y los padres de la víctima. Sin embargo, puede haber otras personas dentro del círculo familiar, más amplio, que puedan prestar apoyo a los afectados por el accidente (Doc. 9973 OACI).

Víctima: Es el ocupante de la aeronave, o toda persona fuera de ella, que se encuentre involuntariamente involucrada en forma directa en el accidente de aviación. Tal concepto comprende tanto a los miembros de la tripulación, los pasajeros de pago o que no pagan y terceros.

Sobreviviente: Un sobreviviente es una víctima que no ha sufrido lesiones mortales como resultado del accidente de aviación.

Coordinador u organismo de coordinación: Es fundamental una coordinación adecuada para poder dar respuesta eficaz a corto y largo plazo a las necesidades de las víctimas de accidentes y sus familiares. El coordinador u organismo de coordinación debe asegurar una vinculación apropiada entre los recursos y los organismos necesarios para proporcionar la información precisa y prestar la asistencia óptima a las víctimas y a sus familiares.

Acrónimos

AAC: Autoridad de Aviación Civil.
AIG: Unidad de Investigación de Accidentes e Incidentes.
DGAC: Dirección General de Aeronáutica Civil.
OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.

5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO

5.2.1 SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INICIAL - DESIGNACIÓN DE COORDINADOR

Tras producirse un accidente, el suministro inicial de información a víctimas y familiares, en su caso, corre por cuenta del explotador de aeronaves y en todo caso, del Estado a través de los distintos organismos que lo integran y que intervienen con motivo del acaecimiento de un accidente de aviación civil.

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES UNIDAD DE FACILITACIÓN DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	Código Documento	Revisión	Página
	DTA/FAL-PRO-001	00	6 de 7

Por otra parte, el Director Ejecutivo de la DGAC, designará a un coordinador para asegurar la comunicación eficaz con el explotador de aeronave y los otros organismos intervinientes en materia de asistencia a víctimas y familiares, siendo esta la responsabilidad del Jefe de la Unidad de Facilitación del Transporte Aéreo, quien asume esta responsabilidad de coordinador.

La Unidad AIG debe concentrarse plenamente en la investigación del accidente, evitando el contacto emocional, razón por la cual se trabajará de forma permanente con el coordinador designado.

El coordinador debe mantener un estrecho contacto con el investigador a cargo y las autoridades de la AAC a fin de evacuar las consultas que le formulen; asimismo, debe estar al tanto de la información que puede divulgarse y colaborar para que con ello, no se vea afectado el desarrollo del procedimiento de investigación en curso.

5.2.2 RESPECTO A LAS VISITAS AL LUGAR DEL ACCIDENTE

La visita al lugar del accidente es relevante como parte de la elaboración del duelo para los familiares y los sobrevivientes por tal razón, en la medida que sea posible el acceso, deberá serles permitida. Las visitas son de práctica habitual y deben tener duración preestablecida. Asimismo, deben ser planificadas en estrecha coordinación con la AAC que es la autoridad que desarrolla el procedimiento de investigación del accidente a fin de garantizar que el mismo no se vea afectado negativamente.

La AAC, podrá brindar la información con la que cuente sobre las circunstancias del lugar, lo que verán, oirán a los otros organismos que organicen las visitas. Éstas no podrá autorizarse antes del retiro de los restos mortales y de los efectos personales de las víctimas o mientras estén a la vista. Tampoco será admisible su realización cuando existan razones de seguridad o, cuestiones de peligro, contaminación, distancia o accesibilidad que lo impidan, en tales casos, podrán facilitarse fotografías o videos del lugar del accidente a los familiares y a los sobrevivientes.

El coordinador, debe mantener estrecha relación con los organismos públicos (Migración, Aduana, SENASAG, SABSA, AASANA), autoridades judiciales y policiales, organismos no gubernamentales (Asociaciones civiles y sindicales, etc.) así como con el explotador de la aeronave, para que al programar las visitas se tomen en cuenta los aspectos señalados en el párrafo anterior. La AAC a través de la Unidad AIG no llevará a cabo actividades de investigación durante las visitas al lugar del accidente por las víctimas y familiares.

5.2.3 CONTACTO CON LAS VÍCTIMAS Y FAMILIARES

El coordinador, tomará contacto con el explotador de aeronave para que a través de ellos se explique a las víctimas y familiares las funciones que en cuanto a la asistencia le competen y se les informará sobre los progresos realizados en las actividades posteriores al accidente, siendo éste un método efectivo para entablar relaciones con aquéllos.

5.2.4 PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

La privacidad de los familiares y de los sobrevivientes es de máxima importancia y en tal sentido el Coordinador a través del explotador de aeronave y el explotador de aeropuerto, brindará información en salas cerradas y tranquilas impidiendo el acceso a otras personas ajenas o medios de comunicación.

