



**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

**FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS Y CIENCIAS  
DE LA EDUCACION  
ESCUELA DE TURISMO**

Tema:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES  
PARA EL AEROPUERTO MARISCAL LA MAR DE  
CUENCA**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de  
Licenciado en Turismo

**AUTOR: CLAUDIA FLORES**

**DIRECTOR: LCDA. KARINA FARFAN**

**CUENCA-ECUADOR**

**2011**

## DEDICATORIA

*A mis Papás Claudio y Vicky quienes fueron pilar fundamental en mi educación, gracias a ellos he alcanzado mis metas y sueños.*

*A Eduardo mi esposo quien con su amor y apoyo incondicional ha sido fuente de ayuda para mirar más allá de mis anhelos y culminar con éxito esta etapa de mi vida.*

*A Martín mi hijo por ser mi inspiración y motivación para orgullosamente ser su ejemplo de superación, por ti he llegado hasta aquí y seguiré adelante con la bendición de Dios para darte un futuro próspero.*

*A mi Esfuerzo.*

*Claudia*

## AGRADECIMIENTO

Al coronar mi carrera dejo constancia de mi gratitud a la Lcda. Karina Farfán, directora de esta tesis, a los señores miembros del tribunal y profesores de la Escuela de Turismo, a quienes debo mis conocimientos.

Mi mayor gratitud a quienes desinteresadamente colaboraron para realizar este trabajo de investigación con éxito:

Gracias a la Corporación Aeroportuaria de Cuenca, Dirección de Aviación Civil, Aerolíneas: Tame, Aerogal, Lan, Air Cuenca.

Claudia

## RESUMEN

El Manual de Procedimientos para el Aeropuerto Mariscal La Mar de Cuenca es una guía práctica sobre los procedimientos operacionales en la actividad de la aviación comercial.

Especifica paso a paso el trabajo que Aerolíneas, Área de seguridad, Área de Operaciones, departamento de meteorología, concesionarios, personal operativo de aerolíneas y CORPAC realizan a diario con el fin de lograr eficiencia en el chequeo de pasajeros y carga obedeciendo las normas internacionales de la aviación comercial.

Este manual es de fácil comprensión e ilustrativo para que sirva de información para quienes lo necesiten.

## ABSTRACT

The Manual of Procedures for Mariscal La Mar Airport of the city of Cuenca is a simple and practical guide for commercial airline operational procedures. It specifies, step by step, the daily work during 365 days of Airlines, Air Security, Air operations, Department of meteorology, concessionaries, airline personnel and CORPAC. Its purpose is to accomplish efficiency in passenger and baggage Check-in, helping them to arrive to their final destination by obeying commercial airline international regulations. This manual is of easy comprehension, it is illustrated and it provides aid to those in need of information.



Translated by,

Diana Lee Rodas

## INDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pag.</b>
Portada .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos .....	iii
Resumen .....	iv
Introducción .....	1
2.- DEFINICION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	3
ANTECEDENTES GENERALES .....	4
3.- CAPITULO I .....	16
• 3.1 DESCRIPCION DE INFRAESTRUCTURA DEL AERÓDROMO.....	16
• 3.2 INSTALACIONES Y SERVICIOS PARA LOS PASAJEROS.....	18
• 3.3 CONDICIONES GENERALES Y METEREOLÓGICAS.....	20
• 3.4 TIPOS DE AERONAVES QUE ACCEDEN A LA CIUDAD DE CUENCA.....	22
4.- CAPITULO 2 .....	38
FLUJO TURISTICO EN AEROPUERTO MARISCAL LA MAR DE CUENCA....	38
• 4.1 INFORMACION TURISTICA.....	38
• 4.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES.....	42
• 4.3 CUADROS Y ESTADISTICAS.....	51

5.- CAPITULO 3.....	68
AEROLINEAS.....	68
• 5.1 RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL PERSONAL.....	59
• 5.2 PROCEDIMIENTOS DE TRAFICO.....	76
○ 5.2.1 Briefing Operacional.....	76
○ 5.2.2 Procedimientos de chequeo de vuelos.....	78
○ 5.2.3 Chequeo de pasajeros.....	80
○ 5.2.4 Inspecciones de seguridad.....	81
○ 5.2.5 Embarque y desembarque.....	82
○ 5.2.6 Procedimientos de anuncios de pasajeros.....	84
○ 5.2.7 Procedimientos de llegadas de vuelos.....	85
• 5.3 PROHIBICION DE ABORDAR EL AVION.....	87
• 5.4 DOCUMENTOS Y REPORTES.....	88
• 5.5 PROCEDIMIENTOS PARA EL CHEQUEO DE PASAJEROS EN TRANSITO.....	90
• 5.6 PROCEDIMIENTOS DE ATENCION ESPECIAL AL PASAJERO.....	91
• 5.7 ATENCION A PASAJEROS QUE REQUIEREN LLENAR UN FORMULARIO DE DESCARGO.....	95
• 5.8 PROCEDIMIENTOS ESPECIALES.....	99
• 5.9 TRANSPORTE DE MASCOTAS.....	104
6.- CAPITULO 4.....	107
SEGURIDAD AEROPORTUARIA	
• 6.1 INSTALACIONES DEL AEROPUERTO MARISCAL LA MAR DE CUENCA.....	109
• 6.2 TARJETA DE CIRCULACION AEROPORTUARIA.....	122
• 6.3 ACCIDENTES AEREOS.....	126
• 6.4 LEGISLACION INTERNACIONAL.....	127
• 6.5 LEGISLACION NACIONAL.....	134
• 6.6 ARTICULOS PROHIBIDOS.....	138
7.-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	141
8.- ANEXOS.....	143
9.- BIBLIOGRAFIA.....	161

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES PARA EL AEROPUERTO MARISCAL LA MAR**

## **INTRODUCCION**

Cuenca al ser nombrada Patrimonio Cultural de la humanidad se ha convertido en una de las ciudades más visitadas del país, aumentando por lo tanto las cifras de ingreso a esta ciudad siendo así el Aeropuerto Mariscal La Mar un paso obligatorio por el que transitan centenares de pasajeros diarios, provocándose así una gran demanda de servicios que comienza desde que el pasajero reserva su pasaje hasta desarrollarse una cadena de beneficiarios que van desde las agencias de viajes, el turismo receptivo hasta las aerolíneas y las plazas de trabajo que éste implica.

Esta cadena de servicios beneficia directa o indirectamente a las agencias de viajes, aerolíneas, turismo receptivo pero esto va a influir para poder atraer más al turista y así el beneficiario será Cuenca. Así como también yo como ejecutante del proyecto.

A través de esta investigación los estudiantes y ciudadanía tendrán conocimiento en cuanto a tráfico aéreo se refiere así como el funcionamiento y operaciones de las aerolíneas, torre de control, meteorología, entre otras que ayudarán al momento de viajar.

Así como aumentar la calidad en la oferta que puede ofrecer las aerolíneas para fomentar el turismo receptivo en Cuenca gracias a la mejora de servicios y atención logrando así una satisfacción total.

A continuación una reseña histórica en cuanto a los primeros vuelos en la ciudad dando lugar al 4 de noviembre de 1920 en el campo de Jericó, en Narancay aterriza por primera vez el piloto italiano Elia Liut con su pequeño bimotor, este gran personaje precursor de la aviación a quien en su honor se nombro la calle que pasa al costado del aeropuerto.

Años más tarde el 22 de julio de 1932 aterriza el avión Ecuador al Tablón sobre la zona del Machángara como inicio del vuelo de Circunvalación de la república entre Latacunga-Cuenca-Loja-Guayaquil-Salinas-Manta-Quito, piloteado por Cosme Renella.

Los primeros vuelos directos Quito-Cuenca-Quito se dieron el 8 de julio de 1934 con dos aeronaves piloteadas por los mayores Luis Mantilla y Cosme Renella, llenando de alegría y emoción a los cuencanos. Las operaciones aeroportuarias aeronáuticas se inician oficialmente el 25 de abril de 1941 cuando la compañía estadounidense Panagra construye e inaugura la pista actual del aeropuerto Mariscal La Mar, fue un día viernes que el avión llegó con el Presidente Carlos Alberto Arroyo del Río, acompañado por los ministros de Gobierno Carlos Aguilar Vásquez y de Defensa Vicente Santisteban Elizalde. Panagra inauguró los vuelos comerciales ofreciendo la ruta Guayaquil en 45 minutos y Quito en dos horas con escala en Guayaquil. (1)

Luego de un período de transición en el que la Dirección de Aviación civil después de dos décadas de encargarse de la administración y operaciones del aeropuerto para el año 2005 asume este cargo la Corporación Aeroportuaria de Cuenca encargándose así de remodelar y construir un aeródromo adecuado a las necesidades de los pasajeros y explotadores del mismo. En la actualidad hay cerca de 19 vuelos diarios con destinos a Quito-Guayaquil, y con escala a Galápagos, Estados Unidos, y algunas ciudades de Sudamérica, y 4 aerolíneas que cada día se esmeran por brindar el mejor servicio a los cerca de 1000 pasajeros que realizan viajes a diario desde la Atenas del Ecuador.

Las operaciones en el Aeropuerto Mariscal La Mar de Cuenca, se realizan en conformidad con las leyes, normas y estándares internacionales que rigen la actividad aeroportuaria e infraestructura sin perjuicio de lo dispuesto en tratados y convenios internacionales, Programa Nacional de Seguridad, cumpliendo lo dispuesto por la OACI (*Organización Internacional de Aviación Civil*) en coordinación con la CORPAC (*Corporación Aeroportuaria de Cuenca*) Y DAC (*Dirección de Aviación Civil*).

(1) Aeropuerto Mariscal La Mar, archivo 2005, Cuenca-Ecuador

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que interviene precisando su responsabilidad y participación, contienen información, ejemplos de formularios, mapas, autorizaciones o documentos necesarios y otros datos que puedan ser útiles para el correcto desarrollo dentro de una empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación, control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Un manual de procedimientos es muy útil en cuanto permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución, sirve además para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema, sirve a demás como material de consulta para el personal.

Este manual sobre Procedimientos Operacionales para el Aeropuerto Mariscal La Mar contiene elementos básicos y prácticos dentro de un compilado de información sobre el manejo y trabajo que se realiza en este aeródromo el mismo que está dividido en capítulos de acuerdo a cada tema y en orden de cómo transcurre el movimiento del pasajero desde que pisa las instalaciones de este aeropuerto hasta que llega a su lugar de destino así como todo el proceso por el que este atraviesa.

## 2.- DEFINICIONES

### ANTECEDENTES GENERALES:

Para facilitar la comprensión del presente Manual de Operaciones Aeroportuarias a continuación se describe el significado que se debe dar a cada una de las siguientes palabras, términos o frases:

**ACCIDENTE AEROPORTUARIO:** Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave que ocurre dentro del período comprendido entre el momento en que una persona entra a bordo de una aeronave con intención de realizar un vuelo, y el momento en que todas las personas han desembarcado:

- Cualquier persona que sufre lesiones mortales o graves a consecuencia de hallarse en la aeronave, sobre la misma o por contacto directo con ella o cualquier cosa sujeta a ella.
- La aeronave sufre daños de importancia o roturas estructurales que afectan adversamente sus características de vuelo y que normalmente exigen una reparación importante o el cambio del componente afectado.
- La aeronave desaparece o es totalmente inaccesible.

### ACTIVIDAD COMERCIAL NO AERONAUTICA

Labores que se llevan a cabo en inmuebles o terrenos del aeropuerto y comprenden una gran gama de servicios como tiendas libres de impuestos, zonas francas, bancos, alquiler y estacionamiento de vehículos, publicidad en el aeropuerto y restaurantes entre otros.

Para servicio del turista el aeropuerto cuenta con una serie de locales comerciales ubicados en la segunda planta, hall principal y sala de pre embarque en los cuales se encuentra una variedad de productos tales como artesanías, joyería, sombreros (*Panama hat*), cabinas telefónicas, mini *market*, y locales de comida.

*Dirección de Aviación Civil, Normas y métodos recomendados internacionales, Anexo 17, Octava Edición, 2006, Quito-Ecuador*

## **ACTO DE INTERFERENCIA ILICITA**

Nomenclatura internacional utilizada para denominar todos los actos o tentativas destinados a comprometer la seguridad de la aviación civil y del transporte aéreo es decir:

-Apoderamiento ilícito de aeronaves en vuelo

Apoderamiento ilícito de aeronaves en tierra

Toma de rehenes a bordo de aeronaves o en los aeródromos

Intrusión a bordo de una aeronave o en un Aeropuerto de armas o de artefactos o sustancias peligrosas con fines criminales

Comunicación de información falsa que comprende la seguridad de una aeronave en vuelo o en tierra o la seguridad de los pasajeros, tripulación personal de tierra y público en un aeropuerto o en el recinto de una instalación de aviación civil.

También se considera acto de interferencia ilícita la tentativa de realizar cualquiera de las conductas anteriores, o así como la complicidad o el favorecimiento en la realización de los mismos. El departamento de seguridad del Aeropuerto cuenta con personal capacitado en cuanto a seguridad aeronáutica se refiere logrando así un trabajado diario por evitar que suceda algún percance o acto de interferencia ilícita ya sea en las instalaciones aeroportuarias o a bordo de la nave, hasta el momento nunca se ha dado un hecho de tal magnitud.

## **ACTUACION HUMANA**

Aptitudes y limitaciones humanas que inciden en la seguridad operacional, la protección y la eficiencia de las operaciones aeronáuticas.

## **AERÓDROMO**

Area definida en tierra o agua destinada total o parcialmente a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves.

## **AERÓDROMO CONTROLADO**

Aeródromo en el que se facilita el servicio de control de tránsito de aeródromo, pero que no implica que tenga que existir necesariamente una zona de control.

## **AERONAVE**

Toda máquina que puede sustentarse y desplazarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra y que sea apta para transportar pesos útiles (personas o cosas)

## **AEROPUERTO**

Todo aeródromo especialmente equipado y usado regularmente para pasajeros y carga en el tránsito aéreo, y que a juicio de las autoridades competentes del estado posee instalaciones suficientes para ser considerados de importancia en la aviación civil.

## **AEROPUERTO INTERNACIONAL**

Todo aeropuerto que cuenta con facilidades adecuadas al tránsito aéreo internacional, y que el estado contrate en cuyo territorio está situado, designa como aeropuerto de entrada y salida para el tránsito aéreo internacional, en el mismo que se llevan trámites de aduana, migración, sanidad, cuarentena agrícola, y demás procedimientos similares requeridos.

## EN ECUADOR CONTAMOS CON LOS SIQUIENTES AERODROMOS

<b>NOMBRE DEL AEROPUERTO</b>	<b>CIUDAD</b>
AEROPUERTO CHACHUAN	AMBATO, TUNGURAHUA
AEROPUERTO LOS PERALES	BAHIA DE CARAQUEZ
AEROPUERTO SYMOUR-BALTRA	BALTRA, GALAPAGOS
AEROPUERTO MARISCAL LA MAR	CUENCA, AZUAY
AEROPUERTO GENERAL RIVADENEIRA	ESMERALDAS
AEROPUERTO GUALAQUIZA	GUALAQUIZA, MORONA SANTIAGO
AEROPUERTO INTERNACIONAL JOSE JOAQUIN DE OLMEDO	GUAYAQUIL, GUAYAS
AEROPUERTO ATAHUALPA	IBARRA, IMBABRA
AEROPUERTO JIPIJAPA	JIPIJAPA, MANABI
AEROPUERTO CAMILO PONCE ENRIQUEZ	CATAMAYO, LOJA
AEROPUERTO INTERNACIONAL COTOPAXI	LATACUNGA, COTOPAXI
AEROPUERTO JM VELASCO IBARRA	MACARA, LOJA
AEROPUERTO MACAS	MACAS, MORONA SANTIAGO
AEROPUERTO GENERAL M. SERRANO	MACHALA, EL ORO
AEROPUERTO INTERNACIONAL ELOY ALFARO	MANTA, MANABI
AEROPUERTO RIO AMAZONAS	MERA, PASTAZA
AEROPUERTO EL CARMEN	MONTALVO, LOS RIOS
AEROPUERTO LAGO AGRIO	NUEVA LOJA, SUCUMBIOS
PEDERNALES AIRPORT	PEDERNALES, MANABI
AEROPUERTO REALES TAMARINDOS	PORTOVIEJO, MANABI
AEROPUERTO SAN CRISTOBAL	PUERTO BAQUERIZO MORENO, GALAPAGOS
AEROPUERTO DE COCA	PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA
AEROPUERTO DE PUTUMAYO	PUTUMAYO, SUCUMBIOS
AEROPUERTO INTERNACIONAL MARISCAL SUCRE	QUITO, PICHINCHA

AEROPUERTO CHIMBORAZO	RIOBAMBA, CHIMBORAZO
AEROPUERTO SAN CRISTOBAL	SAN CRISTOBAL, GALAPAGOS
AEROPUERTO COSME RENELLA	SALINAS, SANTA ELENA
AEROPUERTO DE SUCUA	SUCUA, MORONA SANTIAGO
AEROPUERTO TAISHA	TAISHA, MORONA SANTIAGO
AEROPUERTO TENA	TENA, NAPO
AEROPUERTO DE TULCAN	TULCAN, CARCHI
AEROPUERTO SANTA ROSA	SANTA ROSA, EL ORO

### **AREA DE MANIOBRAS**

Parte del aeródromo que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, excluyendo las plataformas.

### **AREA DE MOVIMIENTO**

Parte del aeródromo que ha de utilizarse para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, integrada por el área de maniobras y las plataformas.

Aquí contamos con dos pistas, dos cabeceras, taxi way, calle de rodaje, y tres plataformas.

**AREA PÚBLICA** El área de un aeródromo y los edificios en ella comprendidos a la que tienen libre acceso las personas con o sin control.

Estas comprenden el hall principal, parqueadero y segunda planta este último permite al visitante ver la plataforma de aviones por lo tanto la llegada de sus familiares.

## **AREA O ZONA DE SEGURIDAD RESTRINGIDA**

Aquellas zonas o áreas de la parte aeronáutica y aeroportuaria identificadas como zonas de riesgo prioritarias en las que además de controlarse el acceso se aplican otros controles de seguridad, dichas áreas normalmente incluirán entre otras todas las áreas de salida de pasajeros de la aviación comercial entre el punto de inspección y la aeronave, la plataforma, los locales de preparación de embarque de equipajes, incluidas las zonas en que las aeronaves entran en servicio y están presentes el equipaje y la carga inspeccionada, los depósitos de carga, los locales de provisión de alimentos y de limpieza de las aeronaves, las dependencias de comunicaciones y ayudas a la navegación aérea. El acceso a estas zonas estará limitado mediante uso de la autorización o permiso expedido por el Director del aeroportuario.

Todo el personal que trabaja dentro de las instalaciones del aeropuerto tiene que portar obligatoriamente una TCA (*Tarjeta de circulación aeroportuaria*) la misma en la que están especificadas las áreas de circulación permitiendo así un control de manejo de personas que circulan en las áreas restringidas.

## **CALLE DE RODAJE**

Vía definida en un aeródromo terrestre establecida para el rodaje de aeronaves y destinada a proporcionar enlace entre una y otra parte del aeródromo.

## **CARGA**

Todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado o extraviado.

El aeropuerto cuenta con un lugar destinado al transporte de carga las mismas que están a cargo del explotador y con personal capacitado para el manejo de mercancías peligrosas para evitar que a bordo de la aeronave se transporten artículos prohibidos.

*Dirección de Aviación Civil, Normas y métodos recomendados internacionales, Anexo 17, Octava Edición, 2006, Quito-Ecuador*

## **CONTROL DE SEGURIDAD**

Medios para evitar que se introduzcan armas, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancias peligrosos que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita.

Los Filtros de seguridad están ubicados a la entrada de la sala de preembaque en los que trabajan 18 agentes de seguridad divididos en grupos de 6 personas por turno.

## **CORPAC**

Corporación aeroportuaria de Cuenca, es una persona jurídica de derecho privado con finalidad social, sin fines de lucro, cuyo fin es: asumir y desarrollar la transformación, mejoramiento, administración y mantenimiento del aeropuerto de la ciudad de Cuenca.

## **DIAMANTE DE SEGURIDAD**

Area de protección alrededor de las aeronaves estacionadas en el aeropuerto, delimitadas por líneas rectas entre la nariz, puntas de plano y cono de cola de las aeronaves

Para seguridad de la aeronave y pasajeros que abordan el avión es obligatorio que esté colocado el diamante de seguridad sin esa norma no se permite el embarque ni desembarque de pasajeros.

## **EMERGENCIA**

Situación en la cual existen motivos justificados para creer que una aeronave y sus ocupantes están amenazados por un peligro grave e inminente y necesita auxilio inmediato.

*Dirección de Aviación Civil, Normas y métodos recomendados internacionales, Anexo 17, Octava Edición, 2006, Quito-Ecuador*

## **EXPLOTADOR DE AERONAVE**

Persona natural o jurídica que opera una aeronave a título de propiedad o en virtud de un contrato de utilización diferente del fletamiento mediante el cual se le ha transferido legítimamente dicha calidad figurando en uno u otro caso inscrita como tal en el correspondiente.

Registro Aeronáutico Nacional. Persona, organismo o empresa que se dedica o propone dedicarse a la explotación de aeronaves.

El explotador tiene a su cargo el control técnico y operacional sobre la aeronave y su tripulación, incluyendo la conservación de su aeronavegabilidad y la dirección de sus operaciones y es responsable por tales operacionales y por los daños y perjuicios que llegare a derivarse de las mismas.

En el aeropuerto contamos con las siguientes empresas de transporte aéreo: Tame, Aerogal, Lan Ecuador, Air Cuenca y Laensa.

## **INCIDENTE**

Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave que no llegue a ser un accidente que afecte o pueda afectar la seguridad de las operaciones.

## **INFRAESTRUCTURA AEROPORTUARIA Y AERONAUTICA**

Conjunto de instalaciones y ser vicios destinados a facilitar y hacer posible la navegación aérea tales como aeródromos incluyendo pistas calles de rodaje y plataforma señalamientos e iluminación, terminales de pasajeros y carga, ayudas a la navegación tránsito aéreo, telecomunicaciones, meteorología e información aeronáutica, aprovisionamiento, mantenimiento y reparación de aeronaves.

*Dirección de Aviación Civil, Normas y métodos recomendados internacionales, Anexo 17, Octava Edición, 2006, Quito-Ecuador*

## **INSPECCION**

La aplicación de medios técnicos o de otro tipo destinados a identificar y/o detectar armas, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancia peligrosas que puedan utilizarse para cometer un acto de interferencia ilícita.

Para las inspecciones existen máquinas de tecnología avanzada y máquinas de óptima calidad, para filtros: dos máquinas de rayos x, dos monitores, dos arcos detectores de metal con sus respectivos detectores manuales de metales, para el túnel de equipajes: Una máquina de rayos x, un monitor, y la banda transportadora de maletas.

## **MANTENIMIENTO**

Inspección, revisión, reparación, conservación y cambio de partes, tendientes a conservar las condiciones de aeronavegabilidad de una aeronave y componentes de ella.

Este trabajo lo realizan Ing. Mecánicos aeronáuticos quienes obtiene su licencia previo al estudio del tipo de aeronave que van a dar mantenimiento.

## **OPERACIONES AEROPORTUARIAS**

Todas aquellas actividades indispensables desarrolladas dentro del aeródromo que complementa en tierra las actividades aeronáuticas.

## **OACI**

Organización de Aviación Civil Internacional, organización técnica especializada dependiente de las Naciones Unidas, organización mundial que regula el transporte aéreo civil.

## **PARTE AERONAUTICA**

El área de movimiento de un aeropuerto y de los terrenos y edificios adyacentes o las partes de los mismos, cuyo acceso está controlado.

## **PASAJERO PERTURBADOR**

Un pasajero que no respeta las normas de conducta en un aeropuerto o a bordo de una aeronave o no respeta las instrucciones del personal del aeropuerto o de los miembros de la tripulación y por lo consiguiente perturba el orden y la disciplina en el aeropuerto o a bordo de la aeronave.

Dependiendo el percance con el pasajero los agentes de seguridad tienen la facultad de evitar que éste aborde el avión.

## **PISTA**

Aérea rectangular definida en un aeródromo terrestre preparada para el aterrizaje y el despegue de las aeronaves.

## **PLAN DE CONTINGENCIA**

Procedimientos extraordinarios que hacen parte del Plan de seguridad del aeropuerto y que tienen como finalidad coordinar los esfuerzos entre nos distintos organismos, empresas e instituciones para hacer frente a cualquier amenaza o acto de interferencia ilícita que afecte la seguridad de las personas, las aeronaves y las instalaciones aeronáuticas y aeroportuarias.

## **PLAN DE EMERGENCIA**

Procedimiento que debe seguir en un aeródromo para frente a un accidente o incidente que se presente en el propio aeródromo o en sus inmediaciones con el fin de facilitar las operaciones de rescate de víctimas, evacuación de heridos y restablecimiento de las operaciones aeronáuticas.

## **PLATAFORMA**

Area definida en un aeródromo terrestre destinada a dar cabida a las aeronaves para los fines de embarque o desembarque de pasajeros correo o carga, abastecimiento de combustibles, estacionamiento o mantenimiento.

## **PUESTO ESTACIONAMIENTO DE AERONAVES**

Area designada en una plataforma destinada al estacionamiento de una aeronave.

## **PUNTO VULNERABLE**

Todo lugar o instalación de un aeropuerto o conectada con el mismo, susceptible de actos de interferencia ilícita en cuyo caso perjudicaría seriamente su funcionamiento. Se consideran puntos vulnerables en los aeropuertos: las pistas, calles de rodaje, las instalaciones de comunicaciones, servicios de tránsito aéreo y navegación aérea, instalaciones eléctricas, sitios de almacenamiento de agua, combustibles y toda instalación similar a las anteriores.

## **SERVICIOS DE ASISTENCIA EN TIERRA**

Servicio normalmente prestado por entidades privadas a la llegada de vuelos, con el fin de facilitar a las aeronaves que no cuenten con instalaciones propias, servicios de parqueo, reaprovisionamiento de combustible, etc.

## **SERVICIO DE TRANSITO AEREO**

ATS.- Expresión genérica que se aplica según el caso, a los servicios de información al vuelo, alerta asesoramiento de tránsito aéreo, control de tránsito aéreo.

## **SIMULACRO**

Práctica completa de emergencias para verificar periódicamente si los procedimientos establecidos en el Plan de Emergencia son los adecuados y analizar los resultados de la verificación a fin de mejorar su eficacia, así mismo en los simulacros se verifica la eficiencia de las instalaciones, servicios y del personal que deba intervenir en los distintos sucesos.

En el aeropuerto se realiza un simulacro anual y cada persona tiene un rol diferente para colaborar en el mismo, el simulacro se basa en el Plan de Emergencia.

## **TORRE DE CONTROL,**

Dependencia establecida para facilitar servicio de control de tránsito aéreo.

La torre de control es la única instalación del aeródromo que es manejada por personal DAC.

*Dirección de Aviación Civil, Normas y métodos recomendados internacionales, Anexo 17, Octava Edición, 2006, Quito-Ecuador*

### 3.- CAPITULO 1

#### 3.1.-DESCRIPCION INFRAESTRUCTURA DEL AERÓDROMO

**NOMBRE:**

Aeropuerto Mariscal La Mar de Cuenca

**COORDENADAS:**

025322 Sur 0785904 Oeste

**ELEVACION / TEMPERATURA:**

2.531,67 m / 24.8°C

**TIPOS DE TRANSITO PERMITIDO:**

**IFR / VFR:**

IFR: Aterrizaje instrumental, el piloto aterriza de acuerdo a la información de los dispositivos colocados tanto en las cabeceras y en el avión.

