



### SUMARIO

#### Secretaría General de la Comunidad Andina

|   | Pág. |
|---|------|
| <b>Resolución 1381.-</b> Disposición Técnica para la transmisión de datos estadísticos de transporte aéreo sobre calidad y cumplimiento del servicio, con base en los derechos y deberes de los usuarios, transportistas y operadores ..... | 1    |

### RESOLUCION 1381

#### Disposición Técnica para la transmisión de datos estadísticos de transporte aéreo sobre calidad y cumplimiento del servicio, con base en los derechos y deberes de los usuarios, transportistas y operadores

LA SECRETARIA GENERAL DE LA COMUNIDAD ANDINA,

VISTOS: El Capítulo IV del Acuerdo de Cartagena; la Decisión 619 y la Decisión 650 de la Comisión relativa a Estadísticas Comunitarias sobre el Transporte Aéreo; y la Resolución 1271 de la Secretaría General de la Comunidad Andina.

CONSIDERANDO: Que la Decisión 650 establece que los Países Miembros se comprometen a elaborar y transmitir estadísticas comunitarias sobre la prestación de los servicios de transporte aéreo internacional, regulares y no regulares, de pasajeros, carga y correo, separadamente o en combinación realizados en sus respectivos territorios; así como, otros aspectos relacionados con la infraestructura;

Que en diversas reuniones del grupo de trabajo compuesto por expertos gubernamentales en estadísticas de transporte aéreo, efectuadas desde el mes de enero de 2006, se analizaron los conceptos, descripciones, nomenclaturas y códigos necesarios, para que los Servicios Nacionales de los Países Miembros pudieran recopilar los datos y elaborar los resultados de conformidad con lo establecido en la Decisión 650;

Que el artículo 5 de la Decisión 650, faculta a la Secretaría General para que, teniendo en cuenta la opinión técnica del grupo de expertos en estadísticas de transporte aéreo, mediante Resolución, establezca las variables, definiciones, clasificaciones, mecanismos y plazos de transmisión de los conjuntos de datos señalados en el artículo 4;

Que mediante la Resolución 1271 la Secretaría General adoptó las Disposiciones Técnicas para la transmisión de datos estadísticos de transporte aéreo correspondientes a los literales A, B y C del referido artículo 4;

Que de acuerdo con lo señalado en el literal D del mencionado artículo 4 de la Decisión 650, corresponde desarrollar el conjunto de datos sobre la calidad y cumplimiento del servicio de transporte aéreo;

Que los expertos gubernamentales en estadísticas de transporte aéreo, en la novena reunión realizada los días 03 al 05 de agosto de 2009, manifestaron la opinión favorable sobre el contenido de la presente Resolución;

Que el Comité Andino de Estadística en su XI Reunión extraordinaria realizada el 2 de diciem-



bre de 2009, recomendó la adopción de la Disposición Técnica para la transmisión de datos estadísticos sobre calidad y cumplimiento del servicio de transporte aéreo;

#### RESUELVE:

**Artículo 1.-** Adoptar la Disposición Técnica para la Transmisión de Datos Estadísticos de Transporte Aéreo sobre calidad y cumplimiento del servicio, con base en los derechos y deberes de los usuarios, transportistas y operadores, contenida en el Anexo de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Las Autoridades de Aeronáutica Civil de los Países Miembros: Dirección General de Aeronáutica Civil de Bolivia, Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia, Dirección General de Aviación Civil de Ecuador, y la Dirección General de Aeronáutica Civil de Perú, serán las responsables de transmitir los resultados estadísticos.

**Artículo 3.-** Los resultados previstos en la presente Resolución deberán ser transmitidos en forma mensual dentro de los 60 días calenda-

rio, posteriores al período de referencia de la información.

**Artículo 4.-** Los Servicios Nacionales de Estadística, mencionados en el artículo 2, deberán poner en conocimiento de la Secretaría General, antes de su puesta en vigencia, los nuevos códigos y sus notas explicativas, para actualizar las “tablas referenciales” que se mencionan en el Anexo, relativas al:

- a) Registro de los nuevos aeropuertos internacionales y
- b) Registro de los nuevos designadores de empresas explotadoras de aeronaves.

**Artículo 5.-** La presente Resolución entrará en vigencia en el plazo de 60 días calendario, a partir de su publicación en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena.

Dada en la ciudad de Lima, Perú, a los doce días del mes de noviembre del año dos mil diez.

ADALID CONTRERAS BASPINEIRO  
Secretario General a.i.

### ANEXO

#### Disposición Técnica para la transmisión de datos estadísticos de transporte aéreo sobre calidad y cumplimiento del servicio, con base en los derechos y deberes de los usuarios, transportistas y operadores

#### Contenido

|  | Pág. |
|--|------|
| I. Objetivo  | 4    |
| II. Definiciones   | 4    |
| III. Datos que deberán transmitir los servicios nacionales   | 5    |
| IV. Responsables de la transmisión de los datos estadísticos | 5    |
| V. Procedimientos del envío de información                   | 5    |
| V.1 Procedimientos del envío de los datos                    |      |
| V.1.1 Nombres de los archivos de datos                       |      |
| a) Archivo .zip  |      |
| b) Archivo .txt  |      |
| V.1.2 Estructura del registro de los archivos de datos       |      |
| a) Archivo de las variables                                  |      |
| b) Descripción de los campos del dato                        |      |
| VI. Plazos para la transmisión de los archivos de datos      | 11   |



|   |    |
|---|----|
| VII. Validación y consistencia de datos                   | 12 |
| VIII. Tablas para la aplicación de la Disposición Técnica | 14 |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Tabla 1: Códigos ISO-Alpha-2 | 14 |
|------------------------------|----|

|  |    |
|--|----|
| Tabla 2: Equivalencias de códigos de demora IATA-CAN | 17 |
|--|----|

Tablas referenciales:

Designadores de Empresas Explotadoras de Aeronaves de Entidades Oficiales y de Servicios Aeronáuticos – Doc. 8585.

Aeropuertos Internacionales contenidos en el Manual de Indicadores de Lugar – Doc. 7910.



## I. Objetivo

Elaborar diseños de registro y transmisión electrónica de los datos estadísticos de transporte aéreo sobre calidad y cumplimiento del servicio, con base en los derechos y deberes de los usuarios, transportistas y operadores, conjunto de datos D del artículo 4, detallados más adelante en términos de variables, en cumplimiento del Artículo 5 de la Decisión 650, está basado en las consideraciones analizadas en las reuniones del Grupo de Expertos Gubernamentales en Estadísticas de Transporte Aéreo.

