UF2703: Seguridad en la atención a pasajeros y otros usuarios de aeropuertos

TEMA 1. Organización y comunicación en el entorno aeroportuario

TEMA 2. Seguridad en la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto

TEMA 3. Factores humanos en la atención a pasajeros y otros usuarios

TEMA 4. Mercancías peligrosas en la atención a pasajeros y otros usuarios

OBJETIVOS

- Relacionar y concretar los organismos e instituciones aeronáuticas que regulan la actividad aeroportuaria, y describir las características del entorno e infraestructuras aeroportuarios y de las aeronaves que lo utilizan, así como la normativa de aplicación que les afecta y los procedimientos a seguir relacionados con la seguridad aérea, para su aplicación en la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto.
- Explicar las medidas de seguridad operacional, de seguridad frente a interferencias ilícitas, o de prevención laboral y medioambiental, para ser adoptadas en la atención de pasajeros y otros usuarios
- Aplicar las principales técnicas relacionadas con los Factores Humanos, incluyendo métodos de comunicación para transmitir información operativa y rutinaria, tanto a clientes como a otros empleados

- Identificar las tipologías de mercancías peligrosas transportadas por vía aérea, así como los protocolos de actuación en la terminal de pasajeros siguiendo los procedimientos establecidos y actuando bajo normas de seguridad

tema 1

Organización y comunicación en el entorno aeroportuario

- **Marco institucional en el entorno aeroportuario**
- **Entidades y empresas presentes en un aeropuerto**
- **Infraestructuras y características físicas de un aeropuerto: lado tierra y lado aire**
- **Aeronaves. Tipos y características principales**
- **Servicios de asistencia en tierra: diferentes tipos de atención y funciones principales**
- **Servicios de tránsito aéreo**
- **Ayudas a la navegación: ayudas visuales, ayudas instrumentales, otras ayudas**
- **Normativa aeronáutica y reglamentos aplicables a la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto**
- **Comunicaciones en el entorno aeroportuario**

OBJETIVOS:

· Relacionar y reconocer el papel de los organismos reguladores internacionales y nacionales que dictan normas de funcionamiento en aeropuertos y sus diferentes ámbitos de actuación, así como otros organismos relacionados con la actividad de atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto

1. MARCO INSTITUCIONAL EN EL ENTORNO AEROPORTUARIO

El marco actual regulador del transporte aéreo tiene su origen después de la segunda guerra mundial, momento en el que se hizo necesario establecer una serie de normas y acuerdos internacionales que reglamentaran el desarrollo del transporte aéreo civil.

Es importante conocer someramente las entidades u organizaciones privadas o estatales, nacionales e internacionales, relacionadas con la Aviación Civil ya que tendremos que lidiar día a día con multitud de gestiones en las que es más que conveniente saber cuáles son los organismos reguladores y/o sancionadores que nos ayudaran a

- Enunciar el alfabeto y terminología aeronáutica, así como las diferentes abreviaturas, códigos, marcas y claves
- Explicar los procesos comunicativos presentes en el entorno aeroportuario
- Identificar, sobre un gráfico, plano o maqueta, las diferentes infraestructuras existentes en un aeropuerto, las áreas del lado tierra y lado aire y las zonas del área de maniobras y de la plataforma describiendo sus principales características y funcionalidades y las principales operaciones que se realizan en cada una de ellas, así como las luces y señales de las diferentes áreas del lado aire
- Explicar las normas fundamentales del Sistema de Aviación Civil en España: Ley de Seguridad Aérea y los reglamentos dictados por la Autoridad Aeronáutica relativos a operaciones, seguridad y documentos relacionados
- Explicar las diferencias existentes entre normas y documentos técnicos, así como la importancia de estos últimos de cara a la seguridad aérea
- Citar los diferentes tipos de aeronaves, explicando sus características básicas e Identificar, en situación real o sobre una maqueta, los elementos fundamentales de una aeronave

facilitar información y gestionar dudas y/o reclamaciones de los usuarios de este sector.

La navegación aérea, como actividad que se realiza a lo largo de todo el mundo, necesita pues de organismos internacionales donde se acuerden y se apliquen principios y normas que aseguren un desarrollo uniforme y coherente del transporte aéreo. La globalización de los problemas del tráfico aéreo en el ámbito internacional ha llevado tanto a las organizaciones nacionales como internacionales a incrementar sus esfuerzos para mejorar la transparencia y permeabilidad de sus espacios aéreos.

Por lo tanto, comenzaremos este tema de Legislación Aeronáutica conociendo cuáles son estos organismos nacionales e internacionales, privados o públicos que gestionan, supervisan, operan y regulan el correcto funcionamiento de los entes que conforman el sector aeronáutico.

1.1 Organismos nacionales

A. Dirección General De Aviación Civil (DGAC)

La Dirección General de Aviación Civil o DGAC es el ente público español dependiente del Ministerio de Fomento encargado de velar por la seguridad de las operaciones aéreas y todo lo relacionado con los vuelos en general en España.

La DGAC, presta servicio, a todo el público que tenga la intención de volar, bien sea él el encargado de transportar como si es el transportado. Ejerce la dirección y planificación de la política aeronáutica civil, actúa como regulador tanto en el incremento de las tarifas aéreas domesticas como en la asignación de nuevas rutas domésticas. Además, coordina con el siguiente organismo, la atención al usuario:

- *Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)*. Es un ente público también dependiente del Ministerio de Fomento, tiene a su cargo el espacio aéreo español y la más amplia gama de servicios aeroportuarios. Actualmente El Grupo Aena es un conjunto de empresas dedicado a la gestión aeroportuaria y a la provisión de servicios de navegación aérea.

  A través de Aena Aeropuertos S.A. (de la que AENA posee el 100% del capital) gestiona 46 aeropuertos y 2 helipuertos en España y participa directa e indirectamente en la gestión de

otros 24 aeropuertos en todo el mundo. Es el primer operador aeroportuario del mundo por número de pasajeros, con más de 200 millones.

