

Código: AAC-AVSEC-002-D

Edición: 01

Fecha: 24-Marzo-2015

PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN

Sección: PORTADA

Página: 1



PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN

Marzo de 2015

| | | |
|-------------------------|--|-----------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: INDICE |
| Edición: 01 | | Página: I-1 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

ÍNDICE GENERAL

| | Sección | Página |
|--|---------|--------|
| Portada | PORTADA | 1 |
| Lista de Páginas Efectivas | LPE | LPE-1 |
| Índice General | ÍNDICE | I-1 |
| Modificaciones | MOD | 1 |
| Antecedentes | ANTE | 1 |
| Definiciones | DEF | 1 |
| CAPITULO I Generalidades | CONT | 1 |
| Establecimiento de un Programa Nacional de Facilitación y Vigilancia Continúa | CONT | 1 |
| Formalidades de Aduana e Inmigración | CONT | 3 |
| CAPITULO II Retos | CONT | 4 |
| CAPITULO III Fundamentos del Programa | CONT | 4 |
| Objetivos del Programa Nacional de Facilitación | CONT | 4 |
| Finalidad del Programa Nacional de Facilitación | CONT | 5 |
| Alcance del Programa Nacional | CONT | 5 |
| Organización y Gestión | CONT | 6 |
| CAPITULO IV Facilitación y Seguridad de la Aviación | CONT | 6 |
| CAPITULO V Integrantes del Comité de Facilitación | CONT | 7 |
| Deberes y Atribuciones del Comité | CONT | 7 |
| Actividades | CONT | 8 |
| CAPITULO VI Integrantes Comité Aeroportuario de Facilitación para Aeropuertos Internacionales | CONT | 8 |
| CAPITULO VII Entidades Responsables | CONT | 9 |
| CAPITULO VIII Coordinación | CONT | 9 |
| CAPITULO IX Competencias de las Instituciones Participantes | CONT | 9 |
| Ministerio de Relaciones Exteriores | CONT | 9 |
| Dirección General de Migración y Extranjería | CONT | 9 |
| Dirección General de Aduana de El Salvador | CONT | 11 |
| Ministerio de Agricultura y Ganadería | CONT | 12 |
| Ministerio de Turismo | CONT | 12 |
| Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social | CONT | 12 |
| Compañías Extranjeras y Compañías Nacionales | CONT | 13 |
| Comité de Facilitación de Aeropuertos | CONT | 16 |
| Concesionarios | CONT | 17 |

| | | |
|-------------------------|--|-----------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: INDICE |
| Edición: 01 | | Página: I-2 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

| | | |
|---|---------|----|
| Presidente y Vicepresidente del Comité Nacional FAL | CONT | 19 |
| Cooperación y Enlace con otros Organismos Internacionales | CONT | 19 |
| Documentación de Apoyo | CONT | 19 |
| Solicitud de Cambio | CAMBIOS | 1 |

| | | |
|-------------------------|--|-------------------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: MODIFICACIONES |
| Edición: 01 | | Página: 1 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

MODIFICACIONES

Las siguientes modificaciones han sido realizadas al presente documento, como parte del mejoramiento continuo del mismo y han sido aprobadas por el Presidente del Consejo de la Autoridad de Aviación Civil.

| Descripción | Sección | Página |
|-------------|---------|--------|
| Edición 00 | Todas | Todas |
| Edición 01 | Todas | Todas |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| --- | ---- | ---- |

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: ANTE |
| Revisión: 01 | | Página: 1 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

ANTECEDENTES

Las Normas y Métodos Recomendados relativos a la Facilitación fueron adoptados inicialmente por el Consejo de la OACI el 25 de marzo de 1949, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 37 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Chicago, 1944), con la designación del Anexo 9 al Convenio y el título "Normas y Métodos Recomendados de Facilitación", que comenzaron a surtir efecto el 1° de septiembre de 1949.

Las Normas y Métodos Recomendados se basaron en recomendaciones de las I y II Conferencia del Departamento de Facilitación que se celebraron en Montreal en febrero de 1946 y en Ginebra en junio de 1948.

El artículo 37 del Convenio dispone, entre otras cosas, que "la Organización de Aviación Civil Internacional adoptará y enmendará, en su oportunidad, según sea necesario, las normas y métodos recomendados y procedimientos internacionales que traten de formalidades de aduana é inmigración y de otras cuestiones relacionadas con la seguridad, regularidad y eficiencia de la navegación aérea que en su oportunidad puedan considerarse apropiadas".

Igualmente, se pretende alcanzar una estructura nacional que logre adoptar los estándares internacionales y que ésta a su vez genere mecanismos en cada aeropuerto que ayude a la aplicación de todas las medidas adoptadas.

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), recomienda el establecer y crear un equilibrio significativo entre la Seguridad de la Aviación y la Facilitación, razón por la cual este documento se correlaciona con el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil (AVSEC), ya que las Autoridades de Control en la República de El Salvador, en su mayoría, o entidades involucradas son partícipes de las medidas de seguridad, las que trazan sus mejores esfuerzos y deben causar un mínimo de interferencia o demoras en la actividad aeronáutica y aeroportuaria, preservando la ventaja de la rapidez propia del transporte aéreo y la necesidad de encontrar un balance entre la Seguridad y la Facilitación, en tanto que las medidas y procedimientos de seguridad en los aeropuertos deberán ser flexibles y tener relación directa con los niveles de amenaza.

| | | |
|-------------------------|--|--------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: DEF |
| Edición: 01 | | Página: 1 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

DEFINICIONES

A continuación se define una serie de términos y expresiones empleadas en este Programa:

1. AAC: Autoridad de Aviación Civil de El Salvador

2. Aeropuerto Internacional: Todo Aeropuerto designado por el Estado contratante en cuyo territorio esté situado, como puerto de entrada o salida para el tráfico aéreo internacional, dónde se llevan a cabo los trámites de Aduana, Inmigración, Sanidad Pública, Reglamentación Veterinaria, Fitosanitaria y procedimientos similares.

3. Admisión: El permiso otorgado a una persona por las autoridades competentes de El Salvador, para entrar al país, de conformidad con sus leyes nacionales.

4. Admisión temporal: Procedimiento de aduanas en virtud del cual determinadas mercancías pueden entrar en un territorio aduanero exoneradas condicionalmente del pago del importe de los derechos e impuestos, en su totalidad o en parte; tales mercancías deben importarse para un fin específico y estar destinadas a la reexportación dentro de un período específico y sin haber sufrido ningún cambio, excepto la depreciación normal debida al uso que se haya hecho de las mismas

5. Agente autorizado: Persona que representa al explotador de aeronaves y que está autorizada por éste para actuar en los asuntos relacionados con la entrada y despacho de sus aeronaves, tripulación, pasajeros, carga, correo, equipaje o suministros e incluye, cuando lo permita la legislación nacional, a terceros autorizados para ocuparse de la carga en la aeronave.

6. Arreglos de tránsito directo: Arreglos especiales, aprobados por las autoridades competentes mediante los cuales el tráfico que se detiene sólo brevemente a su paso por el Estado contratante, puede permanecer bajo la jurisdicción inmediata de dichas autoridades.

7. Autoridades competentes: Dependencias o funcionarios de un Estado contratante encargado de velar por la aplicación y cumplimiento de las leyes y Reglamentos del mismo, que tengan relación con algún aspecto de éstas Normas y Métodos Recomendados.

8. Área infectada: El área definida con arreglo de los principios epidemiológicos por la administración sanitaria que notifica la presencia en su país de la enfermedad de que se trate; el área infectada no ha de coincidir necesariamente con una demarcación administrativa, sino que es la parte del territorio que, por razón de sus características de densidad y movilidad de la población, por la posible intervención de vectores y reservorios animales o por ambas causas, se presta a la transmisión de la enfermedad notificada (Reglamento Sanitario Internacional 1969 tercera edición anotada 1938, título 1, Artículo 1)

9. Carga: Todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado o extraviado. Acción de colocar mercancías, correo equipaje o suministros a bordo de una aeronave para transportarlos en un vuelo.

10. Control de estupefacientes: Medidas adoptadas para controlar el movimiento ilícito de estupefacientes y sustancias psicotrópicas por vía aérea.

| | | |
|-------------------------|--|--------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: DEF |
| Edición: 01 | | Página: 2 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

11. Control de inmigración: Medidas adoptadas por los Estados para controlar la entrada, el tránsito y la salida de sus territorios de las personas que viajan por vía aérea.

12. Correo: Despachos de correspondencia y otros artículos que los servicios postales presentan con el fin de que se entreguen a otros servicios postales, conformes a las Normas de la Unión Postal Universal (UPU).

13. Declarante: Toda persona que hace una declaración de mercancías o en cuyo nombre se hace tal declaración.

14. Derechos e impuestos a la importación: Derechos de aduana y todos los demás derechos, impuestos o gravámenes recaudados al importar mercancías o en relación con dicha importación. No se incluyen los cargos cuyo importe se limite al costo aproximado de los servicios prestados ni los percibidos por la aduana en nombre de otra administración nacional.

15. Descarga: Acción de sacar las mercancías, correo, equipaje o suministros de una aeronave después del aterrizaje.

16. Desembarque: Acto de salir de una aeronave después del aterrizaje, exceptuados los tripulantes o pasajeros que continúen el viaje durante la siguiente etapa del mismo vuelo directo.