VFR: Aterrizaje visual, el piloto aterriza mediante su visualización hacia la pista

**HORAS DE FUNCIONAMIENTO:**

Operativo de 05:30 a 21:00 horas

**ADUANAS E INMIGRACION:**

NIL (No Hay)

**OFICINA DE NOTIFICACION METEREOLÓGICA:**

HJ (En horas de operaciones)

**ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE:**

HJ

**SEGURIDAD:**

HJ

**TIPOS DE COMBUSTIBLE / LUBRICANTE:**

JET A-1 /AVGAS 100LL

**INSTALACIONES /CAPACIDAD DE REABASTECIMIENTO:**

1 Tanquero

**ESPACIO DE HANGAR PARA AERONAVES VISITANTES:**

NIL

**HANGAR AEROPOLICIAL:**

HJ

**INSTALACIONES PARA REPARACION DE AERONAVES VISITANTES:**

No disponible, reparaciones menores previo acuerdo con compañías locales

### **3.2 INSTALACIONES Y SERVICIOS PARA LOS PASAJEROS:**

Hoteles:

En la ciudad

Restaurantes:

HJ

Locales comerciales artesanías:

HJ

Información Turística ITUR:

HJ

Oficina de servicio al pasajero DAC:

HJ

Oficinas Aerolíneas, Tame, Aerogal, AirCuenca, Lan:

HJ

### **SERVICIO DE SALVAMIENTO Y EXTINCION DE INCENDIOS**

Categoría del AD para la extinción de incendios:

CAT 6

Equipo de salvamento:

2 OSHKOSH T-1500

3000 de agua natural, 420 galones de AFFF (*espuma*) y 1000 libras de P.Q.S  
(Polvo químico seco)

## DATOS SOBRE LA PLATAFORMA, CALLE DE RODAJE Y PUNTOS DE VERIFICACION

Superficie y resistencia de la Plataforma:

Concreto

Anchura, superficie y resistencia de las calles de rodaje:

Anchura: 20m

Superficie: Pavimento

Resistencia: S/WL 18182

DW 25000 – DW 40909

Señales y LGT de RWY y LGT:

RWY: Designación, TDZ, CL, THR, borde extremo de pista señalados

TWY. CL, y extremos, señalados

### CARACTERISTICAS FISICAS DE LA PISTA:

NR-RWY	DIMENSIONES	RESISTENCIA Y SUP	ELEVACION
05	1900 X 36	S/WL 18182 DW 25000 DW 40909 PAVIMENTO	2.531.73 m
23	1900 x36	S/WL 18182 DW 25000 DW 40909 PAVIMENTO	2.516.45m

*Dirección de Aviación civil, manual AIP, 2007 Quito-Ecuador*

### 3.3-CONDICIONES GENERALES Y METEREOLÓGICAS

El aterrizaje y despegue de aeronaves en el aeropuerto de Cuenca depende mucho de las condiciones meteorológicas en la que este se encuentre, pudiendo variar de acuerdo a las siguientes condiciones:

- **Viento Dominante.-** Es la dirección por donde vienen el viento hacia la aeronave por lo general se concentra al noreste de la pista, el mismo que es detectado mediante el censor ubicado en la cabecera 23 o en caso de aterrizajes visuales mediante la manga de viento.
- **Temperatura del Aire.-** Es muy factor muy importante y decisivo dentro de la aviación puesto que el Técnico Operacional de Vuelo se basa en estos datos para realizar su peso y balance por lo tanto determinar la cantidad de peso que lleva la aeronave, mientras más frío está el aire el ambiente está más denso pudiendo así llevar más pero o al contrario mientras más calor el aire es menos denso por lo tanto se lleva menos peso, por esta razón las horas vuelo se concentran más en horas cuando hace más frío. Estadísticamente se han registrado una media de la temperatura en Cuenca dando como resultado una mínima de  $-1,0^{\circ}\text{C}$ , una media de  $16,3^{\circ}\text{C}$ , una máxima de  $27,5^{\circ}\text{C}$ .
- **Vientos Cruzados.-** Esta condición se da cuando los vientos dominantes vienen de varias direcciones.
- **Precipitación.-** Estadísticamente los meses de mayor precipitación es abril y de menos precipitación es agosto, cabe recalcar que aunque haya un fuerte aguacero los aviones aterrizan y despegan sin problema siendo más bien la llovizna lo que restringe las operaciones de los vuelos debido a la manera irregular en la que se precipitan las gotas hacia el suelo.

- **Cierre de Aeropuerto.-** Se considera aeropuerto cerrado cuando dos de los factores importantes se encuentran bajo mínimas ocasionando así el cierre temporal de operaciones hasta que mejoren las condiciones meteorológicas en el espacio aéreo por lo tanto ninguna aeronave despegue o aterrice salvo autorización del operador en la torre de control hacia el piloto de la aeronave. Los factores son los siguientes:

**1.- Techo de nubes.-** Para considerarse bajo mínimas las nubes deben estar bajo los 250 metros y el cielo cubierto 5 octavos o más.

**2.- Visibilidad.-** La mínima se considera hasta 4.5 km sumado la niebla y llovizna.

Para deducir las condiciones meteorológicas en el Aeropuerto Mariscal la Mar se requiere de los siguientes factores:

Ing. en Meteorología.- Es la persona que se encuentra en la torre de control, recibe y provee datos al TOV, Piloto y coordina con el torrista.

Parque Meteorológico.- Se encuentra ubicado al costado de la pista y consta de una garita meteorológica en la que encontramos:

- Higómetro.- Mide la humedad relativa
- Termómetro de temperatura máxima
- Termómetro de temperatura mínima
- Pluviómetro.- Mide la precipitación
- Anemómetro.- Mide la dirección y velocidad del viento
- 

Censores.- Están ubicados en la cabecera 23 y mediante el sistema AWOS emite una señal al receptor la misma que plasma la información en un computador que maneja el Ing. Meteorólogo

**3.4.-AERONAVES QUE ACCEDEN A CUENCA, PARA TRANSPORTE DE PASAJEROS Y CARGA, CANTIDAD MAXIMA DE PERSONAS A BORDO**

**A320 TAME**



Título: A320 TAME Autor: Claudia Flores Fuente: Propia

<b>MODELO</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>TIPO</b>	<b>FABRICANTE</b>	<b>EMPRESA</b>
A-320	148	COMERCIAL	AIRBUS	TAME

## A318 LAN



Título: A-318LAN

Autor: Claudia Flores

Fuente: Propia

MODELO	PASAJEROS	TIPO	FABRICANTE	EMPRESA
A-318	148	COMERCIAL	AIRBUS	LAN

## BOING 737 AEROGAL



Título: Boing 737 Aerogal Autor: Claudia Flores Fuente: Propia

MODELO	PASAJEROS	TIPO	FABRICANTE	EMPRESA
BOING-737	118	COMERCIAL	BOING COMERCIAL AIRPLANES	AEROGAL

## EMBRAER 190 TAME



Título: Embraer 190 Tame Autor: Claudia Flores Fuente: Propia

MODELO	PASAJEROS	TIPO	FABRICANTE	EMPRESA
EMBRAER 190	104	COMERCIAL	EMBRAER	TAME

## EMBRAER 170 TAME



Título: Embraer 170 Tame Autor: Claudia Flores

Fuente: Propia

<b>MODELO</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>TIPO</b>	<b>FABRICANTE</b>	<b>EMPRESA</b>
EMBRAER 170	76	COMERCIAL	EMBRAER	TAME

## MISIONES



Título: MISIONES    Autor: Claudia Flores    Fuente: Propia

<b>MODELO</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>TIPO</b>	<b>FABRICANTE</b>	<b>EMPRESA</b>
CESSNA 206	4	HELICE	CESSNA AVIATION	MISIONES

## CAZA DORNIER



Título: CAZA Dornier Autor: Claudia Flores

Fuente: Propia

<b>MODELO</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>TIPO</b>	<b>FABRICANTE</b>	<b>EMPRESA</b>
CAZA-DORNIER	32	CARGA-MILITAR	DORNIER	FAE

## AEROGAL VIP



Título: Aerogal VIP Autor: Claudia Flores Fuente: Propia

<b>MODELO</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>TIPO</b>	<b>FABRICANTE</b>	<b>EMPRESA</b>
DORNIER	32	COMERCIAL	DORNIER	AEROGAL VIP

## VUELO INTERNO PRIVADO



Título: Vuelo Interno Privado

Autor: Claudia Flores

Fuente: Propia

<b>MODELO</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>TIPO</b>	<b>FABRICANTE</b>	<b>EMPRESA</b>
PEPER PA-28	8	UTILITARIO CIVIL	PIPER AIRCRAFT	PRIVADO

## AEROPOLICIAL



Título: Aeropolicial Autor: Claudia Flores

Fuente: Propia

MODELO	PASAJEROS	TIPO	FABRICANTE	EMPRESA
MC DONALD DOUGLAS 5307	4	AUXILIO	MC DONALD DOUGLAS	AEROPOLICIAL

## BOING 737-500 AIR CUENCA



Título: Boing 737-500 Air Cuenca Autor: Claudia Flores Fuente: Propia

MODELO	PASAJEROS	TIPO	FABRICANTE	EMPRESA
BOING 737-500	118	COMERCIAL	BOING	AIR CUENCA

## LOGISTICO FAE



Tema: Logístico FAE Autor: Claudia Flores

Fuente: Propia

MODELO	PASAJEROS	TIPO	FABRICANTE	EMPRESA
BOING 727-100	189	COMERCIAL	BOING	FAE

## AVION PRESIDENCIAL



Título: Avión Presidencial    Autor: Claudia Flores    Fuente: Propia

<b>MODELO</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>TIPO</b>	<b>FABRICANTE</b>	<b>EMPRESA</b>
LEGACY-600	16	AVION DE NEGOCIOS	EMBRAER	AVION PRESIDENCIAL

## AVION VICE-PRESIDENTE



Título: Avión Vice-Presidente

Autor: Claudia Flores

Fuente: Propia

<b>MODELO</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>TIPO</b>	<b>FABRICANTE</b>	<b>EMPRESA</b>
ABRO 718	32	MILITAR	BRITISH AERO SPACE	AVION VICE- PRESIDENCIAL

## LAENSA



Título: Laensa

Autor: Claudia Flores

Fuente: Propia

<b>MODELO</b>	<b>PASAJEROS</b>	<b>TIPO</b>	<b>FABRICANTE</b>	<b>EMPRESA</b>
LEAR JET	12	AVION DE NEGOCIOS	GOLDEN EAGLE	LAENSA

## SAEREO



Título: Saereo

Autor: Claudia Flores

Fuente: Propia

MODELO	PASAJEROS	TIPO	FABRICANTE	EMPRESA
EMBRAER 120	30	COMERCIAL	EMBRAER	SAEREO

## **4.-CAPITULO II**

### **FLUJO TURISTICO EN EL AEROPUERTO MARISCAL LA MAR DE CUENCA**

#### **4.1 INFORMACION TURISTICA**

La información turística es un conjunto de servicios que se prestan al turista para informarle y orientarle durante su viaje o su estancia de destino, la información puede ser transmitida por informadores turísticos en oficinas de turismo o a través de guías interpretes, o acompañantes de grupo, pero también por medios de telecomunicación y telemática como internet.

La Información turística es un pilar fundamental dentro de las instalaciones aeroportuarias debido a la cantidad de pasajeros que necesitan saber a cerca de un lugar donde hospedarse, donde comer, lugares turísticos, etc.

Para ello en el Aeropuerto Mariscal La Mar se encuentra ubicado el counter de información turística i-Tur, que es el único canal de comunicación con los turistas que arriban y salen de la ciudad; esta entidad, inició sus actividades en el mes de octubre del año 2008, con el objetivo de brindar información, apoyo y asesoría a los turistas dentro del terminal aéreo.

El posicionamiento de la oficina ha tenido su proceso de establecimiento y entendimiento con el público que la visita, sus necesidades, requerimientos y la solución de sus inquietudes.

i-Tur es una fundación de turismo sin ánimo de lucro cuyo directorio está establecido de la siguiente manera:

El Alcalde de Cuenca

El Concejal Presidente de la Comisión de Turismo, quien es el Vicepresidente del Directorio

El Presidente de la Comisión de Finanzas

El Concejal Presidente de la comisión de Cultura

Un delegado del ministerio de Turismo

El Presidente de la Cámara de Turismo o su delegado

El Presidente de la Bolsa Internacional de Turismo o su delegado

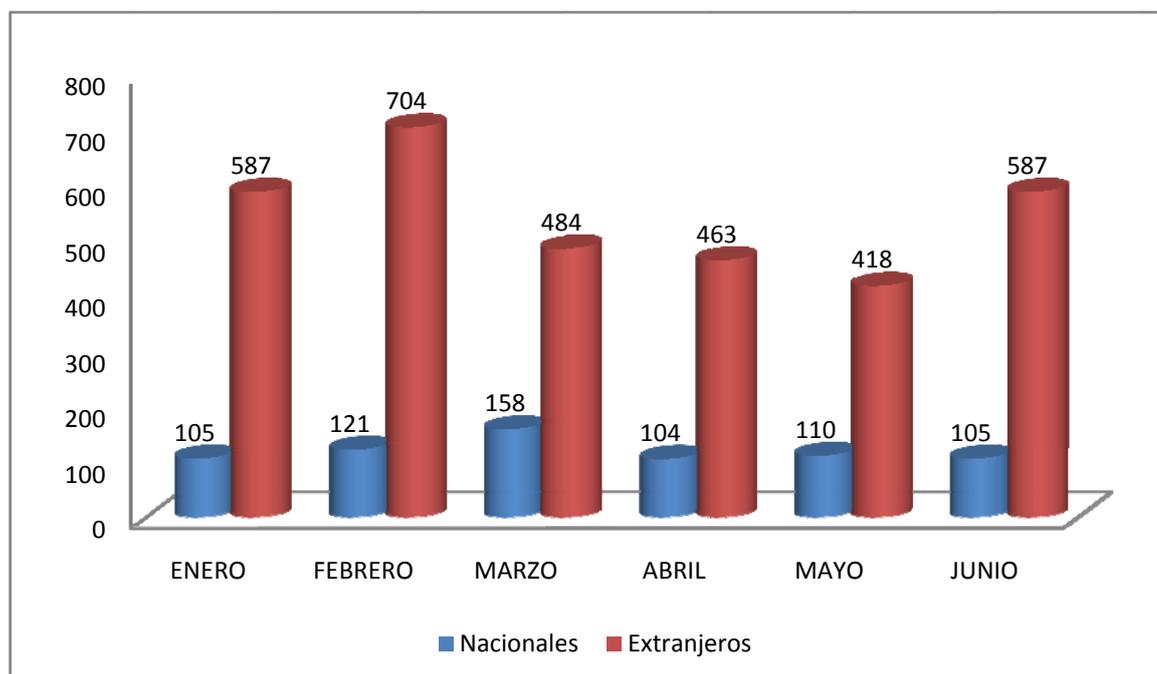
Un delegado de las universidades que impartan carreras de Turismo

Dos delegados de los gremios turísticos legalmente constituidos y serán elegidos entre sus miembros.

Un delegado de los Gremios Artesanales legalmente constituidos.

Es un importante sitio de consulta para todo viajero que requiera asesoría sobre atractivos turísticos, restaurantes, tours dentro y fuera de la ciudad, reserva y consulta sobre disponibilidad en hospedaje, facilitación de transporte turístico, información de vuelos cancelados y/o atrasados, así como confirmación y reserva de vuelos domésticos e internacionales, distancias, costos, entre otros servicios inherentes a los requerimientos de un viajero y visitante. Además cuenta con un variado número de *flyers* que contienen todo en cuanto a información turística se refiere.

A continuación estadísticas sobre visitantes durante el primer semestre del año 2010 que han requerido de información turística.



Estadísticas y datos son proporcionados por oficina i-Tur Aeropuerto Mariscal la Mar

MES	TURISTAS NACIONALES	PORCENTAJE	TURISTAS EXTRANJEROS	PORCENTAJE	TOTAL VISITAS
<b>ENERO</b>	105	15,17	587	84,83	<b>692</b>
<b>FEBRERO</b>	121	14,67	704	85,33	<b>825</b>
<b>MARZO</b>	158	24,61	484	75,39	<b>642</b>
<b>ABRIL</b>	104	18,34	463	81,66	<b>567</b>
<b>MAYO</b>	110	20,83	418	79,17	<b>528</b>
<b>JUNIO</b>	105	15,17	587	84,83	<b>692</b>
<b>TOTAL</b>	<b>703</b>	<b>17,81</b>	<b>3243</b>	<b>82,18</b>	<b>3946</b>

## RESUMEN ESTADISTICO

El número de turistas nacionales correspondientes al primer semestre del año ascendió a **703** personas y **3243** extranjeros dando un total de **3946** turistas.

Este dato refleja un incremento de turistas en relación al 1er semestre del año 2009, en el cual la cantidad de turistas nacionales correspondía a **598** y extranjeros **3029** dando un total de **3627** visitantes al i-Tur centro; es decir el incremento para el 2010 ha sido de **319** turistas que en porcentaje representaría un **8.08%**.

---

Estos datos son proporcionados por oficina i-tur aeropuerto Mariscal la Mar de Cuenca.

## 4.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PASAJEROS DEL TRANSPORTE AEREO

Dentro del Aeropuerto Mariscal la Mar se encuentra la oficina de servicio al pasajero cuya administración y manejo depende directamente de la Dirección de Aviación civil (DAC), y dentro de sus funciones están orientar al pasajero del transporte aéreo internacional y doméstico sobre sus obligaciones y derechos en procura de obtener una solución oportuna y eficiente que garantice el mejor de los servicios de transporte aéreo.

### DERECHO A SER INFORMADOS:

Los pasajeros tienen derecho a ser informados sobre:

- Cualquier cambio o circunstancia que afecte la reserva acordada por lo menos con cuatro horas de anticipación al vuelo
- La compensación y asistencia que le corresponde en caso de la negación de embarque por sobreventa, cancelación y retraso.
- El procedimiento de embarque y/o cambio de las condiciones de vuelo si lo hubiere.
- Antes y durante el vuelo sobre su seguridad (uso de equipos de emergencia, evacuación, etc), mediante demostraciones físicas, anuncios, medios audiovisuales o cualquier otro medio.
- Demoras, cancelaciones y desvíos durante el vuelo, que esté al alcance de la tripulación.
- El boleto o ticket físico o electrónico es el contrato entre el pasajero y la aerolínea

- La pérdida del boleto aéreo o su destrucción no invalida la existencia del contrato. El pasajero podrá acreditarse con cualquier otro documento y tendrá derecho a la expedición de uno nuevo o al reembolso de su valor, en caso de que éste sea reembolsable, previa comprobación de esta situación.

#### TARIFAS:

La tarifa es el precio que el pasajero paga por el servicio de un transporte aéreo, de un punto de origen a otro de destino. La tarifa debe ser respetada por la aerolínea mientras el boleto conserve su vigencia.

#### DESCUENTOS EN TARIFAS:

Mayores de 65 años y discapacitados con certificado CONADIS, pagan el 50% en todas las tarifas ofrecidas en el mercado.

Residentes permanentes en Galápagos el 50% de la tarifa establecida, hasta doce contratos de transporte al año, residentes temporales hasta dos contratos de transporte al año.

Las personas de la tercera edad y discapacitados que puedan acogerse a la rebaja de residentes en Galápagos, se acogerán a una de las dos rebajas.

El pasajero podrá acceder a tarifas con descuentos establecidos en leyes especiales, a tarifas diferenciadas, promocionales y orto tipo que establezca la normativa IATA o la propia aerolínea.

## PREFERENCIAS DE ABORDAJE:

- Personas con necesidades especiales y sus acompañantes, así como los menores no acompañados y los mayores adultos, en su orden, tendrán derecho a tener prioridad en el embarque
- Pasajeros VIP (*very important person*)

En caso de negación de embarque, interrupción del transporte, cancelación o retraso de cualquier duración estos pasajeros tendrán derechos a recibir atención prioritaria.

## SERVICIO DE CALIDAD

La aerolínea debe ofrecer un servicio de transporte aéreo con niveles óptimos de:

- Seguridad, eficiencia y calidad
- Puntualidad y cumplimiento de itinerarios
- Atención al usuario del transporte aéreo, en tierra y durante el vuelo

El pase de abordar es la garantía de cobertura para todas las obligaciones y responsabilidades por parte del transportador.

## TRANSPORTE DE EQUIPAJE

- El pasajero tiene derecho a transportar consigo y en el mismo vuelo, la cantidad de equipaje y peso de acuerdo a la tarifa y políticas de la aerolínea
- En caso de exceso de equipaje deberá pagar en el lugar de origen el valor correspondiente adoptado por la aerolínea
- La aerolínea entrega una taquilla por cada pieza que deberá ser conservado como documento de reclamo o para retiro del mismo
- Como equipaje de mano podrá llevar los artículos y demás pertenencias necesarias y aprobadas para su uso, comodidad y convivencia durante el viaje
- Cualquier irregularidad deberá ser denunciada ante el oficial de equipaje de la aerolínea, en el lugar de recepción del equipaje, la línea aérea no acepta reclamos después de haber pasado este punto.
- La aerolínea responderá únicamente ante la pérdida, sustracción o deterioro del equipaje que se le haya entregado para su custodia.
- En caso de transportar objetos valiosos como: joyas, dinero, cheques, artículos electrónicos, cámaras, documentos negociables, y otros valores, en la maleta de custodia, en caso de haber un daño, sustracción o pérdida del equipaje, la aerolínea no tiene responsabilidad sobre estos valores u objetos, a menos que se haga una declaración de valor y se adquiera el seguro correspondiente.

## INDEMNIZACIONES Y COMPENSACIONES:

Los pasajeros tendrán derecho a las siguientes compensaciones:

### **Por retraso:**

- Un refrigerio y una llamada telefónica, que no exceda de tres minutos, al lugar de elección del pasajero cuando el retraso sea mayor de dos horas e inferior a cuatro
- Desayuno, almuerzo o comida según la hora, cuando el retraso sea superior a cuatro horas e inferior a seis.
- Además de alimentación y hospedaje en los casos que sea necesario pernoctar, gastos de traslado o el reembolso a elección del pasajero, cuando el retraso sea superior a 6 horas.

### **Por interrupción del transporte:**

- Si el pasajero no opta por la devolución de la parte proporcional del precio correspondiente al tramo no cubierto, se le compensará la demora sufrida hasta la reanudación del viaje

### **Por cancelación del vuelo:**

- Se le cubrirá los gastos de hospedaje en los casos que sea necesario pernoctar y de traslado si es que, teniendo la reserva confirmada y habiéndose presentado oportunamente en el aeropuerto, no se le hubiese reintegrado el valor neto del boleto ni se le hubiese conseguido otro vuelo para el mismo día.

**Por sobreventa:**

- La aerolínea deberá proporcionarle el viaje a su destino final en el siguiente vuelo que cuente con espacio disponible, en la misma fecha y ruta. En el caso de no disponer de vuelo, la aerolínea deberá hacer las gestiones necesarias para su embarque en otra aerolínea a la mayor brevedad posible.

**TRANSITO Y CONEXIONES:**

Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables, en lo pertinente a los usuarios en tránsito o conexiones que no pueden continuar su viaje por causas imputables al transportista.

**COMPENSACION ADICIONAL:**

El pasajero tiene derecho a ser compensado con una suma equivalente al 25% del valor del trayecto incumplido, pagado en efectivo o en cualquier otra forma aceptada por el pasajero:

( bono para la adquisición de boletos, reconocimiento de millas, etc) en los siguientes casos:

- Sobreventa: si no hay acuerdo directo con el pasajero por el cual éste acepte no viajar voluntariamente en el vuelo previsto.
- Demora superior a seis horas en el vuelo por causa imputable al transportista aéreo.

Cuando el viaje se cancele o se retrase por condiciones meteorológicas o por desperfectos mecánicos, que afecten a la seguridad de las operaciones, la aerolínea quedará liberada de responsabilidad, devolviendo el precio del boleto, si así lo desea el pasajero.

## **DEBERES**

### **RESERVAR, CONFIRMAR Y EMBARCAR**

Ejecutar la reserva personal o telefónicamente no garantiza el cupo posterior a la reserva, el pasajero debe confirmar con 24 horas de anticipación al vuelo, en rutas nacionales y con 72 horas para rutas internacionales antes de embarcar, también puede confirmar personal o telefónicamente proporcionando el número de ticket o boleto aéreo.

Los pasajeros de rutas nacionales deben chequear con una hora de anticipación antes de la salida del vuelo.

Los pasajeros de los vuelos internacionales deben chequearse con dos horas antes o según el tiempo que solicite la aerolínea, cumplidos los trámites de migración el acceso a la sala de pre-embarque será de 45 minutos antes de la hora de salida del vuelo.

Si el pasajero no se presenta dentro del tiempo estipulado por la aerolínea una vez chequeados todos los pasajeros confirmados previamente a cerrar al vuelo, la aerolínea podrá disponer de ese cupo a favor de otros pasajeros que estén en la lista de espera los que posean reservación según el orden de presentación en el mostrador de la aerolínea.

## **Entrega de documento:**

**Vuelos Nacionales.-** El pasajero deberá llevar consigo el boleto aéreo y su documento de identificación personal ( cédula o pasaporte vigente)

**Vuelos internacionales.-** El pasajero deberá llevar consigo el boleto aéreo su pasaporte vigente, cédula, visa, dependiendo del país o países a los cuales vaya a ingresar así como el certificado de vacuna cuando el país de ingreso requiera este requisito.

**Pago de tasa e Impuestos.-** La tasa por el uso del terminal y el pago de impuestos estará incluido en el valor total del boleto aéreo nacional.

En vuelos internacionales el pasajero deberá realizar el pago de tasas por uso del terminal, luego del chequeo en los mostradores de la aerolínea, antes del control de migración y filtros de seguridad.

## **TRANSPORTE DE ANIMALES (MASCOTAS)**

El pasajero que transporta animales deberá disponerlos en jaulas apropiadas con las máximas condiciones de seguridad de higiene sus mascotas deberán contar con los certificados de sanidad y vacunación así como los demás requisitos exigidos por el país de destino o de tránsito.

## **SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO**

Todas las aerolíneas deben tener un Sistema de Atención al usuario para recibir y atender las quejas, reclamos y sugerencias, ofreciendo soluciones inmediatas o en todo caso transmitir en requerimiento a la persona o dependencia que deba darle solución a la mayor brevedad posible.

El explotador del aeropuerto deberá contar como mínimo con un sistema informativo que incluya medios efectivos de llegada y salida de vuelos.

### **SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN QUE ORIENTE AL USUARIO**

Infraestructura adecuada a las necesidades del usuario particularmente considerando el desplazamiento de personas discapacitadas.

En cuanto a sistema informativo, señalización en general y personas discapacitadas el aeropuerto Mariscal La Mar cuenta con un claro y entendible sistema de comunicación en cada pantalla ubicada sobre cada mostrador de la aerolínea, a lo largo del hall principal, sala de pre embarque y patio de comidas, además cuenta con la infraestructura adecuada para personas discapacitadas tales como baños, ascensores, y estacionamiento.