5.2.5 SUMINISTRO DE INFORMACIÓN SOBRE LA INVESTIGACIÓN DEL ACCIDENTE

A medida que la AAC avance en su investigación, el coordinador proporcionará al explotador de aeronave la información actualizada y validada sobre la marcha de la investigación en forma periódica y antes de hacerla pública.

De ser procedente, la AAC podrá invitar a familiares y víctimas del accidente, a asistir a reuniones privadas o públicas y se les proporcionarán copias de los informes a medida que se desclasifiquen,

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB

PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PROTOCOLO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE AVIACIÓN Y A SUS FAMILIARES UNIDAD DE FACILITACIÓN DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	Código Documento	Revisión	Página
	DTA/FAL-PRO-001	00	7 de 7

siguiendo el proceso habitual de investigación de la Unidad AIG. Asimismo, se les notificará la fecha de publicación de dichos informes y el cronograma de las reuniones para que puedan prepararse en consecuencia.

En todos los casos, la investigación del accidente debe estar separada de la prestación de asistencia a los familiares y víctimas. La Unidad AIG debe mantenerse concentrada en la investigación del siniestro y garantizar que la información facilitada en el marco de la asistencia a los familiares no haga peligrar, en modo alguno, el objetivo que se persigue con la investigación desarrollada (Conf. normativa interna y el citado Anexo 13).

5.2.6 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

El coordinador, no podrá brindar información confidencial a los explotadores de aeronaves.

5.2.7 PERÍODO EXTENDIDO DE LA INVESTIGACIÓN

Dado que la investigación del accidente puede extenderse por más de un año, la AAC a través del coordinador designado, suministrará al explotador de aeronave Información provisional con la información fáctica comprobada sobre la marcha de la investigación (Conf. Anexo 13 — Investigación de accidentes e incidentes de aviación, la RAB 830).

5.2.8 COMUNICACIÓN DEL INFORME FINAL

La AAC comunicará también a las víctimas y familiares, el Informe final en el que emite las conclusiones sobre la investigación y realiza sus recomendaciones como un aporte a la mejora de la seguridad operacional. De tal modo, facilita la información sobre la labor realizada y las medidas que se solicitan a las víctimas y sus familiares, previo a darlo a conocer en forma pública.

5.2.9 RECIPROCIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Por su parte, la AAC limita su asistencia, a informar sobre la marcha de la investigación del accidente. De ninguna manera, el coordinador facilitará información sobre otras investigaciones en curso o simultáneas.

6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

Este documento, de uso obligatorio para las Unidades Organizativas de la DGAC, es de libre acceso en la web DGAC y en Biblioteca Técnica.

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB

PÁGINA DEJADA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

APÉNDICE 7. MATRIZ DE RIESGO FAL

1. La evaluación de riesgos FAL implica un análisis a las observaciones efectuadas por la DGAC a los incumplimientos a la normativa por parte de los Explotadores tanto de Aeronaves como de Aeropuertos, los cuales afectan a que el Sistema de Facilitación se desenvuelva de manera óptima, mismo que es desarrollado por el Inspector basado en la **Tabla 1 “Matriz de Riesgo FAL”** y notificado al Coordinador FAL del Explotador inspeccionado, e incluye dos componentes **La gravedad** y **La probabilidad**.

Tabla 1 “Matriz de Riesgo FAL”

MATRIZ DE RIESGO						
N°	PROBABILIDAD	GRAVEDAD				
		MUY ALTA (A)	ALTA (B)	MEDIA (C)	BAJA (D)	MUY BAJA (E)
5	FRECUENTE	5A	5B	5C	5D	5E
4	OCASIONAL	4A	4B	4C	4D	4E
3	REMOTO	3A	3B	3C	3D	3E
2	IMPROBABLE	2A	2B	2C	2D	2E
1	EXTREMADAMENTE IMPROBABLE	1A	1B	1C	1D	1E

2. Luego de que los riesgos se han evaluado, el inspector en concordancia con el Coordinador FAL deberán haber tomado la decisión para determinar la necesidad de implementar medidas de Acciones Correctivas o mitigadoras.

3. Con el resultado obtenido en la matriz de riesgos un tercer paso debe ser seguido por el Inspector FAL, determinando en base al valor de la matriz, el impacto y el rango de plazo de cumplimiento a la medida correctiva conforme a la **Tabla 2 “Matriz de Tolerabilidad y Plazos”**. Por otra parte, si la complejidad del ítem observado requiere plazos amplios, se deben aplicar medidas de mitigación de riesgos. Entre las medidas de mitigación que pueden ser presentadas se tienen: modificaciones en los procedimientos, programas de capacitación, controles de vigilancia, planes de contingencia.

