

Temario

Atención a Pasajeros, Usuarios y Clientes

Índice

MÓDULO 0: Aspectos Organizativos de Aena SME, S.A.	3
MÓDULO 1: El Aeropuerto	5
MÓDULO 2: El Aeropuerto como sistema operativo	6
MÓDULO 3: Operaciones Aeroportuarias	16
MÓDULO 4: Códigos OACI	24
MÓDULO 5: Derechos del pasajero	27
MÓDULO 6: Encuestas de Satisfacción del Pasajero	37
MÓDULO 7: GLOSARIO	38

MÓDULO 0: Aspectos Organizativos de Aena SME, S.A.

Las actuales infraestructuras aeronáuticas españolas, aeropuertos, centros de control y demás instalaciones de ayuda a la navegación y circulación aéreas son el resultado de una larga historia técnica, operacional, comercial y político administrativa.

La necesidad de racionalizar e integrar en un único ente la gestión, mantenimiento, exploración y desarrollo de los aeropuertos y centros de control tuvo como consecuencia la constitución de Aena en el año 1990.

Aena es el logotipo que corresponde al nombre abreviado de la Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, que nació con el objetivo de buscar la optimización de la calidad de los servicios aeroportuarios y cuya misión principal es gestionar eficientemente los Aeropuertos de Interés General y el Sistema de Navegación Aérea del espacio aéreo español. Dentro de Aena, se encuadra Aena SME, S.A., sociedad mercantil creada en 2011, para gestionar la red de aeropuertos.

Para conocer el papel que cumple Aena SME, S.A. en la gestión de los aeropuertos, es necesario entender el concepto de Autoridad Aeroportuaria, que no es otra cosa que el ente responsable de la gestión y administración de un aeropuerto, independientemente de la forma jurídica que adopte. En el caso de España, ese papel lo cumple Aena SME, S.A. al ser el órgano competente encargado de la ordenación y explotación segura y eficiente de los aeropuertos españoles.

Dependencia y relaciones institucionales de Aena SME, S.A.

Aena SME, S.A. depende del Ministerio de Fomento.

- En el ámbito nacional, mantiene una estrecha colaboración con la Dirección General de Aviación Civil. (DAG) y con la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)
- En el ámbito internacional, Aena se relaciona con los organismos legislativos de la Unión Europea (UE) y con las siguientes organizaciones:
 - OACI (Organización de Aviación Civil Internacional).
 - CEAC (Conferencia Europea de Control Aéreo)
 - EUROCONTROL (Organización Europea de Control Aéreo).
 - EASA (Agencia Europea de Seguridad de la Aviación)

En el ámbito de las organizaciones que agrupan aeropuertos, se relaciona con el ACI (Consejo Internacional de Aeropuertos).

En el ámbito de las organizaciones que agrupan a operadores del transporte aéreo, se relaciona, entre otras, con IATA (Asociación del Transporte Aéreo Internacional).

Funciones generales de Aena SME, S.A

En materia de aeropuertos:

- Ordenación, dirección, explotación, gestión y administración de los aeropuertos públicos de carácter civil y de los servicios afectados a los mismos.
- Elaboración y aprobación de proyectos, ejecución, dirección y control de las inversiones en infraestructuras aeroportuarias.

MÓDULO 1: El Aeropuerto

Las Direcciones de cada uno de los aeropuertos están localizados físicamente, en las oficinas de Aena SME, S.A., del correspondiente aeropuerto. Cada aeropuerto, según sus peculiaridades específicas derivadas de su tamaño, localización, etc., tiene una organización particular, sin embargo, se puede decir que las dependencias de Aena que, habitualmente, se encuentran en los aeropuertos son: Gabinete de Dirección, Ejecutivo de Servicio, Comercial, Económica-Administrativa, Ingeniería y Mantenimiento, Medio Ambiente, Operaciones, Recursos Humanos, Seguridad, Servicios Aeroportuarios.

Funciones Generales del Aeropuerto. Agentes

El aeropuerto es una parte fundamental del sistema de transporte aéreo, ya que en él se produce la interacción de los tres principales componentes de este sistema:

- El aeropuerto, que incluye a estos efectos los servicios de gestión de la navegación aérea.
- Las compañías aéreas.
- Los usuarios

La siguiente tabla, que no es exhaustiva, muestra algunos de los diferentes agentes participantes en la operación aeroportuaria y las principales actividades que desarrollan. Debe tenerse en cuenta que algunos servicios no son realizados directamente por el agente principal porque son subcontratados con otras empresas.

Agente	Actividades
Operador aeroportuario (Aena)	Programación de vuelos Control de tránsito aéreo Mantenimiento y gestión de instalaciones Asignación de medios Servicio de Extinción de Incendios (SEI) Seguridad Aeronáutica
Compañías aéreas	Operación de aeronaves Mantenimiento de aeronaves
Agentes de handling	Asistencia al pasajero Información Facturación Embarque/desembarque Entrega de equipajes Asistencia a la aeronave Documentación pre-vuelo Revisión pre-vuelo Carga y centrado de la aeronave Deshielo Suministro de energía eléctrica Suministro de aire acondicionado Limpieza de aeronaves
Empresas de servicios	Suministro de combustible de aviación, catering, mayordomía
Meteorología	Información meteorológica
Autoridades	Control de pasaportes Control de aduanas/fiscal Control de Seguridad Sanidad exterior
Aviación general/Tripulaciones	Pago de tasas aeronáuticas Planes de vuelo/control de pasaje a bordo

MÓDULO 2: El Aeropuerto como sistema operativo

En un Aeropuerto, desde el punto de vista de las Operaciones Aeroportuarias, se pueden distinguir dos grandes zonas de actividad: el Lado Tierra y el Lado Aire. La diferenciación entre ambas partes viene fundamentalmente derivada de las distintas funciones que en cada lado se realizan. Se puede decir que cada lado tiene un tipo de cliente diferente, al que se presta atención según sus necesidades.

Mientras que en el **lado aire** el cliente son las aeronaves y todo se mueve alrededor de lo que éstas necesitan, en el **lado tierra** los clientes son los pasajeros y sus equipajes y todas las actividades se dirigen a satisfacer sus necesidades.

Hay que añadir a lo anterior la existencia de un tercer cliente aeroportuario, la **carga**.

En general, y según la definición de principios de OACI, la operación, tanto en el lado aire como en el lado tierra, debe ser segura, rápida y eficaz. Además, en el lado tierra deberá ser confortable.



✦ LADO TIERRA

El Lado Tierra es la parte del aeródromo destinada a dar servicio a los pasajeros. Habitualmente a esta parte también se le da la denominación de Área Terminal.

Las tareas en el lado tierra son fundamentalmente de tipo económico, social, estético, e incluso, legal (tales como requerimientos y efectos de las regulaciones gubernamentales). Hay que destacar algunas responsabilidades que Aena, como autoridad aeroportuaria, tiene:

- Proporcionar las infraestructuras necesarias para el correcto desarrollo de las actividades que en ellas se realizan y mantenerlas en buenas condiciones de uso. Por ejemplo, ofrecer a los pasajeros salas de espera, aseos, paneles informativos,...
- Establecer relaciones óptimas con todas las entidades que realizan su actividad en el Lado Tierra, como pueden ser:

- Concesionarios que prestan sus servicios en el lado tierra; es el caso de los comercios, servicios, etc.
 - Organismos de la Administración encargados de los diversos procesos en los que son competentes como: inmigración, seguridad, aduana, salud pública, controles veterinarios, etc.
 - Compañías aéreas a las que se debe facilitar los medios y el asesoramiento para poder efectuar sus operaciones.
- Asignar los medios necesarios para el tratamiento de los pasajeros, el equipaje y la carga a través de las infraestructuras.

El lado tierra comprende todas las instalaciones aeroportuarias distintas de las destinadas al movimiento de aeronaves; las más representativas son las siguientes:

- A) Viales de acceso, urbanizaciones y estacionamientos de vehículos
- B) Edificio terminal
- C) Terminal de carga

Tampoco hay que olvidar las facilidades complementarias que se deben ofrecer, como son las instalaciones para el mantenimiento y el almacenaje de coches de alquiler, etc.

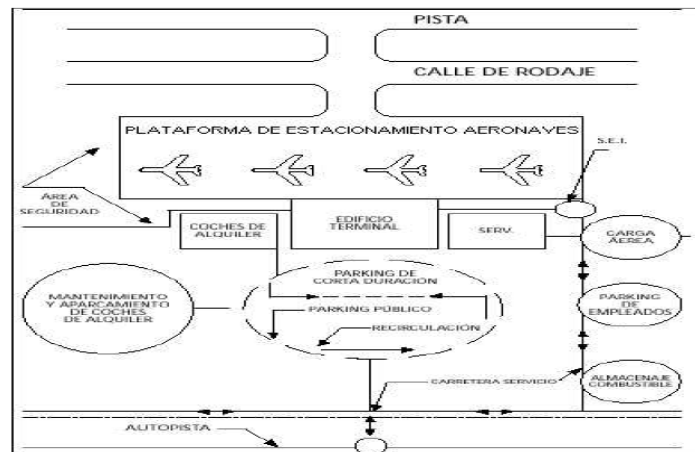
Viales de acceso, urbanizaciones y estacionamiento de vehículos

El **sistema de accesos** del aeropuerto lo constituyen la red de transportes que sirven al aeropuerto desde los centros urbanos más próximos y la red de carreteras que llegan hasta él. Este sistema debería ser considerado en la planificación tanto del terminal como del estacionamiento de vehículos.

La **urbanización** del aeropuerto está compuesta por viales que unen los distintos edificios y servicios del aeropuerto, tanto públicos como privados.

El **estacionamiento** de vehículos debe disponer de la capacidad suficiente para albergar taxis, autobuses y vehículos particulares. Estos aparcamientos se dedicarán tanto para estancias de corta duración (más cercanos al terminal y con mayor tarifa), como de larga duración (más alejados del terminal y con tarifa más barata). Igualmente se debería contar con estacionamientos dedicados a los empleados y trabajadores del Aeropuerto.

INSTALACIONES Y RELACIONES



Edificio terminal

El edificio terminal es la parte del lado tierra destinado a servir como conexión a los pasajeros entre los modos de transporte terrestre (vehículos, autobuses, tren, metro, etc.) y el modo de transporte aéreo. Es el lugar donde se realiza la gestión de pasajeros y equipajes.