Su principal cometido es ofrecer los servicios e infraestructuras más adecuados para satisfacer la demanda de sus los pasajeros y de los operadores aeroportuarios que dan servicio en sus aeropuertos.

En definitiva, la DGAC, se encarga de dar las licencias de vuelo, operaciones, comerciales, centros de mantenimiento, etc. y para asegurarse de que no se hace un uso incorrecto de estas licencias, se encarga también de realizar inspecciones periódicas, bien sea para asegurarse de que todo discurre con normalidad, o bien sea para prorrogar una licencia.

B. Agencia española de seguridad aérea (AESA)

El 8 de febrero de 2008 el Consejo de Ministros aprobó el Real Decreto por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea. La Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), queda así constituida como un organismo público de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos, con personalidad jurídica diferenciada respecto a la del Estado, con patrimonio y tesorería propios y autonomía de gestión y funcional, dentro de los límites establecidos por la Ley 28/2006, de 18 de julio y su Estatuto.

Con la puesta en funcionamiento de AESA se consagra un nuevo modelo de gestión que se caracteriza por un desdoblamiento de la autoridad aeronáutica española, que queda en adelante conformada por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) y la Dirección General de Aviación Civil (DGAC), y donde la Agencia se subroga en buena parte de las competencias en materia de seguridad aérea, ejercidas hasta la fecha por la Dirección General de Aviación Civil.

En dicho modelo, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea queda como el organismo al que compete el ejercicio de las potestades inspectoras y sancionadoras en materia de aviación civil, asume y ejerce las competencias del Ministerio de Fomento previstas en la Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea, la iniciativa para la aprobación de la normativa reguladora en los ámbitos de la seguridad aérea y la protección del usuario del transporte aéreo.

- Definir las ayudas a la navegación existentes y sus aplicaciones prácticas y explicar en qué consisten los servicios de tránsito aéreo
- Describir las funciones principales y procesos operativos de carácter administrativo, de los diversos servicios de asistencia en tierra
- Describir las precauciones más importantes que hay que observar, necesarias para la protección de la aeronave y de las personas que trabajan en ella
- Citar la normativa vigente de aplicación en la atención a pasajeros y otros usuarios del aeropuerto

1.2 Organismos y convenios internacionales

El complejo entramado que presenta la regulación del tráfico aéreo internacional se debe principalmente al hecho de que, al sobrevolar un Estado, se invade el espacio aéreo del que este estado es soberano y, consecuentemente, el Gobierno de dicho Estado tiene libre potestad para decidir qué compañía aéreas pueden sobrevolarlo y cuáles no. Debido a esta circunstancia se ha hizo necesario la creación de una serie de organismos encargados de fomentar acuerdos bilaterales entre países y regular la prestación de los servicios característicos de este mercado.

A. Convención De Varsovia

Podemos decir que el Convenio de Varsovia de 1929 ha constituido un logro importantísimo en lo concerniente a la unificación de las normas que regulan el transporte aéreo internacional.

El objetivo de la Convención de Varsovia es definir las responsabilidades legales de una línea aérea para con sus pasajeros.

Este convenio intergubernamental rige la responsabilidad de las líneas aéreas en caso de muerte o lesión, daño o retraso del equipaje y de la carga.

En particular, la Convención de Varsovia:

- Ordena a las compañías emitir billetes para los pasajeros
- Requiere que las compañías emitan resguardos de equipaje para el equipaje facturado
- Limita la responsabilidad de las compañías a 16.600 por daños personales, 17 SDR[1] por kilo de equipaje facturado y cargo, 332 SDR por equipaje de mano.

Sin embargo y a pesar de lo anteriormente expuesto, existe una propuesta; un nuevo convenio, para la unificación y actualización del Convenio de Varsovia de 1929 realizado en Montreal a principios de 1999 sobre la explotación aérea en materia de transporte de pasajeros, equipaje, mercancía y de responsabilidad civil, de quien según el Convenio resulte afectado.

B. Convención de Montreal. (Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional)

La inadecuación del Convenio de Varsovia de 1929, puso de manifiesto la necesidad de modernizar y unificar ese régimen de responsabilidad y es en mayo de 1999 durante la celebración de la Convención de Montreal, cuando se negoció un acuerdo entre los Estados contratantes de la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), que modernizaba el régimen del Convenio de Varsovia refundiéndolo en un único instrumento jurídico que ofrece un nivel de indemnización adecuado en caso de daños a pasajeros durante transportes aéreos internacionales.

La responsabilidad de la compañía aérea respecto a los pasajeros y sus equipajes se refiere a lo siguiente:

1 El SDR es una unidad monetaria internacional que se utiliza en los mercados de telecomunicaciones. La determina el Fondo Monetario Internacional (FMI) y se basa en una cesta de cuatro monedas: el Euro, Yen Japonés, Libra Esterlina, y el dólar de EE.UU.

- **Indemnización en caso de fallecimiento o lesiones**: no se fija ningún límite económico. No obstante, se establece un primer nivel con un régimen de responsabilidad objetiva de pleno derecho de la compañía aérea con un límite de 113.100 SDR o DEG (derechos especiales de giro definidos por el Fondo Monetario Internacional, equivalentes a alrededor de 140.000 euros). La compañía aérea no puede impugnar las solicitudes de indemnización. Más allá de este importe, hay un segundo nivel de responsabilidad basado en la presunta comisión de falta por parte de la compañía aérea y del que esta última sólo puede eximirse probando que no ha cometido ninguna falta (la carga de la prueba recae sobre ella).
- **Pago de anticipos**: la compañía aérea debe pagar un anticipo que cubra las necesidades económicas inmediatas en el plazo de quince días a partir de la identificación de la persona con derecho a la indemnización. En caso de fallecimiento, este anticipo no puede ser inferior a 16.000 DEG o 20.000 EUR aproximadamente.
- **Retraso de pasajeros**: la compañía aérea es responsable de los retrasos (salvo si ha adoptado todas las medidas posibles) y, en caso de que se produzcan, debe indemnizar a los pasajeros con 4.694 DEG o 5.900 EUR. La responsabilidad en caso de retraso de los equipajes se limita a 1.131 DEG.
- **Destrucción, pérdida o deterioro de equipajes**: en caso de deterioro, retraso, pérdida o destrucción de equipajes, el pasajero afectado debe presentar una queja por escrito ante la compañía aérea.