Tabla 2 “Matriz de Tolerabilidad y Plazos”

VALOR DE LA MATRIZ	IMPACTO EN MATERIA FAL	PLAZO
5A,4A,3A,5B,4B, 5C	MAYOR	ACCIÓN INMEDIATA
2A,1A, 3B,2B,4C,3C	SIGNIFICATIVO	HASTA 20 DIAS CALENDARIO
2C,5D,4D,3D,5E,4E	SIGNIFICATIVO	HASTA 30 DIAS CALENDARIO
1B,1C,2D,1D,3E,2E	MENOR	HASTA 90 DIAS CALENDARIO
1E	MENOR	HASTA 180 DIAS CALENDARIO

4. El inspector de la AAC tiene la competencia para evaluar la eficacia de cada estrategia alternativa que haya considerado el solicitante y poder tomar una decisión. Cada propuesta de mitigación de riesgos propuesta debe examinarse a partir de las siguientes perspectivas:

- a) **Eficacia.** El grado hasta donde las alternativas reducen o eliminan los riesgos del ítem inspeccionado. La eficacia puede determinarse en términos de defensas técnicas, de capacitación y reglamentarias que pueden reducir o dar cumplimiento a la observación evaluada.
- b) **Costo/Beneficio.** El grado hasta donde los beneficios percibidos de la mitigación exceden los costos.
- c) **Practicidad.** El grado hasta donde la mitigación puede implementarse y cuán adecuado es en términos de tecnología disponible, recursos financieros y administrativos, legislación y reglamentos, voluntad política, etc.
- d) **Aceptabilidad.** El grado hasta donde la alternativa es coherente con los paradigmas del cumplimiento.
- e) **Ejecutabilidad.** El grado hasta donde el cumplimiento de nuevas reglas, reglamentos o procedimientos pueden realizarse.
- f) **Durabilidad.** El grado hasta donde la mitigación será sostenible y eficaz.
- g) **Consecuencias accidentales.** La introducción de nuevos peligros y riesgos de seguridad operacional relacionados que estén asociados con la implementación de cualquier alternativa de mitigación.
- h) **Probabilidad.** La Tabla 3 presenta una clasificación típica de la probabilidad de la Matriz de Riesgos en Facilitación del Transporte Aéreo. La tabla incluye cinco (5) categorías para denotar la probabilidad relacionada con un evento o condición que afecte al Sistema, la descripción de cada categoría y una asignación de valor a cada una.

Tabla 3 “Probabilidad Matriz de Riesgo FAL”

Probabilidad	Significado	Valor
Frecuente	Es probable que suceda muchas veces (ha ocurrido frecuentemente)	5
Ocasional	Es probable que suceda algunas veces (ha ocurrido con poca frecuencia)	4
Remoto	Es poco probable que ocurra, pero no imposible (rara vez ha ocurrido)	3
Improbable	Es muy poco probable que ocurra (no se sabe que haya ocurrido)	2
Extremadamente Improbable	Es casi inconcebible que el suceso ocurra	1

- i) **Gravedad.** La tabla 4 presenta la evaluación de la gravedad la cual considera todas las posibles consecuencias relacionadas con la Matriz de Riesgo FAL, teniendo en cuenta la peor condición previsible, se presenta una clasificación típica de la gravedad. Comprende cinco categorías para denotar el nivel de gravedad, la descripción de cada categoría y la asignación de valor a cada una de ellas, esta tabla presenta algunos ejemplos.

Tabla 4 “Gravedad Matriz de Riesgo FAL”

Gravedad	Ejemplo	Valor
Muy Alta	Infraestructuras insuficientes (De acuerdo a lo declarado en PFAL) Generación de demoras mayores en vuelos por afectación al Sistema de Facilitación(Información, servicios, controles fronterizos, procedimientos)	A
Alta	Componentes del Sistema FAL que generen demoras innecesarias por falta de procedimiento, servicios, equipamiento, tecnologías tanto para Explotadores de Aeronaves como Explotadores de Aeropuerto.	B
Media	Factores que entorpezcan la actividad operativa del Sistema de Facilitación(Información, Señalización)	C
Baja	Generan• Inconvenientes en la aplicación de procedimientos y servicios (Transporte, servicios de alimentación, cajeros automáticos, telefonía, incumplimiento a procedimientos de abordaje, desembarque, información de vuelos)	D
Muy Baja	No ocasiona demoras, sin embargo, no es óptimo para el Sistema de Facilitación.	E

- j) **Descripción del Riesgo.** Los riesgos de la Matriz de Riesgo FAL Tabla 5 son evaluados en concepto como aceptables, tolerables o intolerables. Los riesgos evaluados que desde un principio estaban

identificados en la región intolerable resultan inaceptables bajo todo punto de vista. La probabilidad o gravedad de las consecuencias tienen tal magnitud, y sus posibles efectos representan tal amenaza para la Facilitación del transporte Aéreo, la cual requiere una medida de mitigación inmediata o la aplicación de acciones correctivas inmediatas.