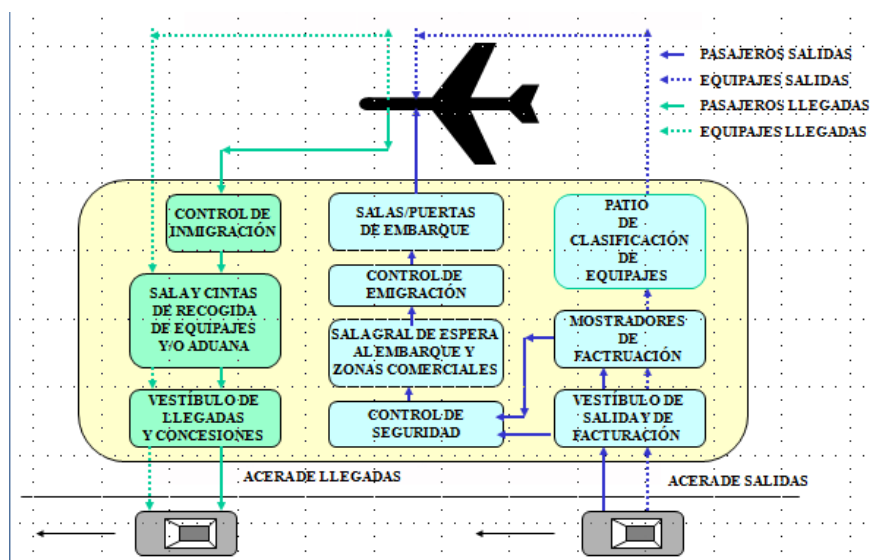
Dependiendo del volumen de pasajeros, tipo de tráfico, etc., pueden existir diferentes configuraciones de los terminales. Existen terminales en los que el embarque y el desembarque se realizan en un solo nivel, otros en los que se realiza en dos niveles (embarque y desembarque separados) y, además, hay soluciones intermedias para adaptarlos a diferentes necesidades, como pueden ser, por ejemplo, las condiciones del terreno.

El edificio terminal de pasajeros cumple diversas funciones importantes, entre las que destacamos:

- Cambio de modo de transporte: proporciona un enlace físico entre las aeronaves y los vehículos de superficie, adaptándose a las características propias de ambos.
- Procesador: facilita los recursos necesarios para la facturación, documentación y control de pasajeros y carga.
- Cambio de tipo de movimiento: se agrupan los pasajeros y carga en la salida de la aeronave y se desagrupan en la llegada.

Además, y dependiendo de la estructura de cada aeropuerto, existe un edificio o dependencia denominada **BLOQUE TÉCNICO** que alberga las oficinas de Aena como el Centro de Operaciones y/o de Coordinación, oficinas técnicas de compañías aéreas, de meteorología, etc.

DIAGRAMA DE FLUJOS Y RELACIONES FUNCIONALES EN UN EDIFICIO TERMINAL DE PASAJEROS



Para ver los aspectos y dependencias del terminal, en primer lugar seguiremos el recorrido de un pasajero desde que llega al aeropuerto hasta que embarca en el avión:

A) Recorrido de los pasajeros de “Salidas”

Para una mejor comprensión del recorrido o flujo de pasajeros que pasan del Lado Tierra al Lado Aire, conviene observar el esquema del itinerario que recorrería un pasajero desde que llega al edificio terminal hasta que embarca en la aeronave.

Principales características y funciones de cada una de las zonas que atraviesa el pasajero:

1. El pasajero, los visitantes y los equipajes entran en el aeropuerto por la **acera**, que usualmente está cubierta y bordea el sistema de acceso al edificio terminal.
2. A continuación, accede al **vestibulo de salidas**, dependencia que abarca principalmente las áreas de espera y circulación de pasajeros, mostradores de facturación, servicios públicos, venta de billetes, etc.

En esta dependencia se realiza la **facturación**, que constituye uno de los subsistemas más importantes del aeropuerto. En esta operación, el pasajero procede a dejar su equipaje y a su vez recibe la **tarjeta de embarque** (aunque también debe tenerse en cuenta que existe la posibilidad de facturar (obtención tarjeta de embarque) en remoto a través de la web).

Dependiendo de la localización de los mostradores en el terminal, existen dos tipos de facturación:

- Sistema centralizado en un solo lugar.
- Sistema descentralizado, es decir, repartido por varios puntos del edificio terminal.

Dependiendo de su organización y funcionamiento, la facturación puede ser:

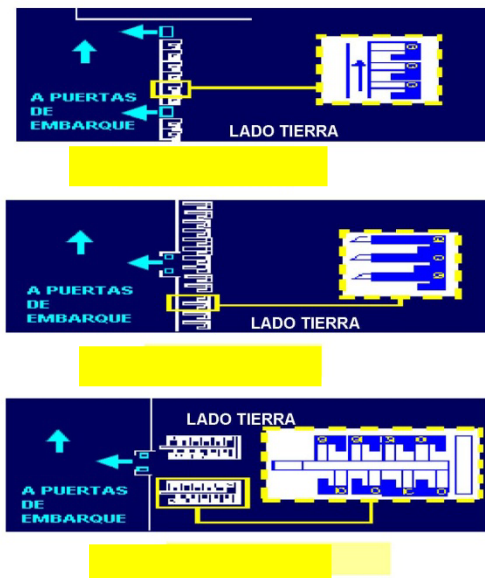
- Facturación dedicada: los mostradores están dedicados específicamente a determinadas aerolíneas o vuelos.
- Facturación múltiple (simultánea): desde los mostradores se puede facturar cualquier vuelo. En este caso, hay que prestar especial atención a los sistemas, equipos y disponibilidad de espacio físico del patio de equipajes para la clasificación de los mismos.

Dependiendo de la disposición física en planta, en el edificio terminal, la facturación puede ser:

- Facturación frontal lineal.
- Facturación frontal pasante.
- Facturación en islas.

La elección de una u otra depende de la anchura y longitud del vestíbulo de facturación, la longitud de las filas de pasajeros, las áreas de circulación de personas, etc.

DISPOSICIÓN DE LOS TIPOS DE FACTURACIÓN



- Una vez recibida la tarjeta de embarque, se accede a la **zona de control de seguridad**, en la que se cumple la función de disuadir o evitar cualquier posible amenaza de seguridad del avión, tripulación y pasajeros. En estos controles existen dos tipos de **detectores**, para identificar cualquier objeto metálico que pudiera llevar consigo el pasajero:
 - Rayos X: para el control de equipaje de mano.
 - Arcos magnéticos: para el control de pasajeros.

Los controles pueden estar centralizados o descentralizados.

4. Una vez realizado el control de seguridad, el pasajero accede a las **salas de embarque**, lugar en el que espera antes de dirigirse al avión. Esta zona puede estar formada por:
- Sala común de embarque.
 - Sala de preembarque.
 - Sala de tránsito: normalmente utilizada para no mezclar a los pasajeros que realizan un tránsito en un aeropuerto que no es el de destino, y así evitarles pasar los controles gubernamentales que ya han pasado en el aeropuerto de origen.

Estas salas pueden estar separadas, unificadas o combinadas, dependiendo del aeropuerto y del tipo de tráfico.

5. El pasajero pasa a la **zona de control de pasaportes** donde se realizan los controles de emigración. En función del destino del vuelo y de la nacionalidad del pasajero el Cuerpo Nacional de Policía, requerirá documentos administrativos diferentes (Documento Nacional de Identidad, Pasaportes, etc.)

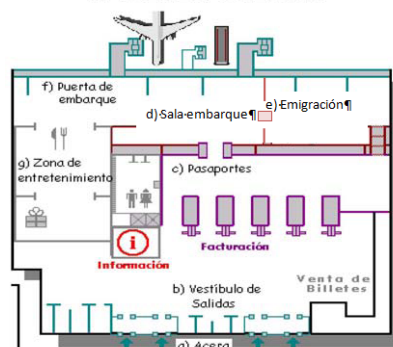
La ubicación del control de emigración puede ser de dos formas:

- 1) Control de emigración centralizado en una zona dedicada a ello en la sala general de embarque.
- 2) Controles de emigración descentralizados, ubicados en la propia puerta de embarque.

En los vuelos dentro de España y entre países firmantes del acuerdo SCHENGEN, no se efectúan los trámites de Control de Emigración.

6. El acceso al avión, desde estas **salas de embarque**, se efectúa a través de las **puertas de embarque** que, dependiendo de la localización del avión, se pueden dividir en:
- Puertas de embarque de contacto: cuando el acceso al avión es directo y se realiza a través de una pasarela o finger.
 - Puertas de embarque remoto: cuando el acceso al avión se realiza mediante autobús, jardinera o incluso a pie, si el avión está cerca del edificio terminal.
7. Finalmente, en el recorrido que realiza el pasajero aparece una zona denominada de **entretenimiento**, que está configurada por el conjunto de tiendas, cafeterías, áreas generales de despedida, etc. Estas zonas pueden ser públicas o privadas, dependiendo de su ubicación.

FLUJO EN SALIDAS



B) Recorrido de los pasajeros de “Llegadas”

En este epígrafe se describe el camino inverso, es decir, siguiendo el itinerario que recorrería un pasajero desde que abandona el avión hasta que sale del aeropuerto.

Cuando una aeronave aterriza en un aeropuerto, se le dirige a través de las rodaduras a un “puesto de estacionamiento en plataforma” (stand). Allí desembarcan los pasajeros y son trasladados al terminal de pasajeros.