## II. Definiciones

Para efectos de la presente disposición técnica, se entenderá por:

- 1) **Aeropuerto internacional:** Aeropuerto de entrada o salida designado para los servicios aéreos internacionales, donde se llevan a cabo los trámites de aduana, migración, sanidad pública, reglamentación veterinaria y fitosanitaria y procedimientos similares.
- 2) **Cancelación de vuelo:** Vuelo no realizado de conformidad al itinerario aprobado por la autoridad aeronáutica..
- 3) **Equipaje facturado o registrado:** Aquel equipaje de cuya custodia se hace cargo exclusivo el transportista y por el que se ha emitido un talón de equipaje.
- 4) **Sobreventa (overbooking):** Práctica que se presenta cuando, en un vuelo regular, el número de pasajeros con billete expedido con reserva confirmada que se presentan para embarcar dentro del tiempo límite señalado sobrepasa el número de asientos ofrecidos que dispone el avión.
- 5) **Demora del vuelo:** Cuando hay una diferencia de más de 15 minutos entre el momento en que la aeronave es remolcada y apartada de la puerta de embarque o en que la misma inicia desde su puesto de estacionamiento el rodaje para el despegue, y el horario programado y publicado para ese vuelo.
- 6) **Motivos de la demora y cancelaciones de vuelos:** Referido a las estadísticas de cumplimiento de itinerario:
  - a) Operacionales: Todas las actividades que requiere el vuelo y que están bajo la responsabilidad de la línea aérea incluyendo sus consecuencias. Se excluyen aquellas de carácter técnico.
  - b) Técnicos: Deficiencia en el equipo de vuelo y/o procedimientos de mantenimiento.
  - c) Incontrolables: Condiciones meteorológicas, huelga, obstrucción de las pistas, intervención de autoridades policiales, migración, aduanas y sanidad.
  - d) Aeropuerto y tránsito aéreo: Problemas en los sistemas y servicios aeronáuticos de comunicaciones, tránsito aéreo y aeropuertos (AGA, RAC y COM).

A través de la IATA, las líneas aéreas han establecido un sistema de 99 códigos para identificar con precisión los motivos de demoras. En la tabla 2, se muestra la equivalencia en los cuatro motivos identificados para la transmisión de datos estadísticos.



### III. Datos que deberán transmitir los servicios nacionales

Se deberán transmitir aquellos datos establecidos en la Decisión 650 “Estadísticas comunitarias sobre el transporte aéreo” relativos al conjunto de datos D del artículo 4, sobre la calidad y cumplimiento del servicio, con base en los derechos y deberes de los usuarios, transportistas y operadores, y aquellos que por recomendación de los expertos gubernamentales en estadísticas de transporte aéreo, se establezcan mediante Resolución de la Secretaría General.

### IV. Responsables de la transmisión de los datos estadísticos

La Secretaría General de la Comunidad Andina (SECRETARIA GENERAL) asignará un nombre de usuario y contraseña, al responsable de cada País Miembro, de la transmisión de los archivos de datos estadísticos de transporte aéreo sobre la calidad y cumplimiento del servicio, con base en los derechos y deberes de los usuarios, transportistas y operadores. .

El responsable debe ingresar a una dirección electrónica que será proporcionada por la SECRETARIA GENERAL, donde indicará sus respectivos datos de acceso (nombre de usuario y contraseña), y una vez identificado deberá ingresar a la opción que permite cargar el archivo de datos (.zip) a transmitir.

El archivo de datos transmitido pasará por un proceso de validación según los lineamientos establecidos para el tema estadístico.

### V. Procedimientos del envío de información

#### V.1 Procedimiento del envío de los datos

##### V.1.1 Nombres de los archivos de datos

###### a) Archivo (.zip)

La información será remitida en un archivo con formato comprimido (.zip) el cual contendrá “2” archivos planos en formato texto (.txt)

El nombre de este archivo (.zip), debe ser nombrado de la manera siguiente:

***PPTTTQAAAACCS.zip***

*Donde:*

PP: Dos caracteres para representar la sigla del país que reporta (BO, CO, EC y PE) - (Siguiendo la nomenclatura ISO-Alpha-2)  
TTT: Tres dígitos para indicar el tema que se reporta (Transporte aéreo 543)  
QQ: Dos dígitos para el período que se reporta (01,02, 03,04.....12)  
AAAA: Cuatro dígitos para el año que reporta (2008, 2009, etc.)  
CCS: Tres caracteres para determinar el conjunto de datos o subtema (CCS: conjunto de datos D, relativo a la calidad y cumplimiento de servicio)

###### b) Archivo .txt

Cada archivo plano debe ser nombrado de la misma manera que el archivo (.zip), añadiendo tres caracteres que indican la naturaleza del archivo Quejas: QUE y Cumplimiento de itinerario: CUI, asignándole la extensión (.txt).



**PPTTTQAAAAACCSQUE.txt**  
**PPTTTQAAAAACCSCUI.txt**

Donde:

PP: Dos caracteres para representar la sigla del país que reporta (BO, CO, EC y PE) - (Siguiendo la nomenclatura ISO-ALPHA-2).  
 TTT: Tres dígitos para indicar el tema que se reporta (Transporte aéreo 543).  
 QQ: Dos dígitos para el periodo que se reporta (01,02,03,04.....12)  
 AAAA: Cuatro dígitos para el año que reporta (2008, 2009, etc.)  
 CCS: Tres caracteres para determinar el conjunto de datos o subtema (CCS: conjunto de datos D, relativo a la calidad y cumplimiento de servicio).  
 SSS: Tres caracteres para determinar el subtema o naturaleza del archivo, así:  
 QUE: Corresponde al archivo de quejas y  
 CUI: Corresponde al archivo de cumplimiento de itinerario.

**Ejemplo:** Colombia (**CO**- codificación del país) reporta los datos para el tema **543** (transporte aéreo); para el período **05** (mes); correspondiente al año **2008**; del subtema **CCS** (calidad y cumplimiento de servicio). En ese caso, Colombia remitirá el archivo comprimido con la siguiente nomenclatura: **CO543052008CCS.zip**, el cual contiene dos archivos de texto plano.