Tabla 5 “Descripción de Riesgo Matriz FAL”

Rango del índice de la Matriz de Riesgo FAL	Descripción del riesgo	Medida recomendada
5A, 5B, 5C, 4A, 4B, 3A	INTOLERABLE	Tomar medidas inmediatas para mitigar el riesgo. Realizar la mitigación para garantizar que haya controles preventivos o adicionales o mejorados para reducir el índice de riesgos al rango tolerable.
5D, 5E, 4C, 4D, 4E, 3B, 3C, 3D, 2A, 2B, 2C, 1A	TOLERABLE	Puede tolerarse sobre la base de la mitigación de riesgos. Puede necesitar una decisión de gestión para aceptar la observación.
3E, 2D, 2E, 1B, 1C, 1D, 1E	ACEPTABLE	Aceptable tal cual pero sujeto a mejora.

APÉNDICE 8. TRATA DE PERSONAS

La trata de personas se considera como una forma contemporánea de esclavitud y una práctica similar a la esclavitud. La trata de personas supone la compraventa de seres humanos para diferentes formas de explotación, tales como explotación sexual, trabajos o servicios forzados, matrimonio forzado y también para fines de extracción de órganos. Las estimaciones mundiales de 2017 publicadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indicaban que 24,9 millones de personas estaban obligadas a trabajar, bajo amenaza o coerción, como trabajadores domésticos, obreros en el sector de la construcción, en fábricas clandestinas, en explotaciones agrícolas y en buques pesqueros, así como en la industria sexual, mientras que 15,4 millones de personas vivían en matrimonio forzoso. Esto equivale aproximadamente a 5,4 víctimas de esclavitud moderna por cada mil personas en el mundo, en 2016. Se estima que la trata de personas genera miles de millones de dólares por año, suma que solo es inferior al tráfico de drogas como la forma más rentable de delincuencia transnacional.

La trata de personas se refiere al proceso mediante el cual se ponen o mantienen individuos en una situación de explotación para obtener beneficios económicos. La trata de personas es una actividad criminal en todo el mundo y puede ocurrir dentro de un Estado o puede implicar movimiento a través de fronteras. Mujeres, hombres y niños son objeto de trata para una serie de fines: esclavitud como prácticas que incluyen trabajo forzado en fábricas, granjas y residencias privadas; extracción de órganos; explotación sexual; y matrimonio forzado. A fin de combatir la trata de personas varias Convenciones y Protocolos internacionales definen las responsabilidades de los Estados en esta materia. Pues es imprescindible que los Estados reconozcan que en cada país del mundo se dan uno o más aspectos de trata.

La explotación de individuos con fines de lucro tiene una larga historia y continúa hasta hoy. Los esfuerzos internacionales para abordar el problema datan de por lo menos un siglo, y se está produciendo un cambio fundamental en cuanto a qué piensa la comunidad internacional respecto a la explotación de seres humanos. El cambio en la respuesta de los Estados frente a la cuestión de la trata ahora incluye prevención, protección, investigación y enjuiciamiento, y se centra en un enfoque basado en los derechos humanos.

Si bien la prevención es el objetivo final, suscitar la concienciación en todo el mundo es un esfuerzo importante para combatir la trata y todas las formas de explotación.

Considerando el carácter transnacional que este tipo de actividad representa donde la aviación civil constituye un método utilizado por los delincuentes, la OACI en colaboración con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, desarrollo directrices para la instrucción de la tripulación de cabina sobre reconocimiento y respuesta a la trata de personas para ayudar a los miembros de tripulaciones a reconocer y combatir la trata de personas. El objetivo global de la OACI es asegurar que quienes son miembros de tripulaciones de cabina reciban instrucción adecuada para que puedan ayudar a salvar las vidas y la dignidad de quienes son objeto de la trata de personas.

La capacitación de la tripulación de cabina respecto a reconocer y responder a la trata de personas está dirigida a suscitar concienciación en la comunidad aeronáutica internacional. Adoptar un enfoque de varios niveles para abordar la trata de personas requiere la participación y capacitación de varias partes interesadas, tales como los miembros de la tripulación de vuelo y todo el personal de aviación.