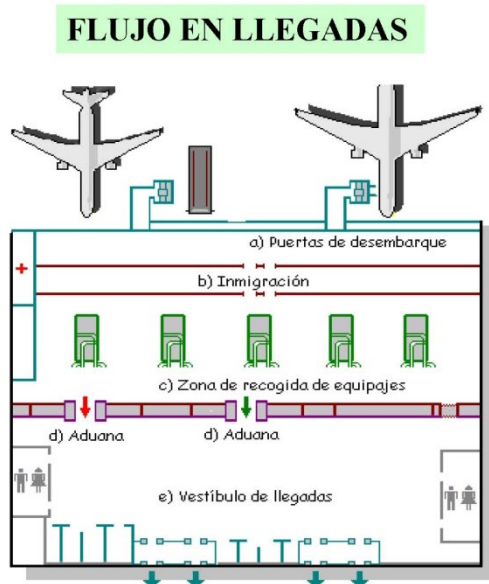
Para una mejor comprensión de este recorrido, o flujo de pasajeros, conviene observar el siguiente esquema:

Principales características y funciones de las zonas que atraviesa el pasajero:

1. Desde el avión, el pasajero accede a través de las **puertas de desembarque** al edificio terminal. Dichas puertas, igual que en el epígrafe anterior, pueden ser de desembarque de contacto o de desembarque remoto, dependiendo del estacionamiento que se le asigne al avión.
2. Tras las puertas de desembarque, en el **control de inmigración** se comprueba la documentación administrativa exigible para la entrada en el país a todo pasajero que lo requiera. Los vuelos procedentes de España o de los países firmantes del Acuerdo Schengen no son sometidos a este control de inmigración.
3. Posteriormente, el pasajero reconoce y retira su equipaje en la zona destinada para ello (**zona de recogida de equipajes**).
4. En los desplazamientos internacionales, una vez recogido el equipaje, el pasajero deberá pasar, además, el **control de aduana**, donde se procede a comprobar si las pertenencias que lleva el pasajero son objeto de aranceles.

Para agilizar los trámites aduaneros, el pasajero puede elegir entre dos circuitos:

- **Circuito verde:** utilizado por los pasajeros sin bienes que declarar.
 - **Circuito rojo:** utilizado por los pasajeros que importen objetos sujetos a aranceles o impuestos.
5. Posteriormente, el pasajero accede al **vestíbulo de “Llegadas”**, zona de espera de corta estancia, destinada a las personas que van a recibir a los pasajeros, así como para la circulación de los mismos.
 6. Finalmente, el usuario abandona el aeropuerto a través de las **aceras de “Llegadas”**, lugar en el que se encuentran los aparcamientos para taxis, autobuses, etc. En comparación con las aceras de salidas, éstas deberían ser más anchas ya que soportan mayor flujo de pasajeros y los aparcamientos deberían estar localizados a una distancia suficiente de la salida del terminal para evitar congestiones.



Terminal de carga

Es la zona específica del Lado Tierra destinada al paso de mercancías por el aeropuerto. A continuación se enumeran las zonas de un terminal de carga:

a) En el sentido **lado tierra-lado aire**:

- Dique de descarga de camiones.
- Entrega de paquetería.
- Zonas administrativas, de servicios.
- Control de seguridad (cuya ubicación se adapta a las distintas circunstancias de los Terminales de carga).
- Consolidación de cargas (clasificación y agrupamiento atendiendo a su tipo y destino)
- Zona de almacenamiento en espera.
- Zona de entrega a personal de rampa (preparación y despacho del vuelo)

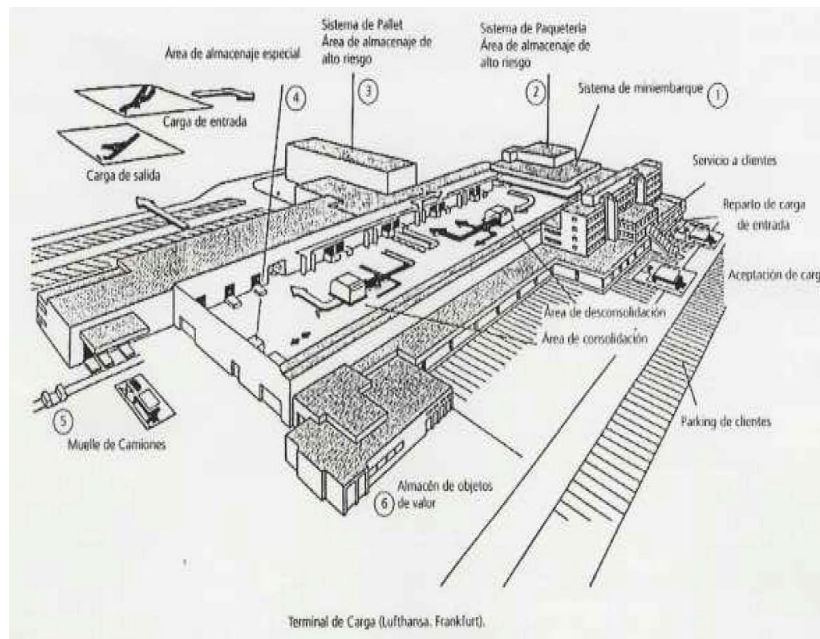
b) En el sentido **lado aire-lado tierra**:

- Zona de recepción de carga.
- Zona de desconsolidación (clasificación y agrupamiento orientado a su entrega al destinatario)
- Zona de almacenaje.
- Zona de control aduanero (incluidos los servicios de inspección en frontera) (las dependencias de inspección sanitaria en frontera pueden estar ubicadas en un edificio independiente).

- Zonas comunes de despacho y servicios.
- Zona de entrega.

Los diferentes flujos de la circulación de carga son:

- Flujo 1: Carga, que aunque está considerada como aérea, llega por vía terrestre a la terminal de carga y, por el mismo medio, parte con destino a otro aeropuerto.
- Flujo 2: Mercancía que llega por el lado tierra al terminal de carga y sale en avión.
- Flujo 3: Mercancía que llega en avión al aeropuerto y sale del mismo por el lado tierra.
- Flujo 4: Transferencias de mercancía entre aviones estacionados en la plataforma. En este caso, haya que aclarar que esta transferencia directa casi nunca ocurre, sino que estas mercancías de conexión también pasan por el terminal.
- Flujo 5: Entradas/salidas directas sin que la mercancía pase por el terminal de carga.



LADO AIRE

El Lado Aire es la parte del aeródromo donde se prestan a las aeronaves los servicios necesarios desde su entrada hasta su salida.

Las principales responsabilidades que Aena tiene en el lado aire son:

- Proporcionar las infraestructuras necesarias (pistas, calles de rodaje, edificio de bomberos, Plataforma,...) para el correcto desarrollo de las operaciones que en él se realizan.
- Mantener y cuidar dichas infraestructuras.
- Relacionarse con todos los colectivos o personas que desempeñan sus funciones o usan las instalaciones del lado aire, como sus representantes o supervisores de las compañías aéreas, propietarios de aviones privados, agentes de handling, empresas de limpieza de aviones, empresas de suministro de combustible, personal encargado del control de tráfico aéreo, personal de meteorología, etc.
- Asignar puestos de estacionamiento de aeronaves.
- Vigilar el cumplimiento de la normativa de seguridad.

Desde el punto de vista físico, el Lado Aire se corresponde con el **Área de Movimiento**, que es la parte del aeródromo que ha de utilizarse para las operaciones de estacionamiento, despegue, aterrizaje y rodaje o movimiento en tierra de aeronaves.

El Área de Movimiento está integrada por la Plataforma y el Área de Maniobras que, a su vez, está constituida por la pista y las calles de rodaje. A continuación se definen cada una de éstas:

- La Plataforma es el área definida del aeródromo terrestre, destinada a dar cabida a las aeronaves, para los fines de embarque o desembarque de pasajeros, correo o carga, abastecimiento de combustible, estacionamiento o mantenimiento.
- El Área de Maniobras es la zona del aeródromo que se usa para el despegue, aterrizaje y rodaje de aeronaves, excluyendo la plataforma.
- La Pista es el área rectangular definida en un aeródromo terrestre, preparada para el aterrizaje y el despegue de las aeronaves.
- Las Calles de Rodaje son las vías definidas en un aeródromo terrestre, establecidas para el rodaje de aeronaves y destinada a proporcionar enlace entre una y otra parte del aeródromo.



MÓDULO 3: Operaciones Aeroportuarias

Programación

Cada temporada, las compañías aéreas solicitan SLOTS aeroportuarios para realizar sus vuelos. Estos slots se conceden a las compañías teniendo en cuenta los parámetros de capacidad de cada aeropuerto.

Del ajuste de las peticiones de SLOT aeroportuario de las compañías aéreas a estos parámetros se elabora la programación diaria, que sirve como base para la planificación, preasignación de medios y para el seguimiento en tiempo real de las operaciones.

En aquellos aeropuertos con responsabilidad en la asignación, pero que a veces tienen una presencia imprevista de algún vuelo esporádico, el mecanismo de aceptación es similar y los parámetros definidos servirán para admitir o rechazar el vuelo.

Rutas de inspección de medios operacionales y facilitación

Clasificación de los medios a inspeccionar

En el conjunto de las operaciones, entendemos como **medios** todo aquello que sirve para hacer óptimo el flujo de pasajeros, equipajes y carga a través de los aeropuertos, es decir, las instalaciones que, consideradas como herramientas, sirven para el tratamiento de los distintos flujos que se producen.

Los medios existentes en los terminales de pasajeros se clasifican en Operacionales y de Facilitación. Se consideran **medios Operacionales** a aquellos cuyo fallo afecta directamente a la asignación de medios según la planificación del aeropuerto o aquellos otros que puedan dificultar el flujo de pasajeros a través de las diferentes plantas y zonas del terminal.

Los **medios de Facilitación** son aquellos que le permiten una estancia más cómoda al pasajero en el terminal.

A continuación se detalla una clasificación de estas dos categorías de medios, consistente en la asignación de diferentes niveles según las consecuencias que conlleva su disfunción o degradación:

Operacional 1. Equipos o instalaciones que su fallo provoca cambios de asignación de medios en tiempo real y/o retrasos en la programación de los vuelos:

- Mostrador de facturación.
- Cintas de facturación.
- Mostradores de embarque.
- Puertas de embarque.
- Pasarelas fijas y móviles.
- Cintas de recogida de equipajes (hipódromos).
- Puertas automáticas de entrada/salida a las salas de recogida de equipajes.
- Escaleras de acceso a las salas de recogida de equipajes.

- Hipódromos patio de carrillos.
- Controles de seguridad.
- Emigración, inmigración y aduana.
- Bloques monitores de información de vuelos (fallo total del bloque).

Operacional 2. Equipos o instalaciones que su fallo provoca dificultades graves en el flujo de pasajeros:

- Ascensores.
- Rampas mecánicas.
- Bloques monitores de información de vuelos (fallo parcial del bloque).
- Iluminación (fallo general).

Operacional 3. Equipos o instalaciones que su fallo provoca dificultades en el funcionamiento normal del terminal y al flujo de pasajeros:

- Escaleras mecánicas.
- Pasillos móviles.
- Puertas automáticas (accesos plantas salidas y llegadas).
- Mostrador de zona, información Compañías.
- Dispositivos comunicación - puntos PMR.
- Puntos de dispensación de carros portaequipajes.