De manera gráfica:

| PP   |   | TTT  |   |   | QQ      |   | AAAA |   |   |   | CCS     |   |   |
|------|---|------|---|---|---------|---|------|---|---|---|---------|---|---|
| País |   | Tema |   |   | Período |   | Año  |   |   |   | Subtema |   |   |
| C    | O | 5    | 4 | 3 | 0       | 5 | 2    | 0 | 0 | 8 | C       | C | S |

Siguiendo con el desarrollo del ejemplo, los archivos planos se nombrarán de la forma, **PPTTTQAAAAACCSQUE.txt** o **PPTTTQAAAAACCSCUI.txt** es decir:

**CO543052008CCSQUE.txt** que corresponde al archivo que contiene los datos estadísticos de las quejas, y

**CO543052008CCSCUI.txt** que corresponde al archivo que contiene los datos estadísticos de cumplimiento de itinerario.

De manera gráfica:

| PP   |   | TTT  |   |   | QQ      |   | AAAA |   |   |   | CCS     |   |   | SSS   |   |   |
|------|---|------|---|---|---------|---|------|---|---|---|---------|---|---|-------|---|---|
| País |   | Tema |   |   | Período |   | Año  |   |   |   | Subtema |   |   | Datos |   |   |
| C    | O | 5    | 4 | 3 | 0       | 5 | 2    | 0 | 0 | 8 | C       | C | S | Q     | U | E |

  

| PP   |   | TTT  |   |   | QQ      |   | AAAA |   |   |   | CCS     |   |   | SSS   |   |   |
|------|---|------|---|---|---------|---|------|---|---|---|---------|---|---|-------|---|---|
| País |   | Tema |   |   | Período |   | Año  |   |   |   | Subtema |   |   | Datos |   |   |
| C    | O | 5    | 4 | 3 | 0       | 5 | 2    | 0 | 0 | 8 | C       | C | S | C     | U | I |

### V.1.2 Estructura del registro de los archivos de datos

Se debe utilizar el tabulador (representado en este documento con el símbolo →) como separador de campos al generar los archivos en formato de texto (.txt), y sin cabeceras (título de las columnas).



**a) Archivo de las variables**

**i. Archivo de datos estadísticos de las quejas - QUE**

El presente archivo cubre las estadísticas sobre las quejas por los servicios de transporte regular, limitado a vuelos internacionales de pasajeros.

| CAMPO | CONTENIDO            | TIPO     | LONGITUD | FORMATO       |
|-------|----------------------|----------|----------|---------------|
| 1     | Línea aérea          | Caracter | 3        | Código OACI   |
| 2     | Pasajeros            | Numérico | 7        | Número entero |
| 3     | Quejas demoras       | Numérico | 4        | Número entero |
| 4     | Quejas cancelaciones | Numérico | 4        | Número entero |
| 5     | Quejas sobreventa    | Numérico | 4        | Número entero |
| 6     | Quejas equipaje      | Numérico | 4        | Número entero |
| 7     | Quejas reserva       | Numérico | 4        | Número entero |
| 8     | Quejas otras         | Numérico | 4        | Número entero |

**ii. Archivo de datos estadísticos del cumplimiento de itinerario -CUI**

En el presente archivo se reportan los registros que contienen la información referente a las causas del incumplimiento de itinerario.

Es de señalar, que se aplica solamente a los vuelos regulares internacionales de pasajeros en tráfico de salida.

| CAMPO | CONTENIDO  | TIPO     | LONGITUD | FORMATO       |
|-------|--|----------|----------|---------------|
| 1     | Línea aérea  | Caracter | 3        | Código OACI   |
| 2     | Aeropuerto   | Caracter | 4        | Código OACI   |
| 3     | Vuelos programados salidas                             | Numérico | 5        | Número entero |
| 4     | Vuelos cancelados salidas                              | Numérico | 4        | Número entero |
| 5     | Vuelos cancelados operacionales                        | Numérico | 4        | Número entero |
| 6     | Vuelos cancelados motivos técnicos                     | Numérico | 4        | Número entero |
| 7     | Vuelos cancelados motivos incontrolables               | Numérico | 4        | Número entero |
| 8     | Vuelos cancelados motivos aeropuertos y tránsito aéreo | Numérico | 4        | Número entero |
| 9     | Vuelos demorados salidas                               | Numérico | 5        | Número entero |
| 10    | Vuelos demorados motivos operacionales                 | Numérico | 4        | Número entero |
| 11    | Vuelos demorados motivos técnicos                      | Numérico | 4        | Número entero |
| 12    | Vuelos demorados motivos incontrolables                | Numérico | 4        | Número entero |



| CAMPO | CONTENIDO   | TIPO     | LONGITUD | FORMATO       |
|-------|---|----------|----------|---------------|
| 13    | Vuelos demorados motivos aeropuertos y tránsito aéreo | Númerico | 4        | Número entero |

A continuación se especificarán los campos, con los respectivos ejemplos, que hacen referencia a las variables acordadas.

**b) Descripción de los campos del dato**

**i. Archivo de datos estadísticos de las quejas - QUE**

**Campo 1. Línea aérea:** Se registrará la sigla de la línea aérea asignada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) publicadas en su Manual de *Designadores de Empresas Explotadoras de Aeronave de Entidades Oficiales y de Servicios Aeronáuticos* – Doc. 8585.

En el caso que no exista una sigla OACI para la identificación de la línea aérea, el país informante podrá hacer uso de códigos alfanuméricos propios de tres caracteres. En tal sentido, los países tendrán que enviar a SECRETARIA GENERAL una tabla que permita la decodificación de los mismos.

**Ejemplo:** Colombia reportando las salidas de vuelos de la línea aérea Avianca (Aerovías Nacionales de Colombia - S.A.), y con código de vuelo AVA:

**AVA**

**Campo 2. Pasajeros:** Se deberá registrar el número agregado de pasajeros internacionales movilizados por la línea aérea, todos aquellos pasajeros embarcados y desembarcados en los aeropuertos internacionales del país donde hay facilidades para que los pasajeros puedan presentar sus quejas.

**Ejemplo:** Continuando con el ejemplo anterior, el número de pasajeros que movilizó Avianca en el mes de mayo 2008 fue de 7200 pasajeros, el correcto registro sería el siguiente:

**AVA→7200**

**Campo 3. Quejas demoras:** Se anotará el número de quejas recibidas para las operaciones realizadas con más de 15 minutos de diferencia con relación a los itinerarios de conocimiento público durante la venta del vuelo.