---

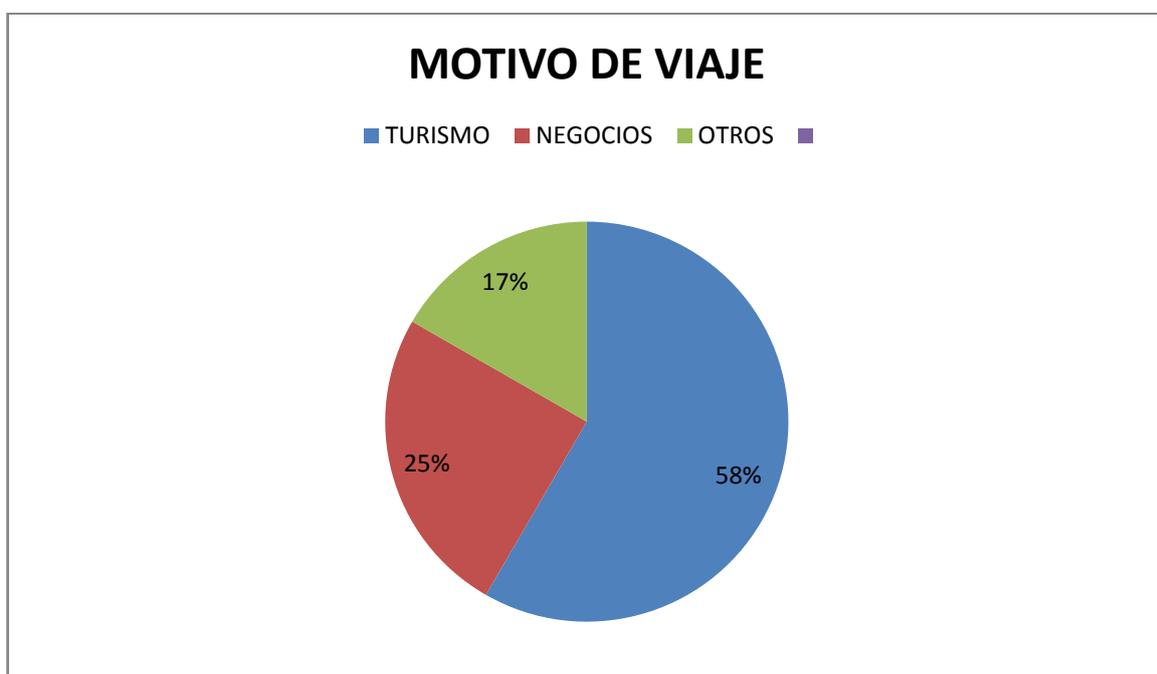
Bibliografía: Convenio de Montreal 1999 OACI.- Para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo.

Decisión 619 de la Comunidad Andina.- Normas de Armonización de los derechos y obligaciones de los usuarios y transportistas y operadores de servicios de transporte aéreo.

Ley de aviación civil- Código Aeronáutico-Ley del anciano-Ley de discapacitados-Ley especial para la provincia de Galápagos-Decreto ejecutivo 1352, septiembre 29, 2008-Contrato de transporte entre la aerolínea y el usuario.

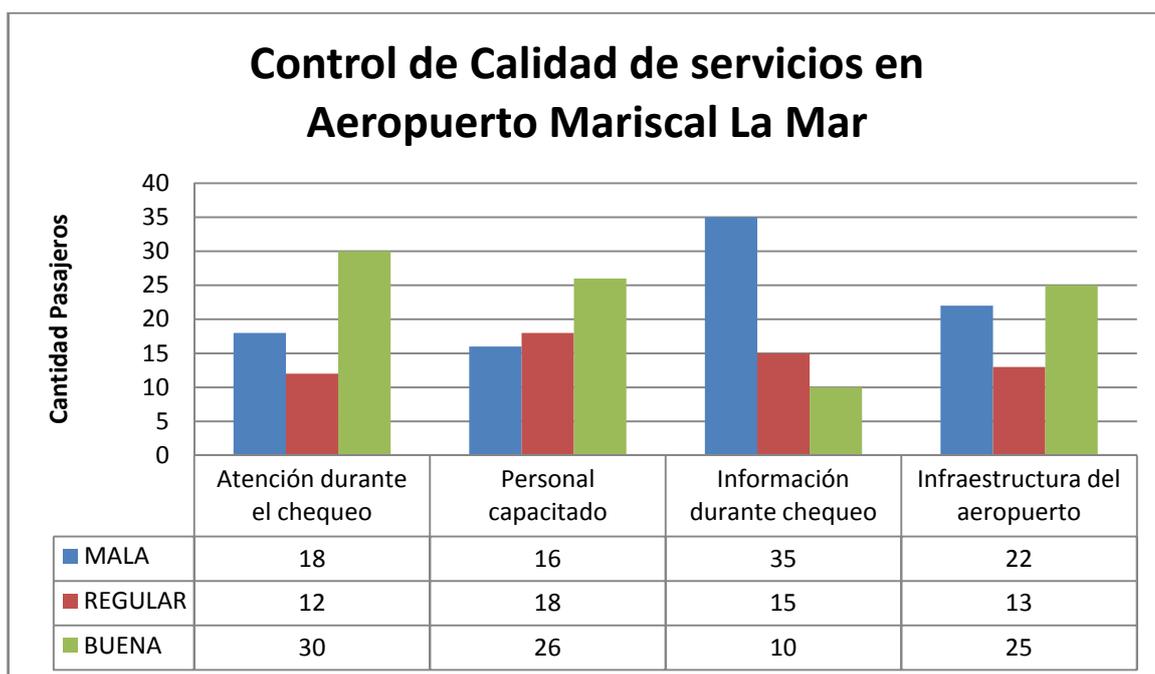
### 4.3 CUADROS Y ENCUESTAS

#### ENCUESTA REALIZADA A PASAJEROS AEROPUERTO MARISCAL LA MAR



ACTIVIDAD	TURISMO	NEGOCIOS	OTROS	TOTAL
Número pasajeros	35	15	10	60

Se realizó encuestas a 60 pasajeros siendo una muestra de un 10 % de un total de 600 pasajeros que viajaron durante el mes de abril del 2010 en las aerolíneas: Tame, Aerogal, Lan y air Cuenca, dando como resultado que el 58% de pasajeros ha visitado Cuenca como motivo de viaje Turismo, el 25% su motivo de visita es por negocio y el 17% Otros especificando es un mayoría por chequeos médicos, vemos aquí una alta incidencia de turistas que visitan nuestra ciudad.

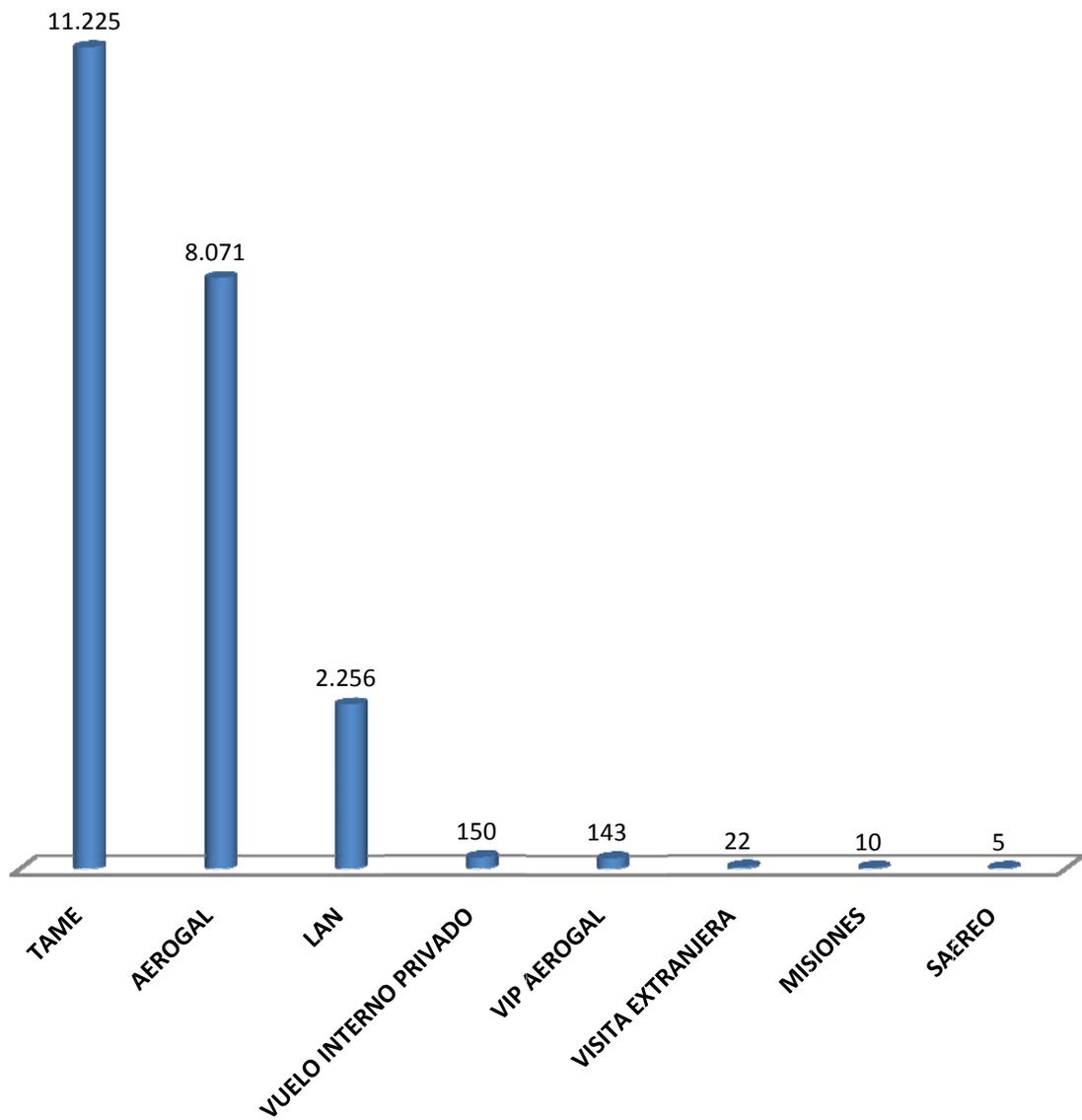


Título:Control de calidad de servicios en el Aeropuerto Mariscal La Mar Fuente: Propia Autor: Claudia Flores

Se realizó la encuesta durante el mes de abril del 2010 con una muestra del 10% de 600 pasajeros que viajaron los días sábados en las aerolíneas: Tame, Aerogal, Lan, Air Cuenca, dando como resultado que la mínima valoración la atribuyen a la falta de información durante el chequeo de su pasaje además los pasajeros sobretodo extranjeros manifestaron que la falta del habla de Inglés perjudica la comunicación entre aerolínea y pasajero, en cuanto a la atención durante el chequeo, pasajeros opinan en su mayoría que es buena, en cuanto a capacitación de personal la mayoría de pasajeros en su opinión es buena, y en cuanto a la infraestructura se refiere, 25 pasajeros opinan que están conformes con el terminal aéreo que ésta se adapta a la ciudadanía pero que sería bueno que existan mayor frecuencia en los vuelos y en lo posible salidas internacionales.