Facilitación 1. Son aquellos medios o servicios que afectan a las condiciones básicas que hay que proporcionar al pasajero:

- Dispositivos de autofacturación.
- Puesto de información de Aena.
- Aseos.
- Señalización.
- Aire acondicionado y calefacción.
- Mobiliario y extensores.

Facilitación 2. El resto de servicios que proporciona el aeropuerto

- Salas VIP Aena.
- Relojes.
- Paramentos horizontales, verticales y acristalamientos.
- Lectores tarjetas tornos.
- Teléfonos.

Los controles de Seguridad y de Pasajeros se han incluido dentro del grupo Operacional 1, puesto que el número de los que se encuentran en funcionamiento afecta directamente al flujo de pasajeros. La inspección consistirá en observar que dichos controles no haya aglomeración excesiva de pasajeros. En el supuesto de que no estén todos los puestos de control operativos y existieran aglomeraciones, el agente que realice la inspección deberá comunicar dicha anomalía.

La clasificación de los lectores de tarjetas, en el caso de que los hubiera, depende de su ubicación. Los lectores de tarjetas que sirven para dar acceso a los pasajeros por las puertas de embarque se han incluido dentro del grupo Operacional 1, puesto que su disfunción puede crear problemas de seguridad y de accesos de los pasajeros al avión al no existir camino alternativo. La misma consideración tienen las puertas automáticas de entrada/salida a las salas de recogida de equipajes.

Los puestos de información de las compañías aéreas y de reclamación de equipajes se han incluido dentro del grupo Operacional 3, ya que el funcionamiento de los equipos es responsabilidad del aeropuerto.

Objeto de la inspección

En la siguiente tabla se especifica, a modo de ejemplo, cómo se podría realizar la inspección de los medios mencionados en el apartado anterior, en el supuesto de que existieran en el aeropuerto:

Medio a inspeccionar	Objeto de la inspección
Mostradores de facturación (Operacional 1)	Alimentador: accionamiento pedal, en su caso. Ordenador, impresión tarjetas embarque: mediante tarjeta test. Teléfono: comprobación línea. Báscula: comprobación funcional. Pantalla información compañía y vuelo: comprobación visual
Cintas transportadoras de facturación (Operacional 1)	Comprobación visual en funcionamiento.
Control de seguridad (Operacional 1)	Consultar funcionamiento con personal.
Control de pasaportes (emigración, inmigración) Control de aduana (Operacional 1)	Consultar funcionamiento con personal.
Mostradores de embarque (Operador 1)	Ordenador: Comprobación con código Tarjeta apertura embarque: tarjeta test Lector tarjeta embarque: botón test Pantalla información vuelo: comprobación visual Teléfono: comprobación línea Monitor vuelos: comprobación visual Megafonía: comprobación encendido y funcional
Puertas de embarque (Operacional 1)	Tarjeta puerta: comprobar apertura puerta Teléfono: comprobar línea Monitor información sala equipajes: comprobación visual Puertas manuales: comprobación apertura Aire acondicionado: comprobación funcional Iluminación: comprobación visual
Cintas de recogida de equipajes (Operacional 1)	Comprobar mediante botón de encendido su entrada en funcionamiento.

Medio a inspeccionar	Objeto de la inspección
Puertas automáticas (Operacional 1)	Comprobar apertura en el sentido de uso.
Pantallas de información de vuelos (Operacional 2)	Comprobación visual.
Paneles de información (Operacional 2)	Comprobación visual.
Ascensores públicos (Operacional 2)	Comprobar respuesta a llamada.
Escaleras mecánicas (Operacional 3)	Comprobación visual de funcionamiento.
Cintas y rampas transportadoras (Operacional 3)	Comprobación visual de funcionamiento.
Lector de tarjetas (Operacional 1)	Comprobación apertura puerta mediante tarjeta
Dispositivos comunicación - puntos PMR (operacional 3) Comprobación de funcionamiento (llamada al intercomunicador)	Comprobación de funcionamiento (llamada al intercomunicador)
Puntos dispensación carros portaequipajes (Operacional 3)	Comprobación visual de funcionamiento
Dispositivos de autofacturación (Facilitación 1)	Comprobación visual de funcionamiento
Puesto de información Aena (Facilitación 1)	Ordenador: comprobación sistema Teléfono: comprobación línea
Relojes (Facilitación 2)	Comprobación visual
Teléfonos públicos (Facilitación 2)	Comprobación línea
Aseos/baños (Facilitación 1)	Comprobación apertura puertas, estado de fontanería y limpieza
Señalética (Facilitación 1)	Comprobar buena conservación, iluminación
Iluminación - fallo general sala (Operacional 2)	Comprobación visual
Aire acondicionado y calefacción (Facilitación 1)	Comprobación funcional
Cristaleros, paramentos verticales y pavimento (Facilitación 2)	Comprobar buena conservación, limpieza.
Mobiliario general de salas (Facilitación)	Comprobar buena conservación, limpieza.

Conviene resaltar la especial relevancia que tiene conocer el estado de funcionamiento de los mostradores de facturación para realizar la asignación diaria de medios. El procedimiento de inspección propuesto consiste en una primera inspección exhaustiva de todos los mostradores, que se deberá realizar antes de la hora prevista para el comienzo de la facturación en cada uno de los mostradores asignados.

Como se podrá apreciar, ciertos elementos como aseos, señalización, mobiliario, etc., que se encuentran dentro del grupo de Facilitación, su inspección consistirá básicamente en comprobar su estado de conservación y limpieza; por lo que se realizarán con una menor frecuencia.

Medios necesarios para la inspección

El trabajador encargado de realizar las inspecciones dispondrá, en su caso, dependiendo del Centro:

- Plano detallado correspondiente a la ruta, en la que se indicará el recorrido a realizar y la situación de todos los elementos que deben revisarse.
- Hojas de ruta donde anotar el resultado de la inspección. En dichas hojas se detallarán cada uno de los elementos a verificar, según el orden en que se encuentran siguiendo la ruta que figura en el plano.

Si el trabajador detectara el incorrecto funcionamiento de cualquier medio operacional, deberá comunicarlo inmediatamente a la oficina correspondiente y anotarlo en su hoja de ruta; cuando la anomalía o avería detectada haya sido reparada en su servicio, deberá registrarlo igualmente en su hoja de ruta.

Al finalizar la ruta, el trabajador (AAPUC) entregará, en su caso, las hojas de inspección al encargado de los terminales.

Situación operativa del Aeropuerto

Como venimos comentando en puntos anteriores, para realizar la asignación de medios correspondiente, además de los criterios de la neutralidad y transparencia que un proceso de este tipo debe tener, el conocimiento de qué prestaciones proporciona el aeropuerto debe ser mantenido al día en la Unidad de Facilitación. Los datos correspondientes a la situación operativa se pueden obtener:

- A través de la información contenida en el AIP (con sus actualizaciones por NOTAM) y llevando un registro de los datos de interés operativo que hayan sido modificados por la publicación de algún NOTAM.
- A través del teléfono, las incidencias que no están recogidas en AIP. Por ejemplo, una avería en la cinta de equipajes o en una pasarela, etc. A través de los datos de los sistemas de seguimiento del funcionamiento de las diversas instalaciones (Scada, Gestión SATE, etc) y de los gestores de incidencias.

Control y atención de reclamaciones

1. General

Las quejas y reclamaciones representan una forma de participación de los pasajeros y usuarios de los Aeropuertos, que Aena considera esencial para la mejora de la prestación de sus servicios, y de las que aprende y obtiene información para conseguir la calidad que quiere ofrecer, por ello su tratamiento merece una atención especial, y se facilitan distintos canales para su presentación, tanto física como electrónica (en este último caso a través del Portal de Servicios Telemáticos).

Los aeropuertos, como espacios públicos donde se prestan servicios, deberán disponer y dar la publicidad necesaria a la existencia de Hojas de Reclamaciones.

Definiciones

Se distingue:

- **Queja**: manifestación de disconformidad de un pasajero con cualquier asunto relacionado con la utilización del Aeropuerto y sus servicios y el transporte aéreo, que no conlleve solicitud de indemnización o contraprestación económica.
- **Reclamación**: manifestación de disconformidad de un pasajero con cualquier asunto relacionado con la utilización del Aeropuerto y sus servicios y el transporte aéreo, que conlleve solicitud de indemnización o contraprestación económica. Reclamaciones de responsabilidad patrimonial.

Canales de recepción de reclamaciones

Para un correcto tratamiento y registro de las quejas y reclamaciones y garantizar la correcta trazabilidad por parte del pasajero se deben tener en cuenta aquellas interpuestas a través de:

- Hojas de reclamaciones de Aena
- Hojas de reclamaciones de las Comunidades Autónomas que lo requieran legalmente
- Escrito convencional recibido en el aeropuerto o en cualquier otro centro o dependencia de Aena, incluido el Registro General de la organización
- Portal de Servicios telemáticos de Aena

Hojas de sugerencias si el tono/contenido de éstas es más queja/reclamación

2. Hojas de reclamaciones de Aena

Formato

Las **Hojas de Reclamaciones de Aena** constan de tres (3) ejemplares autocopiativos, quedando como a continuación se detalla:

	COLOR	Pie de página
1ª hoja	Blanco (toma de datos)	"Ejemplar para el Aeropuerto" / "Airport copy"
2ª hoja	Rosa	"Ejemplar para el Organismo o Empresa responsable" / "Copy for responsible organization or company"
3ª hoja	Verde	"Ejemplar para el Reclamante" / "Customer copy"

Identificación de las Hojas de Reclamaciones

Las Hojas tienen una serie formada por una letra y cuatro cifras y un número de cinco cifras.

Ubicación y difusión

Las Hojas de Reclamaciones se situarán en un lugar de fácil acceso para los usuarios del Aeropuerto. Como mínimo en:

- Salas de espera.
- Oficinas de información/puestos de información
- Parking.
- Salas VIP.

En la medida de lo posible en:

- Mostradores de facturación.
- Salas de embarque.
- Aduanas.
- Filtros de seguridad.
- Salas de recogida de equipaje.