Este nuevo acuerdo establece, además un nuevo marco jurídico global, cuyas aportaciones más importantes son las siguientes:

- Adopción del principio de responsabilidad civil ilimitada de la compañía aérea en caso de lesiones corporales, articulado en dos niveles:
  - un primer nivel donde se instaura un régimen de responsabilidad objetiva de pleno derecho de la compañía hasta un máximo de 113.100 DEG, ya registrado en la Convención de Varsovia;
  - por encima de ese importe, un segundo nivel de responsabilidad basado en la presunta falta de la compañía, de la que puede eximirse únicamente si demuestra que no ha cometido ninguna falta (la carga de la prueba pesa sobre la compañía).
- Reconocimiento del principio del pago adelantado de asignaciones de primera ayuda, en caso de lesiones corporales, a fin de que las víctimas o sus beneficiarios puedan satisfacer sus necesidades económicas inmediatas.
- Posibilidad para el pasajero víctima o sus beneficiarios de recurrir a los tribunales de su lugar de residencia principal.
- Aumento de los límites de responsabilidad de la compañía en caso de retrasos, así como en caso de daños al equipaje (retraso, pérdida o deterioro).
- Modernización de los documentos relativos al transporte (billetes y documentos de transporte aéreo electrónicos).
- Clarificación de las normas referentes al régimen de responsabilidades respectivas de la compañía contractual y de la compañía de hecho.
- Institución generalizada a nivel mundial de la obligatoriedad del seguro de las compañías aéreas.

- Introducción de una cláusula denominada regional, que permite adherirse al nuevo convenio a las organizaciones de integración económica, como la Unión Europea.

C. International Air Transport Association (IATA)

Asociación de Transporte Aéreo Internacional, (*en inglés, International Air Transport Association o IATA*). Se fundó en La Habana, Cuba, en abril de 1945.

Es el instrumento para la cooperación entre aerolíneas, promoviendo la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo en beneficio de los consumidores de todo el mundo.

Entre las principales misiones de la IATA podemos destacar las siguientes:

- **Representar**: IATA representa a 230 aerolíneas que se traducen en 93% de los horarios internacionales de tráfico aéreo.
- **Liderar**: La IATA busca ayudar a las líneas aéreas simplificando los procesos e incrementando el bienestar de los pasajeros mientras reduce costos y aumenta la eficiencia.
- **Servir**: IATA asegura a las personas el movimiento alrededor del globo con su red de aerolíneas, además provee soporte profesional esencial y una gama de productos y servicios expertos, como publicaciones, entrenamiento y consultas.

La IATA ofrece beneficios a todas las partes involucradas en el comercio aéreo:

1) Para los consumidores: Simplifica los procesos de viaje y transporte, mientras mantiene los costos bajos.
2) IATA permite que las aerolíneas operen de manera segura, eficiente y económica, bajo reglas definidas.
3) IATA sirve de intermediario entre el pasajero, los agentes de carga y las aerolíneas.
4) Una amplia red de industrias suplidoras y proveedores de servicios ven en IATA un proveedor sólido en una variedad de soluciones industriales.
5) Para los gobiernos, IATA busca asegurar que ellos puedan estar bien informados de las complejidades de la industria de la aviación.

D. Organización Internacional De Aviación Civil (OACI)

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), organismo especializado de las Naciones Unidas, se creó con la firma en Chicago, el 7 de diciembre de 1944, del Convenio sobre Aviación Civil Internacional. La OACI es el órgano permanente encargado de la administración de los principios establecidos en el Convenio.

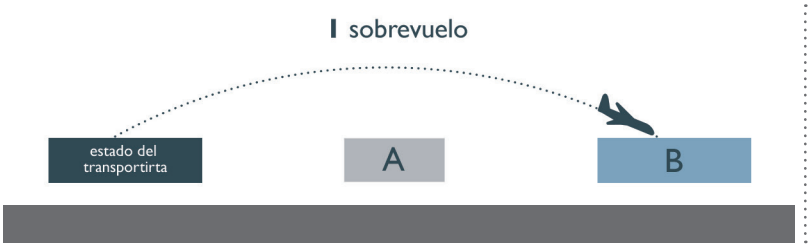
Establecidas en el entorno de este Convenio de Chicago y promovidas por la OACI en estrecha colaboración con IATA, se sentaron las bases de los principios de negociación, conocidos como las libertades del aire.

En lo relativo a las denominadas libertades del aire, es decir, los derechos reconocidos entre los Estados respecto de los servicios de transporte aéreo internacional, para realizar sobrevuelos y escalas en el territorio de otros Estados, se han suscripto también en Chicago en 1944 los siguientes Acuerdos:

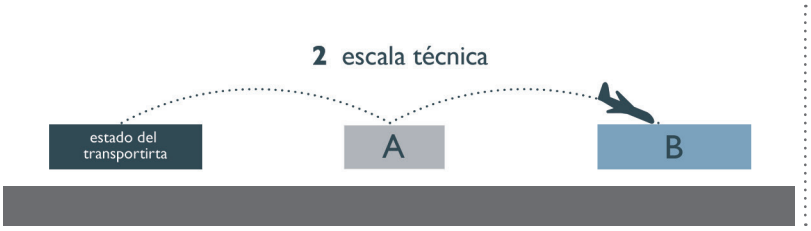
a. Acuerdo relativo al tránsito de los servicios aéreos

Aquí se reconocen las dos primeras libertades del aire o libertades de tránsito:

- **Primera libertad**. Sobrevuelo sin aterrizaje.