## SEPTIEMBRE DEL 2009

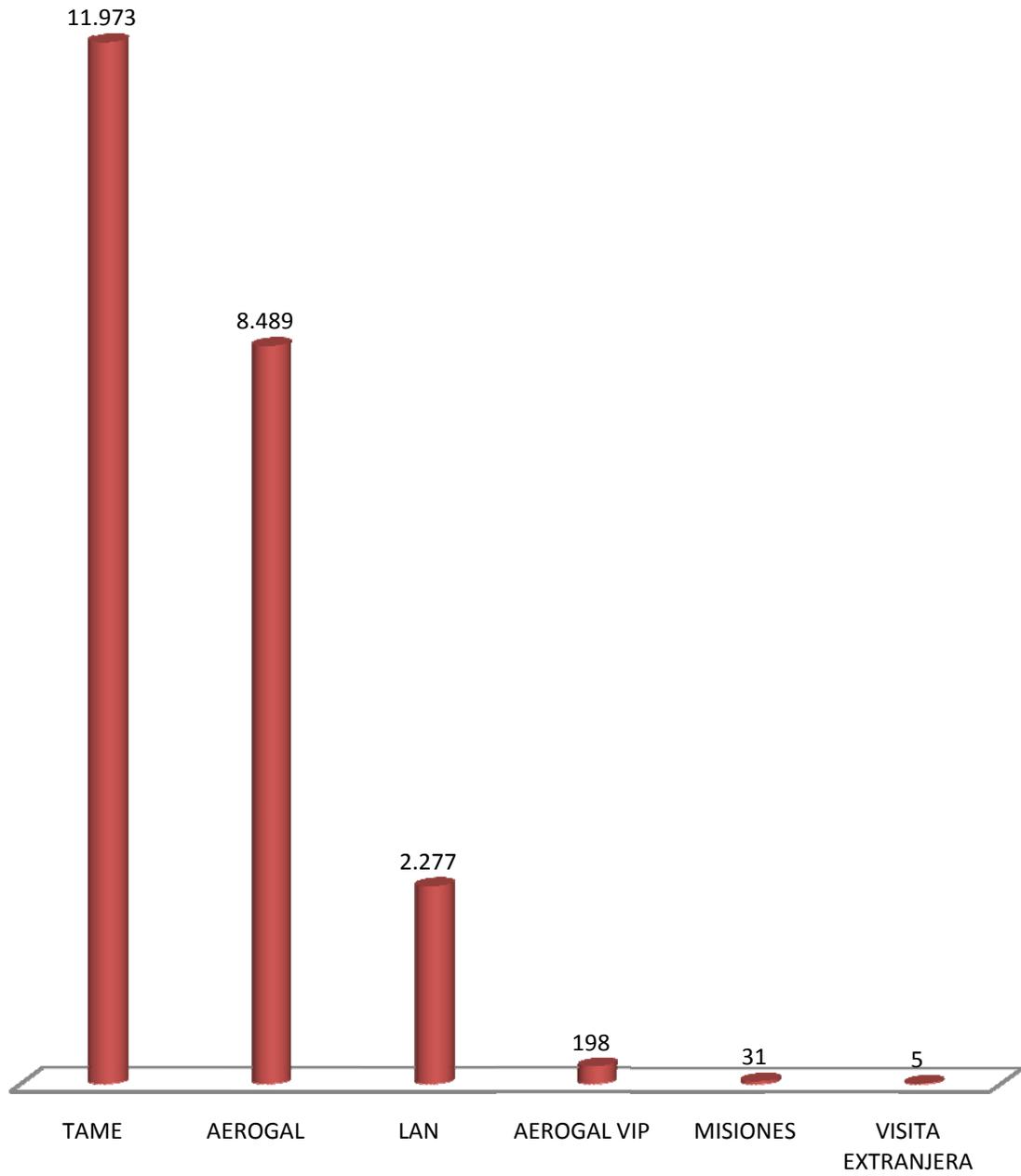
■ NUMERO PASAJEROS



TOTAL PASAJEROS: 21.882

# OCTUBRE 2009

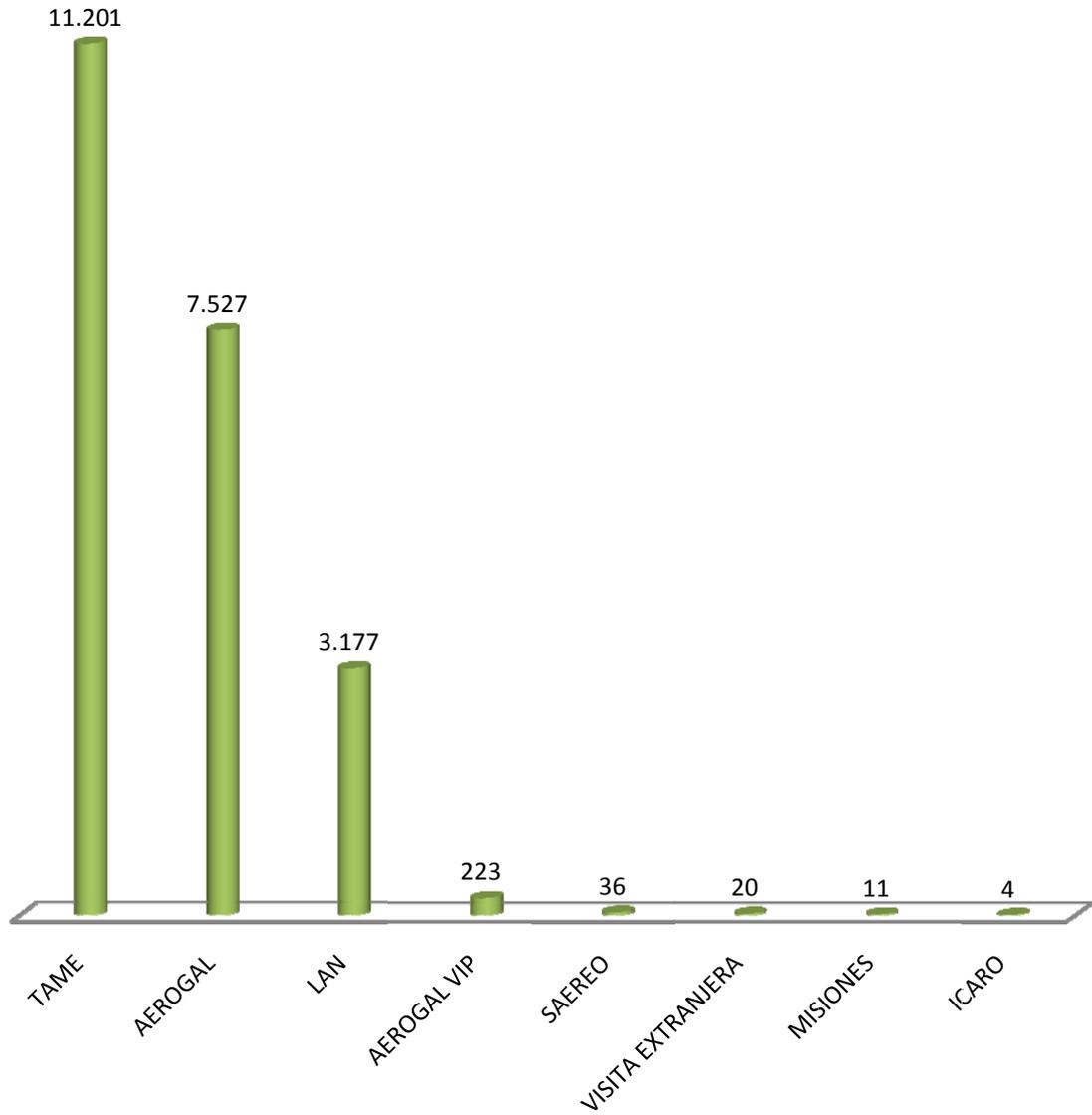
■ NUMERO PASAJEROS



TOTAL PASAJEROS: 22.973

# NOVIEMBRE 2009

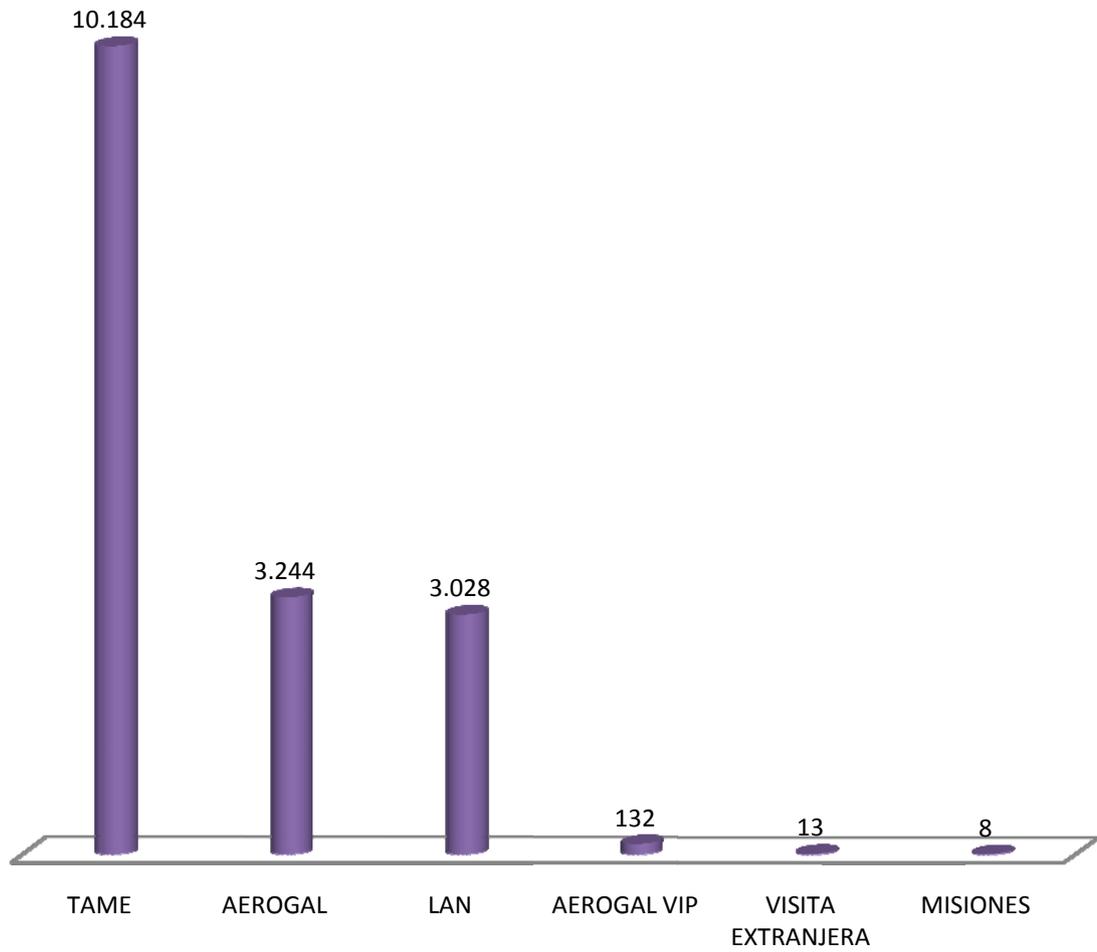
■ NUMERO PASAJEROS



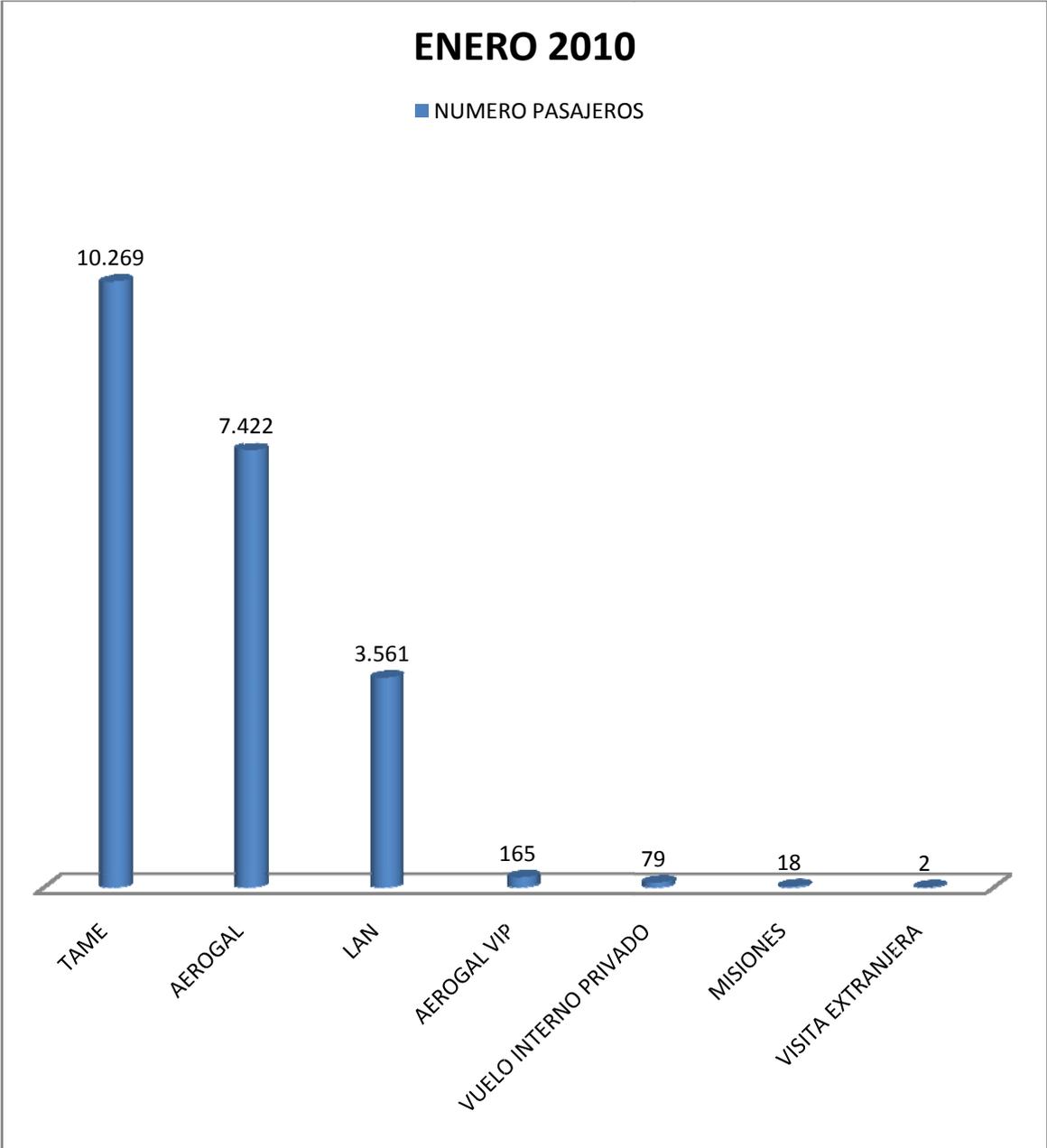
TOTAL PASAJEROS: 22.199

## DICIEMBRE 2009

■ NUMERO PASAJEROS



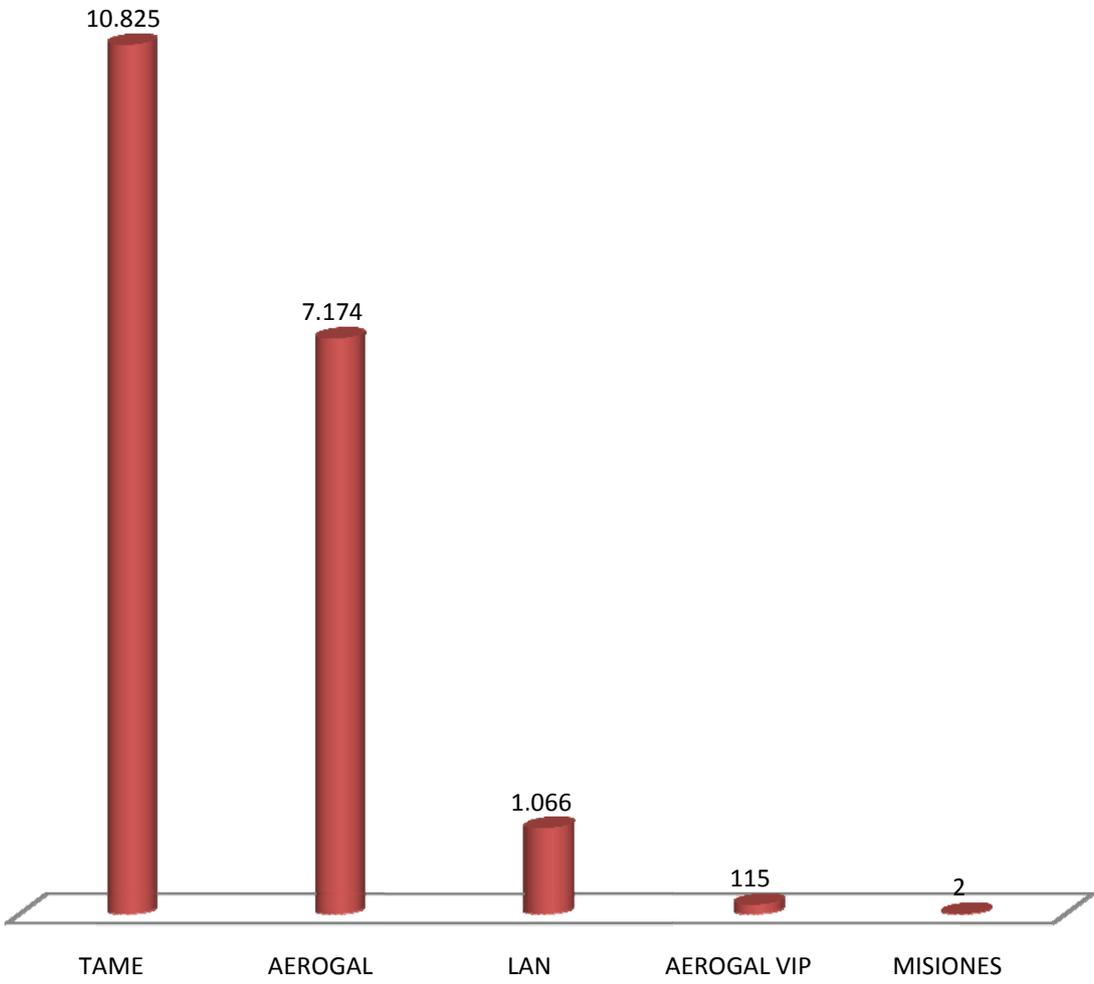
TOTAL PASAJEROS: 16.609



TOTAL PASAJEROS: 21.516

# FEBRERO 2010

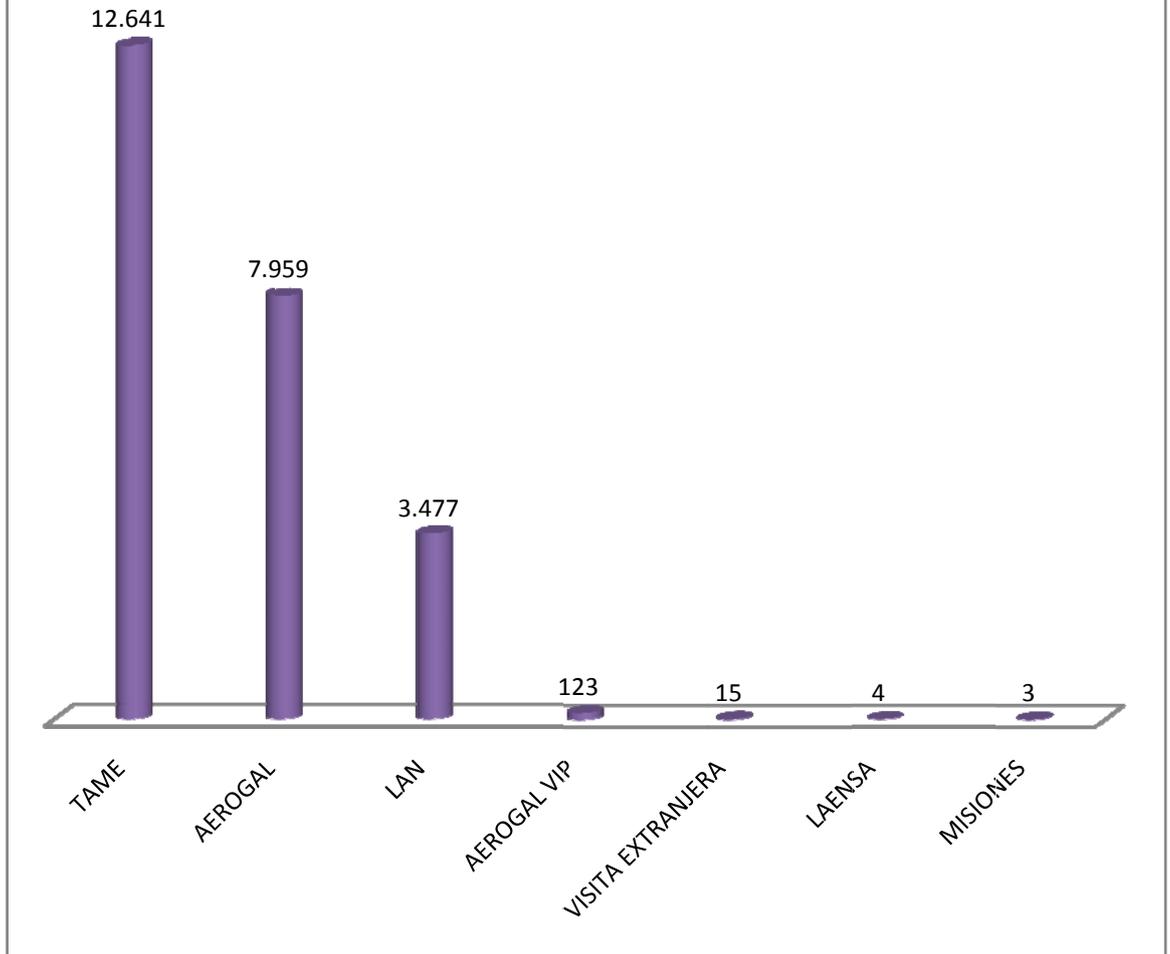
■ NUMERO PASAJEROS



TOTAL PASAJEROS: 19.182

## MARZO 2010

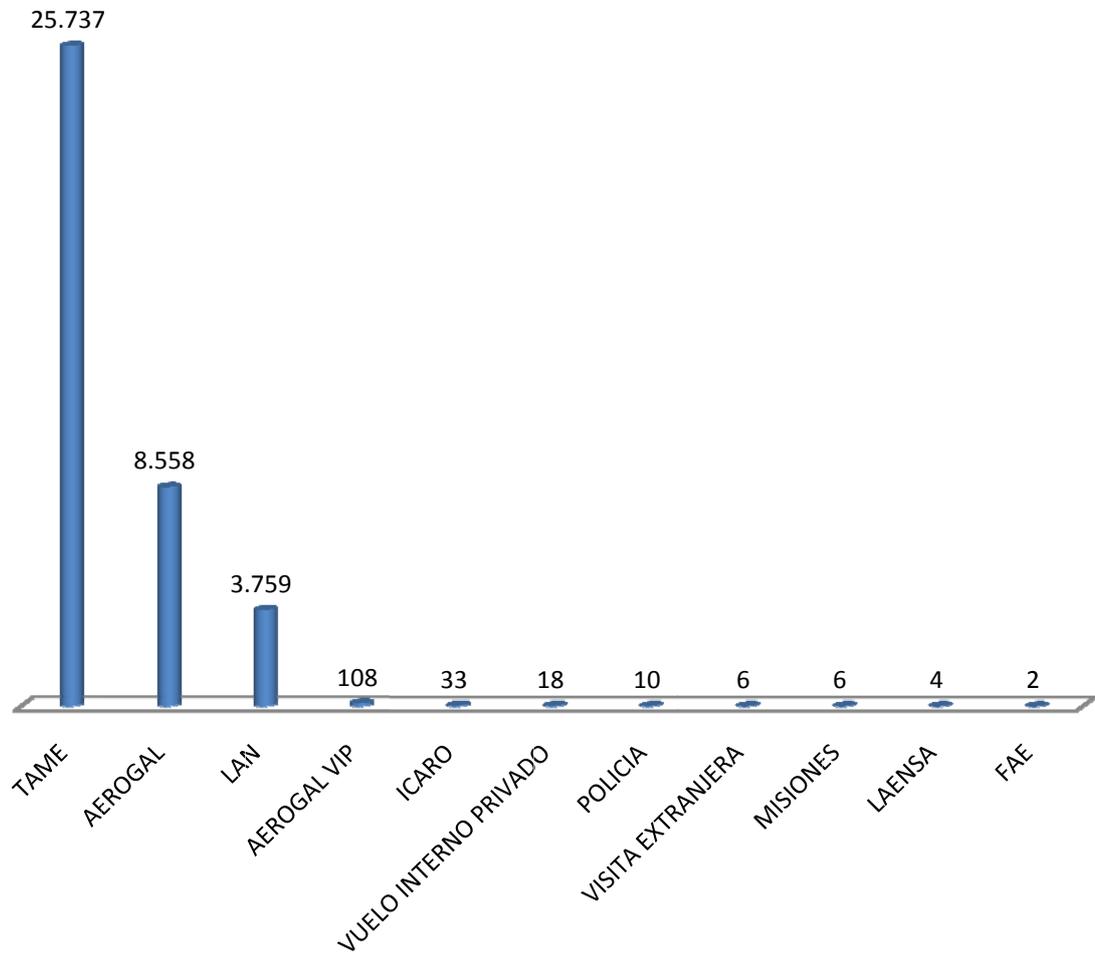
■ Serie 1 ■ NUMERO PASAJEROS ■ Serie 3



TOTAL PASAJEROS: 24.222

## ABRIL 2010

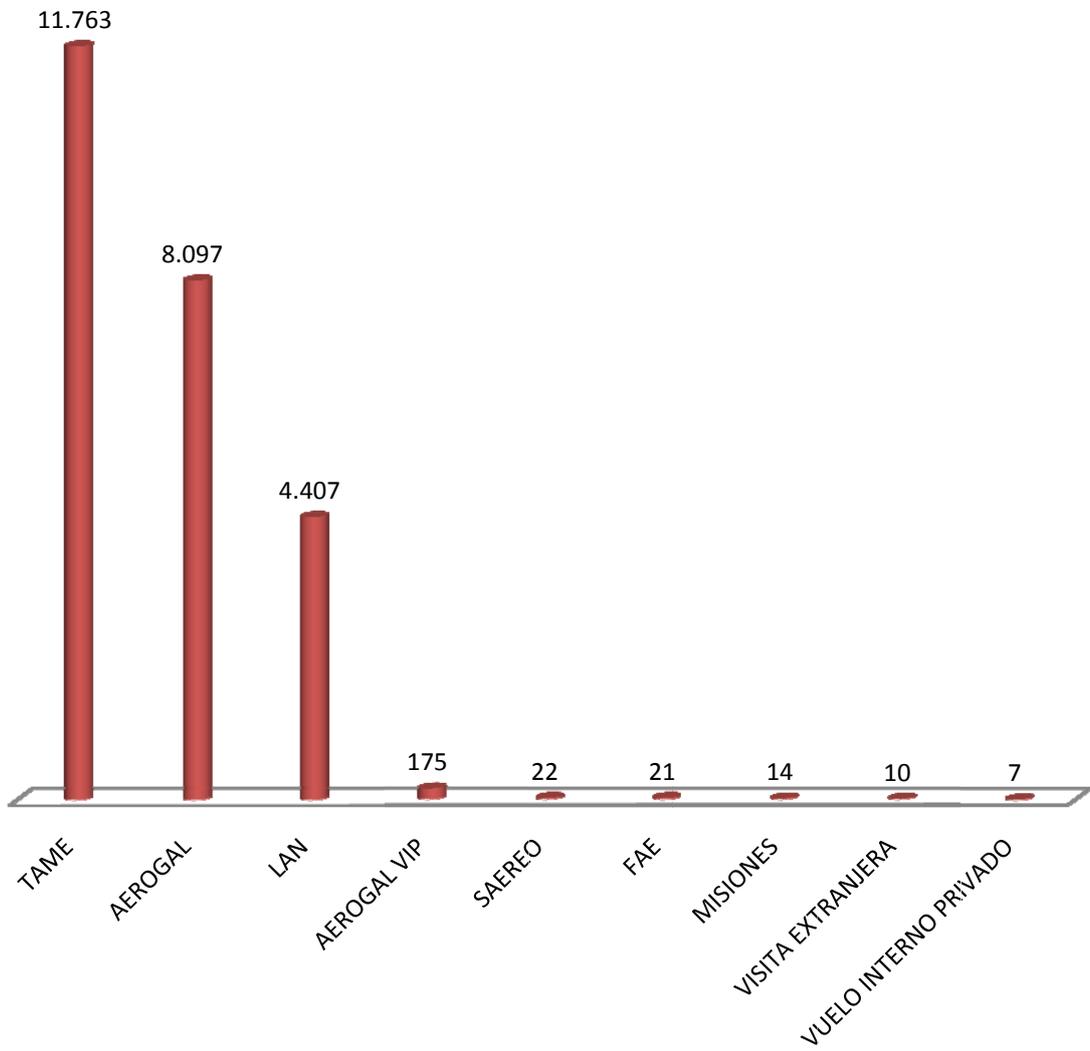
■ NUMERO PASAJEROS



TOTAL PASAJEROS: 38.241

## MAYO 2010

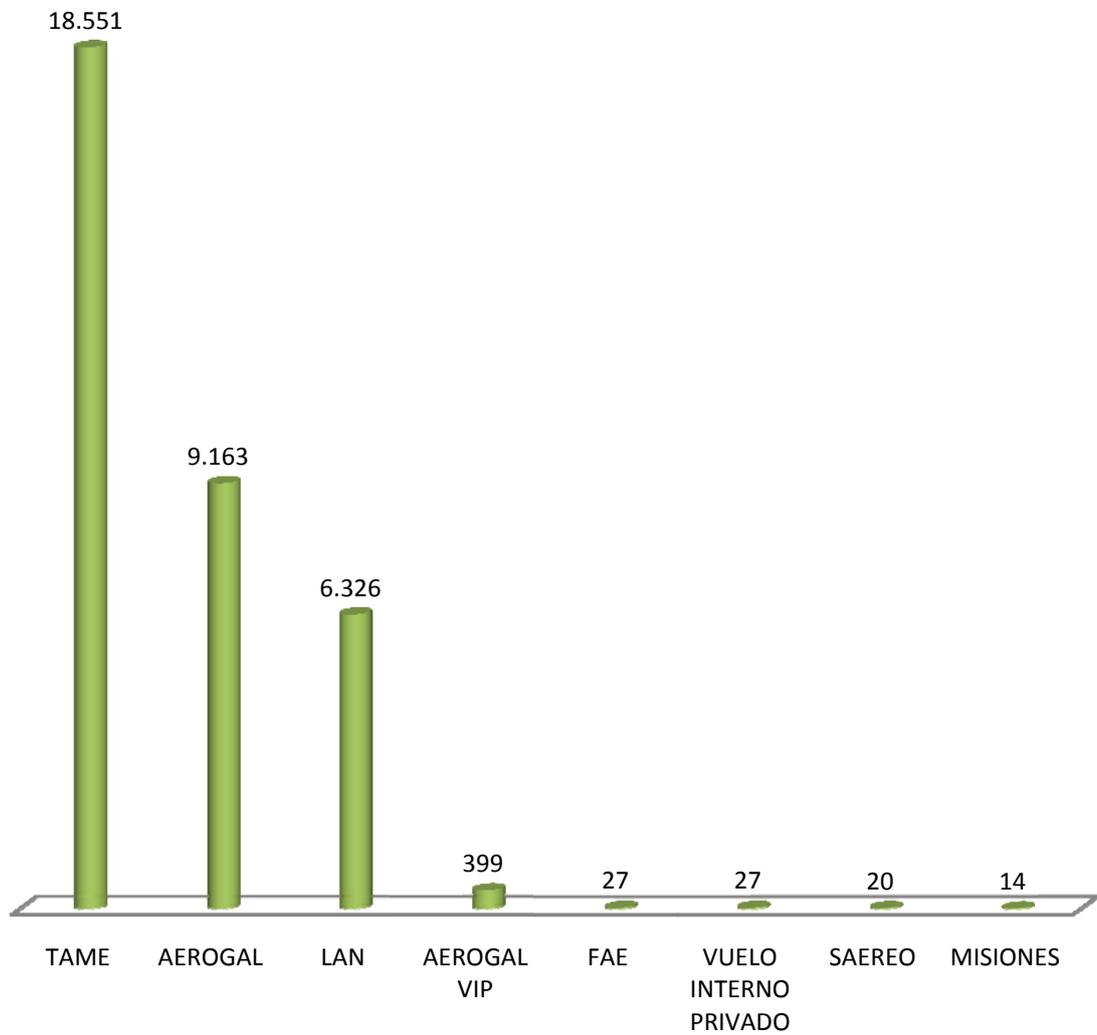
■ NUMERO PASAJEROS



TOTAL PASAJEROS: 24.516

## JUNIO 2010

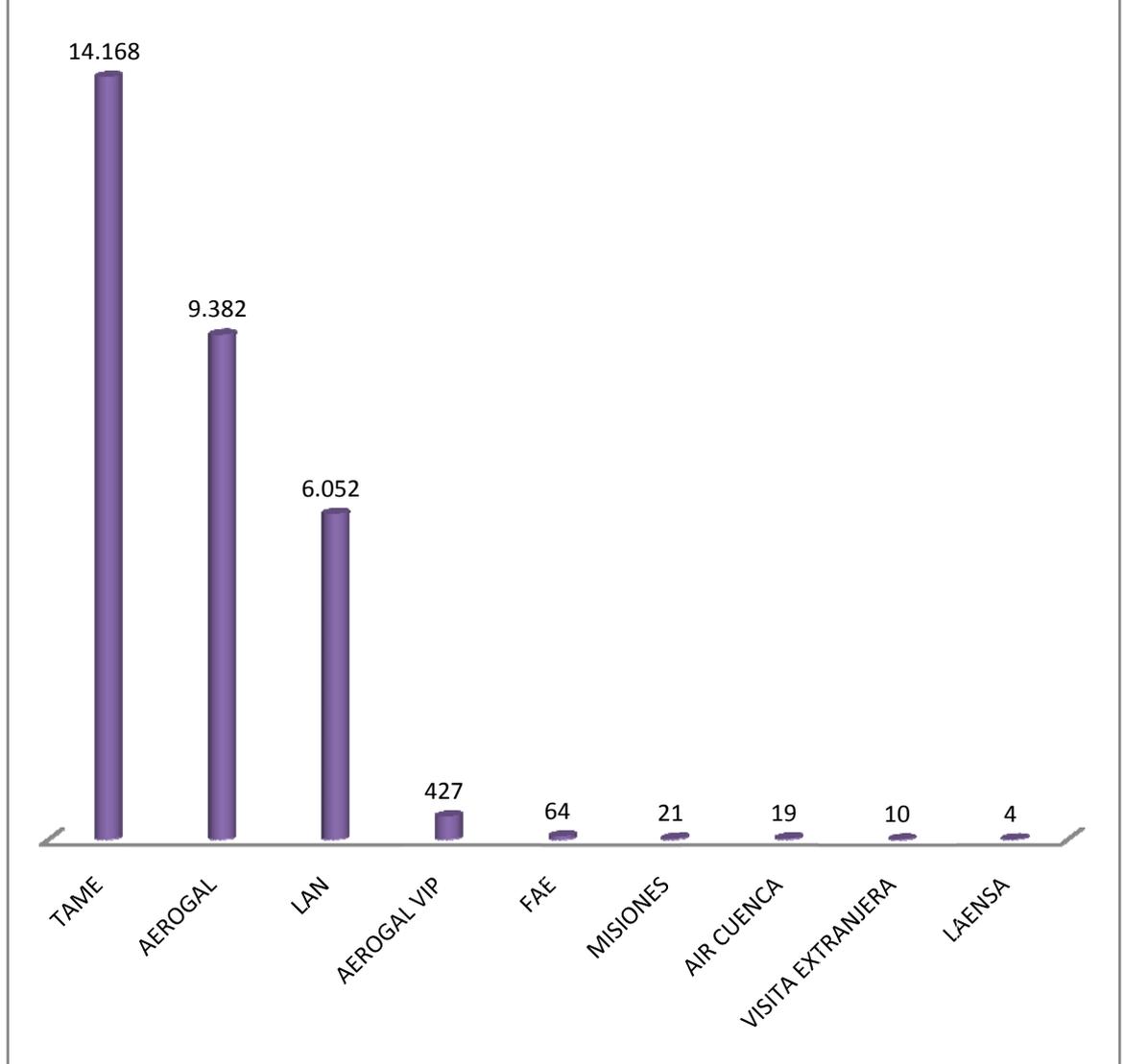
■ NUMERO PASAJEROS



TOTAL PASAJEROS: 34.527

## JULIO 2010

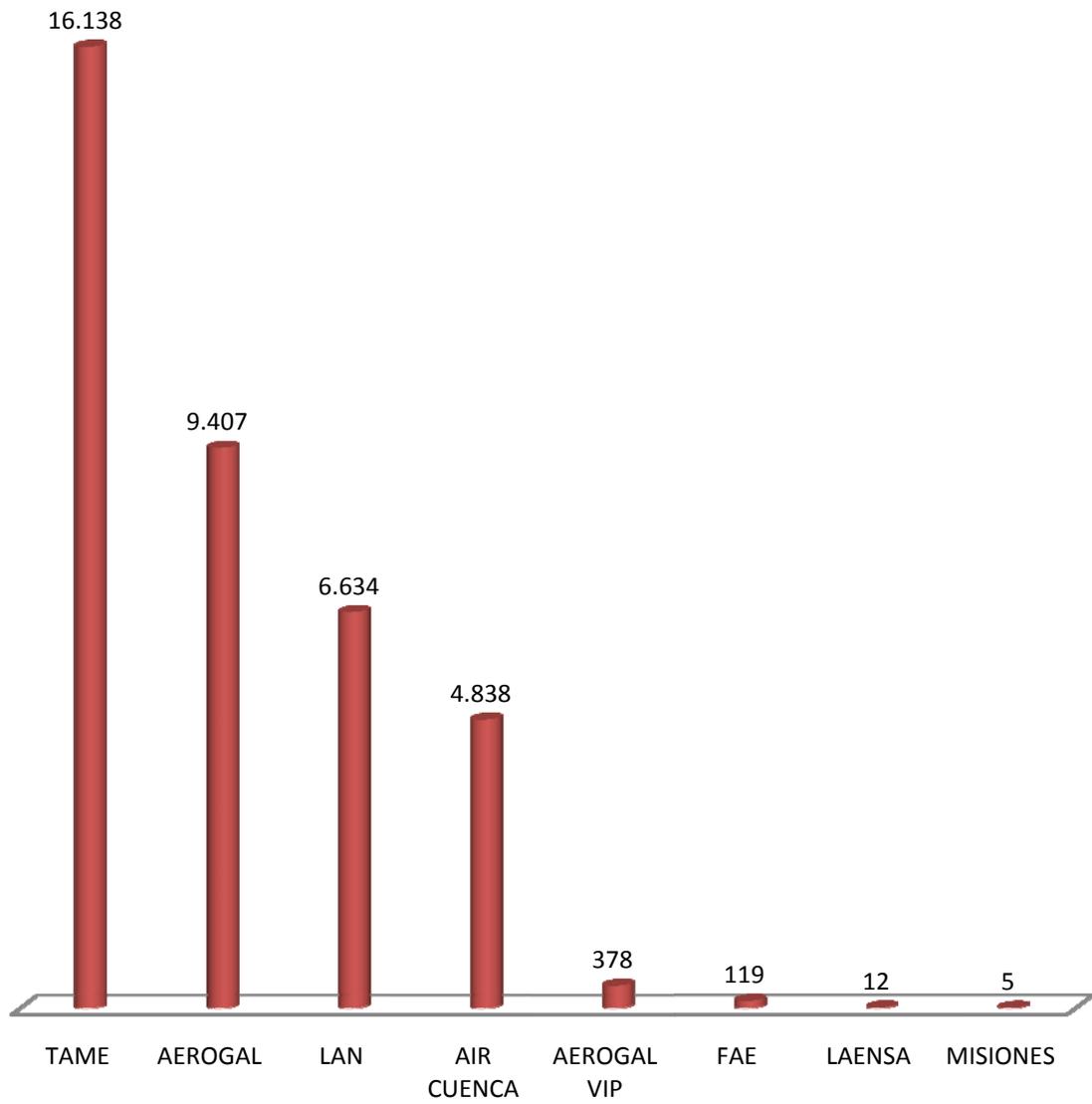
■ NUMERO PASAJEROS



TOTAL PASAJEROS: 30.274

# AGOSTO 2010

■ NUMERO PASAJEROS

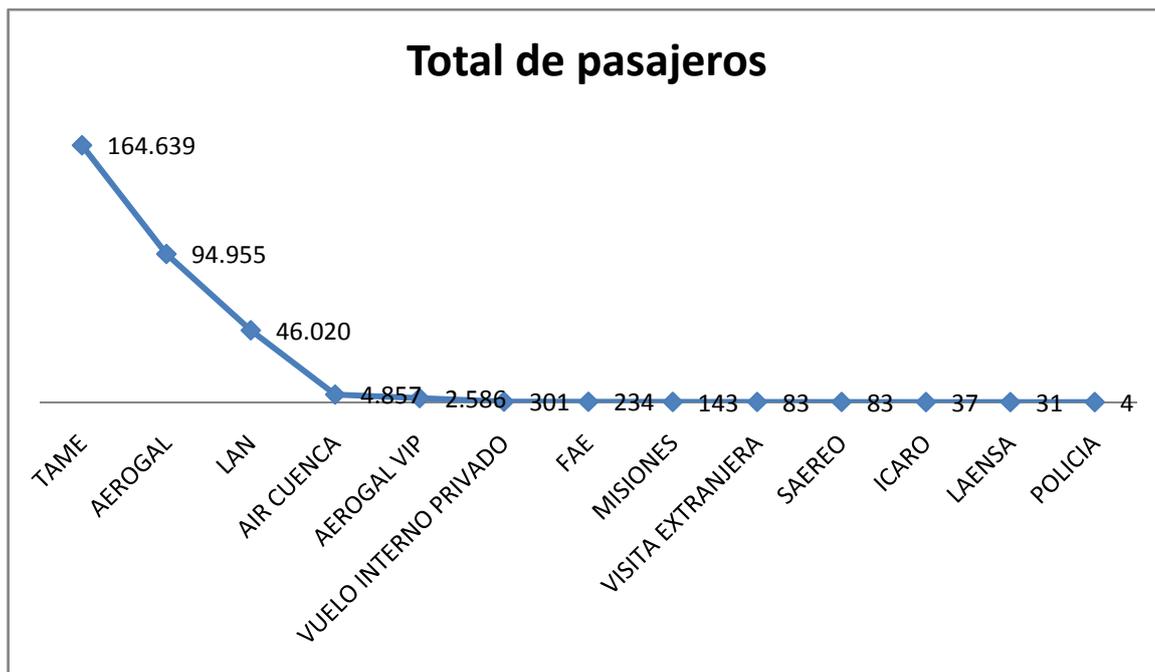


TOTAL PASAJEROS: 37.531

**NUMERO DE PASAJEROS QUE VIAJARON DESDE CUENCA HACIA  
DIFERENTES DESTINOS DESDE SEPTIEMBRE 2009 A AGOSTO 2010**

MES	TAME	AEROGAL	LAN	AIR CUENCA	AEROGAL VIP	TOTAL			
<b>SEPTIEMBRE 2009</b>	11.225	8.971	2.256	-----	143	22.595			
<b>OCTUBRE 2009</b>	11.973	8.071	2.277	-----	198	22.519			
<b>NOVIEMBRE 2009</b>	11.201	7.527	3.177	-----	223	22.128			
<b>DICIEMBRE 2009</b>	10.184	3.244	3.028	-----	132	16.588			
<b>ENERO 2010</b>	10.269	7.422	3.561	-----	165	21.417			
<b>FEBRERO 2010</b>	10.825	7.174	1.066	-----	115	19.180			
<b>MARZO 20 10</b>	12.641	7.959	3.477	-----	123	24.200			
<b>ABRIL 20 10</b>	25.737	8.558	3.759	-----	108	38.162			
<b>MAYO 2010</b>	11.763	8.097	4.407	-----	175	24.442			
<b>JUNIO 20 10</b>	18.551	9.163	6.326	-----	399	34.439			
<b>JULIO 20 10</b>	14.168	9.382	6.052	19	427	30.048			
<b>AGOSTO 2010</b>	16.138	9.407	6.634	4.838	378	37.395			
<b>TOTAL PAX</b>	164.639	94.955	46.020	4.857	2.586	313.057			
FECHA	VIP	MISIONES	VISITA EXTRA	SAEREO	LAENSA	FAE	POLICIA	ICARO	TOTAL
<b>SEP 09</b>	150	10	22	5	-----	----	-----	----	187
<b>OCT 09</b>	-----	31	5	-----	-----	----	-----	----	36

<b>NOV 09</b>	20	11	-----	36	-----	-----	-----	4	71
<b>DIC 09</b>	-----	8	13	-----	-----	-----	-----	-----	21
<b>ENE 10</b>	79	18	2	-----	-----	-----	-----	-----	99
<b>FEB 10</b>	-----	2	-----	-----	-----	-----	-----	-----	2
<b>MAR 10</b>	-----	3	15	-----	4	-----	-----	-----	22
<b>ABR 10</b>	18	6	6	-----	4	3	4	33	74
<b>MAY 10</b>	7	14	10	22	-----	21	-----	-----	74
<b>JUN 10</b>	27	14	-----	20	-----	27	-----	-----	88
<b>JUL 10</b>	-----	21	10	-----	4	64	-----	-----	99
<b>AGT 10</b>	-----	5	-----	-----	19	119	-----	-----	143
<b>TOTAL</b>	301	143	83	83	31	234	4	37	916



Los cuadros de detallados indican como resultado que la aerolínea que transporta mayor cantidad de personas al año es TAME con un total de 164.639 pasajeros seguida por AEROGAL con 94.955 pasajeros, LAN 46.020 pasajeros, AIR CUENCA 4.857 pasajeros y AEROGAL VIP 2.586 pasajeros, dando un total para vuelos comerciales de salida de la ciudad de Cuenca 313.057.