Asimismo, se colocarán letreros anunciando la existencia de las Hojas de Reclamaciones a disposición de los usuarios, que cumplan con la normativa de Señalética en vigor, en los lugares más significativos del Aeropuerto. Como mínimo será obligatorio colocar dichos letreros, en los mostradores de información al público.

Hojas de Reclamaciones inservibles

Aquellas hojas que por cualquier circunstancia queden inservibles no deberán ser destruidas, se anularán y archivarán por la persona responsable de la gestión de las reclamaciones.

Recomendaciones a tener en cuenta a la hora de recoger una hoja de reclamación:

- El pasajero debe escribir con letra clara y de la manera más concisa posible.
- Es importante asegurarse de que el pasajero cumplimenta los datos identificativos, al menos el nombre y fecha de la incidencia, así como una dirección postal completa o una dirección de correo electrónico, en la **Hoja de Reclamaciones**.
- Utilizar una hoja distinta para cada queja/reclamación.
- En caso de vuelos chárter es importante poner el nombre y la dirección del tour operador y de la agencia de viajes.

Si se reclama indemnización por daños y perjuicios se debe expresar e indicar la cantidad reclamada o, en su caso, que se cuantificará en un momento posterior. Deben referirse los nombres y cargos de los testigos de lo ocurrido. Asimismo, y si fuera posible, el responsable del Aeropuerto designado a tal fin deberá verificar lo sucedido en presencia del reclamante para que constate, de modo inmediato, los daños físicos y/o materiales causados.

Clasificación de las quejas / reclamaciones por responsable de la actividad

Las quejas o reclamaciones que se presentan en el Aeropuerto/**Aena**, atendiendo a la empresa responsable de la actividad, podemos clasificarlas en:

1. Compañías Aéreas

Cuando se producen incidencias relacionadas con el contrato de transporte suscrito entre el pasajero y la Compañía Aérea, tales como retrasos, cancelaciones, denegación de embarque, cambio de clase,

pérdida o deterioro de equipajes, modificaciones de horario, mala calidad del servicio, escalas imprevistas, etc.

2. *Tour Operadores y Agencias de Viaje*

Caso análogo al punto anterior.

3. *Concesionarios Comerciales y Agentes de Handling*

En esta categoría están incluidas las quejas/reclamaciones relacionadas con la actividad de los Agentes Handling y las Compañías Aéreas prestadores de los servicios de asistencia en tierra.

4. *Actividad Comercial (Concesionarios)*

Comprenden todas las quejas/reclamaciones relacionadas con la actividad de empresas que prestan servicios comerciales en las instalaciones de Aena (concesionarios de tiendas y restauración) y que no son gestionados directamente por ésta (Salas VIP de Aena, WIFI y Parking).

5. *Espacio aéreo y navegación*

Comprenden todas las quejas/reclamaciones responsabilidad de la Entidad Pública Empresarial ENAIRE relacionadas con el control de tránsito aéreo, de la información aeronáutica y de las redes de comunicación, navegación y vigilancia necesarias para que las compañías aéreas y sus aeronaves vuelen de forma segura, fluida y ordenada por el espacio aéreo español.

6. *Actividad aeroportuaria de Aena*

Comprenden todas las quejas/reclamaciones derivadas de la actividad competencia de **Aena**, es decir, las relacionadas con los servicios operacionales, servicios aeroportuarios, plataforma y área de movimientos, campo de vuelos y área terminal. Se incluyen también las actividades comerciales gestionadas por Aena (Salas VIP de Aena, WIFI y Parking).

No es responsabilidad de AENA recoger reclamaciones sobre Compañías Aéreas, Tour Operadores y Agencias de Viaje, Operadores de Handling, Actividad Comercial (Concesionarios) o Espacio Aéreo y Navegación.

MÓDULO 4: Códigos OACI

OACI ha determinado una serie de abreviaturas y códigos para su utilización en el ámbito mundial en los siguientes servicios:

- Servicio de Información Aeronáutica.
- Servicio de Telecomunicaciones Aeronáuticas.
- Mensajes Meteorológicos en lenguaje claro.
- Mensajes de Planes de Vuelo y asociados.

Los documentos ofrecen la información de dos modos: cifrado y descifrado, lo que permite su uso tanto para la creación de un código, como para su interpretación.

Abreviaturas y Códigos (Doc. 8400)

Las abreviaturas se utilizarán siempre que sean apropiadas y su uso simplifique y facilite las comunicaciones.

Las abreviaturas que deben emplearse son las publicadas en el DOC. 8400 de OACI.

Las abreviaturas más comúnmente utilizadas en el Servicio Fijo Aeronáutico se encuentran en el Manual de procedimientos AFS (Comunicaciones).

Dentro de los códigos existentes está el código NOTAM, que se utilizará con frecuencia.

Indicadores de Lugar (Doc.7910)

El **indicador de lugar** es un grupo de clave de 4 letras formulado de acuerdo con las disposiciones prescritas por la OACI y asignado al lugar geográfico en que está situada una estación fija aeronáutica.

Los indicadores de lugar se asignan por los Estados y la OACI verifica que estén de acuerdo con los principios relativos a la "Formulación" y asignación de indicadores de lugar".

Composición de los indicadores de lugar:

➤ Primera Letra

La primera letra del indicador de lugar será la letra asignada al área de encaminamiento de Servicio Fijo Aeronáutico dentro de la cual está situado el lugar, con la excepción de que, cuando el lugar esté servido únicamente por un solo centro de comunicaciones situado en otra área de encaminamiento de AFS, la primera letra será la que esté asignada al área dentro de la cual está situado dicho centro de comunicaciones.

El mundo se divide en áreas de encaminamiento de los AFS que no se superponen. A cada una de ellas se le asigna una letra distinta de identificación.

Los límites de estas áreas no tienen que coincidir forzosamente con los de un Estado, territorio o FIR (Regiones de Vuelo), sino que se deciden solamente teniendo en cuenta los requisitos de AFS a fin de facilitar en el mayor grado posible las operaciones de encaminamiento del tráfico de mensajes.

➤ **Segunda Letra**

La segunda letra del indicador de lugar será la letra asignada al Estado o territorio (o parte del mismo) dentro del cual esté situado el lugar, con la excepción de que, cuando el lugar esté servido únicamente por un solo centro de comunicaciones situado en otro Estado o territorio, la segunda letra será la que esté asignada al Estado o territorio dentro del cual está situado dicho centro de comunicaciones.

A cada Estado o territorio se le asigna una letra distinta de identificación para poder diferenciar dicho Estado o territorio de otros Estados o territorio que se encuentren en la misma área de encaminamiento AFS.

➤ **Tercera y Cuarta Letras**

Cuando en un mismo Estado o territorio las estaciones del servicio fijo de telecomunicaciones aeronáuticas estén enlazadas con un centro de comunicaciones, debería asignarse la tercera letra del indicador de lugar de modo que facilite las operaciones de encaminamiento hacia dicho centro de comunicaciones.

Respecto a la cuarta letra, cada Estado asignará ésta según desee, de modo que facilite el encaminamiento a los centros del Servicio Fijo Aeronáutico.

Ejemplos:

L	Zona de encaminamiento, que abarca parte del área Mediterránea.
E	España
MD	Madrid/Barajas
G	Zona de encaminamiento, que abarca parte de África.
C	Canarias
TS	Tenerife/Sur

A continuación se relacionan los códigos OACI correspondientes a Aeropuertos Españoles:

Aeropuerto	Código	Aeropuerto	Código
AEROPUERTO DE A CORUÑA	LECO	AEROPUERTO DE MADRID-CUATRO VIENTOS	LECU
AEROPUERTO DE ALBACETE	LEAB	AEROPUERTO DE MÁLAGA-COSTA DEL SOL	LEMG
AEROPUERTO DE ALICANTE-ELCHE	LEAL	AEROPUERTO DE MELILLA	GEML
AEROPUERTO DE ALMERÍA	LEAM	AEROPUERTO DE MENORCA	LEMH
AEROPUERTO DE ASTURIAS	LEAS	AEROPUERTO DE MONFLORITE-HUESCA-PIRINEOS	LEHC
AEROPUERTO DE BADAJOZ	LEBZ	AEROPUERTO DE PALMA DE MALLORCA	LEPA
AEROPUERTO DE BARCELONA-EL PRAT	LEBL	AEROPUERTO DE PAMPLONA	LEPP
AEROPUERTO DE BILBAO	LEBB	AEROPUERTO DE REUS	LERS
AEROPUERTO DE BURGOS	LEBG	AEROPUERTO DE SABADELL	LELL
AEROPUERTO DE CÓRDOBA	LEBA	AEROPUERTO DE SALAMANCA	LESA
AEROPUERTO DE EL HIERRO	GCHI	AEROPUERTO DE SAN SEBASTIÁN	LESO
AEROPUERTO DE FEDERICO GARCÍA LORCA GRANADA-JAÉN	LEGR	AEROPUERTO DE SANTANDER	LEXJ
AEROPUERTO DE FUERTEVENTURA	GCFV	AEROPUERTO DE SANTIAGO - ROSALÍA DE CASTRO	LEST
AEROPUERTO DE GIRONA-COSTA BRAVA	LEGE	AEROPUERTO DE SEVILLA	LEZL
AEROPUERTO DE GRAN CANARIA	GCLP	AEROPUERTO DE SON BONET	LESB
AEROPUERTO DE IBIZA	LEIB	AEROPUERTO DE TENERIFE NORTE	GCXO
AEROPUERTO INTERNACIONAL REGIÓN DE MURCIA	LEMI	AEROPUERTO DE TENERIFE SUR	GCTS
AEROPUERTO DE JEREZ	LEJR	AEROPUERTO DE VALENCIA	LEVC
AEROPUERTO DE LA GOMERA	GCGM	AEROPUERTO DE VALLADOLID	LEVD
AEROPUERTO DE LA PALMA	GCLA	AEROPUERTO DE VIGO	LEVX
AEROPUERTO DE LANZAROTE	GCCR	AEROPUERTO DE VITORIA	LEVT
AEROPUERTO DE LEÓN	LELN	AEROPUERTO DE ZARAGOZA	LEZG
AEROPUERTO DE LOGROÑO	LELO	HELIPUERTO DE CEUTA	GECE
AEROPUERTO DE ADOLFO-SUÁREZ MADRID-BARAJAS	LEMD	HELIPUERTO DE ALGECIRAS	LEAG

MÓDULO 5: Derechos del pasajero

La atención al pasajero es uno de los valores esenciales de Aena.

