



AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

CIRCULAR TÉCNICA INFORMATIVA 055

GUÍA DE FACILITACION DE PASAJEROS EN TRANSITO O EN CASO DE VUELOS DESVIADOS POR CONDICIONES METEOROLOGICAS Y OTROS FACTORES

NID: 4002082-055-012

Versión: 01

Fecha: 14/02/2012

Página 1 de 5

1. PROPOSITO

La presente guía da orientación de facilitación para atender los pasajeros en tránsito que por diferentes circunstancias sobresalientes, lleguen a un aeródromo, por parte de los operadores de aerolíneas y explotadores de aeródromos.

En la actualidad en el sistema de transporte aéreo se presentan pasajeros en tránsito en un terminal aéreo por desviación de vuelos a raíz de efectos climáticos, por cierre de aeródromos, afectando pasajeros que sus itinerarios requieren realizar transito en aeródromos intermedios para interconexión de itinerarios.

2. APLICABILIDAD

Esta circular aplica a aerolíneas como a los explotadores de aeródromos, en una serie de procedimientos que garanticen que los pasajeros puedan recibir una atención efectiva, eficiente y garantizada, que permita dar cumplimiento con itinerarios y evite retrasos en ellos e inconvenientes a ellos.

También se fijar responsabilidades desde el punto de vista de seguridad tanto para la aerolínea como para el operador del aeropuerto, delimitación de áreas en las cuales debe estar este pasajero.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Aplican las de los reglamentos aeronáuticos y en especial las del RAC parte tercera y décimo séptima

DIVERT palabra inglesa que para esta circular traduce desvió

4. ANTECEDENTES

Teniendo en cuenta que actualmente Colombia cuenta con mejores posibilidades de conexión con el mundo por vía Aérea y nuevas alternativas de movilización de pasajeros, esto implica una serie de procedimientos y retos de atención al pasajero como usuarios del sistema, optimizando los estándares de atención.

El interés de los explotadores y la autoridad, en la satisfacción del usuario, es un asunto de alta importancia para la comunidad aeronáutica y atañe directamente con la calidad de un servicio público.

5. REGULACIONES RELACIONADAS

- REGLAMENTOS AERONAUTICOS COLOMBIANOS
- CIRCULARES REGLAMENTARIAS DE LA SECRETARIA DE SISTEMAS OPERACIONALES
- DERECHOS DEL PASAJERO

SECRETARIA DE SISTEMAS OPERACIONALES – GRUPO COORDINACIÓN DE SERVICIOS

Teléfono: (57 1) 296 3152 – Fax: (57 1) 296 3961

E-mail: Carmen.murcia@aerocivil.gov.co



AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

CIRCULAR TÉCNICA INFORMATIVA 055

GUÍA DE FACILITACION DE PASAJEROS EN TRANSITO O EN CASO DE VUELOS DESVIADOS POR CONDICIONES METEOROLOGICAS Y OTROS FACTORES

NID: 4002082-055-012

Versión: 01

Fecha: 14/02/2012

Página 2 de 5

6. OTRAS REFERENCIAS:

N/A

7. MATERIA:

FACILITACION

7.1 DERECHO A LA INFORMACIÓN.

7.1.1 Información sobre cambios en desarrollo del vuelo.

En caso de producirse algún cambio en cuanto al vuelo, la aerolínea o la tripulación, deberá informar al pasajero por el medio más rápido posible de la circunstancia en vuelo que ocasiona la desviación, como la información sobre el estimado de la superación del problema.

7.2 Expedición de pasa bordo

El caso de pasajeros en tránsito a la llegada al terminal alterno, por parte de la compañía aérea que transporta, deberá ser identificado con una tarjeta de PASAJERO EN TRANSITO, para fácil identificación y control en el área del aeródromo, como parte también del pasa bordo original de viaje.


COMPAÑÍA AEREA (NOMBRE DE LA COMPAÑIA

PASAJERO EN TRANSITO

PASAJERO CONTROLADO E IDENTIFICADO

NUMERO 00x

La compañía aérea, deberá estar controlando permanentemente a los pasajeros de la misma en un acompañamiento permanente, para atender sus necesidades durante la espera, y también para que en el momento de iniciar el proceso de vuelo el pasajero aborde con tiempo suficiente y evitar traumatismos en los itinerarios

 AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	CIRCULAR TÉCNICA INFORMATIVA 055		
	GUÍA DE FACILITACION DE PASAJEROS EN TRANSITO O EN CASO DE VUELOS DESVIADOS POR CONDICIONES METEOROLOGICAS Y OTROS FACTORES		
NID: 4002082-055-012	Versión: 01	Fecha: 14/02/2012	Página 3 de 5

Las obligaciones de la administración del terminal aéreo alterno; es la de brindar una información confiable a los pasajeros, sobre la situación, activar la información del vuelo desviado en los FIDS con la designación DIVERT (desvió), con la atención a un vuelo normal del aeródromo y dando prioridad cuando el vuelo se reactive.

7.2.1 Aviso para el embarque

Una vez en la sala de embarque, al pasajero se le debe informar el momento en que ha de pasar a bordo de la aeronave, con las instrucciones pertinentes al respecto. En caso de no existir puentes de abordaje en el respectivo aeropuerto, el pasajero deberá ser conducido hasta la aeronave, guiado por un representante del transportador o mediante el empleo de vehículos destinados al efecto, de conformidad con las disposiciones aplicables sobre operaciones y seguridad aeroportuaria.