17. Desinsectación: Operación practicada para controlar o matar insectos en aeronaves y contenedores.

18. Despacho de mercancías: Realización de las formalidades aduaneras necesarias a fin de que las mercancías puedan ser importadas para el consumo interior, exportadas o colocadas al amparo de otro régimen aduanero.

19. Documento de viaje: Un pasaporte u otro documento oficial de identidad expedido por un Estado o una organización, que puede ser utilizado por el titular legítimo para viajes internacionales.

20. Documentos de los operadores de aeronaves: Cartas de porte aéreo/notas de consignación, billetes de pasaje y tarjetas de embarque de pasajeros, documentos de liquidación bancaria y de agencia, billetes de exceso de equipaje, bonos de crédito (M.C.Ó.), informes sobre daños e irregularidades, etiquetas para el equipaje y para la carga, horarios y documentos relativos al peso y al centraré, para uso de los operadores de aeronaves.

21. Embarque: Acto de subir a bordo de una aeronave, con objeto de comenzar un vuelo, exceptuados aquellos tripulantes o pasajeros que hayan embarcado en una de las etapas anteriores del mismo vuelo directo.

22. Emergencia de salud pública de importancia internacional: Un evento extraordinario que, de conformidad con el Reglamento Sanitario Internacional 2005 de la Organización Mundial de la Salud (OMS), constituye un riesgo para la salud pública de otros Estados a causa

| | | |
|-------------------------|--|--------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: DEF |
| Edición: 01 | | Página: 3 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

de la propagación internacional de una enfermedad y podría exigir una respuesta internacional coordinada.

23.Equipaje: Artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes que se llevan en la aeronave mediante convenio con el explotador.

24.Equipaje extraviado: Equipaje involuntario o inadvertidamente separado de los pasajeros o de la tripulación.

25.Equipaje no acompañado: Equipaje que se transporta como carga ya sea en la misma aeronave en que viaje la persona a quién pertenece, ya sea en otra.

26.Equipaje no identificado: Equipaje con o sin etiqueta, que ningún pasajero recoge en el aeropuerto y cuyo propietario no puede ser identificado.

27.Equipaje no reclamado: Equipaje que llega al aeropuerto y que ningún pasajero recoge ni reclama.

28.Equipo de aeronave: Artículos, incluso el botiquín de primeros auxilios y el equipo para sobrevivientes, así como provisiones transportadas a bordo, que no sean repuestos ni suministros, y que se utilizan a bordo de las aeronaves durante el vuelo.

29.Equipo de seguridad: Dispositivo de carácter especializado que se utiliza individualmente o como parte de un sistema, en la prevención o detección de actos de interferencia ilícita en la aviación civil y sus instalaciones y servicios.

30.Equipo terrestre: Artículos especiales que se usan para el mantenimiento, reparación y servicio de las aeronaves en tierra, incluso los aparatos comprobadores y los elementos utilizados para el embarque y desembarque de pasajeros y carga.

31.Estado de matrícula: Estado en el cual está matriculada la aeronave.

32.Evaluación de riesgo: La evaluación que efectúa las Autoridades de control en El Salvador para determinar si una persona deportada puede ser trasladada utilizando servicios aéreos comerciales con o sin acompañamiento de custodias. En evaluación deberían tenerse en cuenta todos los factores pertinentes, incluida su aptitud médica, mental y física para su traslado en un vuelo comercial, su buena disposición o renuncia a viajar, sus patrones de comportamiento y todo antecedente de actos violentos.

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

34.Gestión de riesgo: Aplicación sistemática de procedimientos y métodos de gestión que proporcionan a los organismos encargados de la inspección. La información necesaria para atender movimientos o envíos que representan un riesgo.

| | | |
|-------------------------|--|--------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: DEF |
| Edición: 01 | | Página: 4 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

35.Inicio del Viaje: El punto en que la persona inició su viaje, sin tener en cuenta ningún aeropuerto en el que haya hecho una parada en tránsito directo, ya sea en un vuelo directo o en un vuelo de enlace, si no salió de la zona de tránsito directo del aeropuerto en cuestión.

36.Integridad fronteriza: La aplicación que ejerce El Salvador en sus leyes y Reglamentos relativos al movimiento de mercancías o personas a través de sus fronteras.

37.Levante de las mercancías: Acto por el que las autoridades aduaneras de El Salvador permiten que las mercancías objeto de despacho sean puestas a disposición de los interesados.

38.Línea aérea: Según lo estipulado en el artículo 96 del Convenio de Chicago, cualquier empresa de transporte aéreo que ofrece o mantiene un servicio aéreo internacional regular.

39.Miembro de la Tripulación: Persona a quién el explotador asigna obligaciones que ha de cumplir a bordo, durante el período de servicio de vuelo.

40.Miembro de la tripulación de vuelo: Miembro de la tripulación, titular de la correspondiente licencia, a quién se asignan obligaciones esenciales para la operación de una aeronave durante el período de servicio de vuelo.

41.Orden de deportación: Una orden por escrito, expedida por las autoridades competentes de un Estado y notificada a una persona deportada, ordenándole que salga de ese Estado.

42.Orden de retiro: Una orden por escrito notificada por un Estado a un explotador un cuyo vuelo viaja una persona no admisible en ese Estado, ordenando al explotador que retire a esa persona de su territorio.

43.Operación de la aviación general: Operación de aeronave distinta de la de transporte aéreo comercial o de la de trabajos aéreos.

44.Persona con impedimentos: Toda persona cuya movilidad se ve reducida por una incapacidad física (sensorial o de locomoción), deficiencia mental, edad, enfermedad o cualquier otra causa que sea un impedimento para el uso de los transportes y cuya situación requiere atención especial adaptando a las necesidades de dicha persona, los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.

45.Persona deportada: Una persona que fue admitida legalmente a un Estado por sus autoridades o que entro por medios ilícitos al Estado. Y quien posteriormente las autoridades competente le ordenan oficialmente salir de ese Estado.

46.Persona documentada inapropiadamente: Una persona que viaja o intenta viajar:

- i. con un documento de viaje que ha expirado o un visado que no es válido;
- ii. con un documento de viaje o un visado falsificado, que ha sido objeto de imitación fraudulenta o alterado;
- iii. con el documento de viaje o visado de otra persona ; o
- iv. sin documento de viaje o visado, si se requiere.

| | | |
|-------------------------|--|--------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: DEF |
| Edición: 01 | | Página: 5 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

47.Persona no admisible: Persona a quien le es, o le será rehusada la admisión al país por las autoridades correspondiente.

48.Piloto al mando: Piloto responsable de la operación y seguridad de la aeronave durante el tiempo de vuelo.

49.Provisiones trasportadas a bordo: Artículos ya sea desechables o destinados para uso múltiples, que el explotador de aeronaves utiliza para el suministro de servicio durante los vuelos, en particular para servir los alimentos y brindar comodidades a los pasajeros.

50.Repuestos: Artículo, incluso motores y elipse, para reparación de recambio, con miras a su montaje a las aeronaves.

51.Retiro de una persona: Acción mediante la cual las autoridades competentes en El Salvador en cumplimiento de sus leyes, ordenan a una persona salir del país.

52.Riesgo para la salud pública: La probabilidad que se produzca un evento que pueda afectar adversamente la salud de las poblaciones humanas y, en particular, de que se propague internacionalmente ó pueda suponer un peligro grave y directo.

53.Suministro:

- i. suministro para consumo (habitualmente); y
- ii. suministro para llevar (mercancía).

54.Suministro (habitualmente) para consumo: Mercancía, independientemente de que se venda o no, destinada al consumo a bordo de la aeronave por parte de los pasajeros y la tripulación, y las mercancías necesarias para la operación y mantenimiento de la aeronave, incluyendo combustible y lubricantes.

55.Suministro (mercancía) para llevar: Mercancía para la venta a los pasajeros y la tripulación de la aeronave con miras a su utilización después del aterrizaje.

56.Visitante: Toda persona que desembarque y entre en el territorio de un Estado distinto del de su residencia habitual. Permanezca en él legalmente o con arreglos a lo prescrito por el Estado, para fines legítimos en calidad de no inmigrante, tales como de turismo, diversión, turismo, salud, motivos familiares, peregrinaciones religiosas ó negocios, y que no emprenda ninguna ocupación lucrativa durante su estancia en el territorio visitado.

57.Vuelos de socorro: Vuelo de carácter humanitario para transportar personal y provisiones de socorro como alimentos, ropa, tiendas, artículos médicos y de otro tipo durante y después de una emergencia o desastres para evacuar personas cuya vida o salud se ve amenazadas por emergencia o desastres, hasta lugares seguros del mismo Estado o de otro Estado dispuesto a recibirlas.

58.Vuelo directo: Cierta operación de las aeronaves que el explotador identifica en su fatalidad designándola con el mismo símbolo, desde el punto de origen, vía cualesquier punto intermedio, hasta el punto de destino.

| | | |
|-------------------------|--|--------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: DEF |
| Edición: 01 | | Página: 6 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

59.Zona de tránsito directo: Zona especial que se establece en los aeropuertos internacionales, con la aprobación de las autoridades, competentes y bajo su supervisión o control directos, en la que los pasajeros pueden permanecer durante el transito o trasbordo sin solicitar entrada al Estado.

60.Zona franca: Parte del territorio de un Estado en la que toda mercancía que se introduzca se considera generalmente que esta fuera del territorio aduanero. Por lo que respecta a los derechos e impuestos a la importación.