ELEMENTOS DE LA TRATA DE PERSONAS.

Según la definición de protocolo de la Naciones Unidas contra la trata de personas, tres elementos deben estar presentes (acción, medio e intención) para que una situación se considere legalmente trata de personas (adultos).

Elemento clave	Protocolo de las Naciones Unidas contra la trata
Acto (lo que hacen los traficantes)	Contratación, transporte, transferencia, ocultamiento o recepción de personas
Medio (cómo lo hacen)	Amenaza o uso de la fuerza u otras formas de coerción, secuestro, fraude, engaño, abuso de poder o situación de vulnerabilidad, dando o recibiendo pagos o beneficios para lograr el consentimiento de una persona teniendo control sobre otra
Intención (por qué lo hacen)	Explotación (incluyendo, como mínimo, la explotación de la prostitución de otros, u otras formas de explotación sexual, trabajo o servicios forzados, esclavitud o prácticas similares a la esclavitud, servidumbre o extracción de órganos)

En el caso de la trata de niños (es decir, personas de menos de 18 años), hay una diferencia clave elemental: el elemento "medio" no es necesario para que la explotación se considere trata. Solo es necesario demostrar: una acción (p. ej., contratación) y una intención (explotación).

POR QUÉ OCURRE LA TRATA DE PERSONAS

Ciertas personas son más vulnerables a la explotación, sea por razones personales, por razones económicas/políticas, o por la naturaleza de su género, raza o religión. Estas vulnerabilidades crean el escenario perfecto para la explotación por otra persona: el traficante.

Los traficantes pueden ser individuos de cualquier antecedente, etnia, género o clase. Ellos no tienen necesariamente aspecto de delincuentes. Pueden ser un amigo, un vecino o un miembro de la familia. Los individuos o grupos de delincuencia organizada se dedican a la trata de personas porque la demanda de servicios proporcionados por las víctimas produce grandes beneficios con riesgo limitado.

Razones	Detalles
Razones personales	Violencia familiar y abuso Falta de educación y/o oportunidades Expectativa de empleo Percepción de opciones de estilo de vida restringido con relación a otros países. Ejemplo: "Me prometieron un empleo como modelo."
Razones económicas/políticas	Pobreza o desempleo Expectativa de empleo Expectativa de mejores oportunidades Esperanza de mejora material y de estilo de vida Expectativa de seguridad personal y/o familiar Comunidades migrantes Vivir en una zona de conflicto/huyendo de un conflicto, o una crisis humanitaria Ejemplo: "Mi país resultó devastado por un desastre natural y la infraestructura quedó destruida."
Género, etnicidad o cultura	Discriminación racial y discriminación basada en el género Pertenencia a una minoría vulnerable Ejemplo: "Mis padres no aceptan mi orientación sexual y me echaron."

TIPOS DE TRATA

A menudo, la expresión "trata de personas" lleva a pensar en la explotación sexual. Sin embargo, hay muchas otras formas de trata por medio de amenaza, sea real o percibida. Algunos de los varios tipos de trata incluyen:

- a) explotación sexual, incluyendo la explotación de la prostitución de otros;
- b) explotación sexual y prostitución de niños;
- e) uso de niños como soldados;
- d) trata de personas con el propósito explícito de extracción de órganos (que no son donados);
- e) trabajo forzado (en minas, campos, fábricas, barcos de pesca, etc.);
- f) venta de niños para adopción ilegal;
- g) explotación de trabajadores domésticos (p. ej., en residencias privadas);
- h) servidumbre por deudas y servidumbre;
- i) matrimonio forzado;

- j) mendicidad forzada y delitos callejeros;
- k) delincuencia forzada; y
- l) otras formas de explotación forzada y prácticas similares a la esclavitud.

INDICADORES GENERALES DE TRATA.

Reconocer los indicadores clave de la trata de personas es el primer paso para identificar a posibles víctimas. Los que siguen son algunos indicadores comunes para ayudar a identificar la trata de personas:

- a) ¿Parece la persona estar desconectada de familiares, amigos, organizaciones comunitarias o lugares de culto?
- b) ¿Ha tenido la persona un cambio notable de comportamiento?
- e) ¿Es un menor que participa en el comercio de actos sexuales?
- d) ¿Está la persona desorientada o confundida, o presenta signos de abuso psicológico?
- e) ¿Tiene la persona magulladuras en diversas etapas de curación?
- f) ¿Es la persona temerosa, ansiosa, deprimida, tímida, sumisa o nerviosa/paranoica?
- g) ¿Presenta la persona signos de haber sido privada de comida, agua, sueño o atención médica?
- h) ¿Presenta la persona signos de abuso físico y/o sexual, restricción física, confinamiento o tortura?
- i) ¿Está a menudo la persona en compañía de alguien ante quien muestra excesiva moderación, o alguien que parece controlar la situación (p. ej., a dónde van o con quién hablan)?
- j) ¿Parece la persona recibir instrucciones sobre qué decir o da una respuesta textual o aprendida por ensayo?
- k) ¿Trabaja la persona durante un tiempo excesivamente largo y/o un horario raro?
- l) ¿Carece la persona de objetos personales y parece no tener una situación de vida estable?
- m) ¿Tiene la persona libertad de desplazamiento? ¿Puede la persona salir libremente de dónde vive?
- n) ¿Hay allí medidas de seguridad que no son razonables?
- o) ¿Hay personas con tatuajes idénticos en lugares similares que pueden indicar "marcación" por un traficante?

APÉNDICE 9. REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN Y OPERACIÓN PARA EMPRESAS DE SERVICIOS TERCERIZADOS ESPECIALIZADOS AEROPORTUARIOS

1. OBJETO, ALCANCE Y APLICABILIDAD.

La presente Reglamentación tiene por objeto establecer la normativa que regirá los requisitos para la "Certificación y Operación de Empresas Privadas de Servicios Tercerizados Especializados Aeroportuarios".

- a) Empresas Privadas de Servicios Tercerizados Especializados Aeroportuarios que realicen o se propongan prestar servicios especializados aeroportuarios de:
 - I. Atención de vuelos no regulares (Aviación General)
 - II. Servicios tercerizados para vuelos comerciales regulares y no regulares (facturación de pasajeros, equipaje, embarque, recepción de vuelos, atención PMR y servicio de Equipajes Lost & Found). (Aviación comercial)
- b) Explotadores de Aeropuertos y Explotadores Aéreos que pretendan realizar actividades como empresa de Servicio Especializado Aeroportuario a otros explotadores,
- c) Explotadores de Aeropuertos y Explotadores Aéreos que pretendan tercerizar los servicios estipulados en el inciso a.

2. DISPOSICIONES.

- a) Toda Empresa Privada que pretenda prestar Servicios Tercerizados Especializados Aeroportuarios, en el territorio nacional debe solicitar la respectiva autorización por escrito a la Autoridad Aeronáutica.
- b) El Explotador de Aeropuertos/Aeronaves no podrá contratar los servicios de ninguna empresa tercerizada que no cuente con una autorización emitida por la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- c) Las Empresas Privadas que den Servicios Tercerizados Especializados Aeroportuarios podrán ser suspendidas o revocadas por la DGAC, por alguna de las siguientes causales:
 - I. Cuando como parte de la vigilancia, la DGAC evidencie que existen incumplimientos a las disposiciones administrativas o técnicas.
 - II. Cuando se generan riesgos para las operaciones aéreas.
 - III. Cuando la Empresa Privada que presta Servicios Tercerizados incumpla los planes de acciones de medidas correctivas.
 - IV. Por ocasionar situaciones que puedan afectar la seguridad de personas, aeronaves, operaciones e instalaciones aeroportuarias.

3. REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS EN ATENCIÓN DE VUELOS NO REGULARES INTERNACIONALES DE AVIACIÓN GENERAL (SOLICITUDES DE INGRESO, SALIDA, SOBREVUELOS, EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PASAJEROS)

Es aplicable a todas las empresas unipersonales y/o jurídicas debidamente establecida en el Estado Plurinacional de Bolivia, que pretenda realizar trámites de solicitudes de Sobrevuelo, Ingreso y Salida de aeronaves en vuelos No Regulares Internacionales.

3.1. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS

Para la certificación de las empresas unipersonales y/o jurídicas para la atención de Vuelos No Regulares internacionales en materia de solicitudes de ingreso, salida, sobrevuelos, embarque y desembarque de pasajeros, deberán presentar la siguiente documentación de acuerdo a su razón social:

Empresas Unipersonales o Personas Naturales

- 1) Presentar, fotocopia simple de la Cédula de Identidad del solicitante con firma original.
- 2) Presentar, fotocopia simple del Certificado de Matricula de Comercio (Primer Registro), si corresponde.
- 3) Presentar, fotocopia simple de Certificado de Actualización de matrícula de Comercio, vigente a la fecha de presentación – SEPREC.
- 4) Presentar, fotocopia simple del número de identificación Tributaria (NIT), actualizada a la fecha de presentación o Certificación Electrónica de NIT, extraída de la oficina virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
- 5) Balance de Apertura o Estados Financieros actualizados y declarados a Impuestos Nacionales, a través de los siguientes formularios: (Balance General, Estado de Resultados, Estado de Evolución de Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo, Notas a los Estados Financieros, Inventario Físico Valorado y Compensación de Pérdidas).
(El Balance de apertura aplica únicamente cuando es empresa nueva).
- 6) Presentar, fotocopia simple del extracto bancario de los doce (12) últimos meses, a nombre de la empresa unipersonal.
- 7) Presentar, Plan de Negocios, que contemple mínimamente: i) descripción de la empresa y servicio, ii) análisis del entorno y de la industria, iii) estructura y plan de recursos humanos, iv) plan de marketing y v) plan Financiero **proyectado a dos años**. (Estructura detallada de: estimación de costos (variables y fijos), inversión inicial, ingresos esperados y Flujo de caja esperados).
- 8) Otro documento adicional que la ACC precise para fines de respaldo para el análisis económico – financiero.

Empresas Jurídicas

- 1) Presentar, fotocopia simple de la Cédula de Identidad del representante Legal con firma original.
- 2) Presentar, fotocopia simple del Certificado de Matricula de Comercio (Primer Registro), si corresponde.
- 3) Presentar, fotocopia simple de Certificado de Actualización de matrícula de Comercio, vigente a la fecha de presentación – SEPREC.
- 4) Presentar, fotocopia simple del número de identificación Tributaria (NIT), actualizada a la fecha de presentación o Certificación Electrónica de NIT, extraída de la oficina virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
- 5) Balance de Apertura o Estados Financieros actualizados y declarados a Impuestos Nacionales, a través de los siguientes formularios: (Balance General, Estado de Resultados, Estado de Evolución de Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo, Notas a los Estados Financieros, Inventario Físico Valorado y Compensación de Pérdidas).
(El Balance de apertura aplica únicamente cuando es empresa nueva).
- 6) Presentar, fotocopia simple del extracto bancario de los doce (12) últimos meses, a nombre de la empresa jurídica.
- 7) Presentar, Plan de Negocios, que contemple mínimamente: i) descripción de la empresa y servicio, ii) análisis del entorno y de la industria, iii) estructura y plan de recursos humanos, iv) plan de marketing y v) plan Financiero **proyectado a dos años**. (Estructura detallada de: estimación de costos (variables y fijos), inversión inicial, ingresos esperados y Flujo de caja esperados).
- 8) Presentar, fotocopia simple de la Escritura Pública de la Constitución de la Empresa, inscrita en el Registro de Comercio, actualizada y vigente a la fecha de presentación.
- 9) Presentar, fotocopia simple del Poder de Designación del Representante Legal, inscrito en el Registro de Comercio, con las facultades respectivas, actualizadas y vigentes a la fecha de presentación.
- 10) Otro documento adicional que la ACC precise para fines de respaldo para el análisis económico – financiero.

3.2. REQUISITOS OPERATIVOS

- I. Presentar a la Autoridad Aeronáutica la nómina del personal de la empresa, que realizará las funciones operativas temporales en aeropuerto (solicitudes de ingreso, salida, sobrevuelos, embarque y desembarque de pasajeros para la atención del explotador de aeronaves (aviación general).

- II. Solicitar para los funcionarios a ser acreditados el Curso Introductorio de Facilitación del Transporte Aéreo el cual será brindado por un instructor certificado de la Autoridad Aeronáutica, a fin de que dicho personal cuente con el certificado correspondiente en caso de aprobación.
- III. Una vez obtenida la certificación la empresa debe **cumplir con los requisitos y procedimientos en materia de seguridad de aviación civil establecidos por el explotador de aeropuerto** para el acceso del personal operativo a las áreas de los aeropuertos relacionadas para la atención de su vuelo autorizado.

4. REQUISITOS DE OPERACIÓN - SERVICIOS ESPECIALIZADOS AEROPORTUARIOS (AVIACIÓN COMERCIAL)

Es aplicable a toda persona jurídica, que realice operaciones en plataforma, los Servicios Especializados Aeroportuarios, otras empresas de apoyo terrestre, despacho de aeronaves, pasajeros, carga y correo en los aeropuertos del Estado Plurinacional de Bolivia.

Igualmente, la presente norma es aplicable a toda persona jurídica certificada como: explotadores aéreos nacionales e internacionales; explotadores de aeropuertos que realicen actividades como empresas de servicios especializados aeroportuarios a otros operadores.