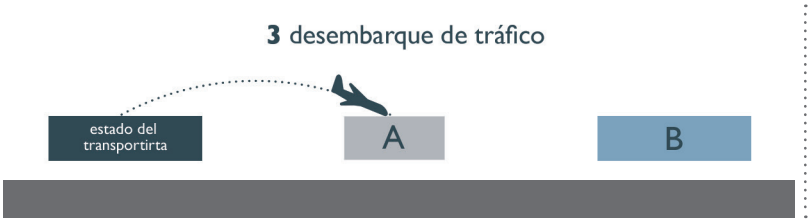
- **Segunda libertad**. Escala para fines no comerciales (escala técnica).



b. Acuerdo sobre transporte aéreo internacional

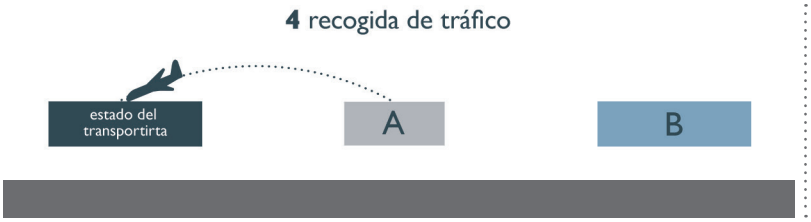
En el que se reconocen las 3 libertades comerciales:

- **Tercera libertad**: Desembarcar pasajeros, correo y carga embarcados en el Estado al que pertenece la línea aérea.



Por ejemplo, si una línea aérea española transporta pasajeros o carga desde Madrid a EEUU, es porque este último país le ha otorgado a española, el derecho de tráfico de la tercera libertad.

- **Cuarta libertad**: Embarcar pasajeros, correo y carga con destino al Estado al que pertenece la línea aérea.



Siguiendo el mismo ejemplo de un vuelo entre EEUU y Madrid. Si una línea aérea española transporta pasajeros o carga desde EEUU a Madrid, es porque este último país le ha otorgado a española el derecho de tráfico de cuarta libertad.

- **Quinta libertad**: El derecho a transportar comercialmente personas o cosas desde y hasta terceros Estados, pero solamente respecto de vuelos iniciados en el país de origen de la empresa aérea.

Sigamos el ejemplo del vuelo que una empresa aérea española inicia desde España a Canadá, con escala en EEUU, pero agregándole el vuelo de retorno por exactamente la misma ruta, es decir, partiendo por Canadá hacia España, con escala en EEUU.

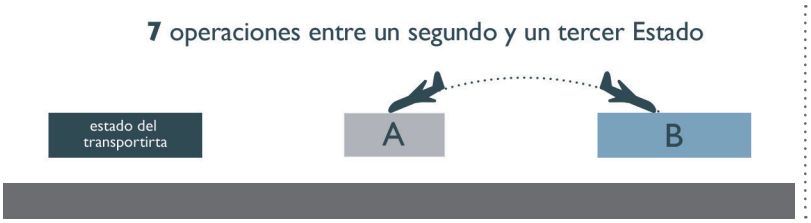
c. Doctrina internacional relativa al transporte aéreo

Además de las 5 libertades del aire tradicionales a que se ha hecho referencia, con frecuencia se alude en algunos textos internacionales a otras cuatro libertades del aire, que son las siguientes:

- **Sexta libertad**: El derecho a transportar comercialmente personas o cosas desde y hasta terceros Estados, pero con la condición de efectuar una escala en el país de origen de la empresa aérea.

Un ejemplo de sexta libertad es el tráfico que una línea aérea española lleve desde el Reino Unido a EEUU, pero con escala previa en Madrid. Basta que se aterrice en el país de origen, en este caso Madrid u otra ciudad española, para dar cumplimiento a la sexta libertad. No es necesario que se embarquen pasajeros o carga, aunque en la práctica ello siempre sucede.

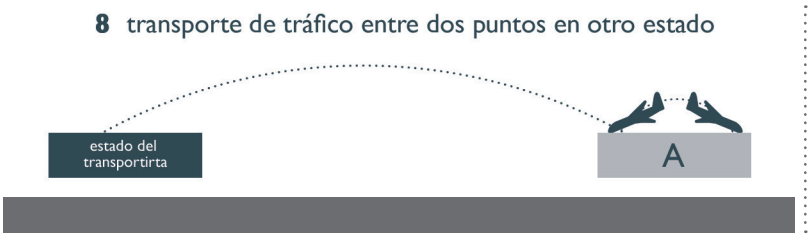
- **Séptima libertad**: El derecho a transportar comercialmente personas o cosas desde y hasta terceros Estados, en vuelos en que el país de origen de la empresa aérea no es el punto de inicio (quinta libertad) ni tampoco una escala intermedia (sexta libertad).



Por ejemplo, si una línea aérea española transporta pasajeros o carga desde Reino Unido a EE.UU, o viceversa, es porque ambos países le han otorgado a España el derecho de tráfico de séptima libertad.

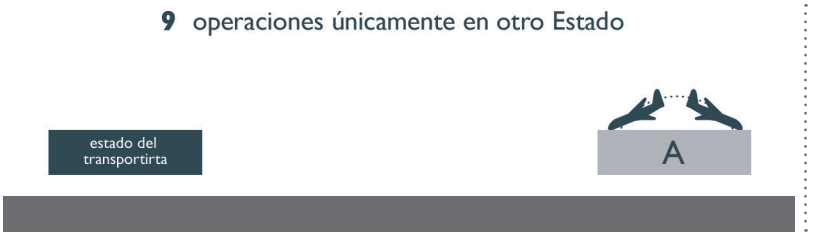
d. La octava y novena libertades se relacionan con el transporte de cabotaje

- **Octava libertad**: también llamada de "cabotaje consecutivo" es el derecho a transportar comercialmente personas o cosas entre dos o más puntos situados dentro del territorio de otro Estado, pero solamente respecto de vuelos iniciados en el país de origen de la empresa aérea.