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 1 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

CAPITULO I. GENERALIDADES

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

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

1.3 El precio de la industria ha obligado a reducir al mínimo los períodos improductivos en tierra.

1.4 Los nuevos requisitos destinados a aumentar la seguridad del transporte aéreo y a erradicar formas de terrorismo, así como el tráfico ilícito de estupefacientes que exigen medidas precautelares en los aeropuertos y medidas adicionales de control fronterizo, exigiendo que se incorporen al programa de facilitación nuevos métodos para despachar rápida y eficazmente las aeronaves y sus respectivas cargas.

1.5 El presente documento tiende a proporcionar una guía y orientación efectiva en el desarrollo coherente dentro del campo de la "Facilitación" factor fundamental involucrado directamente en la actividad aeronáutica.

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

1.7 La planificación aeronáutica constituye un proceso dinámico que requiere una profunda investigación de los hechos, evaluación de los métodos aplicados ó propuestos é indagaciones de la información necesaria.

Establecimiento de un Programa Nacional de Facilitación y Vigilancia Continua [8.17]

1.8 La AAC determina que es imperativo el establecimiento de un Programa Nacional de Facilitación, conveniente en el ejercicio de su facultad de control y supervisión y que la Autoridad del Programa Nacional de Facilitación y la composición del Comité Nacional FAL, se establezcan mediante una legislación y reglamentación a través de una entidad ú organización autorizada, a fin de asegurar la participación de los diversos organismos y grupos del sector interesados y así garantizar la continuidad, como lo determina la OACI. La AAC, en la persona de su Director Ejecutivo deberá iniciar el proceso para obtener dicho mandato con arreglo a la legislación nacional.

1.9 La AAC determina que las normas de la OACI que se detallan a continuación fortalecen el presente documento mediante "Normas para la Aplicación"

1.10 La AAC aplica el artículo 10 del Convenio de Chicago–Aterrizaje en aeropuertos aduaneros. Toda aeronave que ingrese en el territorio de la República de El Salvador deberá, acorde a los que así lo requieran, aterrizar en un Aeropuerto designado por El Salvador para fines de inspección de aduanas y otras formalidades. Al salir del territorio de El Salvador, tales aeronaves deberán partir de un aeropuerto aduanero designado de igual manera

- a) Establecer aeropuertos aduaneros y abrir nuevos en la medida necesaria.

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 2 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

b) Elaborar procedimientos en virtud de los cuales los operadores de servicios regulares y no regulares puedan solicitar autorización para aterrizar o salir de aeropuertos aduaneros.

1.11 Hacer los arreglos necesarios para los arreglos de inspección fronteriza en los aeropuertos aduaneros.

1.12 La AAC, aplica el Artículo 13 del Convenio de Chicago-sobre Disposiciones sobre entrada y despacho.

1.13 La AAC aplica lo relativo a la admisión ó salida de su territorio de pasajeros, tripulación ó carga transportados por aeronaves, tales como los relativos a entrada, despacho, inmigración, pasaportes, aduanas y sanidad serán cumplidos por cuenta de dichos pasajeros, tripulaciones y carga, ya sea a la entrada, a la salida ó mientras se encuentren dentro de su territorio.

1.14 La AAC presta apoyo a los organismos de control fronterizo interesados para establecer y mantener sistemas de inspección eficaces en los aeropuertos, y apoyar las actividades destinadas a simplificar sus respectivos procedimientos.

1.15 Elaborar programas para el control de seguridad tales como el control de documentos fraudulentos, la migración ilegal y el contrabando.

1.16 Las Autoridades de Control en El Salvador coordinan los preparativos necesarios para facilitar el despacho de un gran número de visitantes internacionales relacionados con acontecimientos especiales, ej. Competiciones internacionales de atletismo.

1.17 La AAC, aplica Artículo 14-del Convenio de Chicago- Prevención contra la propagación de enfermedades:

1.17.1 El Ministerio de Salud Publica tomará las medidas efectivas para impedir la propagación por medio de la Navegación Aérea, del cólera, tifus (epidémico), viruela, fiebre amarilla, peste y cualesquiera otras enfermedades contagiosas que los Estados contratantes decidan designar oportunamente.

1.17.2 Establece, examina y enmienda en la medida necesaria, las políticas nacionales relativas a la prevención de la propagación de enfermedades contagiosas por vía aérea, por ejemplo, la desinsectación de aeronaves, la desinfección, programas de cuarentena relacionados con la sanidad pública y medidas de inspección que se deban aplicar en el caso de una emergencia sanitaria.

1.18 La AAC, aplica el Artículo 22 del Convenio de Chicago-Simplificación de formalidades:

1.18.1 La AAC conviene en adoptar, mediante la promulgación de Reglamentos especiales ó de otro modo, todas las medidas posibles para facilitar y acelerar la navegación de las aeronaves entre su territorio para evitar todo retardo innecesario a las aeronaves, tripulaciones, pasajeros y carga, especialmente en la aplicación de las leyes sobre inmigración, sanidad, aduana y despacho.

1.18.2 La AAC establece, examina y enmienda, en la medida necesaria, los Reglamentos nacionales que pongan en práctica las leyes del país relativas a aduanas, inmigración y cuarentena correspondiente a los movimientos internacionales por vía Aérea.

1.19 La AAC aplica el Artículo 23 del Convenio de Chicago-Formalidades de Aduana y de Inmigración:

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 3 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

- 1.19.1 El Ministerio de Hacienda y de Gobernación se compromete, en la medida en que lo juzgue factible, a establecer disposiciones de Aduana y de Inmigración relativas a la navegación aérea internacional, de acuerdo con los normas que puedan establecerse ó recomendarse oportunamente en aplicación del presente programa.
- 1.19.2 Establecer y enmendar, según corresponda, los procedimientos de aduanas e inmigración que se llevan a cabo en los aeropuertos, para que sean compatibles con las Normas y Métodos Recomendados comprendidos en el Anexo 9.
- 1.19.3 Dar apoyo y fomentar la emisión nacional de pasaportes y otros documentos de viaje de conformidad con las especificaciones de la OACI, que figuran en el Doc. 9303-Documentos de viaje de lectura mecánica.

1.20 La AAC, Aplica el Artículo 37 del Convenio de Chicago- Adopción de Normas y procedimientos internacionales:

- 1.20.1 La AAC se compromete a colaborar a fin de lograr el más alto grado de uniformidad posible en las reglamentaciones, Normas, procedimientos y organización relativos a las aeronaves, personal, aerovías y servicios auxiliares, en todas las cuestiones en que tal uniformidad facilite y mejore la Navegación Aérea.

1.21 Formalidades de Aduana é Inmigración

1.22 Las autoridades pertinentes en El Salvador, se comprometen a colaborar, a fin de lograr el más alto grado de uniformidad:

- a) Participación en la revisión del Anexo 9 de la OACI.
- b) Examinar periódicamente los procedimientos nacionales a fin de cerciorarse de que sean compatibles con las disposiciones del Anexo 9.

1.23 La AAC, aplica el Artículo 38 del Convenio de Chicago- Desviaciones respecto de las Normas y procedimientos internacionales.

1.24 Cualquier Estado que considere impracticable cumplir, en todos sus aspectos, con cualesquiera de tales Normas o procedimientos internacionales, o concordar totalmente sus reglamentaciones o métodos con alguna Norma o procedimiento internacional, después de enmendados estos últimos, o que considere necesario adoptar reglamentaciones o métodos que difieran en cualquier aspecto particular de lo establecido por una Norma internacional, notificará inmediatamente a la Organización de Aviación Civil Internacional las diferencias entre sus propios métodos y lo establecido por la Norma internacional.

1.25 La AAC se compromete a colaborar a fin de lograr el más alto grado de uniformidad mediante.

- a) Examinar periódicamente que todas las autoridades pertinentes en El Salvador cumplan con las disposiciones del Anexo 9 y notificar a la OACI toda diferencia entre los métodos nacionales y las Normas pertinentes.

1.26 La Autoridad de Aviación Civil, no emite certificados de miembros de tripulación, pero si por alguna razón lo hiciera utilizará lo establecido en la Normativa [3.64]

1.27 La Autoridad de Aviación Civil, cuando decida expedir CMT, a las tripulaciones, aplicará todo lo concerniente a las respectivas evaluaciones y verificación de antecedentes; se llevara un estricto control de los materiales que se puedan utilizar para la expedición de los CMT, además serán protegido durante todo el proceso. [3.66]

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 4 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

CAPITULO II. RETOS

Los listados a continuación:

- 2.1 Asegurarse de que se cumplan normas y métodos recomendaciones del Anexo 9.
- 2.2 Evaluar los adelantos sobre desinsectación y desinfección de aeronaves.
- 2.3 Examinar las instalaciones y servicios aeroportuarios, comprendiendo el estacionamiento, el servicio a las aeronaves, así como las instalaciones, para la entrada y salida de pasajeros, tripulación y equipaje, además de carritos de equipaje y transporte a la ciudad/ aeropuerto/ ciudad.
- 2.4 Asegurar que en la planificación para construir aeropuertos se tengan en cuenta los aspectos de facilitación.
- 2.5 Cumplir formalidades legales tanto de pasajeros como de carga en un lapso que no exceda los 45 minutos posteriores al chequeo de documentos por las líneas aéreas.
- 2.6 Armonizar las disposiciones del anexo 9 relativas a la seguridad de la aviación con las del anexo 17.
- 2.7 Garantizar el mejor acceso a los aeropuertos y a los servicios aéreos a las personas de tercera edad y físicamente incapacitadas, como asuntos de especial importancia.
- 2.8 Emitir documentos de viajes de lectura mecánica normalizados ó similares, que permitirán acelerar los trámites de control y cotejar rápidamente la identidad de los viajeros con las listas de las personas indeseable y potencialmente peligrosas.
- 2.9 Utilizar el formato de zona visual de los visados de lectura magnética, aumentando la protección del documento y simplificando su control.
- 2.10 Regular la entrega de documento relacionados con el transporte de pasajeros y/ó carga, y publicar a través de OACI las exigencias de nuestro país en lo pertinente a esta documentación.