En los mostradores de información de los aeropuertos los pasajeros podrán consultar el nuevo texto de los Derechos del Pasajero, con las modificaciones correspondientes al Reglamento CE 261/2004 (sobre Compensación y Asistencia en el caso de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de los vuelos, en vigor desde el 17 de febrero de 2005), y al Instrumento de ratificación del Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas para Transporte Aéreo internacional (en vigor desde el 28 de junio de 2004).

✦ Vuelos y reservas:

- **Agencias de viajes:** a la consulta de un vuelo o una reserva del mismo, la agencia de viajes deberá de informar al usuario de:
 - Diferentes opciones disponibles para efectuar el desplazamiento, en el orden siguiente:
 - **Vuelos sin escalas**
 - **Vuelos con escalas, pero sin cambio de aeronave**
 - **Vuelos de conexión**
 - **Todas las tarifas existentes en las diferentes líneas aéreas, tal y como se anuncian.**
- Si el billete se reserva directamente, tanto la agencia de viajes como la compañía aérea deberán informar sobre:
 - La identidad de la compañía que prestará realmente el servicio, si es distinta de la compañía mencionada en el billete.
 - Los cambios de aeronave durante el proyecto.
 - Las escalas durante el desplazamiento.
 - Las transferencias entre aeropuertos durante el desplazamiento.

✦ Tarifas:

- La tarifa aérea es el precio que se paga por el contrato de transporte de origen al de destino.
- Los ciudadanos españoles, así como los de los demás Estados miembros de la Unión Europea o de otros Estados firmantes del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o de Suiza, sus familiares nacionales de terceros países beneficiarios del derecho de residencia o del derecho de residencia permanente y los ciudadanos nacionales de terceros países residentes de larga duración, que acrediten su condición de residente en las Comunidades Autónomas de Canarias e Illes Balears y en las Ciudades de Ceuta y Melilla, tendrán derecho a obtener bonificaciones en las tarifas de los servicios regulares de transporte aéreo de pasajeros, siempre que se realicen entre su lugar de residencia y el resto del territorio nacional.

En estos casos, la compañía aérea está autorizada a comprobar en la facturación o en el embarque la identidad de la persona cuyo nombre figura en el billete con la documentación personal que acredite su identidad. En caso de discrepancia la compañía aérea denegará el transporte utilizando dicho billete.

✦ **El billete:**

- Es el título de transporte con el que se formaliza el contrato de transporte celebrado entre el pasajero y la compañía aérea.
- Este contrato da derecho al pasajero a ser transportado junto con su equipaje de acuerdo con las **CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE** de la compañía aérea, que pueden consultarse en sus oficinas, y que se encuentran resumidas en el documento denominado billete de pasaje, y que también son de aplicación al billete electrónico.

✦ **Trámites aeroportuarios**

- Al llegar al aeropuerto, el pasajero deberá, aunque no lleve equipaje, dirigirse a los mostradores de facturación, con el fin de que, previa presentación de su billete, le sea entregada la tarjeta de embarque, en ese momento la compañía le acepta como pasajero (El pasajero también puede obtener su tarjeta de embarque en remoto a través de la página Web de la compañía aérea).
- La hora límite de aceptación de vuelo, se refiere al tiempo mínimo de antelación a la hora programada de salida, en que el pasajero debe haber sido admitido al vuelo, tener facturado su equipaje y estar en posesión de la tarjeta de embarque.
- La facturación del equipaje se debe realizar en el mostrador asignado a la compañía aérea al efecto, en donde se le entrega la tarjeta de embarque. El transporte de equipaje, hasta un límite, está incluido en el precio del billete. Las compañías aéreas fijan el peso máximo por persona que figura en el billete.
- Existe una serie de productos que están prohibidos llevar en el equipaje, entre los que se destaca:
 - Armas, munición de cualquier tipo, bengalas.
 - Objetos punzantes.
 - Corrosivos, como ácidos, álcalis, acumuladores eléctricos, mercurio o instrumentos que lo contengan.
 - Materiales radioactivos, o maletas con sistema de alarma incorporado.
 - Gases comprimidos, inflamables, no inflamables o venenosos.
 - Líquidos y sólidos inflamables.
 - Normalmente existe una relación general de productos que no pueden ser transportados en poder de la compañía.

- Los animales domésticos pueden ser aceptados como equipaje, abonando la tarifa correspondiente, en su caso, con independencia de la franquicia a que tenga derecho al pasajero. Como norma general, estos animales deben ir facturados y estibados en la bodega del avión, donde irán colocados en un recipiente o contenedor que puede ser obtenido en algunas compañías aéreas. Es conveniente que cuando el pasajero realice la reserva o compre el billete, ya sea en la compañía aérea o en la agencia de viajes, comunique su intención de llevar un animal doméstico a bordo y que se informe de las condiciones concretas para su transporte (documentación de identificación, vacunación, microchip, etc.).
- Si viaja con su perro-guía o perro de asistencia, éste podrá embarcar con el pasajero sin cargo adicional alguno. Basta con que vaya debidamente equipado con bozal, collar y correa. En el caso de que viaje en cabina, irá junto al pasajero en el lugar que se le asigne por la tripulación. No obstante, deberá tener en cuenta las regulaciones nacionales sobre perros de asistencia si viaja desde un país distinto a España, ya que estas normas pueden obligar a que el perro de asistencia viaje en bodega.

▶ Retrasos:

El Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero (en vigor desde el día 17 de febrero de 2005), establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se aplica:

En el caso de que el vuelo salga de:

- un aeropuerto comunitario, o
- un aeropuerto situado en un país no comunitario -cuyas normas no dispongan compensaciones y asistencia- con destino a un aeropuerto comunitario y el transportista encargado de efectuar el vuelo sea comunitario.

Siempre que el pasajero:

- disponga una reserva confirmada en el vuelo, disponiendo de un billete (impreso o electrónico) o de otra prueba de que ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea, y se presente a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito, incluso por medios electrónicos (en el caso de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de 45 minutos respecto de la hora de salida), o
- haya sido transbordado del vuelo para el que disponía de una reserva a otro vuelo.

Y se vea afectado por un retraso con respecto a la hora de salida prevista de:

- 2 horas o más en el caso de todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos, o
- 3 horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, o

- 4 horas o más en los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores.

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo le ofrecerá la asistencia indicada en el apartado "Derecho a atención" de Sobreventa, pero únicamente ofrecerá alojamiento en hotel y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento cuando la salida prevista del vuelo alternativo sea como mínimo al día siguiente a la hora previamente anunciada.

Cuando el retraso sea de 5 horas como mínimo, la compañía ofrecerá al pasajero el reembolso en 7 días del coste íntegro del billete al precio en el que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada (es decir, si decide no volar), y a la parte del viaje efectuada, si el vuelo ya no tiene razón de ser según el plan de viaje inicial del pasajero, y, si procede, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

El derecho a compensación por retrasos no está contemplado en el Reglamento (CE) 261/2004. Sin embargo, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), el 19 de noviembre de 2009, dictó una sentencia mediante la cual se puede invocar el derecho a ser compensado económicamente de acuerdo a lo previsto en el artículo 7 del Reglamento (CE) 261/2004, en determinados supuestos de retraso.

Para reclamar dicha indemnización debe dirigirse a la compañía aérea. Y, en caso de no recibir contestación o no estar de acuerdo con la misma, puede acudir ante los tribunales competentes.

✦ **Cancelaciones**

De acuerdo con el Reglamento (CE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero, cuando se produzca la cancelación de un vuelo (es decir, la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza) que salga de:

- un aeropuerto comunitario, o
- un aeropuerto situado en un país no comunitario -cuyas normas no dispongan compensaciones y asistencia- con destino a un aeropuerto comunitario y el transportista encargado de efectuar el vuelo sea comunitario.

Siempre que el pasajero:

- disponga de una reserva confirmada en el vuelo, disponiendo de un billete (impreso o electrónico) o de otra prueba de que ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea, y se presente a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito, incluso por medios electrónicos (en el caso de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de 45 minutos respecto de la hora de salida), o
- haya sido transbordado del vuelo para el que disponía de una reserva a otro vuelo.

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá:

- la asistencia que se indica en los apartados "Derecho al reembolso o a un transporte alternativo" y "Derecho a atención" de Sobreventa (pero únicamente ofrecerá alojamiento en hotel y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento cuando

la salida prevista del vuelo alternativo sea como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado).

- la compensación que se indica en el apartado "Derecho a compensación" de Sobreventa, excepto en los siguientes casos:

1. La compañía aérea encargada de efectuar el vuelo no está obligada a pagar una compensación si puede probar que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

2. Se haya informado al pasajero de la cancelación al menos con 2 semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.

3. Se le haya informado de la cancelación con una antelación entre 2 semanas y 7 días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de 2 horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de 4 horas de retraso con respecto de la hora de llegada prevista.

4. Se le haya informado de la cancelación con menos de 7 días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de 1 hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de 2 horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

Corresponde a la compañía aérea encargada de operar el vuelo la carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo así como del momento en que se le ha informado.

Siempre que se informe a los pasajeros de la cancelación deberá darse una explicación relativa a los posibles transportes alternativos.

En el caso de que un viaje combinado se cancele y el motivo no sea la cancelación del vuelo, este Reglamento no se aplica.

✦ **Denegación de embarque (sobreventa)**

El Reglamento (CE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, establece normas mínimas aplicables en caso de denegación de embarque (negativa a embarcar a pasajeros en un vuelo, aun cuando éstos tengan una reserva confirmada en dicho vuelo y, excepto en el caso de cancelación, se hayan presentado en la facturación dentro del plazo y en las condiciones requeridas o hayan sido transbordados por una compañía aérea o un operador turístico, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados).

Se aplica cuando el vuelo salga de:

- un aeropuerto comunitario, o

- un aeropuerto situado en un país no comunitario -cuyas normas no dispongan compensaciones y asistencia- con destino a un aeropuerto comunitario y el transportista encargado de efectuar el vuelo sea comunitario.

Siempre que el pasajero:

- tenga una reserva confirmada en el vuelo, disponiendo de un billete (impreso o electrónico) o de otra prueba de que ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea, y se presente a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito, incluso por medios electrónicos (en el caso de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de 45 minutos respecto de la hora de salida), o
- haya sido transbordado del vuelo para el que disponía de una reserva a otro vuelo.