Por ejemplo, un vuelo Madrid – Nueva York – Chicago – Nueva York – Madrid. Para que una empresa aérea española pueda transportar pasajeros desde Nueva York a Chicago y viceversa, se requiere que España haya obtenido por parte de EE.UU. la octava libertad.

- **Novena libertad**: también llamada de "cabotaje autónomo", es el derecho a transportar comercialmente personas o cosas entre dos o más puntos situados dentro del territorio de otro Estado, en vuelos no iniciados en el país de origen de la empresa aérea.



Por ejemplo, un vuelo Londres - Edimburgo. Para que una empresa aérea española pueda transportar pasajeros entre ambas ciudades, se requiere que España haya obtenido por parte del Reino Unido la novena libertad.

El Convenio de Chicago de 19 Anexos que establecen los privilegios y restricciones de todos los Estados contratantes (191 en la actualidad) y proporcionan regulación internacional para la adopción de normas internacionales y métodos recomendados para el transporte aéreo. El Convenio reconoce el principio de que todo Estado tiene soberanía plena y exclusiva en el espacio aéreo sobre su territorio y establece que ningún servicio aéreo internacional no programado puede operar sobre o dentro de un territorio de un estado contratante sin su consentimiento previo. En nuestro caso nos centraremos en los siguientes:

- Anexo 1: Licencias al personal.
- Anexo 2: Reglamento del aire.
- Anexo 3: Servicio meteorológico para la navegación aérea internacional.
- Anexo 4: Cartas aeronáuticas
- Anexo 5: Unidades de medida que se emplearán en las operaciones aéreas y terrestres
- Anexo 6: Operación de aeronaves
- Anexo 7: Marcas de nacionalidad y de matrícula de las aeronaves.
- Anexo 8: Aeronavegabilidad.
- Anexo 9: Facilitación.
- Anexo 10: Telecomunicaciones aeronáuticas.
- Anexo 11: Servicios de tránsito aéreo.
- Anexo 12: Búsqueda y salvamento
- Anexo 13: Investigación de accidentes e incidentes de aviación.
- Anexo 14: Aeródromos.
- Anexo 15: Servicios de información aeronáutica
- Anexo 16: Protección del medio ambiente.
- Anexo 17: Seguridad: Protección de la aviación civil internacional contra los actos de interferencia ilícita.
- Anexo 18: Transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea.

- Anexo 19: Sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS).

Con todo ello, los fines y objetivos de la OACI son desarrollar los principios y técnicas de la navegación aérea internacional y fomentar la planificación y el desarrollo del transporte aéreo internacional.

E. Agencia Europea De Seguridad Aérea (EASA)

EASA fue creada en virtud del Reglamento (CE) nº 1592/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, derogado y substituido por el Reglamento (CE) nº 216/2008.

La Agencia promueve los niveles comunes más elevados de seguridad y de protección del medio ambiente en la aviación civil en Europa y en el mundo. Constituye la piedra angular de un nuevo sistema normativo que instaura un mercado único europeo en el sector aeronáutico.

Entre las competencias de la Agencia cabe mencionar:

- el asesoramiento especializado a la UE a la hora de elaborar nueva legislación;
- la aplicación y supervisión de las normas de seguridad, incluida la realización de inspecciones en los Estados miembros;
- la homologación de aeronaves y sus componentes, así como la aprobación de organizaciones implicadas en el diseño, fabricación y mantenimiento de productos aeronáuticos;
- el análisis e investigación sobre seguridad;

F. Unión Europea

La Unión Europea ha asumido de forma progresiva responsabilidades en materias relacionadas con el transporte aéreo. Regula aspectos relacionados con asuntos económicos, de seguridad operacional (aeronaves, productos, organizaciones que los operan, mantienen, diseñan y fabrican, y licencias a personas relacionadas), de seguridad contra actos de interferencia ilícita, navegación aérea, medioambiente, fomento de la industria aeronáutica con sede en territorio europeo, como es el caso del consorcio AIRBUS en el que participan como países integrantes: Alemania, Francia, Gran Bretaña y Española, y de derechos de los pasajeros, entre otros.

Así, ha desarrollado instituciones como la Agencia Europea de Seguridad Aérea que ya hemos visto, y ha desarrollado e implantado regulaciones como las tendentes a implantar el Cielo Único Europeo[2], las normas básicas de seguridad operacional y las relativas a la protección medioambiental frente a la contaminación derivada del transporte aéreo. Además, negocia en nombre de los Estados Miembros convenios económicos con terceros países para el establecimiento de rutas aéreas, entre otras tareas.

La expresión **cielos abiertos** hace referencia al mantenimiento de acuerdos bilaterales o multilaterales de transporte aéreo civil y/o militar según los cuales:

2 España como miembro de la Unión Europea participa en los proyectos europeos que esta organización desarrolla en materia de aviación civil. Por ejemplo: la Liberalización del espacio aéreo comunitario. La cual regula el que cualquier compañía aérea con bandera de cualquiera de los estados miembros pueda operar vuelos internos o domésticos en un país distinto al que pertenece u operar vuelos internacionales entre dos países distintos al del que la compañía aérea pertenece.