Los vuelos logísticos dan como resultado VUELO INTERNO PRIVADO 30, FAE 234, MISIONES 143, VISITA EXTRANJERA 83, SAEREO 83, ICARO 37, LAENSA 31, POLICIA 4 pasajeros, dando un total de 916 personas que salieron del aeropuerto Mariscal La Mar de Cuenca hacia diferentes destinos.

## **5.- CAPITULO III**

### **AEROLINEAS**

En el Aeropuerto Mariscal La Mar de Cuenca operan cuatro líneas aéreas, Tame, Aerogal, Lan Ecuador y Air Cuenca con frecuencia de vuelos de domingo a domingo durante los 365 días del año con rutas directas a Quito - Guayaquil y con escalas a las Islas Galápagos, Estados Unidos y Sud América, para su operación cada una cuenta con modernos tipos de aeronaves que trasladan alrededor de 1200 pasajeros diarios. La oferta de tarifas resulta atractiva para público y los precios entre cada compañía se mantienen casi a la par, cada explotador se esfuerza en brindar un mejor servicio para así consolidarse en el mercado cuencano.

Las disposiciones de la Dirección General de Aviación Civil del Ecuador, según la RDAC parte 21 para la operación de vuelos cada poseedor de un certificado debe proveer para cada aeronave un manual general de operaciones; o aquella parte del mismo que se refieran a operaciones de vuelos, donde se especifican procedimientos a seguir en diferentes partes de vuelos.

## **5.1 RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL PERSONAL DE LAS AEROLINEAS**

### **a. Jefe Nacional de Aeropuertos**

Es la persona encargada directamente ante la Gerencia de Operaciones, de las actividades que realizan las Compañías en cada estación.

Responsabilidades y funciones:

- Responde directamente al Gerente de Operaciones.
- Es responsable del control, actualización y mantenimiento del Manual de Aeropuerto y de estaciones.
- Es responsable del entrenamiento y capacitación del personal de las estaciones, en coordinación con la jefatura de entrenamiento.
- Vigila el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos en el Manual de Aeropuerto y de Estaciones.
- Cumple y hace cumplir las regulaciones establecidas por la DGAC así como las normas y políticas de la empresa.
- Es responsable de la elaboración y el cumplimiento de los horarios de trabajo en las estaciones del sistema operacional de las aerolíneas.
- Se encarga de solucionar las eventualidades presentadas por vuelos demorados y en caso que se requiera atención especial al pasajero como cambios de vuelos, hospedaje, alimentación, conexiones y otros.
- Sera responsable en la toma de decisiones según el requerimiento de cada estación.

## **b. Supervisores de Aeropuerto**

Responsabilidades y funciones:

- El Supervisor de Aeropuerto es el responsable ante la Jefatura Nacional de Aeropuertos.
- Supervisa el cumplimiento de las normas y procedimientos descritos en el Manual de Aeropuerto, durante la operación diaria de los vuelos.
- Es la persona encargada de coordinar con las dependencias aeroportuarias de Aviación Civil, autoridades gubernamentales, concesionarios de aeropuertos, así como también empresas de servicios.
- Lograr que el despacho y recepción de la aeronave sea de forma segura, ágil y oportuna.
- Asistir a los agentes de tráfico en el área que sea requerida, así mismo atenderá y dará soluciones inmediatas a las diferentes situaciones que se presenten durante la operación.
- Mantener un contacto permanente con la Jefatura Nacional de Aeropuertos, informando el desarrollo de la operación, y/ o problemas o situaciones de último momento.
- El supervisor de aeropuerto será responsable de archivar y enviar la documentación de despacho al CCO, y la documentación de tráfico a la Jefatura Nacional de Aeropuertos.
- Conducir los *briefings* operacionales diarios.

### **c. Agentes de trafico**

Responsabilidades y funciones:

- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el Manual de Aeropuerto.
- Cumplir con los horarios establecidos por la Jefatura Nacional de Aeropuertos de la compañía.
- Mantener la documentación requerida actualizada.
- Preparar los materiales de despacho según sea su asignación en el día.
- Atender a los pasajeros, con agilidad, eficiencia, profesionalismo y sobre todo demostrando un excelente don de gente.

Los Agentes de Trafico tienen funciones rotativas en las áreas de Counter, Pre embarque y rampa los mismos que son asignados de acuerdo al horario establecido por la Jefatura Nacional de Aeropuertos.

#### **Counter:**

- Será responsable del chequeo de pasajeros y equipaje previo al embarque.
- Coordina con el TOV (*Técnico Operacional de Vuelo*) asignado la información de pasajeros y equipaje para la preparación de los documentos de vuelo.
- Coordina los requerimientos especiales de los pasajeros para el chequeo del vuelo.
- Comunica a las diferentes áreas el cierre de vuelo.

**Pre embarque:**

- Debe dirigirse a la sala de pre embarque 30 minutos antes de la hora de salida del vuelo.
- Verifica que los pasajeros hayan sido chequeados correctamente.
- Realiza los anuncios previos al embarque.
- Atiende los requerimientos de los pasajeros en sala de pre embarque.
- Es encargado del ingreso de pasajeros que requieran asistencia hacia la sala de pre embarque.
- Verifica que el número de pasajeros que abordaron coincida con el cierre de vuelo.
- Coordina el embarque adecuado de pasajeros, de acuerdo a las políticas establecidas de cada aerolínea

**Rampa:**

Vuelo que llega:

- Verifica con el CCO (*Centro de Operaciones*) el estimado de arribo del vuelo.
- Coordina el área de parqueo con Operaciones del Aeropuerto.
- Coordina requerimientos de pasajeros con asistencias especiales.

- Solicita el abastecimiento de combustible.
- Trabaja junto con el equipo de apoyo en rampa, mantenimiento o compañía de servicios contratada.
- Recibe y guía a los pasajeros que desembarcan en coordinación con Seguridad.

**Vuelo que sale:**

- Confirma que la aeronave se encuentra liberada para el embarque.
- Es encargado de llevar a los pasajeros que requieran asistencia hacia la aeronave.
- Factura equipaje de mano no permitido.
- Debe reubicar pasajeros en caso de errores en asignación de asientos.
- Realiza el conteo de pasajeros a bordo confirmando los datos de cierre de vuelo.
- Entrega documentación requerida al Tripulante de Cabina.
- Comunica a las diferentes áreas el cierre de puertas.

#### **d. Supervisor de Seguridad**

- Responderán a la Gerencia de Seguridad y cumplirán sus funciones de acuerdo a los requerimientos de la Jefatura Nacional de Aeropuertos.
- Supervisará el cumplimiento de procedimientos y disposiciones por parte del personal de seguridad.
- Cumplirá con las demás funciones de agente de seguridad descritos en el Programa de Seguridad Aeroportuaria.

#### **e. Agente de Seguridad**

- Responde su trabajo al Supervisor de Seguridad
- Debe cumplir con las responsabilidades asignadas en el Programa de Seguridad Aeroportuaria y el Manual de Aeropuerto.
- Tiene que estar atento constantemente de la seguridad en las operaciones.
- Notifica inmediatamente al Supervisor de Aeropuerto de Cuenca asignado o cualquier autoridad aeroportuaria de cualquier actividad sospechosa.
- Coordina sus tareas diarias con el Supervisor de Aeropuerto de Cuenca asignado.
- Vigila el correcto etiquetado del equipaje facturado.
- Verifica la correcta designación de destinos del equipaje facturado.
- Realiza las inspecciones de seguridad a bordo de las aeronaves.
- Realiza las inspecciones de seguridad a equipaje y carga.

- Custodia el embarque y desembarque del equipaje y carga.
- Custodia el embarque y desembarque de pasajeros.
- Verificar la entrega de equipajes de pasajeros.

**f. Soporte y Servicios en Tierra (SST)**

- Debe cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el Manual de Aeropuerto.
- Debe cumplir con los horarios establecidos por la Jefatura Nacional de Aeropuertos de la compañía.
- Mantener su documentación requerida actualizada.
- Preparar los materiales requeridos según sea su asignación en el día.
- Recepción y manejo del equipaje facturado y carga.
- Desempeña los procedimientos en rampa.
- Movimiento de equipajes desde y hacia las aeronaves.
- Estiba de equipaje y carga de acuerdo a instrucciones de despacho.
- Elabora la documentación correspondiente.
- Abastecimiento de catering y materiales de servicio a bordo.
- Limpieza de aeronaves e instalaciones que ocupa la aerolínea.
- Realiza los reportes requeridos.

**g. Despachadores de Vuelo TOV**

- El personal de TOV de las compañías podrá ser fijo en una estación o trasladarse a bordo de las aeronaves.
- Se reporta ante el Supervisor del CCO a cargo.
- Elabora y recolecta los documentos e información requerida para el despacho de vuelos.
- Elabora la planificación técnica de los vuelos y si se requiere lo realizará conjuntamente con el piloto al mando designado.
- Calcula e informa al Comandante y al personal de tráfico las restricciones de cada vuelo.
- Provee a la tripulación de vuelo la información necesaria para realizar el vuelo con seguridad.
- Registra todo tipo de novedad operacional o administrativa.
- Realiza cambios operacionales, si en su opinión o la del piloto al mando, el vuelo no puede operarse o seguir operando con seguridad.

## 5.2 PROCEDIMIENTOS DE TRÁFICO

### 5.2.1.- BRIEFING OPERACIONAL

El Briefing es una charla técnica previa a la iniciación de un vuelo programado y se realiza con el personal del turno de tráfico y de carga una hora treinta minutos antes de la hora del itinerario del vuelo.

#### 1.1.- *Briefing* para el personal de tráfico

La persona encargada de conducir el *briefing* es el supervisor de aeropuerto y trata sobre los siguientes puntos:

- Motivar al personal en su profesionalismo y eficiencia.
- Revisar la documentación vigente del personal
- Revisar la imagen personal del grupo
- Revisará la disponibilidad de materiales y equipos de trabajo
- Dará las asignaciones del día para los agentes de tráfico
- Se indicará la tripulación a cargo del vuelo
- Confirmar los destinos a operar
- Revisar posibles causas de demoras y su influencia en la operación del día
- Indicará la cantidad de pasajeros estimada según reservas
- Indicará la cantidad de pasajeros en tránsito
- Se coordinará la atención de asistencias ya solicitadas
- Se revisará situaciones o problemas del turno anterior que pudiera operar la operación
- Se indicarán los valores actualizados de tarifas, penalidades, exceso de equipaje, etc.
- Se comunicará cambios en políticas o disposiciones de la empresa

## 5.2.2- PROCEDIMIENTOS DE CHEQUEO DEL VUELO

### A) *Personal de Tráfico*

- Los agentes de tráfico asignados para counter y preembaque se dirigirán al counter de chequeo de pasajeros una hora diez minutos antes de la salida del vuelo
- Iniciarán el sistema de chequeo reportando inmediatamente cualquier anomalía al supervisor de turno
- Dispondrán los materiales requeridos para el chequeo de pasajeros
- Iniciarán el chequeo de pasajeros confirmados una hora antes de la salida del vuelo
- El agente asignado a preembarque se dirigirá treinta minutos antes de la salida del vuelo
- El agente de counter coordinará con el personal de despacho las restricciones del vuelo
- Veinte minutos antes de la salida del vuelo, se informará al personal de despacho el total actual de pasajeros y un estimado final
- Se continuará con el chequeo de pasajeros confirmados en lista de espera
- El cierre de vuelo se realiza 15 minutos antes de la salida del vuelo y se comunica a todas las áreas:
  - Número de pasajeros FF/HF/INF (Adultos/niños/infantes)
  - Número de piezas y peso de equipaje facturado
  - Asistencias especiales
  - Número de pasajeros en tránsito

- Se imprime cuatro listas de pasajeros las mismas que se distribuyen a CCO, DGAC, Tráfico.
- Se cierra el vuelo dentro del sistema
- Se llena el registro de Servicios Especiales
- Se preparan los reportes respectivos

B) Personal de Servicio en Tierra

- Apoyarán al Agente de Tráfico designado a counter en la preparación de los materiales requeridos
- Se encargará de pesar y etiquetar el equipaje facturado
- Indicará los valores de peso al agente encargado del chequeo
- Ubicarán el equipaje para la inspección de seguridad de acuerdo al procedimiento del personal del seguridad CORPAC
- Ubicar el equipaje en las carretas de carga
- Una vez confirmado el cierre de vuelo y cumplido la inspección de seguridad se lleva el equipaje hacia el avión
- Se ubica el equipaje en la bodega del avión de acuerdo a instrucciones de la orden de carga emitida por despacho
- Estar atentos a equipajes de último momento

C ) Personal de Seguridad Aeroportuaria

- Brinda soporte en el counter de pasajeros durante el vuelo
- Custodian el manejo de equipajes durante su pesaje y etiquetado
- Realizan el chequeo de equipajes en conjunto con el personal de seguridad CORPAC
- Custodian el movimiento y estiba del equipaje
- Será responsable de llevar en valija las armas y/o códigos previo a la autorización y chequeo emitida por el persona FAE(*Fuerza Aérea Ecuatoriana*) de control de armas hacia el avión y entregar al piloto para que los coloque en su compartimento para códigos
- Debe realizar los reportes de cada vuelo

**5.2.3.- CHEQUEO DE PASAJEROS**

- El agente de tráfico debe saludar muy cordialmente al pasajero
- Solicitará la identificación personal del pasajero
- Se dirigirá al pasajero por su apellido
- Mantendrá contacto visual mientras hable con él
- Verificará que el nombre y número de identificación coincida con la reservación del sistema
- En caso de no ser un pasajero con reservación confirmada se le pedirá cordialmente que se dirija a la fila de lista de espera indicándole que tendrá posibilidad de embarcarse o no
- Consultará al pasajero el asiento que desee tomar si es ventana o pasillo

- Consultará al pasajero si requiere alguna asistencia especial si es afirmativa la respuesta, procederá a llenar el respectivo formulario
- Preguntará al pasajero si tiene equipaje
- Se verificará las medidas y peso del equipaje de mano si este sobrepasa los 12 kilos y dimensiones según el medidor de equipaje será considerado como equipaje facturado
- Se advertirá al pasajero que no transporte artículos de valor en su equipaje facturado
- Se le notificará al pasajero la prohibición de transportar mercancías peligrosas señalando la cartilla ubicada en el mostrador
- En caso de existir sobrepeso en el equipaje se le indicará al pasajero acercarse al punto de ventas para la cancelación por kg. De sobrepeso
- Se ingresará al sistema el número y peso de piezas de equipaje facturado
- Imprimirá el pase de abordaje, adjuntando la taquilla de equipajes
- Señalará el número de asiento asignado, su puerta y hora de embarque
- Se entregará al pasajero el pase de abordar y su identificación
- Se despedirá del pasajero deseándole un feliz viaje!

#### **5.2.4 INSPECCIONES DE SEGURIDAD**

Los procedimientos de inspección de seguridad están a cargo de la CORPAC quienes tienen completa autoridad en esa área de considerar necesario tomar cualquier medida ante alguna falta a las normas de aviación civil la aerolínea estará ajena a este tema pero sí coordinará con dicho personal para solucionar cualquier problema que pudiera suscitarse con alguno de sus pasajeros

- Los pasajeros deben pasar por filtros de seguridad del aeropuerto
- El equipaje facturado será inspeccionado mediante la máquina de rayos x por personal CORPAC

### **5.2.5 EMBARQUE Y DESEMBARQUE**

Para el procedimiento de embarque y desembarque el agente de tráfico asignado para esta función debe dirigirse a la sala de preembarque 30 minutos antes de la salida del vuelo e ingresar con los pasajeros que han requerido alguna asistencia y ubicarlos cerca de la puerta de embarque.

El embarque se realiza de la siguiente manera:

1. Pasajeros VIP.- estos pasajeros abordan el avión por la puerta ubicada en salas VIP
2. Pasajeros que requieran asistencia especial, (pasajeros en sillas de ruedas o muletas)
3. Pasajeros de la tercera edad
4. Pasajeros que viajan con niños
5. Mujeres embarazadas
6. Pasajeros en general.- para estos pasajeros se pedirá que embarque en orden de filas y asientos por las puertas delantera o posterior del avión.

El agente de tráfico debe pedir el pase de abordar cerciorándose que sea el vuelo correcto y desprendiendo el cupón de vuelo para posterior conteo de pasajeros a bordo, ya finalizado el embarque confirmará a personal de rampa y counter el número de pases de abordaje retirados y procederá a cerrar los *boarding pass* en el sistema para luego dirigirse a oficinas a realizar los respectivos reportes.

## Personal de rampa:

El agente responsable de rampa confirmará los datos del vuelo para tener toda la información necesaria, así como coordinará con el TOV (Técnico Operacional de Vuelo) CORPAC el parqueo de la aeronave y su arribo. Este agente es quien coordina el suministro de combustible, los servicios de soporte en tierra requeridos y se mantiene en espera hasta el arribo de la aeronave para luego dirigir a los pasajeros hacia la puerta de salida.

- El agente de rampa se dirigirá a las puerta de preembarque y guiará a los pasajeros por las líneas de seguridad hacia la aeronave en coordinación del personal de seguridad
- Para el embarque de pasajeros especiales coordinará con personal SST (*servicio de soporte en tierra*) si es necesario cargar a algún pasajero por las escaleras hasta el avión
- Se embarcará por grupos de 25 personas evitando así la aglomeración de pasajeros en la puerta de la aeronave
- Durante el ingreso de pasajeros al avión, dará la bienvenida y verificará que el equipaje de mano sea el correcto, de no ser así se enviará en el compartimento de carga como se hace con los coches de bebé.
- La tripulación ubicará a los pasajeros según su asiento asignado e informará al agente de rampa el número de pasajeros para que coincida en con el cierre del vuelo
- El agente de rampa debe entregar los manifiestos de pasajeros a la tripulante de cabina y
- Con la autorización del comandante procederá al cierre de puertas

- Comunicará a todas las áreas que el embarque está completo, cierre de puertas y total de pasajeros a bordo
- Será la persona encargada de entregar la documentación de despacho en la oficina de operaciones DAC del aeropuerto
- Anotará la hora de decolaje del avión
- Se dirigirá a la oficina para realizar su reporte respectivo

#### **5.2.6 PROCEDIMIENTO DE ANUNCIOS DE PASAJEROS**

El agente de tráfico designado a preembarque se encargará de realizar los siguientes anuncios a los pasajeros que se encuentran en dicha sala esperando abordar el avión.

Los anuncios para que los pasajeros ingresen a filtros y preembarque se realizan en coordinación con el personal de anunciadoras de la CORPAC mediante altoparlantes, 45 minutos antes de la salida del vuelo se pedirá la primera llamada, 35 minutos antes de la salida del vuelo la segunda llamada y 25 minutos antes de la salida del vuelo.

Dentro de la sala de preembarque se realizan los anuncios que sean necesarios para el momento de abordaje al avión comunicando a los pasajeros la compañía que esta embarcando, número de vuelo con su destino y la puerta de abordaje.

Los pasajeros que requieren de asistencia especial como ancianos, pasajeros con discapacidad, pasajeros que viajan con niños tiene preferencia para abordar primero el avión, de igual manera los pasajeros VIP (*very important person*).

## 5.2.7 PROCEDIMIENTOS DE LLEGADA DE VUELOS

Para este procedimiento trabajan en conjunto personal de tráfico y SST (*servicio de soporte en tierra*)

- Anotará la hora de aterrizaje y la hora de apertura de puertas
- Se encargarán de ayudar a los pasajeros que requiera asistencia ayudándolos a descender del avión
- Mantendrá informado a las diferentes áreas sobre el estado del avión
- El personal de mantenimiento se encargará de revisar que no hayan desperfectos mecánicos y asegurar las óptimas condiciones del avión para su despegue.
- Durante el gaseo de la aeronave está prohibido el embarque y desembarque de pasajeros a aeronaves no autorizadas
- La compañía Lan y Tame según su manual de operaciones pueden gasear con pasajeros a bordo pero únicamente con la presencia de una de las motobombas del SSEI (*Servicio contra incendios*)

### Personal de SST

- La persona asignada al arribo del avión procederá a desembarcar el equipaje y llevarlos a la zona de entrega
- Entregará el equipaje facturado en coordinación del personal de seguridad
- Mientras tanto las personas asignadas al counter serán quienes lleven los equipajes del próximo vuelo hacia el avión
- Una vez terminado el chequeo de seguridad interior de la aeronave una persona de SST se encargará la limpieza y arreglo de la cabina de pasajeros
- Hace firmar a la tripulación de cabina la hoja de registro de servicios

- En la ciudad base de la aerolínea el personal SST se encargará del aprovisionamiento total del servicio a bordo para vuelos de ida y vuelta

#### Personal de Seguridad

- Dará el soporte en el área de rampa en el embarque y desembarque de pasajeros
- Al terminar el desembarque de pasajeros revisará la cabina
- Será la persona encargada de chequear al personal de soporte en tierra que tengan que subir al avión
- Verificará que las bodegas estén completamente vacías para iniciar el embarque de carga
- Custodiará el equipaje hasta la entrega del mismo
- Verificará que todo el equipaje y carga sea embarcado
- Será quien retire las taquillas del equipaje verificando que corresponda con el pasajero
- Custodiará el manejo de equipajes durante el transporte desde el counter hacia la aerolínea
- Guiará a los pasajeros durante embarque y desembarque
- Se dirigirá a la oficina para realizar los respectivos reportes
- El personal de seguridad de la aerolínea es el encargado de custodiar su avión cuando permanece estacionado y fuera de operaciones

#### **ORIENTACIÓN Y SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS EN RAMPA**

Embarque y desembarque.- Para el momento del embarque los pasajeros serán guiados por personal de tráfico y seguridad hacia el avión o sala de arribo de pasajeros pidiéndoles que transiten únicamente por las líneas de seguridad y cerciorarse que aborden la aeronave correcta además deben evitar que los pasajeros que embarcan y desembarcan de cualquier aerolínea se mezclen entre sí.

### 5.3.- PROHIBICION DE ABORDAR EL AVION

- No se permitirá el embarque de pasajeros en estado de embriaguez
- No se permitirá que los pasajeros aborden el avión portando armas o suvenir que podrán ser utilizados como armas
- Las personas que se encuentren bajo la evidente influencia de sustancias alucinógenas o de estupefacientes que afecten su coordinación motriz o psíquica a no ser que tengan prescripción médica legal
- Personas enfermas: con heridas contaminadas (pus, sangrantes, fluidos, etc) personas en estado inconscientes, con poli traumatismos, moribundos, pacientes psiquiátricos sin control médico, otitis media, sinusitis aguda, fractura de mandíbula en la que el paciente no pueda abrir la boca, pacientes con tratamientos odontológicos (abscesos dentales que no han sido drenados previamente) personas portadoras de enfermedades infecto contagiosas como: sarampión, varicela, etc.
- Pasajeros en camilla
- Buzos con menos de 48 horas de emersión

Si en cualquiera de estos casos el pasajero haya sido rechazado, debe ser reportado a la Jefatura Nacional de Aeropuertos con el mayor detalle posible y comentarios sobre la reacción del pasajero.

## 5.4- DOCUMENTACION Y REPORTES

### 5.4.1 DOCUMENTACION

Posterior a la salida del vuelo el personal de aeropuerto procederá a cumplir con los siguientes informes y reportes:

Personal de tierra:

a) Asignación diaria

El supervisor de aeropuerto registrará el personal asignado a las diferentes áreas de trabajo.

b) Orden de Vuelo / Registro en Rampa

La orden de vuelo informa diariamente a todas las estaciones operacionales el movimiento de aeronaves y tripulaciones, en ésta consta el registro de rampa que servirá de información para el personal de las diferentes áreas, la información que consta aquí es solamente la que concierna a su área y la que sea relevante al informe diario que deba presentar para su función asignada en el día, en caso de falla del sistema informático se transmitirá la información de la orden de Vuelo / Registro de rampa telefónicamente.

c) Registro del SST

La persona asignada será la responsable de llenar este documento con todas las funciones desarrolladas durante la jornada del día y controlará que el personal cumpla con las mismas, al finalizar las funciones este registro deberá ser verificado y firmado por el jefe de cabina en el área de servicio a bordo y el TOV asignado al vuelo en el control de carga, este documento será archivado en la Jefatura Nacional de Aeropuertos.

d) Registro de Servicios especiales

Este formulario está a cargo del agente de tráfico asignado al counter y en él consta los servicios especiales que hayan requerido los pasajeros, una vez cerrado el vuelo será enviado al supervisor de cabina para su verificación y se le entregará una copia.

El documento original será archivado en la Jefatura Nacional de Aeropuertos.

e) Sistema Movimiento Operacional (SMO)

Este documento será llenado electrónicamente por el encargado de todas las estaciones y en él consta el registro diario de las operaciones aéreas, en caso de falla en el sistema informático, se mantendrá la información contenida en la Orden de Vuelo / Registro en rampa.

En la información del SMO debe constar:

- Horas de movimiento de aeronaves
- Datos de pasajeros
- Datos de carga
- Datos de combustible
- Tripulación

#### **5.4.2 REPORTE**

a) Personal de tráfico:

Documentación Operacional.- Esta documentación permanecerá en la estación por un período de 6 meses.

Documentación Comercial.- Esta documentación será archivada y enviada a la base de operaciones de la aerolínea.

b) Personal de Seguridad.- Deben realizar un informe de seguridad del vuelo, enviarla a la Gerencia de seguridad y posteriormente archivarla.

c) Personal de SST.- Complementan y archivan el registro de SST , este debe ser enviado a la Jefatura Nacional de Aeropuertos.

## 5.5.- PROCEDIMIENTO PARA EL CHEQUEO DE PASAJEROS EN TRANSITO

- Al momento de venta del boleto el agente debe notificar en el sistema de reservas que es un pasajero en tránsito
- En la estación de salida, el agente counter debe entregar el pase a bordo hasta su destino final
- El personal de counter coordinar con personal SST que el equipaje de tránsito vaya debidamente etiquetado hasta su destino final

El agente de tráfico de la ciudad de origen coordinará con el supervisor de cabina para que previo al arribo del vuelo se realice un anuncio a los pasajeros que continúen en tránsito desembarque al final o permanezcan a bordo de la aeronave.

En el caso de los pasajeros que permanecen a bordo:

- El agente de tráfico de rampa deberá retirar el pase de abordar de su destino final
- Confirmar que el número de pases de abordar concuerde con el número de pasajeros en tránsito y debe entregarlos al agente de preembarque
- El agente de preembarque confirmará que el número de pasajeros en tránsito y locales concuerden con el cierre total de vuelo

En el caso que los pasajeros desembarquen:

- Se debe informar a los pasajeros que deben desembarcar con todos sus artículos personales y equipaje de mano
- El agente de rampa debe guiar a los pasajeros en tránsito hasta el counter si es que es requerido realizar el chequeo hacia su propio destino para que pasen nuevamente por filtros de seguridad
- Si no es requerido el chequeo se los llevará hasta la sala de preembarque hasta abordar nuevamente el avión

## **5.6.- PROCEDIMIENTOS DE ATENCION ESPECIAL AL PASAJERO**

Para la reglamentación de atención especial al pasajero cada aerolínea con los supervisores de cada estación en coordinación con la Gerencia de Operaciones y la Jefatura Nacional de Aeropuertos son quienes toman las decisiones más adecuadas en interés de la seguridad operacional y comercial de la compañía.

- a) Reglamentación General sobre el número máximo de pasajeros y ocupación de asientos.