Cuando una compañía aérea prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, en primer lugar deberá pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden con la compañía, y que también tienen derecho al reembolso o a un transporte alternativo.

El voluntario es aquella persona que se haya presentado para el embarque en las condiciones establecidas y acceda, a petición de la compañía aérea, a renunciar voluntariamente a su reserva a cambio de determinados beneficios.

Solamente si el número de voluntarios no es suficiente, la compañía aérea podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos y deberá compensarles inmediatamente y prestarles asistencia y ofrecerles el reembolso del billete o transporte alternativo, de acuerdo con los siguientes apartados:

Derecho a compensación

El pasajero tiene derecho a compensación sólo en el caso de cancelación de vuelos o denegación de embarque.

Las compensaciones por parte del transportista encargado de efectuar el vuelo son las siguientes:

- 250 euros para los vuelos intracomunitarios y extracomunitarios de hasta 1.500 kilómetros.
- 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para los vuelos extracomunitarios de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- 600 euros para los vuelos extracomunitarios de más de 3.500 kilómetros.

La compensación se efectuará en metálico, transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

La compañía aérea encargada de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 por ciento las compensaciones anteriores cuando el transporte alternativo ofrecido permita la llegada hasta el destino final con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado:

Derecho de reembolso o a un transporte alternativo

El pasajero tiene derecho al reembolso del importe del billete o a un transporte alternativo en caso de retraso de vuelos superior a las 5 horas (únicamente si decide no volar), cancelación de vuelos o denegación de embarque.

Derecho a atención

Los pasajeros tienen reconocido el derecho de atención en caso de retraso de vuelos superior a 2 horas, cancelación o denegación de embarque.

La compañía aérea ofrecerá gratuitamente a los pasajeros comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar, y dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.

Además, se ofrecerá gratuitamente alojamiento en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches o sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, y ofrecerá el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Cambio de clase

Si la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a la contratada no solicitará ningún pago suplementario, mientras que si acomoda a un pasajero en una clase inferior reembolsará en el plazo de siete días el 30 por ciento del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos, el 50 por ciento para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros (excepto vuelos entre el territorio europeo y los territorios franceses de ultramar) y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, o el 75 por ciento para todos los vuelos distintos de los anteriores.

Obligación de informar a los pasajeros de sus derechos

De acuerdo con el Reglamento (CE) 261/2004, las compañías aéreas velarán porque en el mostrador de facturación se exponga, de forma claramente visible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto:

"En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia."

La compañía aérea que deniegue el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia.

También deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos 2 horas.

Esta información deberá aplicarse utilizando los medios alternativos adecuados para personas invidentes o con deficiencias visuales.

✦ **Reclamaciones sobre el equipaje**

La recepción del equipaje facturado sin protesta por parte del pasajero constituye presunción, salvo prueba en contrario, de que el mismo ha sido entregado en buen estado y de conformidad con el documento de transporte.

Es fundamental que en el caso de incidencias con el equipaje facturado (destrucción, pérdida, deterioro o retraso), el pasajero acuda inmediatamente al mostrador de la compañía aérea o su agente handling (empresa de asistencia en tierra a las compañías aéreas) para formular en ese momento la protesta correspondiente, cumplimentando el impreso denominado Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.), requisito necesario para hacer constar la incidencia ocurrida y para la tramitación por la compañía aérea.

Con independencia de la cumplimentación del P.I.R. antes de abandonar el aeropuerto, dispone de los siguientes plazos para la presentación de reclamaciones:

- En caso de avería, el pasajero deberá presentar al transportista una protesta inmediatamente después de haber notado el daño y, a más tardar, dentro de un plazo de **siete días** para el equipaje facturado a partir de la fecha de su recepción.
- En caso de retraso, la protesta deberá hacerse, a más tardar, dentro de **veintiún días** a partir de la fecha en que el equipaje haya sido puesto a disposición del pasajero.

Toda reclamación deberá hacerse por escrito y ser entregada o expedida dentro de los plazos citados.

Si no recibe contestación de la compañía o ésta no le satisface, puede acudir a los tribunales en el plazo de dos años a partir de la llegada de la aeronave o del día en que hubiese debido llegar.

En el caso de que comprobase que algún objeto de su equipaje ha sido sustraído, debe interponer lo antes posible una denuncia en la comisaría de policía.

✦ **Pasajeros especiales**

Las compañías aéreas dispensan un trato especial a ciertos tipos de pasajeros como los niños que viajan solos, mujeres embarazadas, enfermos, personas que puedan tener en ciertos momentos algún problema de movilidad, etc.

Para que la compañía pueda ofrecer las ayudas pertinentes es necesario informar de las circunstancias especiales del pasajero en el momento de hacer la reserva y de adquirir el billete.

- Personas con movilidad reducida (PMRS)

En cumplimiento del Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo, se puso en marcha, a partir del 26 de julio de 2008, en todos los aeropuertos europeos un servicio de atención a los pasajeros con movilidad reducida (PMR).

Esta medida comunitaria supone un gran avance social para las personas con discapacidad y por esta razón, se han dispuesto todos los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para hacer posible que en todos los aeropuertos españoles se preste un servicio de calidad que garantice que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo entre cualquier punto de la geografía europea, sea cual sea su discapacidad.

El pasajero con movilidad reducida es aquél cuya movilidad esté limitada a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier discapacidad física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad que necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros.

El reglamento recoge, entre otros aspectos, la responsabilidad de los gestores aeroportuarios en la atención en los aeropuertos a las personas con movilidad reducida. Este hecho supone un cambio radical con respecto al modelo anterior, en el que las compañías aéreas asumían la responsabilidad de la prestación de este servicio a través de las compañías de asistencia en tierra.

De manera genérica, el servicio o asistencia a recibir por parte del pasajero con movilidad reducida consiste en:

- En el **aeropuerto de salida**: Recogida en el punto de encuentro de la persona y ayuda con su equipaje de mano, y acompañamiento al mostrador de facturación, asistencia en los trámites necesarios para facturar, acompañamiento hacia la zona de embarque, pasando los controles de seguridad, aduanas, etc. necesarios; embarque en el avión y desplazamiento hasta el asiento designado en el mismo.
 - En el **aeropuerto de llegada**: Ayuda con el equipaje de mano, desplazamiento desde el asiento hasta la puerta del avión y desembarque; desplazamiento hacia la sala de equipajes, pasando los controles necesarios, y desde aquí, desplazamiento hasta un punto de encuentro en el aeropuerto de destino (si éste se encuentra en un Estado miembro de la Unión Europea).
 - En los **tránsitos/conexiones** se prestará la asistencia necesaria para realizar con éxito el tránsito o la conexión, incluyendo, si procede, maniobras de embarque, desembarque, traslados por la terminal, etc.
- Pasajeros enfermos

En el caso de algunos pasajeros enfermos, corresponde al servicio médico de la compañía aérea estudiar la posibilidad de que puedan viajar o no, y en qué condiciones han de hacerlo.

Su transporte podrá hacerse en camilla o acomodado en una o más asientos, debiendo consultar con la compañía aérea las condiciones y tarifas aplicables en cada caso. Cuando el transporte se realice en camilla, tendrá que ir acompañado obligatoriamente de una persona.

- Mujeres en estado de gestación

Las compañías aéreas recomiendan no efectuar viajes en avión cuando el periodo de gestación supera las 36 semanas. En cualquier caso, antes de organizar su viaje, consulte con su compañía y tenga en cuenta que eventualmente la pasajera gestante deberá firmar un Descargo de Responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja derivada de su estado.

- Menores de doce años

Como regla general, deberán viajar acompañados de una persona mayor de edad.

Si el niño ha cumplido los cinco años podrá viajar solo, siempre y cuando la persona responsable del menor firme un Descargo de Responsabilidad y garantice que en el aeropuerto de llegada se hará cargo de él un adulto previa identificación.

MÓDULO 6: Encuestas de Satisfacción del Pasajero

ASQ (de las siglas en inglés Airport Service Quality) es un programa de encuestas desarrollado por ACI (Airports Council International) que establece, a nivel internacional, un marco de referencia para valorar la experiencia del pasajero en el aeropuerto.

Las encuestas al pasajero se realizan directamente en el aeropuerto. Una vez recogidos los resultados, se comparan con los de los demás aeropuertos participantes, y se crean una serie de indicadores de desempeño para informar al aeropuerto de aquello que el pasajero valora mejor y peor.

Conocer estos valores de referencia le permite al aeropuerto:

- Tener una idea independiente sobre sus servicios e infraestructuras
- Identificar áreas de mejora
- Entender las necesidades de sus pasajeros, sus prioridades y expectativas
- Priorizar oportunidades de mejora
- Establecer y monitorizar objetivos de mejora
- Gestionar el cambio de forma eficaz

Los aeropuertos que participan obtienen información acerca de:

- Cómo valoran los pasajeros los servicios del aeropuerto
- Qué aspectos son particularmente importantes para los pasajeros
- Cómo es un aeropuerto en comparación con otros a nivel internacional
- Cómo evolucionan las percepciones y prioridades de los pasajeros con el tiempo

Las encuestas miden 34 atributos distintos, con los que el pasajero valora aspectos relacionados con la calidad de servicio, y su satisfacción general con el aeropuerto en una escala de 1 (muy baja) a 5 (excelente), junto con preguntas relacionadas con el perfil del pasajero. El cuestionario está disponible en 45 idiomas.

Estos son algunos puntos básicos de la metodología del programa ASQ:

- Los cuestionarios son autocompletados por los pasajeros en las puertas de embarque, por lo que no se trata de una entrevista.
- Los vuelos a encuestar están preseleccionados. La selección de vuelos se basa en el tráfico, las rutas y las compañías aéreas del aeropuerto participante para obtener una muestra representativa de todas las salidas desde este aeropuerto durante un periodo determinado.
- La muestra de encuestas a realizar la crea ACI y se llama Sample Plan.
- La encuesta de ASQ cubre todos los días de operación del aeropuerto, cada día de la semana y se distribuye de manera uniforme dentro de cada mes del trimestre.
- El Sample Plan constituye la base para la recopilación de datos de ASQ al indicar el número de cuestionarios que se recopilarán para cada par aerolínea-destino. El número mínimo de cuestionarios que deben recopilarse durante un trimestre determinado es de 350 (1400 cuestionarios al año).
- El Sample Plan se calcula con la misma base de datos de vuelo en todos los aeropuertos del mundo y con la misma metodología.