**Ejemplo:** Siguiendo el caso anterior, Avianca presentó en el mes de mayo 12 quejas de pasajeros, por salir el vuelo con 15 minutos después de lo programado.

**AVA→7200→12**

**Campo 4. Quejas cancelaciones:** Se indicará el número de quejas recibidas para la cancelación de operaciones.

**Ejemplo:** Colombia registrando, en el mes de mayo 2008, 10 quejas por cancelación de vuelos, producidos por la línea aérea Avianca.

**AVA→7200→12→10**





**Campo 5. Quejas sobreventa:** Registrar el número de quejas recibidas de pasajeros que no han sido embarcados en el vuelo para el cual tienen su reserva confirmada.

**Ejemplo:** Colombia registrando 13 quejas de pasajeros por sobreventa de pasajes en el vuelo de Avianca, quienes ya contaban con su reserva confirmada.

AVA→7200→12→10→13

**Campo 6. Quejas equipaje:** Se indicará el número de quejas recibidas de pasajeros cuando el equipaje registrado ha sufrido demora, pérdida o avería.

**Ejemplo:** Continuando con el ejemplo anterior, asimismo, Avianca registró, 8 quejas de pasajeros por problemas con su equipaje.

AVA→7200→12→10→13→8

**Campo 7. Quejas reserva:** Se anotará el número de quejas recibidas por imperfecciones en el sistema de reserva, causando problemas al pasajero. Estas no incluyen sobreventas.

**Ejemplo:** Avianca registrando 2 quejas que por problemas en la reserva no son embarcados.

AVA→7200→12→10→13→8→2

**Campo 8. Quejas otras:** Se registrará todas las quejas que no se han podido clasificar debajo de los Campos 3 a 7, son aquellas quejas presentadas por asuntos desconocidos o no clasificables según los criterios anteriores.

**Ejemplo:** Avianca registra 4 quejas sobre información inadecuada para identificar la aeronave del operador efectivo.

AVA→7200→12→10→13→8→2→4

## ii. Archivo de datos estadísticos del cumplimiento de itinerario - CUI

**Campo 1. Línea aérea:** Se indicará la sigla de la línea aérea asignada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) publicadas en su Manual de *Designadores de Empresas Explotadoras de Aeronave de Entidades Oficiales y de Servicios Aeronáuticos* – Doc. 8585.

De no existir una sigla OACI para la identificación de la línea aérea, el país informante podrá hacer uso de códigos alfanuméricos propios de tres caracteres. En tal sentido, los países tendrán que enviar a SECRETARIA GENERAL una tabla que permita la decodificación de los mismos.

**Ejemplo:** Colombia reportando las salidas de vuelos de la línea aérea Avianca (Aerovías Nacionales de Colombia – S. A.).

AVA→

**Campo 2. Aeropuerto:** Se registrará la sigla del aeropuerto que reporta información de las causas de incumplimiento de itinerario, según codificación de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y publicadas en su Manual de Indicadores de Lugar – Doc. 7910.



**Ejemplo:** El aeropuerto donde se registra las causas del incumplimiento del itinerario de la línea aérea Avianca es el aeropuerto El Dorado de Bogotá.

AVA→SKBO

**Campo 3. Vuelos programados salidas:** Se reportará el número total de vuelos de salida programados por la línea aérea, para todos los vuelos internacionales regulares.

**Ejemplo:** Continuando con el ejemplo anterior, los vuelos programados de la línea aérea Avianca es de 50.

AVA→SKBO→50

**Campo 4. Vuelos cancelados salidas:** Se registrará el número total de vuelos de salida cancelados.

**Ejemplo:** De los 50 vuelos programados por línea aérea Avianca, cinco de ellos se cancelaron.

AVA→SKBO→50→5

**Campo 5. Vuelos cancelados motivos operacionales:** Se registrará el número total de vuelos de salida cancelados por responsabilidades de la aerolínea, en sus actividades de vuelo.

**Ejemplo:** De los 50 vuelos programados por línea aérea Avianca, uno de los vuelos se canceló por tripulación incompleta.

AVA→SKBO→50→5→1

**Campo 6. Vuelos cancelados motivos técnicos:** Se indicará el número total de vuelos que se cancelaron y no cumplieron con el itinerario por defectos de la aeronave y/o procedimientos de mantenimiento.

**Ejemplo:** De los 50 vuelos programados por línea aérea Avianca, dos de los vuelos se cancelaron por fallas de la aeronave.

AVA→SKBO→50→5→1→2

**Campo 7. Vuelos cancelados motivos incontrolables:** Se indicará el número total de vuelos de salida cancelados por problemas en condiciones meteorológicas, huelga, obstrucción de las pistas, intervención de autoridades policiales, migración, aduanas y sanidad.

**Ejemplo:** Avianca canceló un vuelo por remoción de hielo en las pistas.

AVA→SKBO→50→5→1→2→1

**Campo 8. Vuelos cancelados motivos aeropuertos y tránsito aéreo:** Se indicará el número total de vuelos de salida cancelados por problemas en los sistemas y servicios aeronáuticos de comunicaciones, tránsito aéreo y aeropuertos (AGA, RAC y COM).

**Ejemplo:** De los 50 vuelos programados por línea aérea Avianca, uno de los vuelos se canceló por cierre de la pista.

AVA→SKBO→50→5→1→2→1→1



**Campo 9. Vuelos demorados salidas:** Número total de vuelos de salida demorados.

**Ejemplo:** Avianca registró un total de 7 vuelos de salida demorados.

AVA→SKBO→50→5→1→2→1→1→7

**Campo 10. Vuelos demorados motivos operacionales:** Se indicará el número total de vuelos de salida demorados por responsabilidades de la aerolínea, en sus actividades de vuelo.

**Ejemplo:** Dos de los vuelos se demoraron por problemas en la clasificación del equipaje.

AVA→SKBO→50→5→1→2→1→1→7→2

**Campo 11. Vuelos demorados motivos técnicos:** Se registrará el número total de vuelos demorados y que no cumplieron con el itinerario por defectos de la aeronave y/o procedimientos de mantenimiento.

**Ejemplo:** Avianca reportó 3 vuelos demorados por cambio de avión (razones técnicas).

AVA→SKBO→50→5→1→2→1→1→7→2→3

**Campo 12. Vuelos demorados motivos incontrollables:** Se registrará el número total de vuelos demorados por problemas en condiciones meteorológicas, huelga, obstrucción de las pistas, intervención de autoridades policiales, migración, aduanas y sanidad.