Para las compañías Tame, Aerogal, Lan y AirCuenca el número máximo de pasajeros transportados en la aeronave nunca será mayor al determinado por el fabricante ni mayor al número autorizado por la Dirección de Aviación Civil.

Los infantes que son niños menores de 2 años serán llevados en brazos por el adulto que esté a cargo y podrán viajar en cualquier asiento pues los aviones Boing 737, Air bus 318, 319 y 320, los Embraer 170 y 190 tienen una máscara extra en cada fila de asientos.

Los niños de 2 a 12 años deberán ser acomodados en un asiento individual con su respectivo cinturón de seguridad y deberán estar a cargo de una persona adulta o de la Tripulante de Cabina.

Para transporte de infantes cada aerolínea según su manual de procedimientos tiene un número máximo los mismos como es el caso de Tame: 3 inf, Aerogal: 4 inf, Lan: 12 inf, Air Cuenca: de 3 a 5 inf.

Todo pasajero debe ser embarcado con su respectivo pase a bordo y asignación de asiento especificando si es adulto, medio o infante.

b) Atención a pasajeros que no requieren llenar un formulario de descargo

b.1 ) Pasajeros de edad avanzada: (cd)

Estos pasajeros no son considerados como discapacitados pero pueden tener alguna limitación de movilidad por lo que podrían necesitar asistencia especial. El agente de tráfico de acuerdo a su criterio o solicitud del pasajero proveerá el tipo de asistencia que este requiera.

b.2) Pasajeros discapacitados:

Son los pasajeros que debido a su condición física requieren de ayuda para su embarque y desembarque y los agentes de tráfico deben tener en cuenta lo siguiente:

- Para este tipo de pasajeros no se llenará un descargo de responsabilidad pero se debe informar a la tripulación de su embarque
- La atención que se brinde a este tipo de pasajeros debe ser cortés, atenta y procurar dar la mayor comodidad para su viaje
- Estos pasajeros deben ser embarcados antes que los demás pasajeros y desembarcados al último
- El supervisor de estación notificará todos los requerimientos a la estación de destino
- La tripulación de igual manera notificará a la estación de destino al responsable que será el agente en rampa quien se hará cargo de proveer todos los requerimientos del pasajero

c) Pasajeros obesos:

A estas personas no se les debe asignar asientos ubicados en las salidas de emergencia y los pasajeros que requieran utilizar dos asientos deben cumplir un pago extra de tarifa de adulto, sin embargo si el avión tiene disponibilidad de espacio este pago no será requerido.

d) Pasajeros inexpertos:

Son aquellos pasajeros que nunca han viajado o no están acostumbrados al uso de modernos y ocupados aeropuertos por lo tanto requieren asistencia en caso de ser necesario los agentes de tráfico deben asegurarse que sean guiados o acompañados dentro del aeropuerto y hacia la aeronave.

e) Pasajeros que no hablan nuestro idioma:

Son aquellos pasajeros que al viajar no pueden entender ni hacerse entender con facilidad por lo que el agente de tráfico debe encontrar la manera más idónea de comunicarse con estas personas y así poder satisfacer sus requerimientos.

f) Pasajeros en sillas de ruedas

Son personas que requieren una silla de ruedas para su movilidad desde y hacia la aeronave.

- El pasajero puede requerir una silla de ruedas a la aerolínea o utilizar su propia silla
- La aerolínea provee de esta asistencia sin costo alguno y en caso de utilizar su propia silla de ruedas se la embarcará en la bodega de carga del avión
- En caso de que la silla de ruedas del pasajero utilice baterías se deberán tomar las precauciones del caso pues se trata de una mercancía peligrosa que debe ser cuidadosamente manipulada y embarcada.
- La compañía Lan Ecuador según su manual de procedimientos debe ubicar a estos pasajeros en la tercera fila de asientos y en el pasillo.

Si los pasajeros que requieren sillas de ruedas por alguna condición médica serán tratados como pasajeros enfermos.

g) Pasajeros viajando con infantes

- Los infantes que son niños menores de 2 años serán llevados en brazos por el adulto que esté a cargo y podrán viajar en cualquier asiento salvo los asientos ubicados en las salidas de emergencia.
- En cada vuelo se podrá embarcar un máximo de 4 infantes.
- En el caso de Tame, Aerogal y Air Cuenca el infante debe tener una edad mayor de 10 días de nacido a menos que presente un certificado médico que indique que puede viajar por vía aérea.
- La compañía Lan Ecuador solamente está permitido viajar infantes que tengan más de tres semanas de nacidos.
- El infante deberá ir sentado sobre las piernas del adulto, en este caso el cinturón debe ir ajustado alrededor de la cintura del adulto quien a su vez deberá sostener al infante.
- Los aviones Boing 737, Air bus 318, 319 y 320, los Embraer 170 y 190 tienen una máscara extra en cada fila de asientos, los mismos que pueden ser signados para los infantes.

## **5.7 ATENCION A PASAJEROS QUE REQUIEREN LLENAR UN FORMULARIO DE DESCARGO**

### *a)* Pasajeros que requieren oxígeno de uso médico

Para brindar la asistencia a los pasajeros que requieran de uso de oxígeno médico durante el vuelo se seguirá el siguiente procedimiento:

- Deben llenar el descargo de responsabilidad en el counter
- El personal de seguridad de la compañía revisará las botellas de oxígeno certificando su valides
- El pasajero debe tener un certificado médico en el que acredite que debe volar con oxígeno
- El pasajero debe viajar acompañado de un médico o familiar que se responsabilice del mismo.
- La botella de oxígeno deberá ir junto al pasajero asegurada con un cinturón de seguridad de tal forma que no se convierta en un objeto peligroso a bordo.

### *b)* Pasajeros enfermos:

En los vuelos comerciales está permitido que viajen pasajeros enfermos siempre y cuando no representen un peligro para los demás pasajeros y la seguridad del vuelo.

- El pasajero debe presentar un certificado médico que especifique que la persona puede viajar por vía aérea
- Debe llenar un descargo de responsabilidad de la compañía aérea
- Los pasajeros que no puedan valerse por sí mismos deberán ir acompañados por una persona que les atienda durante el abordaje, vuelo y desembarque
- Esta documentación debe ser entregada al tripulante de cabina por parte del agente de rampa.

c) Pasajeros heridos:

- Este tipo de pasajeros podrán viajar siempre y cuando presenten un certificado médico que indique que pueden viajar por vía aérea.
  
- El pasajero deberá ser acompañado y asistido por su médico quien será la persona responsable de su asistencia y custodia
  
- Es importante tomar en cuenta que pasajeros con estas características deben estar en capacidad de permanecer sentado de tal manera que pueda utilizar el cinturón de seguridad durante el vuelo.

La compañía Lan Ecuador considera a pasajeros enfermos y heridos (MAAS) máxima asistencia y deben presentar un certificado médico el mismo que será enviado por cuenta de la compañía al médico de la compañía Lan cuya sede está en Santiago de Chile éste médico es la única persona que autoriza si el pasajero está en condiciones de viajar y pasa a ser denominado pasajero (MEDA) que viaja con certificado médico de la compañía.

La compañía Lan no permite bajo ninguna circunstancia viajar a personas con fracturas de rodilla, pierna o caderas.

La compañía Lan solo permite viajar a personas que hayan pasado por una cirugía hace tres semanas y presentando certificado médico para enviarlo al médico de Lan

Todos estos trámites deben ser realizados con 2 semanas de anticipación

d) Mujeres embarazadas:

Las mujeres embarazadas son personas que por su condición hace que su estado emocional sea más sensible de lo normal por lo que se debe dar un trato diferente y amable de parte del personal de tráfico. Cuando una mujer está en evidente estado de embarazo debe notificar al personal del counter lo siguiente:

- Deben llenar y firmar el descargo de responsabilidad de la compañía
- Las mujeres embarazadas pueden viajar desde las 28 a las 32 semanas de gestación y presentando un certificado médico que determine que pueden viajar por vía aérea emitido dentro de las 48 horas antes del vuelo
- Las mujeres embarazadas desde las 33 hasta las 35 semanas de gestación pueden viajar presentando un certificado médico emitido dentro de las 24 horas antes del vuelo y que determine que pueden viajar por vía aérea
- Las mujeres embarazadas desde las 35 semanas de gestación hasta las 38 deberán embarcarse únicamente en compañía de un médico certificado y presentar un certificado médico emitido el mismo día del vuelo
- Se les asignará un asiento en el pasillo en las primeras filas y se les indicará que el cinturón de seguridad lo deben abrochar en sus caderas, no alrededor del abdomen.
- Serán embarcadas antes que los demás pasajeros.

La compañía Lan Ecuador permite como máximo viajar a una mujer embarazada hasta las 36 semanas de gestación previa obtención del MEDA (Certificado médico Lan)

e ) Menores no acompañados (UM)

Son aquellos menores que viajan solos y son supervisados en tierra por un Agente de Tráfico y durante el vuelo por un tripulante de Cabina, y tienen de 5 a 12 años de edad no cumplidos.

Los UM representan una gran responsabilidad por parte de la compañía aérea por lo que una vez entregados por sus padres o representantes quedan bajo custodia de los agentes de tráfico.

- Previo al chequeo del menor los padres o representantes deberán llenar y firmar el formulario de descargo de menores no acompañados.
- Se les asignará un asiento ubicado cerca de una de las estaciones de tripulantes de cabina.
- Durante la permanencia en el aeropuerto, el menor deberá ser acompañado por personal de la compañía aérea.
- El agente de tráfico deberá llevar al niño por filtros de seguridad hasta dirigirse a la sala de preembarque sin descuidar su atención en el niño.
- Para el embarque el agente de rampa se encargará de llevar al menor a bordo.
- El Supervisor de cabina debe firmar la recepción del menor en el descargo de menores no acompañados el mismo que consta de tres copias, el original se queda con el supervisor de cabina, la primera copia se queda en el archivo de la aerolínea y la segunda es entregada a las personas responsables de recibir al niño en la ciudad de destino.

El agente en rampa será responsable del menor hasta su destino y debe asegurarse de entregar al menor en las manos de la persona autorizada según el descargo de menores, no entregará al menor por ningún concepto a una persona que no conste en ella.

En caso de que no se presente la persona autorizada a recibir al menor, se llevará al UM a la oficina de tráfico e intentar comunicarse con la persona autorizada en la documentación y se comunicará a las personas que entregaron al niño en la ciudad de origen del vuelo que ya está bajo custodia del representante en la ciudad de destino del vuelo.

En caso de desvío de un vuelo y que la aeronave deba pernoctar en una ciudad diferente al destino programado:

- El personal de tráfico femenino acompañará al menor en el hotel que se ha designado para los pasajeros hasta el día siguiente que se entregue nuevamente a la tripulación de cabina.
- 

La aerolínea Lan según su procedimiento ubica al UM en la fila número 5 en el asiento ubicado al pasillo siempre al lado de un pasajero femenino, el UM jamás debe viajar al lado de un pasajero Masculino y se pide a las personas responsables en la ciudad de origen no abandonar el aeropuerto hasta 20 minutos después de la salida del vuelo.

## **5.8 PROCEDIMIENTOS ESPECIALES**

### *a) Inspección del cuerpo diplomático:*

La estadía a estos pasajeros se brinda en la sala VIP CORPAC o si la línea aérea cuenta con sala VIP como es en el caso de TAME y AEROGAL, cuando los pasajeros diplomáticos viajan por razones oficiales se puede hacer una excepción de los procedimientos de inspección para los Jefes de Estado , visitantes, sus delegaciones y determinadas personas que los acompañen en el viaje de acuerdo a normas establecidas por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

b) Transporte de pasajeros bajo custodia o bajo control administrativo (personas privadas de libertad)

Las líneas aéreas no están obligadas a transportar este tipo de pasajeros, existen situaciones fuera de los parámetros normales que hacen que estas personas viajen por vía aérea y son casos de extremo cuidado y requieren de medidas máximas de seguridad siendo observados por los miembros de Tripulación de Cabina para evitar poner en peligro la integridad de todas las personas a bordo de las aeronaves.

Las Aerolíneas solo permiten el transporte de estos pasajeros en condiciones jurídicas especiales siempre y cuando este hecho no constituya riesgo alguno para la seguridad de la aeronave, los pasajeros y su tripulación y siempre que cumpla con los procedimientos de seguridad establecidos en el Programa Nacional de Aviación Civil.

Programa Nacional de Aviación Civil.- Según el programa Nacional de Aviación civil estas personas deben viajar en el último asiento al lado de la ventana, y con esposas colocadas en sus manos pero no pueden ser vistas por el resto de pasajeros, acompañados por personal policial que bajo ninguna circunstancia deben estar armados a bordo del avión estos pasajeros embarcan primero y desembarcan al último siempre custodiados por personal policial durante toda su estadía en los terminales aéreos, estas personas deben ingresar por un punto de inspección aislado del resto de los pasajeros, en el caso del Aeropuerto de Cuenca, se organiza un operativo especial en el que ingresan por la puerta de emergencia 1 y los agentes de seguridad lo custodian hasta el avión y previa autorización se permite a los policías acompañantes ingresar armados hacia las áreas restringidas del aeropuerto siempre y cuando no atente contra la seguridad de los pasajeros y personal en tierra del aeropuerto.

La autoridad policial es quien debe notificar a la aerolínea con anticipación mínimo de 24 horas antes del vuelo sobre la fecha propuesta, la identificación y peligrosidad de este detenido.

La Aerolínea Air Cuenca, Lan Ecuador, Tame y Aerogal no transportan bajo ningún caso pasajeros que requieran medidas máximas de seguridad.

Dentro del procedimiento de las Aerolíneas para el transporte de estos pasajeros esta:

- La tripulación debe ser informada con la debida anticipación
- Esta permitido el transporte de un detenido por vuelo
- Los escoltas no pueden abordar armados al avión
- Los agentes policiales y el detenido tiene prioridad para el embarque ante los demás pasajeros
- Se requiere la documentación judicial que autorice su transporte
- Siempre se lo ubicara en la última fila junto a la ventana
- No se permite servirles bebidas alcohólicas al detenido ni a sus escoltas
- La comida de servicio a bordo se servirá para el detenido y sus escoltas sin cubiertos metálicos ni vasos de vidrio
- Si el pasajero está esposado se debe guardar la mayor discreción posible y evitar ser visto por los pasajeros
- El personal que custodia al detenido no debe usar uniforme
- Desembarcará al final de todos los pasajeros
- 

c) Transporte de personas mentalmente trastornadas

Está permitido transportar pasajeros mentalmente trastornados siempre y cuando este hecho no constituya riesgo alguno para la seguridad de la aeronave, pasajeros y tripulación.

- Estos pasajeros deben viajar acompañados de una persona que ejerza control y suministre los medicamentos necesarios
- Deben presentar autorización médica al personal de tripulación antes de iniciar el vuelo
- Deben embarcar primero y ser ubicados en la última fila de asientos a la ventana y desembarcar al último

d) Transporte de pasajeros enfermos haciendo uso de ambulancia

- Para que ingrese una ambulancia debe hacer por la puerta de emergencia N°1 previa autorización y coordinación de la aerolínea y Seguridad del Aeropuerto, solamente ingresa el enfermo acompañado del médico del aeropuerto.
- La ambulancia y chofer deben ser inspeccionados por personal de seguridad CORPAC antes de ingresar a la plataforma de aviones
- Los acompañantes del pasajero enfermo ingresan por filtros de seguridad hasta el avión.

e) Embarque de pasajeros armados:

Está prohibido embarcar a las aeronaves cualquier tipo de armas, municiones, explosivos, productos químicos peligrosos, materiales incendiarios y cualquier producto que sea considerado restringido para el transporte aéreo por parte de pasajeros y tripulación.

Si algún pasajero tiene el permiso y respectivo o una autorización legal para portar armas deben seguir las siguientes normas:

- El pasajero debe dirigirse a la oficina de control de armas del aeropuerto para que el personal autorizado revise los permisos y llene el formulario respectivo del tipo de código a transportar.
- El arma debe ser transportada por el personal de seguridad de la compañía dentro de una valija sellada con candado de seguridad enumerado hacia la aeronave.
- Debe comunicar al jefe de Cabina y entregarle para que coloque el código en la valija del comandante.

f ) Pasajeros con conducta agresiva o irritante

Si se presentara una situación con un pasajero que demuestre conducta agresiva o irritable el personal de tráfico debe:

- Escuchar pacientemente el reclamo del pasajero sugiriéndole con prudencia discutir el problema en un lugar apartado de los demás pasajeros para no incomodarlos
- Indicar al pasajero que se está haciendo todo lo posible por solucionar su problema
- Si el personal de tráfico no logra resultados satisfactorios en tranquilizar al pasajero debe comunicar al supervisor apoyado por el agente de seguridad de estación para que maneje la situación
- En caso extremo y si se considera el pasajero como insubordinado se le negará el embarque al avión

g ) Pasajeros bajo el efecto de alcohol y drogas

La ley de aviación civil prohíbe el embarque de pasajeros y tripulación en estado notorio de ebriedad por lo que el personal de seguridad de la compañía debe conservar la cortesía y explicar al pasajero que no puede abordar el avión.

## 5.9 TRANSPORTE DE MASCOTAS (Animales Vivos)

SESA (Servicio Ecuatoriano de Sanidad Agropecuaria):

El SESA es una entidad de autogestión, de derecho público y patrimonio propio adscrito al Ministerio de Agricultura y Ganadería y es la autoridad responsable de hacer cumplir la política de sanidad agropecuaria.

El personal SESA trabaja en el Aeropuerto Mariscal La Mar tanto en counter como en el área de carga como entidad de control del transporte de animales por vía aérea y es la única autoridad que concede el permiso para la movilización de los mismos.

Para el transporte de animales se necesita los siguientes requisitos:

Para el transporte de Canes y gatos:

- Certificado sanitario de agrocalidad
- Carné de vacunas actualizado, copia y original
- Certificado veterinario dentro de los 30 días del vuelo
- Los canes y gatos de tres meses en adelante necesitan tener certificado de la vacuna anti rabia

Estas especies de animales (canes y gatos) son considerados como domésticos por lo tanto pueden ser transportados en cabina de pasajeros siempre y cuando cumplan los requisitos que exige la línea aérea.

Para el transporte de aves (únicamente en bodega del avión )

- Certificación del veterinario
- Deben tener la vacuna *gumboro* y *marek*

## Manejo y transporte de animales vivos

Para el transporte de animales domésticos en cabina se debe cumplir el siguiente procedimiento:

- Toda mascota debe permanecer en su jaula durante todo el vuelo y ser colocado debajo del asiento del dueño
- Los pasajeros que transporten mascotas no podrán sentarse en salidas de emergencia
- Los responsables de la mascota debe presentar la documentación otorgada por el SESA
- La mascota debe ser pesada dentro de su jaula y este peso debe ser sumado al del equipaje del pasajero, en caso de exceder el peso se cobrará el mismo.
- Las aerolíneas no se hacen responsable por la muerte de cualquier animal transportado
- El peso del animal no debe pasar los 4 kilos

### Animales de servicio.-

Son los perros que sirven de guía o lazarillos para sus dueños que carecen de un sentido y son entrenados para este propósito de servicio

- El animal debe portar arnés y permanecer a los pies de su dueño durante todo el vuelo
- El pasajero y el animal pueden sentarse en cualquier asiento a excepción de salidas de emergencia, para estos animales no hay límite de número en cada vuelo.
- Los responsables de la mascota debe presentar la documentación otorgada por el SESA

Animales transportados en el compartimento de carga:

- Los responsables de la mascota debe presentar la documentación otorgada por el SESA
- Deben ser transportados en jaulas especiales de transporte de animales por vía aérea
- Estos animales van ubicados en la bodega N°1 del avión pues las condiciones de ambiente son las adecuadas para el bienestar de los animales
- El peso total de jaula y mascota se considera dentro del peso del equipaje facturado, de exceder se debe pagar por kilo extra de sobrepeso.
- 

Número permitido de mascotas que viajan en cabina de pasajeros por aerolínea:

Tame: 2   Aerogal: 2   Lan: No transportan   Aerogal: 2

## 6.- CAPÍTULO IV

### SEGURIDAD AEROPORTUARIA

La seguridad aeroportuaria es un factor fundamental que se debe aplicar en cada aeropuerto pues su objetivo primordial es garantizar la protección de las operaciones de aeronaves, pasajeros, tripulación, personal en tierra, público en general en todos los asuntos relacionados con la salvaguardia contra los actos de interferencia ilícita en la aviación civil.

Además debe establecerse un organismo quien será encargado de elaborar y aplicar normas, métodos procedimientos teniendo presente la seguridad, regularidad y eficacia de los vuelos, así como aplicar las normas del Anexo 17 a todas las operaciones aeroportuarias. Como facilitación se debe procurar en lo posible que los controles y procedimientos de seguridad causen un mínimo de interferencia y demoras siempre y cuando no se comprometa la eficacia de dichos controles.

La seguridad aeroportuaria se aplicaran de acuerdo al grado de amenaza de cada país o aeropuerto basándose en una evaluación de riesgos de seguridad.

Para llevar a cabo los procesos de control de seguridad es primordial es uso y combinación de tres factores fundamentales como son:

**El Operador Humano o Agentes de Seguridad Aeroportuaria;** El operador del aeropuerto debe contar con agentes de seguridad para hacer cumplir las disposiciones y procedimientos establecidos en su programa de seguridad, así como las disposiciones del reglamento para la prevención de Actos ilícitos en contra de la aviación civil nacional e internacional y las del programa nacional de Seguridad.

OACI, Protección de la Aviación Civil internacional contra los actos de interferencia ilícita, Anexo 17, capítulo 3,3-4, Octava edición, abril 2006.

Las personas que van a realizar trabajos de control de seguridad aeroportuaria deben pasar por un proceso de selección de personal verificación de antecedentes, además deben recibir la instrucción apropiada en conformidad con los requisitos del programa nacional de seguridad de la aviación civil y deben ser evaluados periódicamente para mantener dichas normas.

**Medidas relativas al control de acceso:**

Todos los accesos a las zonas de la parte aeronáutica de los aeropuertos que presten servicios a la aviación civil deben estar controlados y se deben establecer zonas de seguridad restringidas. En el caso de las personas que trabajan en la parte aeronáutica deben portar una Tarjeta de Circulación

Aeroportuaria en la que se determinan las áreas por la que esta persona puede circular, así como los vehículos deben estar debidamente identificados por su COV ( Credencial Operativa Vehicular).

## 6.1.- INSTALACIONES DEL AEROPUERTO MARISCAL LA MAR DE ACCESO CONTROLADO Y RESTRINGIDO

### TORRE DE CONTROL Y TRANSITO AEREO



Título: Torre de Control Fuente: Propia Autor: Claudia Flores Nota: La Torre de Control del Aeropuerto Mariscal Lamar de Cuenca está conformada por Jefatura de operaciones aeroportuaria; jefatura de seguridad; Meteorología, torre de control aéreo; todo el personal que opera en este lugar pertenecen a la Dirección de Aviación Civil.

## PARQUEADERO INTERNO



Título: Parqueadero Interno Fuente: Propia Autor: Claudia Flores Nota: El parqueadero interno únicamente aloja los automotores permitidos puesto que es una salida de emergencia que debe estar despejada en la mayoría de tiempo.

## AREA DE CARGA



Título: Area de Carga Fuente: Propia Autor: Claudia Flores Nota: Esta área se la utiliza para el almacenamiento de escaleras, carretas, tractores, carros de abastecimiento de energía, etc y son de uso exclusivo de las aerolíneas para sus operaciones.

## **PLATAFORMA DE AVIONES, PISTA, TAXY WAY, CALLES DE RODAJE**



Título: Plataforma de aviones, pista, *taxy way*, calles de rodaje Fuente: Propia Autor: Claudia Flores Nota: El aeropuerto tiene dos pistas; dos cabeceras (23 y 05), dos calles de rodaje, tres plataformas, 3 intersecciones, y dos *taxy way*.

## **HANGARES**



Título: Hangares Fuente: Propia Autor: Claudia Flores Nota: El hangar principal pertenece a Aeropolicial, los dos de la derecha a bomberos y aeroclub de Cuenca.

## AREAS DE MANTENIMIENTO



Título: Areas de mantenimiento Fuente: Propia Autor: Claudia Flores Nota: Las áreas de mantenimiento son de responsabilidad exclusiva de las aerolíneas en Cuenca tienen su base para mantenimiento Air Cuenca, Bomberos y Aeropolicial

## SALA DE PREEMBARQUE



Título: Sala de Preembarque Fuente: Propia Autor: Claudia Flores

## FILTROS DE SEGURIDAD



Título: Filtros de seguridad Fuente: Propia Autor: Claudia Flores Nota: lugar por el cual transitan alrededor de 1000 pasajeros a diario pasando por un proceso de chequeo riguroso por el personal de seguridad para lograr vuelos satisfactorios.

## TUNEL DE MALETAS



Título: Túnel de Maletas Fuente: Propia Autor: Claudia Flores

## **MAQUINA DE EQUIPAJE FACTURADO**



Título: Máquina de Equipaje Facturado Fuente: Propia Autor: Claudia Flores

## **PARQUE METEREOLGICO**



Título: Parque Meteorológico Fuente: Propia Autor: Claudia Flores Nota: El parque meteorológico consta de: Higómetro, termómetro de temperatura máxima y mínima, pluviómetro y anemómetro.

## **EDIFICIO DE OPERACIONES**



Título: Edificio de Operaciones Fuente: Propia Autor: Claudia Flores Nota: El edificio de operaciones aloja las diferentes oficinas de mantenimiento y operaciones de las aerolíneas

## **AREA DE ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE**



Título: Areas de Abastecimiento de Combustible Fuente: Propia Autor: Claudia Flores

## SERVICIO DE SALVAMENTO Y EXTINCION DE INCENDIOS



Título: Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios Fuente: Propia Autor: Claudia Flores Nota :La estación tiene 20 bomberos y 4 paramédicos aeronáuticos, 2 motobombas, 1 ambulancia

## AREA DE ENTREGA DE MALETAS



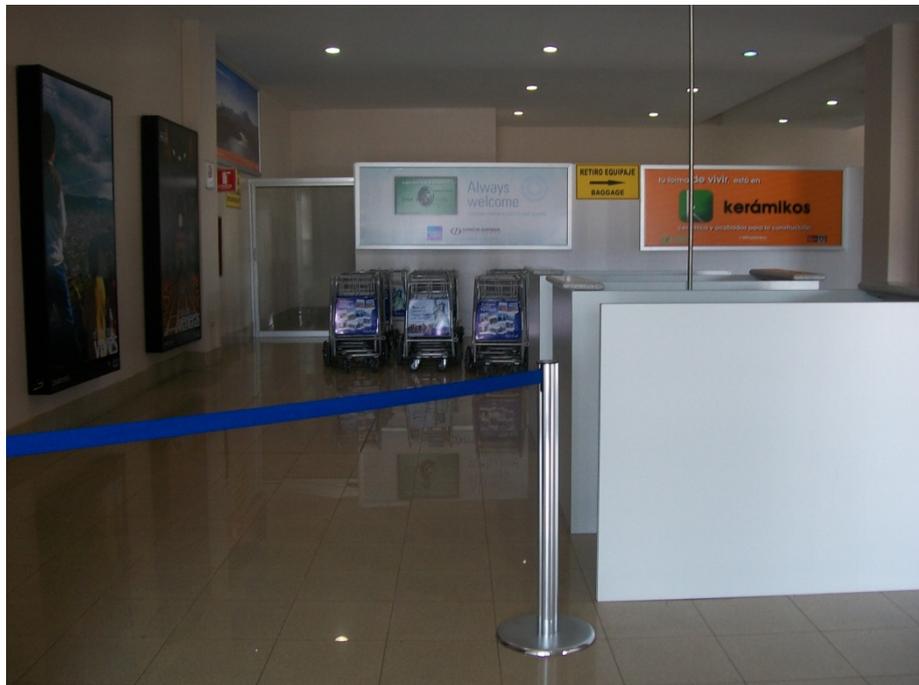
Título: Area de entrega de maletas Fuente: Propia Autor: Claudia Flores

## ARRIBO DE PASAJEROS



Título: Arribo de Pasajeros Fuente: Propia Autor: Claudia Flores

## ARRIBO INTERNACIONAL DE PASAJEROS Y ADUANAS



Título: Arribo Internacional de Pasajeros y Aduanas Fuente: Propia Autor: Claudia Flores

## PARTE PÚBLICA

### HALL PRINCIPAL



Título: Hall Principal Fuente: Propia Autor: Claudia Flores

### COUNTER CHEQUEO DE PASAJEROS



Título: Counter Chequeo de Pasajeros Fuente: Propia Autor: Claudia Flores

## LOCALES COMERCIALES



Título: Locales Comerciales Fuente: Propia Autor: Claudia Flores Nota: El hall principal consta de varios locales comerciales, puntos de venta de las diferentes aerolíneas, información turística, alquiler de autos y sirve como espacio de espera para los acompañantes de los pasajeros.