CAPITULO III. FUNDAMENTOS DEL PROGRAMA

3.1 Objetivos del Programa Nacional de Facilitación:

- a) Lograr la máxima eficacia en las operaciones controladas por la Autoridad de Aviación Civil de la Republica de El Salvador en cuanto se refiere a la atención de pasajeros, despacho de aeronaves, carga y correo en forma combinada, reduciendo la congestión en los aeropuertos, durante las formalidades imprescindible transmitidas y exigidas por los estamentos internacionales (emigración, aduana cuarentena, sanidad internacional, turismo y narcóticos), etc. Manteniendo al mismo tiempo un alto nivel de seguridad y cumplimiento de las leyes.
- b) En la comunidad de la aviación civil, la facilitación interesa a cuatro grupos principales (Estados contratantes, operadores, aeropuertos y clientes) cada uno de los cuales tiene prioridades algo distintas aunque sus intereses están entrelazados.
- c) El interés primordial de los Estados es el pleno cumplimiento de sus leyes y regulaciones.
- d) El interés virtual de los operadores es una productividad creciente minimizando los costos debidos a retrasos operacionales y a los procedimientos administrativos.

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 5 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

- e) Los aeropuertos están interesados en la facilitación para reducir la congestión en las terminales de pasajero y de carga.
- f) El cuarto grupo los clientes del transporte aéreo (pasajeros y expedidores de carga) aspiran a reducir un servicio de calidad que se traduzca en cumplimientos de horarios y en transitar por los aeropuertos en un ambiente de confort y seguridad. El reto que nos plantea la elaboración del programa de facilitación, es elaborar todos esos intereses de manera coordinada.
- g) Ayudar a agilizar el transporte aéreo en materia de formalidades o documentos que las autoridades solicitan y/o requieren, así como la homogenización de procedimientos y/o mecanismos que coadyuven a la fluidez del tráfico aéreo de aeronaves, sus tripulantes y pasajeros.
- h) Establecer comité Nacional y Subcomité en cada aeropuerto que preste servicios a la aviación civil internacional, en materia de facilitación del transporte aéreo, su integración está a cargo de la AAC.
- i) Definir las relaciones recíprocas y garantizar que exista la mejor integración relaciones entre los diversos organismos interesados y las autoridades encargadas de la seguridad de la aviación.
- j) Establecer comunicaciones entre dichos órganos y las autoridades así como con otros Estados de los que sus líneas prestan servicio en el territorio nacional.
- k) Encargar a los comités de facilitación las tareas de:
 - i. Examinar periódicamente el nivel de facilitación en los aeropuertos internacionales.
 - ii. Llegar a un acuerdo sobre las soluciones a los problemas relacionados con la facilitación ; y
 - iii. Concertar acuerdos para poner en práctica estas soluciones.
- l) Encargar a los Comités de Facilitación la tarea de examinar las disposiciones del Anexo 9, así como sus propios métodos y procedimientos nacionales para establecerlos, en los casos en que se registren discrepancias.
- m) Nombrar a una entidad para que actúe como coordinador de toda la correspondencia relacionada con las cuestiones relativas a la facilitación y, especialmente, que se encargue de notificar a la OACI las diferencias con respecto al Anexo 9 y para que mantenga al día dichas notificaciones.
- n) Encargar al Comité Nacional de Facilitación del transporte aéreo la tarea de realizar un examen sistemático de las diferencias con respecto a toda disposición jurídica ó reglamento que prescriba los métodos o procedimientos que ocasionen dichas diferencias, ya sea modificando los métodos o procedimientos correspondientes o, cuando sea necesario, proponiendo una modificación de las disposiciones jurídicas o de los Reglamentos correspondientes.
- o) Garantizar que los Comités de Facilitación se reúnan en forma periódica para controlar y evaluar el ejercicio de sus funciones.

3.2 Finalidad del Programa Nacional de Facilitación

La finalidad del Programa Nacional FAL es cumplir con el mandato del Convenio de Chicago que los Estados contratantes prevean y faciliten las formalidades transfronterizas que deben cumplirse con respecto a las aeronaves que participan en operaciones internacionales y sus pasajeros, tripulación y carga.

3.2.1 Alcance del Programa Nacional FAL

Los artículos aplicables del Convenio de Chicago y las tareas que supone la aplicación de cada uno, constituyen el Programa Nacional FAL

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 6 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

3.2.2 Organización y Gestión

Sin embargo, el éxito del programa depende de la participación activa de otros ministerios u organismos tales como:

- a) Aduanas.
- b) Relaciones Exteriores.
- c) Agricultura/Medio ambiente.
- d) Seguridad y control de estupefacientes.
- e) Turismo.
- f) Inmigración.
- g) Autoridades emisoras de pasaportes/visados.
- h) Sanidad pública.
- i) Autoridades emisoras de tarjetas de identificación.
- j) Cuarentena.

Además, es esencial que participen los operadores de aeropuertos (sector público ó privado) y los operadores de aeronaves internacionales residentes o sus organizaciones representativas.

Un grupo de Estados pequeños con necesidades y objetivos similares podría decidir establecer un programa subregional FAL con miras a lograr economías de escala.

Otras entidades que podrían desempeñar una función asesora incluyen los organismos gubernamentales o no gubernamentales que promueven el turismo y el comercio internacional.

El medio recomendado para ejecutar el Programa nacional FAL es el Comité nacional FAL, que está compuesto por los jefes de los organismos gubernamentales que participan y los funcionarios ejecutivos de las organizaciones nacionales que representan a los operadores de aeronaves y los operadores de aeropuertos. El presidente del Comité debería ser un alto funcionario administrativo de la AAC ó de una autoridad competente. A fin de sostener una relación estrecha entre el Comité nacional FAL y el Comité Nacional de Seguridad de la Aviación.

Los miembros pertinentes del Comité nacional de seguridad de la aviación también podrán ser miembros del Comité Nacional FAL y viceversa.

Para los fines de llevar a cabo la labor del comité, los miembros podrán designar una ó más personas de nivel administrativo medio en sus respectivas organizaciones para representarlos en reuniones de personal (grupos de trabajo). Estos funcionarios deberían tener la facultad necesaria para pronunciarse en nombre de sus respectivas organizaciones y para iniciar las medidas necesarias en apoyo de la labor del comité. El presidente debería designar a un funcionario de nivel administrativo medio en su departamento u organismo para presidir y convocar las reuniones de personal. La decisión de convocar reuniones del Comité Nacional FAL ó de los representantes designados por los miembros, y la frecuencia y lugar de tales reuniones, se dejan a discreción del presidente. La organización de las diversas tareas de ejecución dependería de la naturaleza de la tarea y del tema de que se trate.

CAPITULO IV. FACILITACION Y SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN

4.1 La Facilitación (FAL) y la Seguridad de la Aviación (AVSEC) han compartido tradicionalmente los diversos aspectos que atañen a las operaciones de aviación en los aeropuertos. Aunque puede argumentarse que las actividades y objetivos inmediatos de los dos programas son distintos. Parte integrante de ambos es el logro de los objetivos del Convenio de Chicago en materia de política global, es decir, seguridad, eficiencia y cumplimiento de la reglamentación.

4.2 Hay cada vez mayor conciencia en los intereses vinculantes en las esferas de Seguridad y Facilitación, considerando que no se deben contraponer sino completar.

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 7 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

4.3 Ciertamente las evidencias permiten sustentar que se requiere implementar un programa de facilitación de carácter progresivo para tener también éxito en materia de seguridad de la aviación.

4.4 Es recomendable que se establezca una coordinación estrecha entre los programas nacionales FAL y Seguridad de Aviación AVSEC, y entre los Comité de aeropuertos, de manera que sus miembros también participen en ambos programas.

4.5 Una facilitación dinámica y controlada acrecienta la seguridad, permite organizar y facilitar la circulación del flujo de pasajeros y focalizar las medidas de seguridad AVSEC.

4.6 Por otra parte, un entorno seguro permite adoptar un enfoque de buen discernimiento respecto de la observancia de la ley, acelerando el tráfico de bajo riesgo y logrando que así los programas de facilitación prosperen.

CAPITULO V. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE FACILITACIÓN [8.19]

5.1 El Comité Nacional de Facilitación del transporte aéreo internacional, está integrado por los siguientes miembros:

- a) El Director Ejecutivo de la Autoridad de Aviación Civil quien lo presidirá.
- b) El Director General o Delegado de Asuntos Consulares y de Migración del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- c) Ministro de Agricultura y Ganadería o su representante.
- d) El Director General de Migración y Extranjería o su representante.
- e) Director General de Aduana o su representante (DGA).
- f) Ministro de Salud Pública y Asistencia Social, su representante o Director Departamental o municipal.
- g) Ministro de turismo o su representante.
- h) Representante de compañías Nacionales de Aviación de Servicio internacional.
- i) Representante de las compañías extranjeras de aviación que operen regularmente en el país.
- j) El administrador Aeroportuario Jefe de Aeropuerto de Comalapa.
- k) El Presidente de la Junta Directiva de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA) o su representante.
- l) Representante de las concesionarias de los Aeropuertos Internacionales o Nacionales (si es aplicable).
- m) El Jefe de Seguridad Aeroportuaria ó de Seguridad de la aviación de la AAC.