**Ejemplo:** Avianca informa que una demora por condiciones climáticas de remoción de hielo y nieve de las pistas.

AVA→SKBO→50→5→1→2→1→1→7→2→3→1

**Campo 13. Vuelos demorados motivos aeropuertos y tránsito aéreo:** Se reportará el número total de vuelos demorados por problemas en los sistemas y servicios aeronáuticos de comunicaciones, tránsito aéreo y aeropuertos (AGA, RAC y COM).

**Ejemplo:** Continuando con el caso anterior, uno de los vuelos de Avianca, se demoró por congestión en rampa.

AVA→SKBO→50→5→1→2→1→1→7→2→3→1→1

## VI. Plazos para la transmisión de los archivos de datos

La información sobre estadísticas de transporte aéreo sobre calidad y cumplimiento del servicio, con base en los derechos y deberes de los usuarios, transportistas y operadores, se transmitirá mensualmente, después de los 60 días calendario, posteriores al período de referencia de la información.

Cuando los datos a que se refiere este proceso de transmisión, sufran modificaciones técnicas, los responsables de la transmisión, están obligados a enviar archivos de reemplazo a la SECRETARIA GENERAL al mismo tiempo que el cambio es considerado oficial en el país.

El archivo de reemplazo deberá incluir toda la información que comprende el archivo original, es decir los datos modificados y los datos que no han sufrido ninguna modificación para el periodo que corresponda.



## VII. Validación y consistencia de datos

Los mensajes de datos recibidos por la SECRETARIA GENERAL serán procesados automáticamente para comprobar la validez de su contenido.

Concluida la validación y consistencia, la SECRETARIA GENERAL remitirá un *mensaje respuesta*, mediante el cual se confirmará la recepción del mensaje de datos, y se indicará la aceptación o rechazo del mismo, en función del cumplimiento de las consideraciones de transmisión establecidas.

### i. Reglas de validación de la información:

#### 1. Archivo de datos estadísticos de las quejas - QUE

- Campo 1. Tipo de dato "caracter" con longitud de 3 caracteres. Debe ser uno de los descritos en el Manual de Designadores de Empresas Explotadoras de Aeronaves, de Entidades Oficiales y de Servicios Aeronáuticos - Doc. 8585, OACI.  
Este campo no puede estar vacío.
- Campo 2. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 7 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 3. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 4. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 5. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 6. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 7. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 8. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.

#### 2. Archivo de datos estadísticos del cumplimiento de itinerario-CUI

- Campo 1. Tipo de dato "caracter" con longitud de 3 caracteres. Debe ser uno de los descritos en el Manual de Designadores de Empresas Explotadoras de Aeronaves, de Entidades Oficiales y de Servicios Aeronáuticos - Doc. 8585, OACI. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 2. Tipo de dato "caracter" con longitud de 4 caracteres. Debe ser uno de los descritos en el Manual de Indicadores de Lugar - Doc. 7910, OACI. Este campo no puede estar vacío.



- Campo 3. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 5 dígitos. Valor entero entre 0 y 99999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 4. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 5. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 6. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 7. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 8. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 9. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 5 dígitos. Valor entero entre 0 y 99999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 10. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 11. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 12. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.
- Campo 13. Tipo de dato "numérico", con longitud máxima de 4 dígitos. Valor entero entre 0 y 9999. Este campo no puede estar vacío.

## ii. Reglas de consistencia de la información:

### Archivo de datos estadísticos de cumplimiento de itinerario - CUI

- La relación de vuelos cancelados salidas (Campo 4), deberá corresponder a la sumatoria de los vuelos cancelados por motivos operacionales (Campo 5), técnicos (Campo 6), incontrolables (Campo 7), aeropuertos y tránsito aéreo (Campo 8).

$$Campo_4 = \sum Campo_i$$

Donde  $i$  = Campo 5, Campo 6, Campo 7 y Campo 8

- La relación de vuelos demorados salidas (Campo 9), deberá corresponder a la sumatoria de los vuelos demorados por motivos operacionales (Campo 10), técnicos (Campo 11), incontrolables (Campo 12), aeropuertos y tránsito aéreo (Campo 13).