## PARQUEADERO TARIFADO



Título: Parqueadero Tarifado Fuente: Propia Autor: Claudia Flores

## SEGUNDA PLANTA



Título: Segunda Planta Fuente: Propia Autor: Claudia Flores

## PATIO DE COMIDAS



Título: Patio de Comidas Fuente: Propia Autor: Claudia Flores

## PUNTOS DE VENTA AEROLINEAS



Título: Punto de Ventas Fuente: Propia Autor: Claudia Flores Nota: Punto de ventas de las aerolínea Lan Ecuador.

## 6.2.-TARJETA DE CIRCULACION AEROPORTUARIA

El Aeropuerto Mariscal la Mar tiene su REGLAMENTO PARA EL USO Y OTORGAMIENTO DE LA TARJETA DE CIRCULACION AEROPORTUARIA TCA, el mismo que consta de normas para su uso y manejo correcto, cada una de las persona que realizan una actividad o trabajan en la parte aeronáutica deben obligatoriamente hacer uso de la TCA teniendo en cuenta que es personal e intransferible, debe llevarse a la altura del pecho y siempre visible, respetar el acceso a las zonas autorizadas en ella, y renovarse anualmente.

En caso que una persona incurra en una falta será sancionada de la siguiente manera:

Faltas Leves:

- Utilizar la TCA fuera de turno de servicio o trabajo
- No portarla en un lugar visible según indican las normas de utilización
- Llevar en la TCA datos que no correspondan con la realidad, cambios de empresa, número de cédula, entre otros, si no hubiera comunicado con anticipación esta anomalía

Faltas Graves:

- Utilizar la TCA no autorizada para acceder a cualquier área no abierta al público
- Ofrecer resistencia a mostrar la TCA a los agentes o representantes de la Autoridad Aeroportuaria
- Llevar la TCA caducada más de cinco días
- Pérdida de la TCA
- Ser reincidente en cometer tres faltas leves
- Conducir un vehículo en plataforma, únicamente con la TCA sin haber obtenido la credencial de conducción en rampa
- Encontrarse y/o permanecer en un área respectiva sin portar la TCA

- Atribuirse autoridad para permitir el ingreso de personas no autorizadas a las áreas restringidas
- Ser retenida por segunda ocasión por su uso indebido

Faltas Atentatorias:

- Ser reincidentes en cometer tres faltas graves
- Portar la TCA de una persona distinta al titular
- Ofrecer resistencia grave o negarse a mostrar la TCA para identificación a los representantes de las autoridades del Estado o Aeroportuaria que lo requieran
- Prestar la TCA a otras personas para que tengan acceso a las áreas restringida
- Hacer mal uso de la TCA utilizándola para fines no relacionados con el trabajo, interfiriendo al mismo tiempo la labor del personal de seguridad aeroportuaria o cualquier otro que este ejerciendo las funciones propias de su cargo
- Alterar deliberadamente la fotografía o datos de la TCA
- Adulterar o falsear los datos contenidos en la solicitud para la emisión de la TCA sin perjuicio de las acciones correspondientes.

## SANCIONES

FALTAS LEVES	RETIRO DE LA TCA POR 8 DIAS, 25 USD DE MULTA
FALTAS GRAVES	RETIRO DE LA TCA POR 15 DIAS, 50 USD DE MULTA
FALTAS ATENTATORIAS	RETIRO DEFINITIVO DE LA TCA

## CODIGO DE COLORES Y NUMEROS PARA LA AUTORIZACION A LAS DIFERENTES AREAS DE CIRCULACION

	AREA DE CIRCULACION	COLOR	NUMERO
01	PLATAFORMA DE CARGA	CAFÉ	1
02	PLATAFORMA DE PASAJEROS	ROJO	2
03	PLATAFORMA DE AVIACIÓN GENERAL	VINO	3
04	HANGAR DE COMPAÑÍA	PLOMO	4
05	ESTACIONAMIENTO VEHICULAR INTERNO	AZUL	5
06	OPERACIONES	AMARILLO	6
07	TORRE DE CONTROL	LILA	7
08	AREA ADMINISTRATIVA	CELESTE	8
09	SALIDA	VERDE	9
10	ARRIBO	ANARANJADO	10
11	TRES PLATAFORMAS (AVIACION, PASAJEROS Y CARGA)	ROSADO	11
12	TODAS	NEGRO	12

---

TARJETA DE CIRCULACION AEROPORTUARIA, CORPAC, Reglamento para la obtención, otorgamiento y uso de la Tarjeta de circulación aeroportuaria, Cuenca-Ecuador, 2007

## TARJETA DE CIRCULACION AEROPORTUARIA



### **6.3.- ACCIDENTES AEREOS**

La Seguridad Aeroportuaria es fundamental en toda actividad aeronáutica pues su objetivo primordial es evitar los ataques contra la aviación civil como son: Secuestro o apoderamiento ilícito de aeronaves, sabotajes de aeronaves y aeropuertos, ataques en contra de la infraestructura aeroportuaria y ataques terroristas. Por esta razón la Seguridad Aeroportuaria pretende proteger a aeronaves en vuelos, aeronaves en tierra, tripulaciones, personal en tierra, y público en general de estos ataques mencionados anteriormente.

Sin embargo desde que ha surgido la aviación civil se han dado una serie de ataques hacia aeronaves que han provocado la muerte de miles de personas, lo que hace que cada aeropuerto tome diferentes medidas de seguridad dependiendo del grado de peligro que este se encuentre, por poner un ejemplo a partir del 11 de septiembre del 2001 todos los aeropuertos norteamericanos se encuentran en alerta máxima de emergencia y por ésta razón la seguridad en ese país es muy exigente.

En nuestro país se mide el grado de amenaza de acuerdo a la ubicación de un aeropuerto en este caso los aeropuertos en los que se aplica mayor seguridad es los inter-fronterizos. En el aeropuerto Mariscal la Mar de Cuenca sube el grado de amenaza cuando viajan personajes políticos, el presidente y vicepresidente de la república, y si por cualquier razón el personal que trabaja dentro de las instalaciones aeroportuarias se declara en huelga o protestas.

En el Ecuador nunca se han registrado accidentes aéreos a causa de un acto de interferencia ilícita pero alrededor del mundo sí se han dado una serie de hechos lamentables que empañan la aviación civil a continuación enumeraré los principales:

- En el año de 1974 el vuelo 981 de Turkish Airlines se estrella en territorio Francés producto de un artefacto explosivo colocado en la zona de carga del avión, mueren 324 personas.
- El 3 de septiembre de 1976 el vuelo 455 de Cubana de Aviación explota mientras cubría la ruta entre las islas de Barbados y Jamaica tras colocarse dos bombas en la aeronave, pierden la vida 73 personas.
- En junio de 1985 el vuelo del TWA (Travel World Airlines) es secuestrado por el movimiento de Amal en espacio aéreo Griego, deja un muerto.
- El 29 de noviembre de 1987 el vuelo 858 de Korean Air sufre un atentado terrorista sobre el espacio aéreo de Corea del Norte cuando dos agentes Coreanos colocan una bomba en el avión matando a 115 personas.
- El 21 de Diciembre de 1980 el vuelo 103 de Pan Am luego de que un terrorista coloca un explosivo en un radiocasete dentro del equipaje de mano en el espacio aéreo del Reino Unido, el total de víctimas de esta tragedia fue de 270 personas.
- El 24 de Diciembre de 1994 el vuelo 8969 de Air France es secuestrado por 4 terroristas con la finalidad de estrellar el avión contra la torre Eiffel, la policía Francesa intercepta el avión cuando aterriza en Argel matando a los terroristas, mueren 7 personas.
- El 11 de Septiembre del 2001 se produce el mayor atentado terrorista de la historia cuando 19 miembros de Al Qaeda dirigida por Osama Bin Laden se dividen en grupos de 4 terroristas para tomarse los vuelos 11 de American Airlines y 175 de United Airlines para estrellarlos contra las torres gemelas del World Trade Center, el tercer avión era el vuelo 77 de American Airlines que impactó contra la fachada del Pentágono, y el cuarto avión del vuelo 93 de United Airlines fue estrellado en un campo abierto, mueren 3.017 personas.

- 
- ESCUELA TECNICA DE AVIACION CIVIL, Manual de Entrenamiento, Quito-Ecuador, 2009

## 6.4.-LEGISLACION INTERNACIONAL

La legislación Internacional está compuesta por un programa jurídico OACI (Organización mundial de la aviación civil) y AVSEC (Seguridad de la Aviación) los mismo que contemplan los Convenios Internacionales y por el Programa Técnico OACI-AVSEC que contempla el Anexo 17 y el Manual de Seguridad (Doc. 8973).

### CONVENIO DE CHICAGO:

La OACI se crea a través del Convenio de Chicago el 7 de 1944, es un organismo intergubernamental, técnico y especializado dependiente de las Naciones Unidas y el único organismo a nivel mundial que regula el transporte aéreo civil, está conformado por 190 países y su sede se encuentra en Montreal (Quebec) y sus oficinas regionales se encuentran en: Africa Occidental y Central (Dakar), Africa Oriental y Meridional (Nairobi), Asia y Pacífico (Bangkok), Europa (París), Norteamérica, Centroamérica y el Caribe (México), Oriente Medio (El Cairo), Sudamérica (Lima).

### OBJETIVOS:

- Contribuir a crear y preservar la amistad y entendimiento entre las naciones y no una amenaza
- Fomentar técnicas de diseño y manejo de aeronaves con fines pacíficos
- Estimular el desarrollo de aerovías, aeropuertos, instalaciones y servicios de navegación aérea
- Hacer posible el desarrollo y la utilización segura, ordenada y eficiente del transporte aéreo internacional, para el servicio de los pueblos del mundo.

---

DAC-RECOPIACION DE DERECHO AEREO, Convención Mundial de Chicago, Primera Edición, 1997, Quito-Ecuador

## ESTRUCTURA ORGANICA DE LA OACI

Está conformada por:

1.- La Asamblea, que es el órgano supremo de la OACI en la que se encuentran representantes de los 190 estados miembros, se reúne cada tres años y es el organismo que toma resoluciones.

2.- El Consejo, Es el órgano ejecutivo de la OACI, que se encarga de ejecutar y hacer cumplir las resoluciones de la asamblea, adopta normas y métodos recomendados internacionales.

Órganos subordinados del consejo:

- Comisión de Aeronavegación
- Comisión de Transporte aéreo
- Comité sobre interferencia ilícita

3.- La Secretaría, Se encuentra situada en Montreal y consta de cinco direcciones:

- > Dirección de navegación aérea
- > Dirección de transporte aéreo
- > Dirección de asuntos jurídicos
- > Dirección de asistencia técnica
- > Dirección de administración y servicios

El Ecuador firma en el convenio de Chicago el 7 de diciembre de 1944 en el gobierno del Presidente Osvaldo Hurtado Larrea y posteriormente mediante decreto el 3 de noviembre del año 1953 se publica en el registro oficial 389 el Convenio de Aviación Civil Internacional así como los reglamentos y acuerdos suscritos por el Ecuador en la ciudad de Chicago.

---

DAC-RECOPIACION DE DERECHO AEREO, Convención Mundial de Chicago, Primera Edición, 1997, Quito-Ecuador

DAC-RECOPIACION DE DERECHO AEREO, Ley de Aviación civil, Primera edición, Tomo II, 1997, Quito-Ecuador

### **CONVENIO DE TOKIO:**

Más conocido como convenio del comandante fue creado el 14 de septiembre de 1963, se puede llevar a cabo cuando se cometa un acto de interferencia ilícita o pasajeros insubordinados en la aeronave, aquí el piloto de la aeronave tiene la potestad de decidir sobre las acciones a tomarse además proteger la seguridad, mantener el orden y la disciplina empleando los mecanismo que él considere necesarios hasta llegar a tierra y entregar a los infractores.

### **CONVENIO DE LA HAYA:**

Creado el 16 de diciembre de 1970, este convenio de emplea cuando se comete un acto de secuestro y apoderamiento ilícito de las aeronaves, es obligación de los estados establecer penas severas, implementar la extradición, investigar los hechos y notificar a la OACI, así como no eximir los delitos.

### **CONVENIO DE MONTREAL:**

Creado el 23 de septiembre de 1971, este convenio se emplea para reprimir los actos de sabotaje para la represión de actos ilícitos contra la seguridad de la aviación civil.

### **PROTOCOLO DE MONTREAL:**

Este complementa al convenio de Montreal creado el 24 de febrero de 1988 se emplea cuando se comete un delito utilizando un artefacto o arma y ejecute un acto de violencia contra una persona en un aeropuerto que le pueda causar lesiones graves o la muerte, así como destruir y causar graves daños en las instalaciones de un aeropuerto o en una aeronave que no esté de servicio y esté situada en un aeropuerto, además aquellos actos que perturben los servicios del aeropuerto y se cometan actos que pongan en peligro la seguridad del aeropuerto.

DAC-RECOPIACION DE DERECHO AEREO, Ley de Aviación Civil, Primera edición, Tomo II, 1997, Quito-Ecuador

OACI- Seguridad Aeroportuaria, Anexo 17, Al convenio sobre la aviación civil, Octava Edición, 2008

## **CONVENIO SOBRE LA MARCACION DE EXPLOSIVOS PLASTICOS CON FINES DE DETECCIÓN:**

Este convenio fue firmado el 1 de marzo de 1991 el mismo que trata sobre hacer cumplir a los estados la marcación de los explosivos y sustancias químicas al momento de su fabricación con el fin de adoptar medidas para ejercer un control estricto y efectivo sobre los mismos.

## **PROGRAMA TECNICO DE LA OACI-AVSEC**

### **ANEXO 17**

Este documento trata específicamente sobre el programa técnico de la seguridad de la aviación, ofrece a los estados contratantes normas con especificaciones técnicas que permitan establecer medidas y procedimientos para proteger las operaciones de la aviación civil internacional.

Está estructurado por cinco capítulos:

#### 1.- Definiciones

Esta detalla diferentes definiciones sobre términos utilizados en la aviación civil para la mejor comprensión del documento.

#### 2.- Principios generales

Este trata sobre los objetivos, aplicabilidad, seguridad y facilitación, cooperación internacional, equipo, investigación y desarrollo.

#### 3.- Organización

Esta trata de recomendar a cada estado contratante establecer y aplicar un programa nacional de seguridad escrito para salvaguardar las operaciones de la aviación civil, así como ser responsable del cumplimiento y ejecución del mismo.

Además cada estado contratante de medir el grado de amenaza en su territorio y aplicar políticas y procedimientos basándose en una evaluación de riesgos de seguridad.

Pone a disposición a los explotadores de aeropuerto y de aeronaves que operan en su territorio y otras entidades interesadas una versión por escrito del Programa nacional de Seguridad.

En cuanto a operaciones aeroportuarias cada aeropuerto que preste servicios a la aviación civil debe establecer y mantener actualizado un programa de seguridad aeroportuaria, así como en cada aeropuerto debe haber una persona responsable de coordinar la aplicación de controles de seguridad.

En cuanto a los explotadores de aeronaves cada estado contratante garantizará que los explotadores del transporte aéreo comercial mantengan actualizado su programa de seguridad para explotadores y que estos cumplan con los requisitos del programa nacional de seguridad.

En cuanto a Control de calidad trata sobre el personal que realice controles de seguridad debe ser competente y debe pasar por un proceso de selección, así como verificar sus antecedentes y realizar evaluaciones periódicas.

Además debe realizar un programa nacional de control de calidad el mismo que debe ser sujeto a auditorías, pruebas, estudios e inspecciones de seguridad.

#### 4.- Medidas preventivas de seguridad

Se debe garantizar que las áreas de acceso restringido de la zona aeronáutica de los aeropuertos deben estar controlados para evitar el ingreso de personas no autorizadas así como designar zonas de seguridad restringida, supervisar la circulación de personas y vehículos hacia y desde las aeronaves.

En cuanto a equipajes cada estado contratante establecerá medidas de seguridad para evitar que se introduzcan en los equipajes de mano y facturados artículos prohibidos hacia las aeronaves y la parte aeronáutica.

## 5.- Métodos para hacer frente a los actos de interferencia ilícita

Cada estado contratante adoptará medidas de seguridad para proteger de los actos de interferencia ilícita a las aeronaves, tripulación, personal en tierra, pasajeros, instalaciones aeroportuarias y público en general.

## 6.5.- LEGISLACION NACIONAL

### Ley de Aviación Civil

Esta ley básicamente establece las contravenciones y delitos cometidos, así como determinar mediante un proceso una o más sanciones a explotadores de servicios aeronáuticos, operadores, personal aeronáutico y a cualquier persona natural o representante legal que cometan violaciones a esta ley.

### Contravenciones

Primera Clase:

La multa es de 1.000 a 2.500 usd

Ejemplo de contravención de primera clase: Permitir el ingreso de personas o vehículos no autorizados a las áreas restringidas de un aeropuerto, ya sea que provoquen o no el cierre de las operaciones aéreas.

Segunda Clase:

La multa es de 5.000 a 10.000 usd o la suspensión de hasta 3 meses de las operaciones o funcionamiento.

Ejemplos de contravención de segunda clase: Obstaculizar las actividades de los inspectores de la DAG(Dirección de Aviación Civil)- Permitir durante el vuelo el ingreso de personas no calificadas a la cabina de mando.

---

OACI, Seguridad Aeroportuaria, Anexo 17, Al convenio sobre la aviación civil, Octava Edición, 2008

DAC, Ley de Tránsito aéreo, Primera edición, 1997, Quito-Ecuador

DAC, Código Aeronáutico, primera edición, 1997, Quito-Ecuador

Tercera Clase:

La multa es de 11.000 a 15.000 usd o la suspensión de hasta 6 meses las operaciones.

Ejemplos de contravenciones de tercera clase: Permitir que se transporten armas, explosivos, drogas y mercancías peligrosas hacia la aeronave sin respetar los reglamentos y procedimientos correspondientes.

### **Delitos aeronáuticos**

Se trata de todo atentado contra la seguridad de pasajeros y aeronaves, obstaculizar las pistas de aterrizaje, calles de rodaje y plataformas utilizadas por las aeronaves con fines criminales, estos delitos son juzgados por jueces competentes de lo penal de la función judicial.

### **PROGRAMA NACIONAL DE SEGURIDAD**

Contempla toda la normativa de nuestro país referente a la seguridad aeroportuaria, básicamente establece y mantiene un programa para la protección de la aviación civil, instalaciones, servicios y usuarios así como formar y mantener al personal de seguridad capacitado y propender a la formulación de una legislación adecuada.

Autoridad competente:

El representante legal es el director de la DAGC y el departamento de seguridad aeroportuaria es el responsable de la preparación, ejecución, actualización del PSN

Los aeropuertos están administrados por un jefe de aeropuerto o administrador de aeropuertos concesionados

El departamento de seguridad ejercerá su autoridad a través de sus inspectores AVSEC (seguridad de la aviación).

---

DAC, Ley de Tránsito Aéreo, Primera edición, 1997, Quito-Ecuador

DAC, Código Aeronáutico, Primera Edición, 1997, Quito-Ecuador

DAC, Recopilación de derecho aéreo, actualización N°29, Tomo I, 2010, Quito-Ecuador

## Capítulos:

- Objetivos del programa
- Definiciones
- Legislación
- Asignación de responsabilidades
- Coordinación y comunicaciones
- Protección de aeropuertos, aeronaves, instalaciones y servicios de navegación aérea
- Controles de seguridad para las personas y los objetos que van a bordo
- Equipos de seguridad
- Personal
- Métodos para hacer frente a actos de interferencia ilícita
- Evaluación de la eficacia
- Ajuste del programa y planes de contingencia
- Financiamiento de la seguridad

## **R-DAC PARTES 107, 108, 129, 175**

Son los reglamentos y normativas elaborados por la Dirección de Aviación Civil, que son aprobadas por el Consejo de Aviación Civil para su posterior difusión.

### **PARTE 107**

#### Operador de Aeropuerto

Es todo lo concerniente a una entidad que presta sus servicios para la operación comercial o no comercial de transporte aéreo nacional o internacional, tienen una concesión o permiso de operación emitida por la autoridad aeronáutica.

En este caso estas regulaciones se aplican para la CORPAC que es la entidad que administra el aeropuerto Mariscal La Mar de Cuenca y está sujeto al cumplimiento de las normas de la parte 107 que en resumen son contar con un programa de seguridad que contenga la descripción de cada área de la parte aeronáutica o adyacentes a la misma que afecten la seguridad de las operaciones aeroportuarias.

---

DAC, Regulaciones Técnicas de la Aviación Civil, Parte 107, Seguridad del Operador de Aeropuerto, Tomo III, 1997, Quito-Ecuador

## **PARTE 108**

### Operador Nacional de Aeronaves

Es toda persona natural o jurídica que tiene una concesión o permiso de operación emitidos por la autoridad aeronáutica competente y está comprometida con las operaciones aéreas comerciales o no.

En el aeropuerto Mariscal La Mar son las aerolíneas las responsables de cumplir con la parte 108 y además deben contar con sus propios programas de seguridad, revisión de pasajeros y propiedades, prevención y manejo de asaltos e intentos de sabotaje, controlar el equipaje facturado y velar por la seguridad de aeronaves e instalaciones.

## **PARTE 129**

### Operador Extranjero de Aeronaves

Toda persona natural o jurídica de origen extranjero que al tener una concesión y permiso emitido por el Consejo Nacional de Aviación Civil debe acogerse a las reglas que rigen las operaciones aeroportuarias dentro del Ecuador.

Todo operador extranjero que aterrice o despegue en territorio ecuatoriano deberá adoptar y usar un programa de seguridad para cada operación de pasajeros.

## **PARTE 175**

### Transporte de mercancías Peligrosas por vía aérea

Esta normativa trata sobre la clasificación, restricción aplicable al transporte de mercancías peligrosas, los tipos de embalajes que deben usar las mismas así como las etiquetas y marcas que deben llevar para su debido transporte.

---

DAC, Regulaciones Técnicas de la Aviación Civil, Parte 108, Seguridad del Operador de Aeronaves, Tomo III, 1997, Quito-Ecuador

DAC, Regulaciones Técnicas de la Aviación Civil, Parte 129, Seguridad Operador Extranjero de Aeronaves, Tomo III, 1997, Quito-Ecuador

## **CODIGO AERONAUTICO**

Es la codificación de la ley de aviación civil que consta de normativas generales que todo el personal aeronáutico que directa o indirectamente están involucradas con la actividad aeronáutica y están sujetos y obligados a cumplir.

### **REGLAMENTO PARA LA PREVENCION DE ACTOS ILICITOS**

Este reglamento está elaborado en base a los convenios internacionales y consta de 8 capítulos

- 1.- Disposiciones Generales
- 2.- Identificación del personal
- 3.- Inspección de pasajeros y equipaje
- 4.- Recepción del equipaje previo al embarque
- 5.- Protección de las aeronaves en las plataformas
- 6.-Apoderamiento ilícito de una aeronave en vuelo
- 7.- Amenaza de aeronaves
- 8.- Programa de seguridad

## **6.6.- ARTICULOS PROHIBIDOS**

### **MERCANCIAS PELIGROSAS**

Cumpliendo con las normativas de la ley nacional e internacional de la aviación civil cada aeropuerto dispone personal capacitado de seguridad aeroportuaria para realizar inspecciones de pasajeros y equipajes con el fin de evitar que los artículos prohibidos ingresen hacia zonas restringidas y posteriormente a las aeronaves logrando así minimizar los riesgos de actos de terrorismo y secuestros.

#### **PRIMERA CLASE**

##### **Armas de fuego, ligeras y otras armas**

Es todo objeto que pueda o parezca que podría lanzar un proyectil o causar lesiones por ejemplo: armas de balines esféricos, armas de juego de juguete de todo tipo, pistolas de largada, armas de perdigones, pistolas lanza bengalas, fusiles de caza, armas de proyección eléctrica, balas y todas las armas de fuego (revólveres, pistolas, rifles, escopetas, etc)

#### **SEGUNDA CLASE**

##### **Armas puntiagudas con bordes peligrosos y objetos filosos**

Es todo artículo puntiagudo o de cuchilla que pueda utilizarse para causar lesiones por ejemplo: Arpones, lanzas, bastones, paraguas con punta de metal, cuchillos de cualquier material y tamaño, navajas, cortaúñas con navajas, estrellas arrojadizas, flechas y dardos, machetes, hojas de afeitar, tijeras, etc.

---

DAC, Regulaciones Técnicas de la Aviación Civil, RDAC, Parte 175, Transporte sin riesgo de Mercancías Peligrosas por vía aérea, 1997, Quito-Ecuador

## **TERCERA CLASE**

### **Instrumentos Romos**

Es todo artículo contundente que puede causar daños por ejemplo: bates de *basural*, cañas de pescar, equipos para artes marciales, puños americanos, palos de golf, palos de hockey, clavos, porras, remos, tacos de billar, tablas de patinar, piedras, mancuernas, etc.

## **CUARTA CLASE**

### **Explosivos y sustancias inflamables**

Es todo explosivo o sustancia altamente inflamable por ejemplo: pinturas, bebidas alcohólicas, bengalas, materiales de pirotecnia, cartuchos, cerillas, combustibles, detonadores, fuegos artificiales, gas, granadas, municiones, etc.

## **QUINTA CLASE**

### **Sustancias químicas y tóxicas**

Es todo artículo o sustancia que cause un peligro tóxico por ejemplo: disolventes, acetonas, pesticidas, insecticidas, venenos, etc.

## 7 CONCLUSIONES

- Al finalizar el presente trabajo llego a la conclusión que el Aeropuerto Mariscal La Mar de Cuenca constituye sin lugar a dudas un aporte para la sociedad cuencana y el país, además fomenta el turismo al facilitar la movilización de miles de personas a diario desde y hacia la ciudad.
- Por esta razón la importancia de este Manual de Procedimientos Operacionales puesto que reúne todo el trabajo que realizan los sectores involucrados en la actividad aeronáutica como son: Aerolíneas, Corporación Aeroportuaria de Cuenca, Dirección de Aviación Civil, Concesionarios, y personal aeronáutico reuniendo así paso a paso todo el proceso operacional que conlleva a un vuelo que en el caso de Cuenca dura apenas 30 minutos hasta llegar a su destino final.
- Este manual sirve como documento informativo a toda persona interesada en conocer las operaciones aeronáuticas, seguridad, normas de aviación civil, chequeo de pasajeros, condiciones generales, el trabajo que a diario realizan el personal aeronáutico con el fin de lograr la eficiencia de los vuelos.
- El aeropuerto mariscal La Mar de Cuenca tiene una gran proyección a futuro con su ideal de llegar a ser un aeropuerto que brinde estándares a nivel internacional con responsabilidad operacional, ambiental y primando sobretodo la seguridad.
- Como objetivo principal de la administración del aeropuerto es lograr la certificación del mismo para llegar a igualar la categoría de aeropuertos como lo de Quito y Guayaquil siendo éste un gran logro y desarrollo de nuestra región y país, fomentando enormemente el turismo desde y hacia Santa Ana de cuatro ríos de Cuenca

## RECOMENDACIONES

- Tener presente siempre y en todo momento que el pasajero es la persona que hace que esta actividad crezca cada vez más fomentando así fuentes de trabajo para cientos de personas y en consecuencia del crecimiento de visitas logra beneficios para todo el sector turístico, de ahí la importancia de brindar un excelente servicio e información a viajero.
- Cuidar, apoyar y conservar cualquier actividad que fomente el crecimiento del Aeropuerto Mariscal La Mar de Cuenca y sus operaciones, pues es un orgullo contar con un terminal aéreo que reúne características de estándares internacionales.
- Tomar en cuenta las exigencias del público en general, solventar y facilitar todas las necesidades que éste requiere.