4.1. REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS QUE REALIZAN SERVICIOS ESPECIALIZADOS TERCERIZADOS DE AVIACIÓN COMERCIAL (FACTURACIÓN DE PASAJEROS, EQUIPAJE, EMBARQUE, DESEMBARQUE DE PASAJEROS, ATENCIÓN PMR Y SERVICIO DE EQUIPAJES LOST & FOUND)

- a) Deberán presentar los requisitos descritos en el punto 3.1 del presente apéndice.
- b) Debe presentar el Certificado del Curso Básico – Inicial de Facilitación (Emitido por el INAC, o un Instructor propio de la empresa habilitado por la DGAC o un Instructor de la Empresa con la que suscribirá el contrato de servicios, habilitado por la DGAC), de los funcionarios que prestarán los servicios descritos con una validez de dos (2) años.
- c) Debe presentar el Certificado del Curso para el manejo de Personas con Movilidad Reducida de los funcionarios que prestarán los servicios descritos con una validez de un (1) año.
- d) Debe presentar un Protocolo de Bioseguridad en caso de Pandemia. (Si la empresa de servicios asumirá la aplicación de los procedimientos específicos del explotador de Aeronaves o Aeropuertos al cual prestan servicios, dicho programa debe especificar lo descrito)
- e) Plan de Asistencia a Víctimas de Accidentes Aéreos y sus Familiares. (Si la empresa de servicios asumirá la aplicación de los procedimientos específicos del explotador de Aeronaves o Aeropuertos al cual prestan servicios, dicho programa debe especificar lo descrito)
- f) Programa de Facilitación (En caso de la aplicación de los procedimientos específicos del explotador de Aeronaves o Aeropuertos para el que prestan servicios, el Programa debe especificar dicha condición en su contenido).

4.2. DISPOSICIONES DE FACILITACIÓN PARA SERVICIOS TERCERIZADOS (FACTURACIÓN DE PASAJEROS, EQUIPAJE, EMBARQUE, DESEMBARQUE DE PASAJEROS, ATENCIÓN PMR Y SERVICIO DE EQUIPAJES LOST & FOUND) PARA LOS EXPLOTADORES DE AERONAVES.

- a) Toda empresa de servicios tercerizados que realice atención en la facturación o la atención de PMR, debe dirigirse en primera instancia al administrador de aeropuertos quien notificará y enviará a esta AAC la documentación de constitución de la Empresa y nómina de personal con el que prestará los servicios al

Explotador de Aeronaves correspondiente.

- b) El Explotador Aeronaves elaborará procedimientos para que empresas tercerizadas que realicen funciones de atención de tráfico a nombre del explotador cumplan con los estándares y tiempos de atención establecidos en sus Programas de Facilitación.
- c) El Explotador de Aeronaves de aviación comercial que contrate a una empresa tercerizada, debe cerciorarse que el personal de la misma cuente con los siguientes cursos exigidos por la AAC:
 - 1. Curso básico de Facilitación en el Transporte Aéreo.
 - 2. Protocolo de Bio Seguridad (en caso de Pandemia).
 - 3. Curso para el manejo de PMRs.
 - 4. Plan de Asistencia a víctimas y Familiares.
- d) El Explotador de aeronave será el responsable en todo momento ante la AAC por los procedimientos aplicados y servicios prestados en su nombre por las organizaciones contratadas.
- e) Ningún Explotador Aéreo podrá tercerizar los servicios de atención de tráfico y PMR a otro explotador Si no cuenta con la certificación de empresa de servicios tercerizados aeroportuarios.
- f) El Explotador de aeronaves que preste servicio de atención de tráfico y PMR a otro explotador, deberá presentar a la AAC el cálculo para la capacidad mínima de mostradores de facturación para la atención de pasajeros.

4.3. REQUISITOS DE ATENCIÓN DE VUELOS NO REGULARES DE AVIACIÓN GENERAL PARA EL EXPLOTADOR DE AEROPUERTO

- a) El Explotador de Aeropuerto es responsable en todo momento que las Empresas tercerizadas que realicen atención en vuelos no regulares cumplan con las disposiciones exigidas por la AAC, antes de autorizar su servicio en los aeropuertos.
- b) El Explotador de Aeropuerto es responsable de otorgar los pases correspondientes al personal de Empresas tercerizadas debidamente acreditadas ante la AAC.
- c) El Explotador de Aeropuerto es responsable de remitir trimestralmente información de las operaciones atendidas por Empresas tercerizadas.
- d) El Explotador de Aeropuerto es responsable de realizar una socialización dirigida a empresas tercerizadas para vuelos no regulares de aviación general sobre el cumplimiento a disposiciones y limitaciones dentro de las instalaciones aeroportuarias (AVSEC, Facilitación, uso de chaleco, artículos prohibidos, circulación en plataforma, etc.)
- e) La AAC realizará inspecciones al Explotador de Aeropuerto solicitando las evidencias del control de calidad interno que realizan a las Empresas tercerizadas.