MÓDULO 7: GLOSARIO

A

Accidente

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 la aeronave, con intención de realizar un vuelo, y el momento en que todas las personas han desembarcado, durante el cual:

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

- hallarse en la aeronave o sobre la misma, o
- por contacto directo con cualquier parte de la aeronave, incluso las partes que se hayan desprendido de la aeronave, o
- por exposición directa al chorro de un reactor,

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

b) la aeronave sufre daños o roturas estructurales que reducen su resistencia estructural, su performance o sus características de vuelo; y que normalmente exigen una reparación importante o el recambio del componente afectado,

Aena

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea está configurada como una Entidad Pública Empresarial, que tiene competencia en la ordenación, dirección, coordinación, explotación, gestión y administración de los servicios de tránsito aéreo y en la explotación y administración de los aeropuertos.

Aeródromo (AD – Aerodrome)

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

Aeronave (ACFT – Aircraft)

Toda máquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra.

Aeropuerto (AP – Airport)

Se considera aeropuerto a todo aeródromo en el que exista, de modo permanente, instalaciones y servicios con carácter público para asistir de modo regular al tráfico aéreo, permitir el aparcamiento de aeronaves y reparaciones de material aéreo, y recibir o despachar pasajeros y carga.

Aeropuerto internacional

Todo aeropuerto designado como puerto de entrada o salida para el tráfico aéreo internacional, donde se llevan a cabo los trámites de aduanas, inmigración, sanidad pública, reglamentación veterinaria y fitosanitaria, y procedimientos similares.

Aesa

Agencia Estatal de Seguridad Aérea

Agente handling

Empresa que presta las actividades de asistencia en tierra en los aeropuertos.

AIO (Aeronautical Information Office - Oficina de Información Aeronáutica)

Oficinas del Servicio de Información Aeronáutica, emplazadas en aeropuertos y centros de control, encargadas de recopilar la información originada en los mismos para ser posteriormente incluida en diferentes publicaciones. En el caso concreto de las AIO de los aeropuertos, también tienen como misión suministrar a los usuarios información previa al vuelo y recopilar las deficiencias detectadas por las tripulaciones en el transcurso de sus operaciones.

AIP, Publicación de Información Aeronáutica

Publicación expedida por cualquier Estado, o con su autorización, que contiene información aeronáutica, de carácter duradero, indispensable para la navegación aérea.

AIS (Aeronautical Information Service – Servicio de Información Aeronáutica)

Servicio responsable de recopilar y publicar toda la información aeronáutica necesaria, que garantice la seguridad y eficacia de las operaciones aéreas en un Estado.

ARO (Air Traffic Services Reporting Office – Oficina de Notificación de los Servicios de Tránsito Aéreo)

Oficina creada con objeto de recibir los informes referentes a los servicios de tránsito aéreo y los planes de vuelo que se presentan antes de la salida.

ATS (Air Traffic Service)

Servicio de Tránsito Aéreo

Autohandling

Se produce cuando una compañía realiza su propio handling.

Aviación general

Todas las operaciones de aviación civil que no sean servicios aéreos regulares, ni operaciones no regulares de transporte aéreo, por remuneración o arrendamiento.

C

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.

E

Edificio terminal

Parte de las instalaciones aeroportuarias correspondiente al lado tierra, que comprende el vestíbulo de llegadas, mostradores de facturación, control de pasaportes, salas de embarque, zonas de entretenimiento, etc.

EET (Estimated Elapsed Time)

Duración prevista de un vuelo, desde su salida hasta la llegada al aeropuerto de destino.

Empresa explotadora de aeronaves

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

ETA (Estimated Time of Arrival)

Hora estimada de llegada de un vuelo a su destino

ETD (Estimated Time of Derparture)

Hora estimada de salida de un vuelo

ETOT (Estimated Take Off Time)

Hora estimada de despegue

F

FIS (Flight Information Service)

Servicio de Información de Vuelo

H

Handling

Se denomina handling a todas las actividades de asistencia en tierra en los procesos de conexión entre los medios de transporte terrestre y aéreo.

Hora calculada de despegue (CTOT – Calculated Take Off Time)

El CTOT se calcula añadiendo a la hora estimada de fuera de calzos (EOBT), el tiempo de rodaje definido para cada aeropuerto y la demora, si existiese, debida a medidas de control de afluencia.

Hora prevista de fuera calzos (EOBT – Estimated Off-Block Time)

Hora prevista en la cual la aeronave iniciará el desplazamiento asociado con la salida.

HPL

Hora programada de llegada.

HPS

Hora programada de salida.

HRL

Hora real de llegada.

HRS

Hora real de salida.

I

Identificación de aeronave

Grupo de letras o cifras, o una combinación de ambas, idéntico al distintivo de llamada de una aeronave para las comunicaciones aeroterrestres o dicho distintivo expresado en clave, que se utiliza para identificar aeronaves en las comunicaciones entre centros de servicios de tránsito aéreo.

J

Jefe de escala

Persona nombrada por una compañía aérea con el fin de cubrir las necesidades de gestión y relación con entidades externas a las compañías.

L

Lado aire

Es la parte del aeródromo donde se presta a las aeronaves todos los servicios necesarios entre su entrada y su posterior salida.

Lado tierra

Es la parte del aeródromo en el que fundamentalmente se presta servicio a los pasajeros.

Línea de borde de plataforma

Delimita la superficie de la plataforma apta para soportar el peso de las aeronaves.

Línea de seguridad en plataforma (ABL – Apron Boundary Limit)

Esta línea bordea el área destinada al movimiento de las aeronaves (incluidas calles de rodaje en plataforma y los accesos a los puestos de estacionamiento) y la separa de áreas destinadas a otros propósitos y que pueden contener obstáculos para las aeronaves.

M

Mostrador de facturación

Es el área donde el pasajero se separa de su equipaje y recibe la tarjeta de embarque.

N

NOTAM, aviso a los aviadores

Aviso distribuido por medios de telecomunicaciones, que contiene información relativa al establecimiento, condición o modificación de cualquier instalación aeronáutica, servicio, procedimiento o peligro, cuyo conocimiento oportuno es esencial para el personal encargado de las operaciones de vuelo.

O

OACI

Organización de Aviación Civil Internacional. Se trata de un organismo especializado de la Naciones Unidas que fija las normas y reglamentos internacionales necesarios para que el transporte aéreo sea seguro, regular, eficaz y económico.

Oficina de control de Aproximación (APP – Approach Control Office)

Dependencia establecida para suministrar servicio de control de tránsito aéreo a los vuelos controlados que lleguen a uno o más aeródromo o salgan de ellos.

Oficina de coordinación de horarios

Oficina que tiene como misión la óptima utilización de las capacidades disponibles en los aeropuertos de soberanía española, coordinando las horas previstas de llegada y salida de todos los vuelos comerciales, evitando así congestiones y retrasos.

P

Pasarela (Finger)

Rampa actuada mecánicamente y ajustable, para proporcionar a los pasajeros acceso directo entre las aeronaves y el edificio terminal.

Pista (RWY – Runway)

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

Plan de emergencia de Aeropuerto

Establecimiento de procedimientos para coordinar las actividades de los servicios aeroportuarios con los de otras dependencias en la comunidad circunvecina, que podrían ser de ayuda al acudir a una emergencia que ocurra en el aeropuerto o en su vecindad.

Plan de vuelo

Información especificada que, respecto a un vuelo proyectado o a parte de un vuelo de una aeronave, se somete a las dependencias de los servicios de tránsito aéreo.

Plataforma

Área 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 combustible, estacionamiento o mantenimiento.

S

Sadama

Sistema de ayuda a la decisión para la asignación de medios aeroportuarios.

Sala de embarque

Zonas donde esperan los pasajeros antes de pasar a la aeronave.

Simulacro

Ensayo del plan y revisión de los resultados a fin de mejorar la eficacia del plan.

SIP

Sistema de Información al Público.

Slot aeroportuario (Franja horaria)

Servicio de control de tránsito aéreo para los vuelos controlados en las áreas de control.

Schengen, Convenio

La aplicación del Convenio Schengen entraña la supresión de los controles en las fronteras interiores, entre los Estados de la Unión Europea firmantes del mismo, y el traslado de estos a las fronteras exteriores. Es decir, el objetivo es la creación de una zona de libre circulación, el Espacio Schengen, con eliminación de las fronteras interiores y el reforzamiento de las exteriores.

T

Telecomunicación

Toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

Temporada de invierno

Es el período comprendido entre el último domingo de octubre y el último sábado anterior al último domingo de marzo.

Temporada de verano

Es el período comprendido entre el último domingo de marzo y el último sábado anterior al último domingo de octubre.

Terminal de carga

Parte del lado tierra que se ocupa del paso de mercancías por el aeropuerto.

Tiempo Universal Coordinado (UTC – Universal Time Coodinated)

Horario utilizado por todas las estaciones del servicio de telecomunicaciones aeronáuticas y los servicios de Tránsito Aéreo basado en el huso horario del meridiano de Greenwich, con fines de coordinación horaria mundial.

Torre de control de aeródromo (TWR – Aerodrome Control Tower)

Dependencia establecida para suministrar servicio de control de tránsito aéreo al tránsito de aeródromo.

Tránsito aéreo

Todas las aeronaves que se hallan en vuelo, y las que circulan por el área de maniobras de un aeródromo.

Tránsito de aeródromo

Todo el tránsito que tiene lugar en el área de maniobras de un aeródromo, y todas las aeronaves que vuelen en las inmediaciones del mismo.

Nota: Se considera que una aeronave está en las inmediaciones de un aeródromo cuando está dentro de un circuito de tránsito de aeródromo, o bien entrando o saliendo del mismo.

V

Vestíbulo de llegadas

Lugar de espera para las personas que van a recibir a los pasajeros. Esta área está provista de información sobre transportes, alquiler de vehículos, bancos, etc. y tiene conexión con la acera de llegadas y el exterior.

Vestíbulo de salida

Punto de entrada al terminal que comprende áreas de espera, circulación de visitantes y pasajeros, servicios públicos, venta de billetes, etc.

Visibilidad

Distancia determinada por las condiciones atmosféricas y expresada en unidades de longitud, a que pueden verse e identificarse durante el día objetos prominentes no iluminados y durante la noche objetos prominentes iluminados.