## 8 ANEXOS

Pag

1.-PLAN DE EMERGENCIA MARISCAL LA MAR DE CUENCA.....	144
2.-PROCEDIMIENTOS PARA EQUIPAJES Y /O ARTICULOS OLVIDADOS DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO MARISCAL LA MAR DE CUENCA.....	151
3.-PLAN DE CONTINGENCIA PARA EVITAR LA PROPAGACION DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS POR VIA AEREA.....	153
4.-MEDIDAS DE CONTROL CUANDO HAY UNA AMENAZA DE BOMBA EN LAS INSTALACIONES AEROPORTUARIAS.....	156
5.- GLOSARIO DE TERMINOS.....	158

## 1.1 PLAN DE EMERGENCIA AEROPUERTO MARISCAL LA MAR DE CUENCA

El Plan de emergencia del aeropuerto Mariscal La Mar se activará al momento en el que exista un accidente aeronáutico siendo las actividades las siguientes:

1. El aeropuerto pasa a estado de alerta y al sonido de la alarma general que realiza la TORRE DE CONTROL que consiste en tres pitadas durante 30 segundos cada una, con intervalos de 05 segundos, se notifica al SSEI (Servicio contra incendios) y al COE (Centro de Operaciones de Emergencia) al mismo momento se reporta internamente a todas las estaciones por medio del sistema interno (radios).
  
2. Se reúne inmediatamente el COE que está conformado por:
  - Jefe de Aeropuerto DAC o quien lo subrogue
  - Director de la CORPAC o quien lo subrogue
  - Relacionado público de la CORPAC o quien lo subrogue
  - Un representante de la compañía explotadora, gerente o quien lo subrogue
  - Director del 911 o quien lo subrogue
  - Comandante de Bomberos de Cuenca o quien lo subrogue
  - Comandante de Brigada 27 Portet o quien lo subrogue
  - Comandante de la Policía o quien lo subrogue
  - Director de la Cruz Roja o quien lo subrogue
  - Director de la Unidad de Gestión de Riesgos o quien lo subrogue
  - Director del Hospital Vicente Corral Moscoso quien lo subrogue
  - Director del Hospital del IESS o quien los subrogue
  - Director del Hospital Militar o quien lo subrogue
  - Director de Clínicas y Hospitales privados
  - Fiscalía

### ❖ TORRE DE CONTROL:

- ✓ Acciona la alarma

- ✓ Notifica al SSEI y COE
- ✓ Informa: Accidente de aeropuerto, aeronave de: pasajeros, carga, aviación, general, militar, privada, etc.), Tipo de accidente, empresa, ubicación.
- ✓ Dará la información complementaria: Numero de personas a bordo, si había mercancías peligrosas a bordo, animales, cantidad de combustible, si hay abordado niños o minusválidos, estos datos serán obtenidos de la operadora afectada.
- ✓ Cerrará la pista a las operaciones aéreas y se notificará a la oficina de NOTAMS (nota al piloto) sobre lo ocurrido.
- ✓ Mantendrá contacto permanente con el COE y eventualmente con los helicópteros para el transporte de víctimas.
- ✓ Dispondrá que meteorología emita un boletín especial de la hora del accidente disponiendo el retiro o conservación de la cinta grabadora de los contactos que la aeronave hiciera en la torre de control.

Una vez declarada la emergencia se dispondrá al personal para que se desplace a sus sitios asignados así mismo el Jefe del COE, Jefe de Operaciones, Técnico Operacional de Vuelo CORPAC, Supervisor DAC y un representante de la aerolínea afectada establecerán las cuatro zonas: ACOPIO DE VICTIMAS, ZONA DE TRIAGE, PRIMEROS AUXILIOS y ZONA DE TRANSPORTE, paralelamente el Servicio Contra Incendios del aeropuerto seguirá controlando el fuego en caso de existir, el personal de seguridad CORPAC aislará inicialmente el área del accidente hasta que el personal militar se haga cargo de acordonar el área del accidente e impedir el acceso de personas ajenas al Plan de Emergencia, a medida que lleguen los recursos médicos y de transporte de víctimas y los organismos de ayuda que intervienen, se irá priorizando la gravedad de las víctimas para ubicarlas en las zonas de transporte, los pasajeros ilesos serán transportados en la buseta DAC a la zona de concentración (preembarque) donde recibirán atención médica, a los pasajeros fallecidos se les mantendrá en el lugar hasta la llegada de la autoridad competente.

#### ❖ JEFATURA DEL AEROPUERTO

- ✓ Notificará a las autoridades de la DAC

- ✓ Pedirá al explotador de la aeronave los formularios de peso y balance, manifiesto de pasajeros, manifiesto de carga y toda la información relativa a ese vuelo.
- ✓ Pedirá al Meteorólogo de turno emitir el boletín especial en el que consta: hora del accidente, mantener bajo custodia la cinta de la grabadora de la hora del accidente, que emita notas.

❖ PUESTO DE MANDO MOVIL (PMM)

- ✓ Mantendrá contacto inmediato y permanente con el COE
- ✓ Servirá de centro de mando de coordinación y comunicaciones
- ✓ Supervisará el escenario de la emergencia y zonas de atención de víctimas.

Integrantes del PMM:

- Supervisor de Seguridad DAC (JEFE DEL PMM)
- Jefe de Operaciones CORPAC
- TOV (Técnico Operacional de Vuelo)
- Representante de la Compañía.

❖ SSEI DEL AEROPUERTO

- ✓ El Jefe del SSEI asumirá el mando del Plan de Emergencia y se trasladará de inmediato al lugar del accidente
- ✓ Establecerá el escenario en consideración de las facilidades de acceso, viento, condiciones del terreno, transporte, etc.
- ✓ Mantendrá coordinación estrecha con el cuerpo de bomberos de Cuenca y otros, y procederá al rescate de víctimas hacia la zona de acopio
- ✓ A través del PMM, harán los requerimientos necesarios (personal, material extintor, ambulancias, camilleros, insumos médicos, etc.)

❖ SEGURIDAD Y GUARDIANIA DEL AEROPUERTO

- ✓ Una vez declarada la emergencia el Jefe de Seguridad, se comunicará con el 911 informando lo ocurrido
- ✓ Con el personal disponible se procederá a hacer un cerco de control en el área del accidente hasta que el personal militar se haga presente para cumplir esta tarea, de igual manera tomará el control

de las puertas del aeropuerto, controlando y permitiendo el acceso y salida de personas y vehículos involucrados a la emergencia

- ✓ Mantendrá contacto permanente con el COE, PMM y diferentes puntos de seguridad

#### ❖ UNIDAD MEDICA DEL AEROPUERTO (UMA)

- ✓ El responsable de la unidad hará una evaluación del número y gravedad de las víctimas para así hacer los requerimientos necesarios
- ✓ En tanto llegue el socorro especializado de la ayuda mutua realizarán el tarjeteo de las víctimas para la debida asistencia médica y posterior traslado a los hospitales según la gravedad
- ✓ En el transporte de víctimas llevará un registro en cuanto a la capacidad y recursos de los hospitales involucrados, evitando así el colapso de la atención médica
- ✓ Controlada la emergencia verificará que todas las víctimas hayan sido atendidas incluyendo los pasajeros ilesos
- ✓ Previa coordinación con la Junta Investigadora de Accidentes (JIA), el médico forense de la policía, el Sr. Fiscal y la policía judicial realizarán el levantamiento de cadáveres

#### ❖ EXPLOTADOR DE LA AERONAVE

- ✓ Proveerá la siguiente información: Número de pasajeros a bordo, origen y destino-pasajeros que padecen determinadas enfermedades-existencia, naturaleza y ubicación de mercancías peligrosas-existencia y tipo de animales-cantidad de combustible a bordo-número de tripulantes-numero de infantes y niños
- ✓ Designará a personal de la empresa para actuar como recepcionistas, asistir y tranquilizar a los pasajeros no lesionados
- ✓ Notificar a los familiares y facilitar los medios necesarios para ese propósito
- ✓ Atender a los familiares de las víctimas
- ✓ Designará a las personas que se encargarán de los equipajes y objetos personales de las víctimas, hacer un inventario de las

mismas y entregar a los propietarios, la carga se mantendrá en custodia hasta posterior entrega

- ✓ El personal de carga y mantenimiento serán los responsables de remoción de escombros y desalojo de la pista

#### ❖ CONSEJO DE SEGURIDAD CIUDADANA (911)

- ✓ Una vez recibida toda la información en cuanto al accidente comunicará al Cuerpo de Bomberos de la ciudad, Cruz Roja, Unidad de Gestión de riesgos, Comando de Policía Provincial, Brigada 27 Portet, Policía de Tránsito, Fiscalía, Hospital del IESS, Hospital Vicente Corral Moscoso, Hospital Militar

#### ❖ BENEMERITO CUERPO DE BOMBEROS DE CUENCA

- ✓ Al momento de recibir la notificación de emergencia dispondrá que el cuartel más cercano atienda de inmediato la emergencia
- ✓ Coordinará con el jefe del SSEI del aeropuerto ante requerimientos del personal, agua, espuma, etc
- ✓ Si como consecuencia del accidente aéreo hubieren instalaciones y edificios en llamas será los Bomberos de la ciudad quienes atiendan esa emergencia

#### ❖ CRUZ ROJA

- ✓ Del personal disponible quienes son calificados como paramédicos se integrarán al grupo del UMA a fin de cooperar con la clasificación de urgencias, el resto del personal apoyará en la zona de primeros auxilios y transporte de heridos

#### ❖ UNIDAD DE GESTION DE RIESGOS (Defensa Civil)

- ✓ El personal de Unidad de Gestión de Riesgos deben utilizar en lo posible un uniforme que los identifique y coordinarán en tareas de acopio de heridos, triaje, socorros médicos, rotulaciones, transporte de víctimas hacia los hospitales
- ✓ El coordinador de (UGR) harán conocer al señor Gobernador de la Provincia los aspectos generales de la emergencia, requiriendo de esta autoridad el apoyo que pudiera ser necesario

❖ COMANDO PROVINCIAL DE POLICIA

- ✓ El Comandante a cargo dispondrá trasladarse al aeropuerto a fin de cooperar con la seguridad de las instalaciones aeroportuarias así como evitar que ingresen personas curiosas a lugar del accidente

❖ POLICIA DE TRANSITO

- ✓ El Jefe de Tránsito ordenará desplazar a patrulleros y motos con el fin de bloquear determinadas intersecciones y vías que serán utilizadas por las ambulancias y demás vehículos de emergencia y disminuir el tráfico para fácil acceso de estos vehículos de socorro

❖ BRIGADA 27 PORTETE

- ✓ El Sr. Comandante dispondrá que el pelotón se trasladen de inmediato al aeropuerto efectuando un cerco de seguridad alrededor de la aeronave accidentada a fin de evitar el acceso de curiosos y gente ajena a la operación
- ✓ Preservar las evidencias que ayuden a la investigación del accidente
- ✓ Evitar que desaparezcan los artículos personales de las víctimas y evitar que sean removidos los escombros

❖ HOSPITAL DEL IESS Y REGIONAL VICENTE CORRAL MOSCOSO

- ✓ Se ha considerado al Hospital del José Carrasco Arteaga y Regional Vicente Corral Moscoso como las primeras alternativas en caso de un accidente de aviación, en base a la disponibilidad de personal de médicos, médicos residentes, enfermeras y auxiliares así como la capacidad de hospitalización que disponga

❖ HOSPITAL MILITAR

- ✓ Se ha considerado al Hospital Militar como la segunda alternativa de traslado de heridos

## **PERSONAL CORPAC:**

Departamento jurídico:

Manejará y tomará el control de la prensa actuando como relacionador público.

Departamento financiero y secretaria:

Coordinarán con el explotador de la aeronave para asistir a los pasajeros ilesos.

Mantenimiento y electrónica :

Evaluarán y chequearán el sistema de radio ayudas, ayudas visuales, iluminación de la pista, instalaciones eléctricas, estado de la pista, taxi way, perimetral, cabeceras, intersecciones, así como gestionar el equipo necesario para remoción de escombros como cadenas, grúas, etc.

Información Corpac:

Permanecerán alerta ante las llamadas entrantes dando información concreta

Locales comerciales:

Todos los locales comerciales asegurarán sus puertas y brindarán a poyo al personal de la compañía explotadora en la atención de pasajeros ilesos en la zona de preembarque.

## **2.- PROCEDIMIENTOS PARA EQUIPAJES Y/O ARTICULOS OLVIDADOS DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL AEROPUERTO MARISCAL LA MAR DE CUENCA**

Todo equipaje o artículo olvidado en las instalaciones aeroportuarias será considerado posiblemente sospechoso por lo tanto el personal de seguridad aeroportuaria, después de agotar los recursos para localizar al propietario mediante anuncios por altoparlantes, entrevistas a las personas que se encuentren cerca del objeto abandonado, entrevistas al personal de limpieza o concesionarios del aeropuerto deberá realizar la evaluación respectiva tomando en consideración lo siguiente:

- Ubicación del artículo
- Dimensiones del artículo
- Revisará los videos del CCTV a fin de ubicar a propietario o posibles sospechosos
- Si presenta filtraciones
- Si se perciben olores penetrantes

Después de realizar los procedimientos anteriormente descritos en caso de que haya resultado negativa la identificación se debe aislar el área donde se encuentra ubicado el equipaje y se comunicara al Centro de Operaciones de Emergencia COE y esperar la presencia de expertos en explosivos, de ser positivo el análisis se procederá a aislar el área y esperar la llegada del GIR (Grupo de Intervención y Rescate), los mismos que realizarán la investigación y evaluación respectiva del equipaje o artículo olvidado con la finalidad de determinar si representa una amenaza real para la seguridad de los usuarios e instalaciones aeroportuarias. En caso de ser así el GIR o grupo de expertos en explosivos aplicará sus propios procedimientos para la neutralización o desactivación del posible artefacto explosivo para lo cual deberá coordinar previamente con el Jefe de Aeropuerto o Supervisor de Seguridad DAC y con el COE para evacuación de esa área.

Una vez finalizado el procedimiento por parte de la Unidad especializada del GIR o el grupo de expertos en explosivos, el oficial o clase más antiguo a cargo del mismo será el responsable de dar la autorización para normalizar las actividades en el lugar afectado del aeropuerto mediante un comunicado al Jefe de Aeropuerto y al Centro de Operaciones de Emergencia (COE), quienes a su vez comuniquen la finalización del operativo y el retorno a las operaciones.

En caso de que se confirme la presencia de elementos sospechosos durante el procedimiento las evidencias quedarán bajo custodia del GIR para posteriormente entregar las evidencias a la Policía Nacional según determina la ley.

Si se descarta la presencia de todo tipo de artículos o sustancias ilegales al terminar el procedimiento por parte de los elementos del GIR se considerará equipaje o artículo olvidado y posteriormente inventariado por el personal de seguridad aeroportuaria en presencia de un testigo de preferencia de un operador aéreo y previo a ser entregados a la oficina de seguridad del aeropuerto, se elaborará una acta legalizada con las firmas respectivas del oficial clase que participó de este operativo, del Supervisor de Seguridad DAC.

La Seguridad Aeroportuaria CORPAC será responsable de la custodia de todo equipaje o artículo olvidado dentro de las instalaciones aeroportuarias.

Los equipajes y/o artículos olvidados en las áreas estériles (filtros de seguridad, salas de pree-embarque, plataforma de pasajeros) o cualquier otro sitio dentro de las instalaciones aeroportuaria, deberán ser entregados por parte de las diferentes empresas o cualquier persona que los encuentre de manera inmediata a seguridad aeroportuaria quien será la dependencia responsable de su custodia para lo cual se llenará la hoja de registro elaborada para este fin la misma que constará del inventario respectivo, la firma del Jefe de Seguridad y el Agente que entrega el artículo.

En el caso de encontrar un equipaje en la banda de maletas de arribo de pasajeros, la responsabilidad será exclusivamente del operador.

Los artículos y equipajes olvidados reposarán en la oficina de seguridad un período máximo de tres meses, una vez cumplido el plazo la Jefatura del aeropuerto pedirá autorización al Director General de Aviación Civil para su incineración.

### **3.- PLAN DE CONTINGENCIA PARA EVITAR LA PROPAGACIÓN DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS POR VIA AEREA**

El Plan de Contingencia para evitar la propagación de enfermedades infecciosas por vía aérea tiene como objetivo principal adoptar medidas preventivas y curativas para evitar o minimizar los efectos que puede causar la presencia de enfermedades que se pueden transmitir por vía aérea, con la finalidad de mantener operativa la actividad aeronáutica en el Ecuador.

Según las disposiciones del Director General de la Aviación Civil sobre el Plan de Contingencia para manejo de enfermedades infecto contagiosas por vía aérea emitido y vigente desde el 30 de Abril del 2009 se deberá dar estricto cumplimiento y dar a conocer y coordinar con las aerolíneas, empresas de apoyo, concesionarios y operadores de aeropuertos

Las entidades responsables para el manejo del Plan de Contingencia están a cargo de las Autoridades DGAC, Concesionarios de aeropuertos, Operadores aéreos y Empresas de apoyo, y será aplicado en todas las dependencias involucradas en la actividad aérea.

#### **Medidas generales**

Para la aplicación del Plan se han establecido dos fases:

- 1.- Antes de que haya casos comprobados en el Ecuador
- 2.- Cuando existan casos comprobados

## **Procedimientos**

### FASE 1

Se aplica a todas las dependencias:

- 1.- Difundir la magnitud del problema mediante conferencias y charlas educativas de enfermedades transmisibles que pongan en peligro la salud pública en el Ecuador, estas charlas deberán ser dictadas por gente especialista en el área del Ministerio de Salud Pública
- 2.- el personal que trabaja en las dependencias deberán tener una protección diferenciada
- 3.- Personal que trabaja con el público utilizará mascarillas y aquellos que manipulan documento o dinero utilizarán guantes
- 4.- Todas las dependencias involucradas en este plan deberán proveer los insumos y materiales necesarios y observar estrictamente las medidas higiénicas para evitar la propagación de la enfermedad.
- 5.- Cuando existan casos sospechosos se debe coordinar con las autoridades del Ministerio de Salud Pública para que realicen el seguimiento epidemiológico respectivo.

## **NORMAS GENERALES**

- Protección del personal técnico administrativo que labora en los aeropuertos del país
- Todos los involucrados deben preparar, actualizar y desarrollar un plan de contingencia
- Restricción de acceso a las áreas operativas
- Limitación de desplazamientos innecesarios

- Dar cumplimiento a las disposiciones emanadas por el Ministerio de Salud Pública
- Determinar el personal mínimo necesario para que las unidades operativas funciones con normalidad
- En caso de las aerolíneas, empresas de apoyo, concesionarios u operadores del aeropuerto deberán entregar a la DAC su propio Plan de Contingencia previamente aprobado por la autoridad aeronáutica

## FASE 2

- 1.- El personal que está fuera de turno no deberá abandonar su plaza de trabajo mientras dure la emergencia
- 2.- Se debe proveer al personal aeronáutico transporte puerta a puerta para evitar la utilización de transporte público masivo
- 3.- Disponer de toda la logística para garantizar el funcionamiento de los servicios aeronáuticos
- 4.- En caso de que el personal que esté libre presente síntomas compatibles con la enfermedad epidémica, deberá comunicarse con la autoridad respectiva y no salir de su domicilio hasta que llegue una visita médica a determinar si es un caso en estudio, aislamiento o tratamiento.

#### **4.- MEDIDAS DE CONTROL CUANDO HAY UNA AMENAZA DE BOMBA EN LAS INSTALACIONES AEROPORTUARIAS**

Al momento que haya una amenaza de bomba el aeropuerto entra inmediatamente en estado de alerta, se determina el medio por el que se dio la amenaza que por lo general es vía telefónica por lo que el personal a cargo de recepción de llamadas debe estar preparado para actuar ante esta situación para proveer la información a las autoridades pertinentes.

La persona que reciba la llamada debe escribir únicamente las palabras exactas que utilizó inicialmente la persona que llamó así como la respuesta a las siguientes preguntas:

- a) ¿A qué hora está programada la explosión de la bomba?
- b) ¿Donde ha sido colocada la bomba?
- c) ¿De qué tipo de explosivo se trata?
- d) ¿Qué aspecto tiene?
- e) ¿Por qué motivo se colocó la bomba?

Es importante que fije la atención en todo momento para poder describir el, sexo, edad, tono de voz, si resulta familiar, si hay ruidos de fondo, determinar de algún modo el sentido de las palabras utilizadas de la persona que llame.

La persona que recibe la llamada debe procurar en lo posible hacer una señal discreta a cualquier otra persona que esté presente para sirva de apoyo en la conversación telefónica.

Se debe tratar de prolongar la llamada y en lo posible dar tiempo hasta que la otra persona notifique el incidente para en lo posible rastrear la llamada.

Si la persona que atiende la llamada puede obtener la siguiente información sería de gran ayuda para el posterior procedimiento:

- a) ¿Podría darnos una pista de la ubicación de la bomba?
- b) ¿Podría describir el mecanismo de detonación?
- c) ¿De cuánto tiempo disponemos?
- d) ¿Por qué desea herir o matar a personas inocentes en el edificio o aeronave?
- e) ¿Qué explosivo ha utilizado?

Una vez recopilada la información se hará cargo el COE en coordinación con el GIR quien es personal capacitado en explosivos

Al momento de llegada del GIR se debe evacuar la zona amenazada hasta que realicen un barrido de áreas primero del lugar en donde puede estar colocada la bomba y posteriormente un barrido general que consta desde las cabeceras , pista, calles de rodaje, muros de contención, edificios colindantes, y edificio general.

En caso de haber una explosión se llevará a cabo el Plan de emergencia del Aeropuerto mariscal La Mar de Cuenca

## **5.- GLOSARIO DE TERMINOS DEL ANEXO**

AREA DE REUNION SANITARIA.- Es el área más cercana al lugar del accidente, detrás de la zona de siniestro, hasta allí llegan todos los accidentados, heridos, quemados, etc.

AREA DE SELECCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE VICTIMAS.- Lugar donde se lleva a cabo la selección y clasificación de víctimas por medio de rotulación de tarjetas

AREA DE CUIDADOS MEDICOS.- Lugar donde se proporcionan los cuidados médicos especiales a los lesionados, ésta área está dividida según los casos de prioridad

AREA DE TRANSPORTE.- Lugar donde se retiene a las víctimas después que han recibido atención médica hasta ser trasladados a los diferentes hospitales, allí se encuentran las ambulancias y vehículos de emergencia

ALERTA 1.- Cuando una aeronave al acercarse al aeropuerto sospecha o reporta algún desperfecto, pero el problema no involucra una dificultad grave pudiendo así lograr un aterrizaje seguro

ALERTA 2.- Cuando una aeronave al acercarse al aeropuerto se encuentre en dificultad pudiendo ocasionarse un accidente

ALERTA 3.- Cuando un accidente ha ocurrido en el Aeropuerto o sus inmediaciones

CCTV.- Circuito de cámaras y televisión

COE.- Centro de Operaciones de Emergencia

CORPAC.- Corporación Aeroportuaria de Cuenca

DAC.- Dirección de Aviación civil

DGAC.- Dirección General de Aviación Civil

EXPLOTADOR AERONAVE.- Compañía Aérea

GIR.- Grupo de intervención y Rescate

GOE.- Grupo de Operaciones Especiales

JIA.- Junta Investigadora de Accidentes

JOE.- Jede de Operaciones de Emergencia

NOTAM.- Noticia al piloto

OFICINA ARO/AIS.- Oficinas de Seguridad de Vuelo

PREEMBARQUE.- Área donde se encuentran los pasajeros antes de embarcar

PRIORIDAD 0.- Fallecidos (color negro)

PRIORIDAD 1.- Asistencia médica urgente (color rojo) (conejo)

PRIORIDAD 2.- Asistencia médica demorada (color amarillo) (tortuga)

PRIORIDAD 3.- Pasajeros ilesos, atención psicológica (Color verde)

PMM.- Puesto de mando móvil

PUERTA DE EMERGENCIA 1.- Es la puerta de entrada principal, (golfo 1) Av. España

PUERTA DE EMERGENCIA 2.- Es la puerta que se encuentra en la parte occidental del terminal aéreo, frente al hangar de bomberos. Calle Bulán

PUERTA DE EMERGENCIA 3.- Es la puerta que se encuentra junto a Ecuafuel, calle Castellana

PUERTA DE EMERGENCIA 4.- Es la puerta que se encuentra a 100 metros del parqueadero público, calle Castellana

SIMULACRO.- Ensayo al Plan de emergencia y revisión de resultados a fin de mejorar la eficiencia del mismo (capacitación)

SSEI.- Servicio de Salvamento y Extinción de Incendios

TOV.- Técnico de operaciones de vuelo

UGR.- Unidad de Gestión de Riesgos

ZONA DE CONCENTRACIÓN.- Zona predeterminada situada estratégicamente, en la que el personal, los vehículos y equipos de apoyo puedan concentrarse para intervenir en una emergencia (parqueadero interno)

ZONA DE PASAJEROS ILESOS.- Lugar donde se ubicarán los pasajeros ilesos, preembarque

ZONA DE UBICACIÓN DE CADAVERES.- Se ha designado el área de acopio de víctimas ya que estos serán los últimos en retirarse, (edificio de operaciones)

## 9.- BIBLIOGRAFÍA

- Historia Aeropuerto Mariscal La Mar, Archivo, 2005, Cuenca-Ecuador
- DAC, Normas y Métodos recomendados Internacionales, Anexo 17, Octava Edición, 2006, Quito-Ecuador
- DAC, Manual AIP, 2007, Quito-Ecuador
- OACI; Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo, 1999.
- DAC, RDAC, Parte 121, Tomo IV, numeral 121-144, Quito-Ecuador
- OACI, Protección de la Aviación Civil Internacional contra los actos de interferencia ilícita, Anexo 17, Capítulo 3,3-4, Octava Edición, Abril, 2006
- TARJETA DE CIRCULACION AEROPORTUARIA, CORPAC, Reglamento para la obtención, otorgamiento y uso de la TCA, 2007, Cuenca-Ecuador
- ESCUELA TECNICA DE AVIACION CIVIL, Manual de Entrenamiento, 2005, Quito-Ecuador
- DAC; Recopilación de Derecho Aéreo, Convenio Mundial de Chicago, Primera Edición, 1997, Quito-Ecuador
- DAC, Ley de Aviación Civil, Tomo II, 1997, Quito-Ecuador
- OACI, Seguridad Aeroportuaria, Anexo 17, Al Convenio sobre la Aviación Civil, Octava Edición, 2008
- DAC, Ley de Tránsito Aéreo, Primera Edición, 1997, Quito-Ecuador
- DAC, Código Aeronáutico, Primera Edición, 1997, Quito-Ecuador
- DAC, Recopilación de derecho Aéreo, actualización N° 29, Tomo I, 2010, Quito-Ecuador
- DAC, Regulaciones Técnicas de la Aviación Civil, Parte 107, Seguridad del Operador de Aeropuerto, Tomo III, 1997, Quito-Ecuador
- DAC, Regulaciones Técnicas de la Aviación Civil, Parte 108, Seguridad del Operador de Aeronaves, Tomo III, 1997, Quito-Ecuador
- DAC, Regulaciones Técnicas de la Aviación Civil, Parte 175, transporte de Mercancías peligrosas por vía aérea, Tomo III, 1997, Quito-Ecuador