5.2 Los representantes tendrán sus respectivos suplentes.

5.2.1 Deberes y Atribuciones del Comité:

- a) Conocer y analizar las leyes Reglamentos del país para su aplicación; así como las Regulaciones y disposiciones de otros países y de organismos internacionales que tengan relación con la facilitación de transporte aéreo internacional, al igual que resolver respecto al intercambio de información de esta materia.
- b) Realizar en sus actividades, o por medio de comisiones especiales que podrán conformar para el efecto, los estudios necesarios sobre las medidas que estime adecuadas para mejorar la facilitación del transporte aéreo internacional y para poner en práctica las disposiciones contenidas en el anexo 9 al convenio de Aviación Civil Internacional.
- c) Solicitar de los funcionarios o de las instituciones públicas ó privadas su colaboración y los informes y datos que creyere necesario para el mejor desempeño de sus funciones.

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 8 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

- d) Solicitar a las autoridades y organismos competentes la expedición ó modificación de normas legales o reglamentarias que se relacionen con el desenvolvimiento del transporte aéreo internacional en los aspectos concernientes a Migración, Extranjería, salud humana, animal y vegetal, turismo, exportación de ejemplares de la vida silvestre y otras análogas y el cumplimiento de los convenios internacionales sobre la materia.
- e) Estudiar y resolver los asuntos sometidos a su consideración, atendiendo especialmente el interés público del transporte aéreo internacional; el fomento y el desarrollo de la aviación comercial, la promoción del turismo; el mantenimiento del prestigio y la imagen internacional del país; y la necesidad de conservar los mejores vínculos con todos los países a través del campo de la facilitación.
- f) Conocer el cumplimiento de las leyes y Reglamentos relacionados con facilitación, y cuando lo estimare el caso, dirigirse a las autoridades u organismos competentes solicitándoles su colaboración para alcanzar el más alto grado de observancias de las mismas.
- g) Organizar subcomités de facilitación en los aeropuertos nacionales é internacionales.
- h) Resolver sobre la asistencia a reuniones internacionales que se realicen en materia de facilitación e impartir las instrucciones pertinentes.

5.2.2 Actividades

- a) Reuniones bimensuales o trimestrales del Comité Nacional FAL.
- b) Evaluación periódica del cumplimiento del Anexo 9 Facilitaciones, tanto por el comité nacional como por los subcomités de aeropuertos nacionales é internacionales a fin de determinar diferencias de acuerdo a la Legislación de El Salvador.
- c) Efectuar reuniones de trabajos con Estados u organizaciones de la región Comisión Latinoamericana de Aviación Civil, comunidad centroamericana.
- d) Establecer regulaciones para la simplificación en el despacho de documentación y carga
- e) Recopilar información sobre pasajeros para propósitos de control y de estadísticas, armonizar los formularios requeridos con terceros países.
- f) Mantener y desarrollar políticas nacionales con relación con los servicios a ser proporcionados a niños, personas con alguna discapacidad física ó mental, y de la tercera edad.
- g) Asegurar que los edificios terminales de los aeropuertos, estén dotados de instalaciones y servicios apropiados, prestando especial atención a la necesidad de ser más accesible el transporte aéreo para pasajeros de la tercera edad y para las personas con alguna discapacidad física y mental.
- h) Eliminar en la medida de lo posible, los requisitos de documento ó inspección con respecto al tráfico de pasajero en tránsito.
- i) Propender a una mayor cooperación entre la administración aeroportuaria y las autoridades de aduana é inmigración.
- j) Facilitar la tarea de control de estupefaciente en aeropuertos internacionales.

CAPITULO VI. INTEGRANTES COMITÉ AEROPORTUARIO DE FACILITACIÓN PARA AEROPUERTOS INTERNACIONALES

6.1 Los integrantes comité aeroportuario de facilitación para aeropuertos internacionales se listan a continuación:

- a) El Gerente del Aeropuerto o su delegado.
- b) El Jefe de operaciones del Aeropuerto, quién lo presidirá.
- c) El Jefe del Departamento de seguridad de la AAC o su representante (observador).
- d) El Jefe de Seguridad del Aeropuerto.
- e) El Jefe de la Policía Nacional Civil Aeroportuaria.
- f) El Presidente del Comité de Operaciones de Aerolíneas.

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 9 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

- g) El Jefe de Aduana o su delegado.
- h) El Jefe de Migración ó su delegado.
- i) Un representante del Ministro de Agricultura.
- j) Un representante de la Cámara Salvadoreña de Turismo.
- k) Un representante del Ministerio de Turismo.
- l) Un representante del Ministerio de Salud Pública.
- m) Un representante del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- n) Un Representante de la Unidad Antinarcóticos.

CAPITULO VII. ENTIDADES RESPONSABLES

7.1 Las entidades responsables son:

- a) Autoridad de Aviación Civil de El Salvador
- b) Comité Nacional FAL (de acuerdo a su reglamento).
- c) Comités Aeroportuarios.
- d) Compañías Extranjeras de Aviación.
- e) Compañías Nacionales de Aviación.
- f) Dirección General de Aduana.
- g) Dirección General de Migración y Extranjería.
- h) Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- i) Ministro de Relaciones Exteriores.
- j) Ministerio de Seguridad Pública.
- k) Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- l) Ministerio de Turismo.

CAPITULO VIII. COORDINACIÓN

8.1 La coordinación será llevada a cabo por:

- a) del Comité Nacional FAL.
- b) Autoridad de Aviación Civil.
- c) Aeropuertos Internacionales.

CAPITULO IX. COMPETENCIAS DE LAS INSTITUCIONES PARTICIPANTES

9.1 Ministerio de Relaciones Exteriores

- a) A través de la Dirección o Departamento correspondiente de asuntos Consulares, Dirección o dependencia de asuntos Migratorios y Dirección ó Dependencia de Documentos de viaje, adoptar políticas para el otorgamiento de pasaportes y visas.
- b) Desarrollar programas para el control y seguimiento de pasaportes de lectura mecánica y visa.
- c) Para el otorgamiento de visas, crear mecanismos para establecer nuevos controles a nivel de Embajadas y Consulados con el fin de evitar fraudes y falsificaciones.

9.2 Dirección General de Migración y Extranjería

1. Competencia

- a) El control migratorio de entrada y de salida del territorio nacional pasajeros nacionales y extranjeros y el control de la permanencia legal de los extranjeros.
- b) Fortalecer la capacitación del personal que presta servicio de control Migratorio, especialmente en lo relacionado a detectar pasaportes, visas tarjetas de residencia y otros documentos de viaje que sean falsos ó caducados.
- c) Lectura mecánica de pasaportes en los aeropuertos Internacionales.

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 10 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

- d) Capacitación del personal a fin de brindar un servicio ágil, eficiente y profesional en la atención y despacho a los pasajeros.
- e) Establecer sistemas múltiples, utilizando varias metodologías ó canales para la inspección y control de la documentación incluyendo en caso de emergencia la utilización de los sellos manuales.
- f) Determinar los equipos e implementación de lectores electrónicos.
- g) Dotar de modernos sistemas informáticos y de comunicaciones de acuerdo al avance tecnológico.
- h) Brindar estabilidad y permanencia al personal asignado a los aeropuertos.
- i) Implementación de la sala del usuario en los aeropuertos internacionales y Nacionales.
- j) Implantación de sistemas de aplicación computarizados.

2. Actualización de reglamentos y elementos de seguridad para la expedición de documentos de viaje [3.7]

- a) La Dirección General de Migración y Extranjería, a través de la entidad responsable actualizara, en el tiempo requerido los elementos de seguridad, que figuran en las nuevas versiones de los documentos de viaje expedidos, con el propósito de impedir el uso indebido y facilitar la detección en los casos que dichos documentos sean alterados, duplicados o emitido en forma ilegal
- b) La unidad responsable realizará un monitoreo permanente con el propósito de evitar que suceda lo expuesto en el literal anterior.
- c) Si por alguna circunstancia se detectare las anomalías mencionadas se pondrá en práctica los procedimientos internos de la institución y se adoptaran las medias pertinentes, informado a todo el personal destacados en las diferentes fronteras del territorio nacional

3. Control de material [3.8]

- a) La Dirección General de Migración y Extranjería, a través de la dependencia correspondiente, deberá garantizar los controles y medidas de seguridad necesarias para proteger contra el robo la mataría prima que se utiliza en la expedición de documentos de viaje entre ellos libretas o papel, para la elaboración de pasaportes u otro tipo de documento.
- b) La dependencia responsable de la elaboración de los documentos de viaje establecerá y aplicará procedimientos de seguridad que le permitan garantizar la integridad de los documentos ya emitidos, para evitar que estos sean robados o mal utilizados.
- c) Los procedimientos específicos se establecerán en la documentación de la entidad responsable.

4. Controles de seguridad en el proceso de expedición [3.8.1]

- a) La Dirección General de Migración y Extranjería, establecerán en sus manuales, los controles apropiados de seguridad en todo el proceso de solicitud, otorgamiento y expedición de los documentos de viaje.
- b) Las medidas de seguridad establecidas en los manuales de la entidad responsable, se deben desarrollar de forma puntual de tal manera que le permitan alcanzar los objetivos establecidos.
- c) Las medidas de seguridad serán verificadas periódicamente por la entidad responsable, para logar el mantenimiento de las mismas en el tiempo.