TOME NOTA

Todos estos organismos, convenciones, asociaciones o conferencias tienen como fin último el de regular y/o aconsejar sobre la navegación aérea y el establecimiento y uso de sus infraestructuras, con fines civiles (comerciales o no). Dichas normas pueden ser tanto de origen nacional (esto es, adoptadas unilateralmente por cada Estado), como de origen internacional (esto es, surgidas de acuerdos bilaterales o multilaterales entre varios Estados o de organizaciones constituidas por éstos, como la Organización de Aviación Civil Internacional), siendo este último tipo de normas aeronáuticas muy numerosas y relevantes por el frecuente alcance supranacional de los vuelos.

- En el caso de los tratados civiles, se liberalizan los mercados del transporte aéreo de los países firmantes y se minimiza la intervención gubernamental en los servicios de pasajeros, carga y combinados ya sean regulares o chárter.
- En el caso de los militares, se establece un régimen que controle los vuelos oficiales.

2. ENTIDADES Y EMPRESAS PRESENTES EN UN AEROPUERTO

2.1 Funciones

El aeropuerto es una empresa que básicamente consiste en un conjunto de pistas, instalaciones y servicios donde se manejan pasajeros y/o carga, en la que, por diversos motivos de tipo jurídico, comercial o histórico, la forma de propiedad del mismo y las responsabilidades en cuanto a gestión, operación aeroportuaria y otros servicios muy ligados al aeropuerto, pueden variar completamente de un país a otro e incluso dentro de un mismo país.

Independientemente de la diversidad expresada anteriormente, lo que sí es competencia de cada Estado es la estructuración de la Aviación Civil dentro de su territorio. Se pueden establecer las siguientes modalidades de gestión:

A. Propiedad Pública

La propiedad de los aeropuertos pertenece al correspondiente Organismo de Aviación Civil del Estado, que a su vez estará englobado dentro de algún ministerio, son por tanto propiedad estatal y gestionada directamente por dicho organismo.

Un caso particular de propiedad estatal es aquel en el que los estados han constituido un ente autónomo para la gestión aeroportuaria en el que no sólo recae la propiedad de los aeropuertos, sino todo lo relacionado con la responsabilidad en cuanto a gestión y operación de los mismos, como es el caso de AENA.

La propiedad de los aeropuertos puede pertenecer también a algún gobierno regional o municipal, existiendo para su gestión y operación diversas modalidades, a través de comisiones, gobiernos, departamentos aeronáuticos, etc. de dichos gobiernos

regionales o locales. Ejemplo de este modelo: muy extendido en Estados Unidos y en algunos países europeos, como Francia y Alemania.

B. Propiedad Privada

Gran número de aeropuertos pequeños, como los utilizados por aeroclubs o por la Aviación General son de propiedad privada, correspondiendo al propietario la gestión y operación. Ejemplo: BAA (Bristish Airport Authority), nació en 1966 como una especie de Aena, y se privatizó en 1987.

C. Propiedad mixta pública y privada

Aeropuertos en que la propiedad está divida entre los sectores públicos y privado. Ejemplos:

- Algunos aeropuertos de Italia, donde una parte de la propiedad corresponde a Alitalia, antigua compañía aérea italiana de origen público y privatizada en la actualidad.
- Aeropuerto de Zúrich: mezcla entre el gobierno cantón de Zúrich y una compañía privada.

Independiente de la política adoptada por el país como modelo de propiedad y gestión de los aeropuertos, el Estado sigue siendo el responsable de los siguientes aspectos:

- Control del desarrollo de la estructura de los aeropuertos nacionales.
- Otorgamiento de licencias a aeropuertos y al personal de aviación civil
- Creación del correspondiente marco legislativo y reglamentario aplicable a la concesión de licencias.
- Funcionamiento de sistema nacional de circulación aérea.
- Negociación de derechos de tránsito con otros Estados.
- Coordinación entre las aviaciones civil y militar.
- Investigación de los accidentes de aeronaves.

2.2 Actividades

En cuanto a las actividades que las entidades y empresas que prestan sus servicios en los aeropuertos españoles debemos diferenciar entre aquellas entidades que gestionan los aeropuertos y las empresas que prestan sus servicios en dichos aeropuertos.

En cuanto a lo que el ente gestor se trata, en nuestro caso AENA, desde un punto de vista operacional, las actividades las agruparemos:

- **Lado aire**: operaciones en el área de movimiento, orientadas al avión.
- **Lado tierra**: operaciones en la zona de edificios terminales orientadas al pasajero y su equipaje.

A. Actividades de AENA en el lado aire

- Seguridad aeronáutica en el área de movimiento

- SEI. (Servicio de Extinción de Incendios)
- Erradicación de fauna
- Provisión y mantenimiento de las superficies del área de movimiento, que incluyen inspecciones y limpieza de la misma.
- Provisión y mantenimiento de señalización e iluminación, sistema de guiado a los puestos de estacionamiento de las plataformas.
- Control del movimiento en la plataforma tanto de aeronaves como de vehículos.
- Asistencia en tierra a la aeronave, pasajeros, equipaje y carga
- Estacionamiento de aeronaves
- Procedimientos de operación en condiciones meteorológicas adversas, que incluyen:
  - Eliminación de la nieve, y notificación del estado de la misma
  - Procedimiento de operación para aeronaves y vehículos por causa de visibilidad reducida.
- Evaluación de la eficacia del frenado en las pistas y medición del espesor de la capa de agua.
- Procedimiento del traslado de aeronaves inutilizadas
- Mantenimiento de la capacidad del área de movimiento: acciones preventivas y correctivas de plataformas, calles de rodaje y pistas, en fechas y horarios que menos afecten a la operación.
- Adopción de medidas orientadas a minimizar los efectos del aeropuerto sobre el entorno local, protegiendo el medio ambiente:
  - Disminuyendo el ruido de las aeronaves
  - Evitando vertidos incontrolados: anticongelantes, combustibles, grasas, líquidos hidráulicos.
- Conservando el ecosistema
- Eliminación de obstáculos
- Provisión de datos sobre el aeródromo.