$$Campo_9 = \sum Campo_i$$

Donde  $i$  = Campo 10, Campo 11, Campo 12 y Campo 13



## VIII. Tablas para la aplicación de la Disposición Técnica

TABLA 1  
Códigos ISO-Alpha-2

| PAÍS                           | CÓDIGO | PAÍS                                  | CÓDIGO |
|--------------------------------|--------|---------------------------------------|--------|
| AFGHANISTAN                    | AF     | CONGO, THE DEMOCRATIC REPUBLIC OF THE | CD     |
| ÅLAND ISLANDS                  | AX     | COOK ISLANDS                          | CK     |
| ALBANIA                        | AL     | COSTA RICA                            | CR     |
| ALGERIA                        | DZ     | CÔTE D'IVOIRE                         | CI     |
| AMERICAN SAMOA                 | AS     | CROATIA                               | HR     |
| ANDORRA                        | AD     | CUBA                                  | CU     |
| ANGOLA                         | AO     | CYPRUS                                | CY     |
| ANGUILLA                       | AI     | CZECH REPUBLIC                        | CZ     |
| ANTARCTICA                     | AQ     | DENMARK                               | DK     |
| ANTIGUA AND BARBUDA            | AG     | DJIBOUTI                              | DJ     |
| ARGENTINA                      | AR     | DOMINICA                              | DM     |
| ARMENIA                        | AM     | DOMINICAN REPUBLIC                    | DO     |
| ARUBA                          | AW     | ECUADOR                               | EC     |
| AUSTRALIA                      | AU     | EGYPT                                 | EG     |
| AUSTRIA                        | AT     | EL SALVADOR                           | SV     |
| AZERBAIJAN                     | AZ     | EQUATORIAL GUINEA                     | GQ     |
| BAHAMAS                        | BS     | ERITREA                               | ER     |
| BAHRAIN                        | BH     | ESTONIA                               | EE     |
| BANGLADESH                     | BD     | ETHIOPIA                              | ET     |
| BARBADOS                       | BB     | FALKLAND ISLANDS (MALVINAS)           | FK     |
| BELARUS                        | BY     | FAROE ISLANDS                         | FO     |
| BELGIUM                        | BE     | FIJI                                  | FJ     |
| BELIZE                         | BZ     | FINLAND                               | FI     |
| BENIN                          | BJ     | FRANCE                                | FR     |
| BERMUDA                        | BM     | FRENCH GUIANA                         | GF     |
| BHUTAN                         | BT     | FRENCH POLYNESIA                      | PF     |
| BOLIVIA                        | BO     | FRENCH SOUTHERN TERRITORIES           | TF     |
| BOSNIA AND HERZEGOVINA         | BA     | GABON                                 | GA     |
| BOTSWANA                       | BW     | GAMBIA                                | GM     |
| BOUVET ISLAND                  | BV     | GEORGIA                               | GE     |
| BRAZIL                         | BR     | GERMANY                               | DE     |
| BRITISH INDIAN OCEAN TERRITORY | IO     | GHANA                                 | GH     |
| BRUNEI DARUSSALAM              | BN     | GIBRALTAR                             | GI     |
| BULGARIA                       | BG     | GREECE                                | GR     |
| BURKINA FASO                   | BF     | GREENLAND                             | GL     |
| BURUNDI                        | BI     | GRENADA                               | GD     |
| CAMBODIA                       | KH     | GUADELOUPE                            | GP     |
| CAMEROON                       | CM     | GUAM                                  | GU     |
| CANADA                         | CA     | GUATEMALA                             | GT     |
| CAPE VERDE                     | CV     | GUERNSEY                              | GG     |
| CAYMAN ISLANDS                 | KY     | GUINEA                                | GN     |
| CENTRAL AFRICAN REPUBLIC       | CF     | GUINEA-BISSAU                         | GW     |
| CHAD                           | TD     | GUYANA                                | GY     |
| CHILE                          | CL     | HAITI                                 | HT     |
| CHINA                          | CN     | HEARD ISLAND AND MCDONALD ISLANDS     | HM     |
| CHRISTMAS ISLAND               | CX     | HOLY SEE (VATICAN CITY STATE)         | VA     |
| COCOS (KEELING) ISLANDS        | CC     | HONDURAS                              | HN     |
| COLOMBIA                       | CO     | HONG KONG                             | HK     |
| COMOROS                        | KM     | HUNGARY                               | HU     |
| CONGO                          | CG     | ICELAND                               | IS     |



| PAÍS                                       | CÓDIGO |
|--|--------|
| INDIA                                      | IN     |
| INDONESIA                                  | ID     |
| IRAN, ISLAMIC REPUBLIC OF                  | IR     |
| IRAQ                                       | IQ     |
| IRELAND                                    | IE     |
| ISLE OF MAN                                | IM     |
| ISRAEL                                     | IL     |
| ITALY                                      | IT     |
| JAMAICA                                    | JM     |
| JAPAN                                      | JP     |
| JERSEY                                     | JE     |
| JORDAN                                     | JO     |
| KAZAKHSTAN                                 | KZ     |
| KENYA                                      | KE     |
| KIRIBATI                                   | KI     |
| KOREA, DEMOCRATIC PEOPLE'S REPUBLIC OF     | KP     |
| KOREA, REPUBLIC OF                         | KR     |
| KUWAIT                                     | KW     |
| KYRGYZSTAN                                 | KG     |
| LAO PEOPLE'S DEMOCRATIC REPUBLIC           | LA     |
| LATVIA                                     | LV     |
| LEBANON                                    | LB     |
| LESOTHO                                    | LS     |
| LIBERIA                                    | LR     |
| LIBYAN ARAB JAMAHIRIYA                     | LY     |
| LIECHTENSTEIN                              | LI     |
| LITHUANIA                                  | LT     |
| LUXEMBOURG                                 | LU     |
| MACAO                                      | MO     |
| MACEDONIA, THE FORMER YUGOSLAV REPUBLIC OF | MK     |
| MADAGASCAR                                 | MG     |
| MALAWI                                     | MW     |
| MALAYSIA                                   | MY     |
| MALDIVES                                   | MV     |
| MALI                                       | ML     |
| MALTA                                      | MT     |
| MARSHALL ISLANDS                           | MH     |
| MARTINIQUE                                 | MQ     |
| MAURITANIA                                 | MR     |
| MAURITIUS                                  | MU     |
| MAYOTTE                                    | YT     |
| MEXICO                                     | MX     |
| MICRONESIA, FEDERATED STATES OF            | FM     |
| MOLDOVA, REPUBLIC OF                       | MD     |
| MONACO                                     | MC     |
| MONGOLIA                                   | MN     |
| MONTENEGRO                                 | ME     |
| MONTSERRAT                                 | MS     |
| MOROCCO                                    | MA     |
| MOZAMBIQUE                                 | MZ     |
| MYANMAR                                    | MM     |
| NAMIBIA                                    | NA     |
| NAURU                                      | NR     |
| NEPAL                                      | NP     |

| PAÍS  | CÓDIGO |
|---|--------|
| NETHERLANDS                                 | NL     |
| NETHERLANDS ANTILLES                        | AN     |
| NEW CALEDONIA                               | NC     |
| NEW ZEALAND                                 | NZ     |
| NICARAGUA                                   | NI     |
| NIGER                                       | NE     |
| NIGERIA                                     | NG     |
| NIUE  | NU     |
| NORFOLK ISLAND                              | NF     |
| NORTHERN MARIANA ISLANDS                    | MP     |
| NORWAY                                      | NO     |
| OMAN  | OM     |
| PAKISTAN                                    | PK     |
| PALAU                                       | PW     |
| PALESTINIAN TERRITORY, OCCUPIED             | PS     |
| PANAMA                                      | PA     |
| PAPUA NEW GUINEA                            | PG     |
| PARAGUAY                                    | PY     |
| PERU  | PE     |
| PHILIPPINES                                 | PH     |
| PITCAIRN                                    | PN     |
| POLAND                                      | PL     |
| PORTUGAL                                    | PT     |
| PUERTO RICO                                 | PR     |
| QATAR                                       | QA     |
| REUNION                                     | RE     |
| ROMANIA                                     | RO     |
| RUSSIAN FEDERATION                          | RU     |
| RWANDA                                      | RW     |
| SAINT BARTHÉLEMY                            | BL     |
| SAINT HELENA                                | SH     |
| SAINT KITTS AND NEVIS                       | KN     |
| SAINT LUCIA                                 | LC     |
| SAINT MARTIN                                | MF     |
| SAINT PIERRE AND MIQUELON                   | PM     |
| SAINT VINCENT AND THE GRENADINES            | VC     |
| SAMOA                                       | WS     |
| SAN MARINO                                  | SM     |
| SAO TOME AND PRINCIPE                       | ST     |
| SAUDI ARABIA                                | SA     |
| SENEGAL                                     | SN     |
| SERBIA                                      | RS     |
| SEYCHELLES                                  | SC     |
| SIERRA LEONE                                | SL     |
| SINGAPORE                                   | SG     |
| SLOVAKIA                                    | SK     |
| SLOVENIA                                    | SI     |
| SOLOMON ISLANDS                             | SB     |
| SOMALIA                                     | SO     |
| SOUTH AFRICA                                | ZA     |
| SOUTH GEORGIA AND THE SOUTH SANDWICH ISLAND | GS     |
| SPAIN                                       | ES     |
| SRI LANKA                                   | LK     |
| SUDAN                                       | SD     |