5. Expedición pasaportes de lectura mecánica [3.10]

- a) La Dirección General de Migración y Extranjería, a través de la dependencia responsable de expedir pasaporte, se asegurará que todos éstos sean de lectura mecánica de conformidad con lo establecido en el documento 9303, Parte 1.

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 11 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

- b) La dependencia responsable fiscalizará todo el procedimiento de expedición de pasaporte para asegurar que los mismos cuenten con las especificaciones técnicas establecidas en Doc. antes mencionado.
- c) Si por alguna circunstancia las especificaciones técnicas establecidas no son aplicadas en los pasaportes, se tomarán las medidas necesarias para subsanarla.

6. Asistencia a los explotadores aéreos [3.31]

- a) La Dirección General de Migración y Extranjería, a través de las dependencias destacadas en las fronteras aéreas, asegurarán que se brinde todo el apoyo requerido a los explotadores aéreos, cuando estos soliciten ayuda, por la existencia de duda razonable que la documentación presentada por los pasajeros no sea legítima.
- b) Los delegados de Migración, que comprueben después de un examen minucioso que la documentación de viaje presentada por los pasajeros no es legítima, procederá de conformidad a lo establecido en Ley de Migración

7. Documentos incautados [3.33.1]

- a) Las autoridades competentes al identificar documentación de viaje, fraudulenta, falsificada o imitaciones, deberán proceder a incautarlas.
- b) La autoridad competente, Incautará los documentos legítimos que son portados y presentados por otra persona que pretenda ser su propietario y ésta será sometida a los procedimientos que la Ley especial establece.
- c) Las autoridades competentes que decomisen los documentos de viaje mencionados en los literales anteriores, deberán de remitirlas, a las autoridades competentes de donde fueron expedidos, (embajadas o cedes consulares) cuando se haya librado el respectivo proceso.
- d) Las remisiones de estos documentos se deberán realizar de manera oficial y el proceso deberá establecerse en los manuales de la autoridad competente para tal fin.

8. Sistema e información anticipada.[3.46]

- a) La Dirección General de Migración y Extranjería, pondrá énfasis en el cumplimiento a lo que ha establecido en su legislación o la internacional, concerniente al sistema de información anticipada de pasajeros, respetando las normas internacionales reconocidas para la transmisión de la información.
- b) La Dirección General de Migración y Extranjería, a través de las dependencias responsables de procesar la información anticipada de pasajeros, se asegurará que los explotadores aéreos den cumplimiento en proporcionar los API, para su debido procesamiento estableciendo el tiempo requerido.
- c) Los explotadores aéreos, están en la obligación a proporcionar la información anticipada con el propósito de agilizar, los trámites migratorios,
- d) El operador aéreo que no cumplan con lo establecido en el literal anterior, se le notificará por escrito el incumplimiento.

9.3 Dirección General de Aduana de El Salvador

- a) Perfeccionamiento y capacitación en el manejo de la documentación y transmite de importaciones y exportaciones, recepción y despacho de la carga, a los funcionarios que realizan estas actividades en los aeropuertos internacionales.
- b) Adopción de las normas de acuerdo a las políticas de la administración Aduanera, (DGA) en coordinación con el anexo 9 facilitación.
- c) Establecer sistemas multicanales para la inspección y control aduanero.
- d) Coordinar con las compañías de transporte aéreo el ingreso de equipaje efectos personales y equipo de trabajo de los pasajeros.
- e) Equipo a utilizar, sistema computarizado, Rayos "X".
 - i. Incorporación del sistema de información anticipada y fortalecimiento del control.
 - ii. Reorganización de los procesos de Administración Aduanera.

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 12 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

- iii. Disponer o tramitar con la Administración del Aeropuerto, el espacio físico necesario, para los procesos de aforo.
- iv. Notificar a la dependencia de Agricultura la llegada de todo tipo de alimentos y semillas transportada por vía aérea.

9.4 Ministerio de Agricultura y Ganadería

- a) Cumplir y hacer cumplir las Leyes y Reglamentos Nacionales é Internacionales.
- b) En el aspecto sanitario y fitosanitario garantizar la calidad sanitaria de los productos agropecuarios de exportación.
- c) Prevenir el ingreso de plagas y enfermedades de importancia cuarentenaria.
- d) Contar con personal capacitado y entrenado.
- e) Poseer manuales de normas y procedimientos de inspección, certificación y control cuarentenario.
- f) Proveer la acreditación a profesionales Ingenieros Agrónomos y Médicos Veterinarios para las inspecciones sanitarias y fitosanitarias en los centros de producción, salas pos cosechas y puestos de embarque.
- g) Contar con equipos necesarios para la inspección y certificación de productos agropecuarios destinados al intercambio comercial.
- h) Adquisición de equipos de Rayos "X" para la detección en el equipaje de los pasajeros, sobre el contenido de alimentos, semillas, vegetales. etc.
- i) Informar a la ciudadanía sobre los alimentos, semillas y otros productos que son prohibidos de transportar.
- j) Solicitar a la administración del aeropuerto, el espacio físico necesario, para el fiel cumplimiento de sus actividades.

9.5 Ministerio de Turismo.

- a) En coordinación con la administración de los Aeropuertos Internacionales é Intrafronterizos, implementar los "Centros de Información o Centros de atención al Cliente" a nivel general, tanto para el usuario, como para las operadoras en los aeropuertos.
- b) Implementar con la AAC, las regulaciones, normativas, sanciones y procedimientos para los vuelos atrasados y equipajes perdidos que perjudican al usuario.
- c) Capacitación del personal en las áreas de la actividad turística, para absolver inquietudes a los usuarios.
- d) En los aeropuertos alternos de los Internacionales, así como los considerados intrafronterizos, las Agencias de viajes, Compañías de Aviación, deberán, coordinar acciones con este Ministerio, a fin de programar la actividad a desarrollarse y de esta manera precautelar la imagen turística del país.
- e) Elaboración del plan Nacional Estratégico de Desarrollo Turístico en coordinación con la AAC.
- f) Promocionar eventos turísticos a nivel nacional.
- g) Equipos a utilizar, sistemas computarizados.
- h) Solicitar a la administración del aeropuerto, el espacio físico necesario.

9.6 Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

- a) Implementación del Servicio Médico de Sanidad Internacional en los Aeropuertos Internacionales y del Servicio Médico en los Aeropuertos Nacionales e intrafronterizos y los que se consideren necesarios, así como el personal indispensable y permanente.
- b) Otorgamiento de Certificados de Vacunación y refuerzos de vacunas en prevención de enfermedades tropicales como malaria o fiebre amarilla.
- c) Control de la desinsectación y desinfección de las aeronaves, de acuerdo a las especificaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- d) Atención al usuario y a los pasajeros, de acuerdo al horario que tiene establecido el aeropuerto para las operaciones aéreas.

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 13 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

- e) Establecer personal Médico de especialidades, incluyendo especialistas aeronáuticos idóneos.
- f) Equipos y presupuesto a utilizar, los indispensables para cumplir con la función
- g) Solicitar a la administración del aeropuerto, el espacio físico necesario.

9.7 Compañías Extranjeras y Compañías Nacionales

- a) Cumplimientos de las normas y procedimientos ya establecidos para las operaciones aéreas, enmarcados en los Permisos de Operación, COA, y otros otorgados por la AAC, tanto para el transporte de pasajeros, carga equipaje, correo en forma combinada.
- b) Entregar información técnica y Estratégica oportuna en los Departamentos respectivos del aeropuerto.
- c) Las tarjetas de embarque/desembarque y los formularios de Declaración de Aduana que se entregan a los pasajeros, deben ser con la debida anticipación, a fin de que procedan a llenarlos detenidamente.
- d) Cumplir con las obligaciones para el usuario del transporte aéreo, tanto en los itinerarios como con las condiciones del contrato.
- e) Proporcionar toda la información al viajero, acerca de los trámites en el aeropuerto, el pago de impuesto, tasas y otros.
- f) La atención y despacho a los pasajeros debe ser ágil y ordenada, designando a una persona de la compañía quien deberá estar antes de los tiempos de itinerarios.
- g) Equipo a utilizar, sistema computarizado.

9.7.1 Medidas para asegurar que todos los pasajeros poseen la documentación requerida. [3.33]

- a) Los gerentes de estación de las diferentes líneas aéreas, a través de los responsables de chequear a los pasajeros, adoptarán todas las medidas necesarias en la zona de recepción de estos, con el propósito que todos cuenten con la documentación de viaje vigente requerida en los Estados de tránsito y destino.
- b) Los explotadores aéreos, establecerán en sus procedimientos las medidas que se deben adoptar, para evitar que pasajeros puedan abordar una aeronave y vuelen a determinado destino, sin contar con la documentación de viaje requerida.
- c) Los gerentes de estación de las líneas aéreas serán responsable de tomar las medidas necesarias si por alguna circunstancia sucede lo mencionado en el literal b) para asegurar que esto no vuelva a ocurrir.