B. Actividades de AENA en el lado tierra

En las actividades operacionales en lado tierra hay un fuerte componente de servicio al pasajero y a la carga, que se debe compaginar con una componente comercial. Se incluyen:

- Control y organización del movimiento de los pasajeros en el edificio Terminal.
  - Flujos pasajeros de salida.
  - Flujos pasajeros de llegada.
- Control y organización de la asignación de medios. UCA (Sistema Uso Compartido). Mostrador facturación, puerta de embarque, sala de embarque y cinta recogida de equipaje.
- Control y organización del movimiento del modo de transporte terrestre.

- Tratamiento automatizado del equipaje (SATE).
- Servicio del Información al Público.
- Mostradores, atención telefónica, monitores, señalización, …
- Seguridad aeroportuaria.
  - Inspección contra actos ilícitos, controles de inmigración, aduanas, …
- Seguridad aeronáutica.
- Protección contra accidentes, incendios y catástrofes.
- Asistencia a la mercancía.

Además de todas las actividades enumeradas en el lado aire y en el lado tierra, propias del ente Aeroportuario y las que corresponden a Sistema de Circulación Aérea, cabe considerar los prestados por las Compañías Aéreas. los servicios de Sanidad Exterior, Handling, Suministro de Combustible, Agencias de Mayordomía y Limpieza de Aviones, Correos, Compañías de Telecomunicaciones, Cambio de moneda, Banca, Información Turística y de Hoteles, Alquiler de Autos, Cafeterías y Restaurantes, Tiendas, etc.

C. Actividades de empresas de handling

La actividad de handling, puede definirse como el conjunto de actividades que se realizan en los aeropuertos relacionados con la asistencia que se presta a la aeronave, en la rampa, a los pasajeros, mercancía y correo. Estas actividades, definidas según la normativa europea, son:

- **Bloque I: Handling de pasajeros**:
  - Asistencia administrativa en tierra y supervisión.
  - Asistencia a pasajeros.
  - Asistencia de transporte en superficie.
- **Bloque II: Handling de rampa**:
  - Asistencia administrativa en tierra y supervisión.
  - Asistencia de equipajes.
  - Asistencia de operaciones en pista.

TOME NOTA

En numerosas ocasiones, el servicio de handling puede prestarlo el propio aeropuerto por medio de personal a su cargo, pero en la actualidad es más frecuente que se ocupen del handling empresas especializadas en este tipo de tareas..

- Asistencia de limpieza.
- Asistencia de mayordomía o catering.
- Asistencia de combustible y lubricantes.
- Asistencia de mantenimientos en línea.
- Asistencia operaciones de vuelo y administración de la tripulación.

- **Bloque III: Handling de carga:**
  - Asistencia administrativa en tierra y supervisión.
  - Asistencia a la carga y correo.

Estas empresas, **independientes** del aeropuerto donde desarrollan su actividad, son comúnmente denominadas **agentes de handling** y obtienen una concesión de la autoridad competente para prestar sus servicios en el aeropuerto, o bien son contratadas a tal efecto por las compañías aéreas, mientras que las entidades que administran y gestionan los aeropuertos pueden llegar a desligarse casi por completo de la asistencia en tierra.

De acuerdo con el tipo de prestación que se realice y por parte de que empresa se pueden distinguir las siguientes formas:

- **Autohandling**: Este tipo de asistencia se realiza a los vuelos de una compañía aérea con sus propios medios humanos y técnicos.
- **Handling subcontratado**: Este tipo de asistencia se lleva a cabo por empresas u operadores de handling, autorizadas para realizar este servicio.
- **Handling mixto**: Es una combinación de ambas.

La aceptación, por parte un agente de handling, de una petición de handling en cualquier aeropuerto de ámbito europeo, será interpretada como una aceptación, por parte de dicho agente, de los procedimientos contenidos en el presente capítulo, obligando al personal pertinente a adherirse siempre a las normativas correspondientes, en cuanto a la seguridad de las operaciones de tierra y a la política de la compañía tal y como se refleja en el Manual de Operaciones de la compañía aérea a ser asistida.

2.3 Servicios

Al igual que en las “actividades” que se prestan en un aeropuerto en este apartado dedicado a los “servicios”, vamos a diferenciar

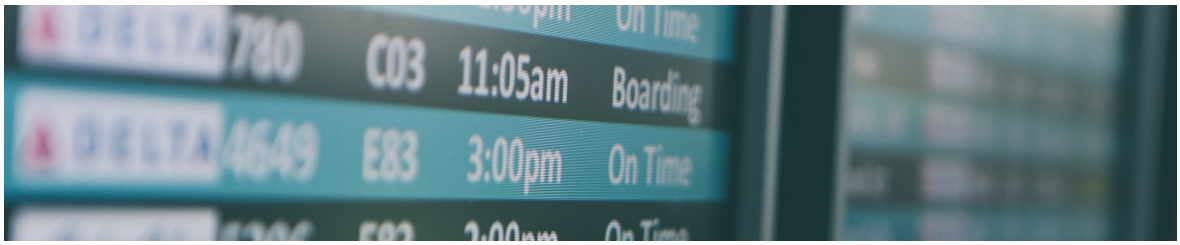
aquellos prestados por el ente gestor aeroportuario, de los prestados por las empresas que prestan sus servicios en los aeropuertos.