| PAIS                                 | CODIGO |
|--------------------------------------|--------|
| SURINAME                             | SR     |
| SVALBARD AND JAN MAYEN               | SJ     |
| SWAZILAND                            | SZ     |
| SWEDEN                               | SE     |
| SWITZERLAND                          | CH     |
| SYRIAN ARAB REPUBLIC                 | SY     |
| TAIWAN, PROVINCE OF CHINA            | TW     |
| TAJIKISTAN                           | TJ     |
| TANZANIA, UNITED REPUBLIC OF         | TZ     |
| THAILAND                             | TH     |
| TIMOR-LESTE                          | TL     |
| TOGO                                 | TG     |
| TOKELAU                              | TK     |
| TONGA                                | TO     |
| TRINIDAD AND TOBAGO                  | TT     |
| TUNISIA                              | TN     |
| TURKEY                               | TR     |
| TURKMENISTAN                         | TM     |
| TURKS AND CAICOS ISLANDS             | TC     |
| TUVALU                               | TV     |
| UGANDA                               | UG     |
| UKRAINE                              | UA     |
| UNITED ARAB EMIRATES                 | AE     |
| UNITED KINGDOM                       | GB     |
| UNITED STATES                        | US     |
| UNITED STATES MINOR OUTLYING ISLANDS | UM     |
| URUGUAY                              | UY     |
| UZBEKISTAN                           | UZ     |
| VANUATU                              | VU     |
| VENEZUELA                            | VE     |
| VIET NAM                             | VN     |
| VIRGIN ISLANDS, BRITISH              | VG     |
| VIRGIN ISLANDS, U.S.                 | VI     |
| WALLIS AND FUTUNA                    | WF     |
| WESTERN SAHARA                       | EH     |
| YEMEN                                | YE     |
| ZAMBIA                               | ZM     |
| ZIMBABWE                             | ZW     |

Fuente: ISO 3166





Tabla 2

## EQUIVALENCIAS DE CÓDIGOS DE DEMORA IATA-CAN

| CODIGOS DE DEMORA DE IATA (AHM 011)                        |   | CODIGOS CAN |               |
|--|---|-------------|---------------|
| CODIGOS  | CAUSAS  | CODIGO      | CAUSAS        |
| <b>Códigos Internos de la Compañía</b>                     |   |             |               |
| 00   | DEMORAS INTERNAS CIUDAD   | 1           | Operacionales |
| 01   | DEMORAS INTERNAS NACIONALES   | 1           | Operacionales |
| 02   | DEMORAS INTERNAS INTERNACIONALES  | 1           | Operacionales |
| 03   | INCONTROLABLES CLIENTES   | 1           | Operacionales |
| 04   | VUELOS BORRADOS   | 1           | Operacionales |
| 05   | SEGURIDAD INTERNA   | 1           | Operacionales |
| <b>OTROS</b>   |   |             |               |
| 06   | NO DISPONIBILIDAD DE PUERTA DE EMBARQUE O POSICIÓN DE PARQUEO DEBIDO A LA PROPIA ACTIVIDAD DE LA COMPAÑÍA.                        | 1           | Operacionales |
| <b>Itinerarios.</b>  |   |             |               |
| 09   | TIEMPO DE TRANSITO POR ITINERARIO INFERIOR QUE EL MINIMO DECLARADO COMO NECESARIO PARA EL TIPO DE AVION.                          | 1           | Operacionales |
| <b>PASAJEROS Y EQUIPAJE.</b>                               |   |             |               |
| 11   | CHEQUEO TARDIO, aceptación de pasajeros después de la hora límite.  | 1           | Operacionales |
| 12   | CHEQUEO TARDIO, congestión en el área de mostradores.   | 1           | Operacionales |
| 13   | ERROR DE CHEQUEO, de pasajeros o equipajes.   | 1           | Operacionales |
| 14   | SOBREVENTA, errores en reservaciones.   | 1           | Operacionales |
| 15   | ABORDAJE, discrepancias y compaginación, pasajeros chequeados faltantes.  | 1           | Operacionales |
| 16   | PUBLICIDAD COMERCIAL / CONVENIENCIA DE PASAJEROS, VIP, faltantes de prensa, comidas o elementos personales a abordar.             | 1           | Operacionales |
| 17   | ORDEN (SOLICITUD) DE CATERING, solicitud incorrecta o tardía al proveedor.  | 1           | Operacionales |
| 18   | PROCESAMIENTO DE EQUIPAJE, clasificación, etc.  | 1           | Operacionales |
| <b>CARGA Y CORREO ( Si las demoras causadas por manejo</b> |   |             |               |
| 21   | DOCUMENTACIÓN, errores, etc.  | 1           | Operacionales |
| 22   | POSICIONAMIENTO TARDIO  | 1           | Operacionales |
| 23   | ACEPTACIÓN TARDÍA   | 1           | Operacionales |
| 24   | EMBALAGE INADECUADO   | 1           | Operacionales |
| 25   | SOBREVENTA, error de reservación.   | 1           | Operacionales |
| 26   | PREPARACIÓN TARDÍA EN EL ALMACÉN.   | 1           | Operacionales |
| <b>Correo Únicamente.</b>                                  |   |             |               |
| 27   | DOCUMENTACIÓN, EMBALAGE, etc.   | 1           | Operacionales |
| 28   | POSICIONAMIENTO TARDÍO.   | 1           | Operacionales |
| 29   | ACEPTACIÓN TARDÍA.  | 1           | Operacionales |
| <b>Manejo de Aeronaves y Operaciones de Rampa.</b>         |   |             |               |
| 31   | DOCUMENTACIÓN DEL AVIÓN DEMORADA O INEXACTA, peso y balance, declaración general, manifiesto de pasajeros, etc.                   | 1           | Operacionales |
| 32   | CARGUE / DESCARGUE, carga voluminosa, especial, carga en cabina, falta de personal de cargue.                                     | 1           | Operacionales |
| 33   | EQUIPO DE CARGUE, falta o daño del mismo, por ejemplo cargador de container o pallet, falta de personal de cargue.                | 1           | Operacionales |
| 34   | EQUIPO DE SERVICIO, falta o daño el mismo, falta de personal, por ejemplo escaleras.  | 1           | Operacionales |
| 35   | LIMPIEZA DEL AVION.   | 1           | Operacionales |
| 36   | TANQUEO / DESTANQUEO, proveedor de combustible.   | 1           | Operacionales |
| 37   | CATERING, entrega o embarque tardío.  | 1           | Operacionales |
| 38   | ULD (Unit Load Device, Dispositivo Unitario de Carga, es decir, contenedores, pallets, etc) falta de o en condición inutilizable. | 1           | Operacionales |
| 39   | EQUIPO TÉCNICO, falta o daño del mismo, falta de personal, por ejemplo remolque (pay mover),.                                     | 1           | Operacionales |
| <b>Equipo técnico y de Aviones.</b>                        |   |             |               |
| 41   | DEFECTOS DEL AVION  | 2           | Técnicas      |