9.8 Compañías Nacionales

- a) Cumplimientos de las normas y procedimientos ya establecidos para las operaciones aéreas enmarcadas en los permisos de Operación otorgados por la AAC, tanto para el transporte de pasajeros, carga equipaje y correo en forma combinada.
- b) Entrega de información oportuna con datos técnicos y estadísticos en los Departamentos respectivos del aeropuerto.
- c) Cumplir con sus obligaciones para con el usuario, como son los itinerarios las condiciones propias del contrato de transporte aéreo.
- d) Atención y despacho a los pasajeros debe ser ágil y ordenada.
- e) Equipos a utilizar, sistema computarizado.

9.8.1 Responsabilidades de las Compañías Nacionales y Extranjeras.

9.8.1.1 Sistema de atención al Usuario

- a) Todas las empresas de servicio aéreos comerciales de transporte público regular de pasajeros deberán disponer, en cada aeropuerto donde operen, de un sistema de atención al usuario a través del cual deberán recibir y atender, de manera inmediata y personal, las quejas, reclamos o sugerencias de los pasajeros, ofreciendo las soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo a las circunstancias; y en su defecto, deberán transferir

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 14 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que debe darle solución, en la mayor brevedad posible.

9.8.1.2 Personal del sistema

- a) En cada aeropuerto podrá ser implementado con personal especial, dispuesto para el efecto, o con el personal que ordinariamente tenga la aerolínea para otras labores siempre y cuando esté convenientemente capacitado y sus labores habituales se lo permitan.

9.8.1.3 Horario de atención

- a) El sistema de atención funcionará durante las horas en las cuales las empresas tengan vuelos, al menos desde una hora antes del primer vuelo y una después del último del día.

9.8.1.4 Procedimiento para reclamo de atención al pasajero.

- a) Para la presentación de la queja, reclamo o su gerencia, las empresas deberán diseñar y atender disponible para el público formatos de fácil comprensión, dichos formatos contendrán la información disponible, serán escritos en español, y en inglés.

9.8.1.5 Publicidad

- a) Una vez adoptado el correspondiente sistema de atención al usuario, cada empresa deberá informar sobre el mismo a la AAC, indicando su forma de atención, sus procedimientos y estos deberán ser evaluados por la AAC, y anexando copia de los formatos implementados.

9.8.1.6 Difusión.

- a) Las disposiciones relativas a derechos y deberes de los usuarios y de los transportistas aéreos, serán de obligatorio cumplimiento por parte del personal de las empresas de aviación y de sus representantes a cargo de las ventas de pasajes, reservas y chequeos en mostradores (counters), así como por parte del personal de operaciones en los aeropuertos y del personal responsable de atención al usuario, en consecuencia, formará parte del entrenamiento que reciba dicho personal.
- b) Del mismo modo, las aerolíneas, así como sus agentes e intermediarios, darán a conocer el texto de las presentes disposiciones a sus usuarios, debiendo tener copia de las mismas para consulta de los pasajeros en los puntos de atención al usuario en los mostradores, en las centrales de reserva y al menos un ejemplar a bordo de cada aeronave, para consulta del personal de la compañía ó de los pasajeros.

9.8.1.7 Transporte de pasajeros.

- a) Brindar un trato cortés y diligente a los usuarios del servicio y al público en general, facilitando su viaje y proporcionado información oportuna, veraz y confiable respecto a horarios, retrasos, cancelaciones y otros aspectos que tengan relación con presentación del servicio del transporte aéreo.
- b) Hacer conocer al usuario los términos y el alcance del contrato de adhesión que aplica la empresa y que figura en el billete de pasaje.
- c) Verificar la identidad en el momento de embarque o durante el vuelo.
- d) Proporcionar la máxima seguridad y la mayor comodidad posible a los pasajeros.

9.8.1.8 Cumplimiento de itinerario.

- a) El transportista aéreo debe cumplir con los itinerarios y escalas convenidas, salvo en casos de fuerza mayor relacionados con la seguridad y regularidad del vuelo.
 - i. Condiciones atmosféricas.
 - ii. Conmociones sociales.
 - iii. Actos de terrorismo y sabotaje.
 - iv. Accidentes en el aeropuerto que interfieran las operaciones aéreas.

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 15 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

- v. Contingencia técnica no atribuible al mantenimiento preventivo.
- vi. Cualquier otro hecho que perjudique la normalidad de las operaciones que no pueda ser controlada directamente por el transportista aéreo.

9.8.1.9 Cancelación de vuelos.

9.8.1.9.1 Se define "Cancelación" a la no realización de un vuelo regular programado para un tramo de terminado.

9.8.1.9.2 La cancelación de un vuelo puede producirse por:

- a) Causa no imputable al transportista aéreo, como son el caso fortuito o de fuerza mayor antes mencionada, en cuyo caso el transportista queda liberado de responsabilidad.
- b) Causa imputable al transportista aéreo en cuyo caso deberá embarcar al pasajero en el primer vuelo disponible de la empresa, o de otra aerolínea, u ofrecerle el reembolso del importe cancelado por el billete de pasaje.
- c) Si un vuelo es cancelado por motivos atribuibles al transportista aéreo salvo notificación previa y oportuna de la cancelación del vuelo, éste proporcionará al pasajero, como mínimo los siguientes servicios:
 - i. Una comunicación al punto de destino por vía más rápida a elección del usuario, si éste no es residente del lugar donde se origina el vuelo.
 - ii. Comidas y refrigerios de conformidad con el tiempo de espera para embarcar en otro vuelo.
 - iii. Alojamiento en hotel, cuando el tiempo de espera, para embarcar en otro vuelo exceda las 4 horas para pasajeros en tránsito y/ó personas que no tengan residencia en el lugar donde se origina el vuelo.
 - iv. Transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto, para dichas personas.
 - v. Además, debe mantener información al pasajero a sobre las causas de la cancelación del vuelo y comunicarle la nueva fecha y hora de su partida.
 - vi. Si el viaje no se efectúa, el pasajero tendrá derecho a la devolución del valor del billete de pasaje, de acuerdo a los procedimientos de la empresa aprobados por la AAC.

9.8.1.10 Atención a personas con discapacidad temporal o permanente.

- a) El transportista aéreo debe brindar asistencia especial a personas discapacitadas, según sus necesidades, facilitando su acceso a todos los servicios necesarios y ofreciendo la mayor comodidad dentro de la clase respectiva.
- b) Los pasajeros con discapacidad deben hacer conocer al transportista aéreo sus necesidades para el viaje con la antelación oportuna. Sin embargo, si el transportista aéreo no fuere informado al respecto, no se exime de sus obligaciones de atención con dichos pasajeros.
- c) Las personas que necesiten asistencia especial embarcarán antes que los demás pasajeros y ocuparán los asientos designados por la aerolínea.
- d) El transportista aéreo requerirá que la persona con discapacidad viaje acompañado solamente cuando se evidencie que no es autosuficiente. Asimismo sólo se exigirá la presentación de un certificado médico cuando, debido al estado de salud de dicha persona, sea evidente que no puede garantizarse su seguridad y bienestar, ó de los demás pasajeros.
- e) Si las condiciones de salud del pasajero lo precisaran, éste deberá viajar acompañado de personal médico o paramédico que conozca todas las instrucciones específicas para su atención.
- f) Las sillas de ruedas y demás equipo que requieran las personas con impedimentos deberán transportarse gratuitamente en la cabina o como equipaje prioritario.

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 16 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

9.8.1.11 Transporte de equipaje.

- a) El transportista aéreo, al momento de recibir el equipaje del pasajero para su transporte en la bodega de la aeronave, deberá emitir un talón en doble ejemplar como comprobante de su recepción y posterior entrega en el lugar de destino.
- b) El equipaje, al ser registrado, deberá estar debidamente identificado y contenido en valijas o objetos similares que aseguren su manipulación y transporte en condiciones ordinarias.
- c) El pasajero tiene derecho al transporte del equipaje que no exceda las limitaciones que el transportista aéreo haya fijado como franquicia en peso y/o volumen, de igual forma deberá sujetarse a las resoluciones de la AAC.
- d) La entrega del equipaje en el destino se hará al pasajero a la presentación del talón de equipaje. Sin embargo, la ausencia, irregularidad o pérdida del talón no afecta la existencia o validez del contrato.
- e) En caso de pérdida, avería o retraso de equipaje, el pasajero deberá presentar su reclamo al transportista aéreo a su arribo, en el aeropuerto de destino, donde se abrirá el expediente correspondiente de acuerdo a las regulaciones internacionales.

9.8.1.12 Transporte de carga

- a) Cuando el usuario entregue carga para ser transportada, el operador extenderá una carta de porte aéreo (guía aérea) en ejemplares respectivos conteniendo todos los datos necesarios.
- b) El remitente, además de pagar el importe por el transporte de carga, deberá también cumplir con las especificaciones de embalaje, tipo, peso, volumen y otras establecidas por el transportista aéreo.
- c) El transportista aéreo deberá entregar al destinatario la carga en las mismas condiciones en que la recibió del remitente, dentro del plazo definido, si éste su hubiere convenido.
- d) En caso de pérdida, avería o retraso de una parte de la carga o de cualquier objeto en ella contenido, se tendrá en cuenta solamente el peso del bulto afectado, para determinar el límite de responsabilidad del transportista aéreo.
- e) Si dicho incidente afecta el valor de otros bultos comprendidos en la carta de porte aéreo (guía aérea), se considerará el peso total de los mismos para determinar el límite de responsabilidades.
- f) El reclamo por pérdida, destrucción o retraso, deberá hacerse inmediatamente ante el transportista aéreo y podrá ser formalizado por escrito dentro del plazo establecido en las condiciones del contrato, a partir de la fecha en que la carga debió ser puesta a disposición del pasajero o destinatario.