En el caso de los pasajeros en tránsito, se aplicara las mismas condiciones de un pasajero normal, garantizando una eficiente información, en los diferentes sistemas de comunicación de itinerarios de vuelos instalados en el aeródromo como:

- a) Sistemas de altavoz
- b) Sistemas digitales de información de vuelos
- c) Sistema de información de personalizada

Así mismo, se establece que el pasajero desviado de su destino, debe acudir a las salas de embarque, no separarse de ella, y estar atento a la espera de la instrucción de abordaje, por parte de la aerolínea. Esto aplica a pasajeros que inician vuelo, que están en tránsito o en conexión.

7.2.2 Pasajeros en conexión en una misma aerolínea en vuelo desviado de su destino.

En caso de desvió de la aeronave, a todo pasajero que tenga conexiones para continuar con su itinerario con la misma aerolínea, por motivo de cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones normales de vuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, la aerolínea deberá informarle tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna.

Si al momento de disponer el embarque para el trayecto inicial de un pasajero por desviación de itinerario a un aeródromo alterno, en una misma aerolínea, existiere cualquier tipo de demora o fuere previsible que en condiciones no normales de vuelo éste no llegará con suficiente antelación al punto de conexión, la aerolínea deberá informarle tal circunstancia, brindándole la opción de desistir del viaje, sin que haya lugar a penalidad alguna, proporcionando una eficiente atención y control del personal de pasajeros dentro del aeródromo, garantizando:

- a) Atención permanente al pasajero
- b) Divulgación por medio de los diferentes medios de comunicación o publicación de que el vuelo se encuentra en ese aeródromo como su destino y origen



AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

CIRCULAR TÉCNICA INFORMATIVA 055

GUÍA DE FACILITACION DE PASAJEROS EN TRANSITO O EN CASO DE VUELOS DESVIADOS POR CONDICIONES METEOROLOGICAS Y OTROS FACTORES

NID: 4002082-055-012

Versión: 01

Fecha: 14/02/2012

Página 4 de 5

- c) Control de afluencia y desplazamientos dentro del aeródromo, para garantizar su abordaje puntual y no ocasionar traumatismo en la operación del vuelo.
- d) Garantizar la identificación del pasajero con la tarjeta de PASAJERO EN TRANSITO, para mayor control.

Si ya iniciado el contrato de transporte, el transportador está en la obligación de prestarle todo el acompañamiento al pasajero hasta llevarlo a su destino final ó devolver el valor del trayecto no realizado.

Ahora bien, el pasajero tiene obligaciones; de no salir de la sala y de estar atento a fin de tener conocimiento de la nueva hora de embarque.

Esta circular está encaminada a que los de pasajeros en los cuales el vuelo debe ser desviado a un aeropuerto alternativo, las aerolíneas DEBEN garantizar que este debe permanecer en el aeropuerto hasta que se reanude el vuelo; ofreciendo información permanente, de manera clara y veraz y atendiendo los pasajeros conforme a la normatividad.

7.2.3 Información sobre cambios o demoras

El transportador deberá informar al pasajero sobre demoras en los vuelos, cancelación y desvío de los mismos. Durante el vuelo, al pasajero se le suministrará la información que requiera relativa al viaje, en cuanto esté al alcance de la tripulación y no entorpezca sus labores.


7.2.4 Cancelación, interrupción o demora

Si una vez comenzado el viaje este se interrumpiere por cualquiera de las causas señaladas en el inciso anterior, el transportador quedará obligado a efectuar el transporte de viajeros y equipajes por su cuenta, utilizando el medio más rápido posible hasta dejarlos en su destino, salvo que los pasajeros opten por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 1882 del Código de Comercio, cuando el viaje no pueda iniciarse en las condiciones estipuladas o se retrase su iniciación por causa de fuerza mayor o por razones meteorológicas que afecten su seguridad, el transportador quedará liberado de responsabilidad devolviendo el precio del billete. El pasajero podrá en tales casos, exigir la devolución inmediata del precio total sin que haya lugar a penalidad alguna.

También sufragará el transportador los gastos razonables de manutención y hospedaje que se deriven de cualquier interrupción.

7.2.4.1 Tránsitos y Conexiones. Las compensaciones anteriores serán igualmente aplicables en lo pertinente a los pasajeros en tránsito o conexión que no puedan continuar su viaje por causa imputable a la aerolínea.

 AERONÁUTICA CIVIL DE COLOMBIA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	CIRCULAR TÉCNICA INFORMATIVA 055		
	GUÍA DE FACILITACION DE PASAJEROS EN TRANSITO O EN CASO DE VUELOS DESVIADOS POR CONDICIONES METEOROLOGICAS Y OTROS FACTORES		
NID: 4002082-055-012	Versión: 01	Fecha: 14/02/2012	Página 5 de 5


8. VIGENCIA

La presente Circular Normalizada rige a partir del 1 de marzo del 2012 y complementa todas las medidas de carácter particular y técnico que adopte al Entidad en la materia.

Así mismo reemplaza todas las disposiciones que le sean contrarias del mismo nivel jerárquico. El Servicio de Información Aeronáutica - AIS debe publicar lo oportuno de esta circular de conformidad con sus responsabilidades.

9. CONTACTO PARA MAYOR INFORMACIÓN:

Para cualquier consulta técnica adicional con respecto a esta Circular, favor dirigirse al Jefe del Grupo de Supervisión Aeroportuaria de la Dirección de Seguridad y Supervisión Aeroportuaria al teléfono 2963533 o 2963246 correo electrónico bmarin@aerocivil.gov.co para obtener información adicional. En caso de sugerencias puede dirigirse al grupo de coordinación de servicios de la Secretaria de Sistemas Operacionales.



SERGIO PARÍS MENDOZA
 Secretario de Sistemas Operacionales.