Para poder realizar todas estas actividades, el aeropuerto debe disponer de los correspondientes servicios, y de forma resumida son:

Servicios aeroportuarios esenciales	
Búsqueda y Salvamento	Mantenimiento Áreas Movimiento
Búsqueda y Salvamento	Mantenimiento y limpieza de edificios
S.E.I.	Aduanas
Comunicaciones	Inmigración
Meteorología	Sanidad
Seguridad Aérea	Emisiones (ruido y gases)
Información Aeronáutica	Flora y Fauna
Control de Tránsito Aéreo	Medicina Aeroportuaria

Otros servicios que afectan a la regularidad y muy ligados al handling:

Servicios aeroportuarios que afectan a la regularidad	
Estacionamiento	UCA
Remolque y desatraque	Carga Aérea y Catering
Pasarelas	Hangares
Carga y descarga	Suministro de combustible
SATE e Hipódromos	Agua potable
Limpieza interior de aeronaves	Residuos aeronáuticos y urbanos
SIP (Megafonía, monitores)	400 HZ. Ground Power Supply. GPU.
Control de Tránsito Aéreo	Medicina Aeroportuaria



TOME NOTA

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

Por último, se resumen los que afectan a la economía.

Servicios aeroportuarios comerciales	
Mostradores de facturación	Bancos y oficinas de cambio
Duty Free	Correos
Tiendas	Transportes Públicos
Restauración	Parkings públicos
Hoteles	Alquileres de coches
Almacenes Logísticos	Telefonía
SIP (Megafonía, monitores)	400 HZ. Ground Power Supply. GPU.
Salas VIP	Zonas de ocio

Haciendo especial hincapié en el servicio que ofrecen los agentes de handling procederemos de diferenciarlos según diferentes criterios:

A. Por el lugar donde se producen

En un aeropuerto, desde el punto de vista de las Operaciones Aeroportuarias, se pueden distinguir dos partes: **LADO AIRE Y LADO TIERRA**.

La diferenciación entre ambas partes viene fundamentalmente derivada de las distintas funciones que en cada lado se realizan. Se puede decir que cada lado tiene un tipo de cliente diferente, al que se presta atención según sus necesidades.

B. Por el destinatario

Mientras en el LADO AIRE el cliente son las AERONAVES y todo se mueve alrededor de lo que éstas necesitan, en el LADO TIERRA los clientes son los PASAJEROS, equipajes y carga, previa al embarque o posterior al desembarque en las aeronaves; y todas las actividades se dirigen a satisfacer sus necesidades.

Aunque la separación entre el lado tierra y el lado aire está claramente diferenciada, puede ocurrir que un edificio determinado se encuentre en un aeropuerto en el lado tierra y otro en el lado

aire. Por ejemplo, la torre de control del tráfico aéreo en algunos aeropuertos está integrada en el Terminal de pasajeros, y en otros es un edificio independiente situado en el lado tierra o incluso formando parte del lado aire. No obstante, por su misión se la considera parte integrante del lado aire, aunque físicamente no sea así.

<table>
<tr><td rowspan="6">Lado Tierra</td><td rowspan="3">Área Terminal</td><td colspan="2">Terminal de pasajeros</td><td rowspan="6">Venta de billetes
Facturación y embarque
Restauración y tiendas
Inmigración y aduanas
Bancos y oficinas de cambio, etc.
Alquiler de coches
Transporte público
Aparcamientos de coches
Paradas de taxi y bus
Terminal de carga
Hangar de mantenimiento
Empresas de catering</td></tr>
<tr><td colspan="2">Terminal de carga</td></tr>
<tr><td colspan="2">Otros edificios</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Urbanización</td><td colspan="2">Vías de acceso</td></tr>
<tr><td colspan="2">Aparcamientos</td></tr>
<tr><td colspan="3">Zona Industrial</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Lado Aire</td><td rowspan="3">Área de Movimiento</td><td rowspan="2">Área de maniobras</td><td>Área de aterrizaje</td><td rowspan="5">Guiado de aeronaves en tierra
Estacionamiento
Traslado de pasajeros
Handling de aeronaves
Suministro de combustible
Mantenimiento de aviones
Limpieza de aeronaves
Carga y descarga
Gestión de residuos aeronáuticos
Mantenimiento campo de vuelo
Fauna y flora
Comunicaciones
Meteorología
Información aeronáutica
Control de tráfico aéreo
Extinción de incendios
Medicina aeroportuaria</td></tr>
<tr><td>Área de rodadura</td></tr>
<tr><td colspan="2">Plataforma</td></tr>
<tr><td colspan="3">Área de Seguridad</td></tr>
</table>

C. Por la actividad desempeñada

Los servicios de asistencia en tierra se clasifican en diez u once grupos o categorías, dependiendo de cómo se haga la clasificación y que se enumeran a continuación:

Número	Nombre del grupo de servicio de asistencia en tierra.
1	Asistencia administrativa en tierra y supervisión.
2	Asistencia de pasajeros y equipajes.
3	Asistencia de carga y correo.
4	Asistencia de operaciones en pista.
5	Asistencia de limpieza y servicio a la aeronave.
6	Asistencia de mayordomía (catering).
7	Asistencia de combustible y lubricante.
8	Asistencia de mantenimiento en línea.
9	Asistencia de transporte en superficie.
10	Asistencia de operaciones en vuelo y administración de la tripulación.

a. La asistencia administrativa en tierra y la supervisión comprenden

Generalidades

- Establecimiento de garantía o depósito para facilitar las actividades del Transportista.
- Actuar como enlace con las autoridades locales.
- Indicar que la Compañía Asistente actúa como Agente de Asistencia en Tierra para el Transportista.
- Informar de los movimientos de los aviones del Transportista a todos los interesados.

Desembolsos

- Pagar en nombre del Transportista todas las tasas del aeropuerto, aduana, policía, etc. Relacionados con los servicios prestados.
- Pagar en nombre del Transportista gastos tales como alojamiento, transporte, mayordomía.
- Pagar en nombre del Transportista la compensación por la no aceptación al vuelo.

Facilitación de espacio

- Proporcionar espacio de oficina para los representantes del Transportista.

b. Asistencia de Pasajeros y Equipajes

Generalidades

- Informar a los pasajeros y/o público sobre la hora de llegada y/o salida de los aviones del Transportista y del transporte de superficie.