9.9 Comité de Facilitación de Aeropuertos

- a) Solucionar los problemas diarios para facilitar el tráfico en el sitio mismo de despacho que se presentan en el aeropuerto.
- b) Identificar las diferencias entre las prácticas nacionales y las normas y prácticas recomendadas por el Anexo 9, para determinar las razones de esas diferencias, para notificarlas al Comité Nacional de Facilitación.
- c) Realizar los cambios que sean necesarios en los puntos de chequeo de los aeropuertos, para hacer frente a los volúmenes ascendentes de tráfico.
- d) Mejorar la calidad y cantidad del señalamiento en las instalaciones aeroportuarias, a fin de evitar confusión de los usuarios.
- e) Revisar la selección de personal de las estaciones a inspeccionar, turnos de trabajo, y solicitar ajustes para enfrentar las demandas de tráfico.
- f) Coordinar, controlar y verificar que las aerolíneas distribuyan los formularios, tarjetas, etc., a bordo de los vuelos que llegan, de manera que los pasajeros puedan completarlas antes de llegar a migración.
- g) En los aeropuertos alternos o nacionales, que no existan el Comité aeroportuario de facilitación, cuando el caso amerite, se realizarán las coordinaciones respectivas, para

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 17 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

que funcionen temporalmente los servicios que deben brindar los aeropuertos en operación internacional regular, como son Migración, Aduana, Salud, MAG, Antinarcóticos, etc.

- h) Deberán reunirse cada mes, con el objetivo de revisar las situaciones en materia de facilitación y encontrar soluciones a los problemas locales.
- i) Notificar periódicamente al Comité Nacional de Facilitación, sobre los progresos y dificultades del aeropuerto.
- j) Formular recomendaciones pertinentes al Comité Nacional de Facilitación.
- k) Se elaborarán actas de todas las reuniones y los temas a tratar, las cuales deberán ser firmadas por todos los integrantes o participantes en la reunión, dando seguimiento a los acuerdos tomados.
- l) Se deberá invitar a la AAC, a las reuniones y se les enviara copia de las actas de cada reunión.
- m) Otras inherentes a las actividades propias de su función.

9.10 Concesionarios

- a) Los concesionarios de espacios en los Aeropuertos o de entidades designadas, por el Estado, para la Administración y operación de Aeropuertos, deberán estar sujetos a las normas Internacionales, de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) , IATA, Ley y Reglamentos de la Autoridad de Aviación Civil, de El Salvador, Legislación Nacional, Convenios y Acuerdos Generales.
- b) Los servicios aeroportuarios serán prestados de acuerdo a los principios de:
 - i. Eficiencia.
 - ii. Transparencia.
 - iii. Calidad.
 - iv. Continuidad.
 - v. Igualdad.
 - vi. Oportunidad.
 - vii. Seguridad.
- c) Además los operadores de servicio aeroportuarios deberán
 - i. Brindar comodidad a los usuarios; velar por la higiene en áreas públicas y sanitarios y proveer adecuada iluminación, ventilación y disponibilidad de lugares de espera.
 - ii. Señalizar adecuadamente las zonas de acceso restringido y comunicar las restricciones eventuales con la debida antelación.
 - iii. Ubicar adecuadamente los servicios públicos (facilitación) así como promover que los servicios y controles gubernamentales se realicen de manera ágil.
 - iv. Realizar el mantenimiento, renovación y modernización necesaria para que las terminales, instalaciones, equipos y sistemas correspondan al Manual de Referencia para el Desarrollo Aeroportuario de la IATA, alto nivel de calidad y variedad de servicios públicos y facilidades aeronáuticas conforme se incremente el flujo de pasajeros y operaciones aéreas.
 - v. Contar con número suficiente de puestos de control para despachar a los pasajeros con la menor demora posible.
 - vi. Instalar sistemas mecanizados de distribución de equipaje para facilitar la retirada de éste.
 - vii. Instalar sistemas de digitalización u electrónicos para la distribución y retiro de equipaje.
 - viii. Disponer de mostradores para las líneas aéreas en las salas de tránsito y/o embarque de pasajeros.
 - ix. Prever instalaciones seguras para que el equipaje no reclamado, no identificado o extraviado esté disponible hasta que se reexpida, se reclame o se disponga del

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 18 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

mismo de conformidad con los Reglamentos y procedimientos gubernamentales aplicables.

9.11 Deberes del Operador de Aeropuertos

- a) Cumplir con procedimientos, normas y estándares de calidad previamente establecidos en el programa de control de calidad en la prestación de los servicios aeroportuarios.
- b) Someter tanto a los procedimientos como a los requisitos de evaluación de la calidad del servicio, a que se establezca la autoridad competente.
- c) Desarrollar y ejecutar un programa de control de calidad, en el cual indicará los procedimientos, las normas y los estándares de calidad.
- d) Someterse a mecanismos de control de calidad bajo estándares cualitativos y cuantitativos de las siguientes materias:
 - i. Estándares de calidad del desempeño (basado en niveles mínimos aceptables de servicios medios en términos de frecuencia y regularidad de los servicios prestados).
 - ii. Estándares de capacidad aeroportuaria (basados en requerimientos mínimos de áreas y medios por fórmulas matemáticas de congestiónamiento por áreas, de conformidad con las fórmulas y principios de la IATA).
 - iii. Estándares de percepciones de usuarios (basados en la encuesta a los usuarios y medios en un análisis cualitativo de la percepción de los mismos).
- e) Diseñar y realizar encuestas anuales en los aeropuertos para evaluar sugerencia y adoptar correctivos.
- f) Adoptar un plan de mejoramiento de la calidad y cumplir su desarrollo.
- g) Presentar, a la autoridad competente, un manual de Operaciones, para establecer procedimientos para la calidad del servicio, criterios de evaluación y normas de medición, de acuerdo a las normas vigentes de ISO 9000 o un equivalente y las mejores prácticas utilizadas mundialmente en aeropuertos internacionales.
- h) Adoptar y desarrollar un plan de control de calidad, estableciendo las normas para el desempeño en las instalaciones y servicios del aeropuerto identificando las oportunidades para mejorar en forma progresiva.
- i) Establecer programas de capacitación para el personal en el que se introducirán los conceptos de las administraciones de calidad total especializados en la gestión aeroportuaria.
- j) Implementar un plan del control de calidad en la prestación de los servicios de mantenimiento de sus instalaciones, orientado a la administración de la calidad total y mejoramiento continuo del programa de mantenimiento.
- k) Acatar al registro ISO 9001, lo cual ofrece un sistema globalmente reconocido orientado a la satisfacción del usuario.

9.12 Encuesta

- a) El Presidente del Comité Nacional FAL, a través de la Vicepresidencia realizará las encuestas necesarias a los usuarios y pasajeros para auscultar cualquier novedad, inquietud, comentarios y recabar sugerencias, que servirán de ayuda para que el Comité pueda realizar los correctivos y ajustes que se consideren indispensables.

9.13 Inspecciones

- a) A través del Presidente y/o Vicepresidente del Comité Nacional FAL, en coordinación con la Administración de los aeropuertos y/o Delegados se realizarán inspecciones periódicas, con el objeto de constatar la aplicación de las normas que rigen de acuerdo a las Legislación Salvadoreña, y las recomendaciones por el Anexo 9 – Facilitación de la OACI, que deben poner en práctica todos los miembros que conformen los Comités aeroportuarios y las compañías de aviación.

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CONT |
| Edición: 01 | | Página: 19 |
| Fecha: 24-Marzo-2015 | | |

9.14 El Presidente y Vicepresidente del Comité Nacional FAL.-

- a) Seguimiento de acciones de acuerdo a las resoluciones tomadas en las sesiones del Comité Nacional FAL, de acuerdo al Reglamento.
- b) Aplicación del Plan Nacional FAL.
- c) Aplicación y verificación del Anexo 9 Facilitación.

9.15 Cooperación y enlace con otros Organismos Internacionales

- a) Organización de Aviación Civil Internacional (OACI.)
- b) Consejo Internacional de Aeropuertos (ACI.)
- c) Consejo de Cooperación Aduanera (CCA)
- d) Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA)
- e) Organización Internacional de Normalización (ISO).
- f) Organización Mundial de Turismo (OMT).
- g) Organización Mundial de Salud. (OMS).

9.16 Documentación de Apoyo.

- a) Anexo 9 – Facilitación.
- b) Documento de Régimen Tributario de los Estados.
- c) Documento 9303 Documento de Viaje de Lectura Mecánica.
- d) Documento 9430 Señales en los Aeropuertos.
- e) Documento 9249 Letreros Dinámicos de Información Pública.
- f) Otras Publicaciones de la OACI relacionadas al Anexo 9 de Facilitación.
- g) Informes y Notas de Estudios de Reuniones Departamentales FAL.

| | | |
|-------------------------|--|---------------|
| Código: AAC-AVSEC-002-D | PROGRAMA NACIONAL DE FACILITACIÓN | Sección: CAMB |
| Edición: 01 | | Página: 1 |
| Fecha: 23-Marzo-2015 | | |

SOLICITUD DE CAMBIOS

Cualquier usuario de este PROGRAMA puede someter una solicitud para modificar la información aquí contenida.

La solicitud será sometida al Departamento de Organización, Métodos y Regulaciones la cual deberá presentarse en el formato AAC-DIR-056-F1.