| CODIGOS DE DEMORA DE IATA (AHM 011)                       |  | CODIGOS CAN |               |
|---|--|-------------|---------------|
| CODIGOS   | CAUSAS   | CODIGO      | CAUSAS        |
| 42  | MANTENIMIENTO PROGRAMADO, entrega demorada.  | 2           | Técnicas      |
| 43  | MANTENIMIENTO NO PROGRAMADO, pruebas especiales y / o trabajos adicionales mas allá del mantenimiento normal programado.   | 2           | Técnicas      |
| 44  | REPUESTOS Y EQUIPO DE MANTENIMIENTO, falta o daño de los mismos.   | 2           | Técnicas      |
| 45  | REPUESTOS AOG (Aircraft On Ground), a ser llevados a o desde otra estación.  | 2           | Técnicas      |
| 46  | CAMBIO DE AVION, por razones técnicas.   | 2           | Técnicas      |
| 47  | AVIÓN DE RESERVA, falta de avión programado como de reserva, por razones técnicas  | 2           | Técnicas      |
| 48  | AJUSTES A LA CONFIGURACIÓN / VERSIÓN DE CABINA PROGRAMADA.   | 2           | Técnicas      |
| <b>Daños al Avión</b>                                     |  |             |               |
| 51  | DAÑO DURANTE OPERACIONES DE VUELO, Impacto con aves, impacto de rayos, turbulencia, aterrizaje duro o con sobrepeso, colisión durante carreteo.  | 2           | Técnicas      |
| 52  | DAÑO DURANTE OPERACIONES DE TIERRA, colisiones (diferentes a las ocurridas durante carreteo), daños durante cargue o descargue, contaminación, remolque, condiciones climáticas extremas.                        | 2           | Técnicas      |
| <b>EDP (Electronic Data Processing) / Falla de equipo</b> |  |             |               |
| 55  | CONTROL DE SALIDAS (DEPARTURE CONTROL)   | 1           | Operacionales |
| 56  | PREPARACIÓN DE CARGA / DOCUMENTACIÓN   | 1           | Operacionales |
| 57  | PLANES DE VUELO.   | 1           | Operacionales |
| <b>Operaciones de Vuelo y tripulaciones.</b>              |  |             |               |
| 61  | PLAN DE VUELO, demora en su elaboración o cambio del mismo, documentación de vuelo.  | 1           | Operacionales |
| 62  | REQUERIMIENTOS OPERACIONALES, combustible, alteración del cargue.  | 1           | Operacionales |
| 63  | ABORDAJE TARDÍO DE LA TRIPULACIÓN TÉCNICA O PROCEDIMIENTOS DE SALIDA DEMORADOS, diferentes a conexiones de tripulaciones o uso de tripulaciones de reserva (ya sean solo los pilotos o la tripulación completa). | 1           | Operacionales |
| 64  | FALTANTE DE TRIPULACIÓN TÉCNICA, enfermedad, esperando reserva, limitación de tiempo de vuelo, hora de alimentación, visa, certificados de vacuna, etc.  | 1           | Operacionales |
| 65  | SOLICITUDES ESPECIALES DE LA TRIPULACIÓN TÉCNICA, por fuera de los requerimientos operacionales.   | 1           | Operacionales |
| 66  | ABORDAJE TARDÍO DE LA TRIPULACIÓN DE CABINA O PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE SALIDA, diferentes a conexiones de tripulaciones o uso de tripulaciones de reserva.   | 1           | Operacionales |
| 67  | FALTANTE DE TRIPULACIÓN DE CABINA, enfermedad, esperando reserva, limitaciones de tiempo de vuelo, hora de alimentación, alimentación, visa, certificados de vacunación, etc.                                    | 1           | Operacionales |
| 68  | ERROR DE LA TRIPULACIÓN DE CABINA O SOLICITUDES ESPECIALES, por fuera de los requerimientos operacionales.   | 1           | Operacionales |
| 69  | SOLICITUD DEL CAPITÁN DE UNA INSPECCION DE SEGURIDAD, inspección no rutinaria o extraordinaria.  | 1           | Operacionales |



| CODIGOS DE DEMORA DE IATA (AHM 011)                  |   | CODIGOS CAN |                |
|--|---|-------------|----------------|
| CODIGOS  | CAUSAS  | CODIGO      | CAUSAS         |
| <b>Condiciones Climáticas.</b>                       |   |             |                |
| 71   | AEROPUERTO DE SALIDA.   | 3           | Incontrolables |
| 72   | AEROPUERTO DE DESTINO.  | 3           | Incontrolables |
| 73   | AEROPUERTO ALTERNO DE DESTINO O EN RUTA.  | 3           | Incontrolables |
| 75   | DESHIELO DEL AVIÓN, remoción de hielo y/o nieve, prevención de escarcha, excluyendo indisponibilidad de equipo para estas tareas.   | 3           | Incontrolables |
| 76   | REMOCIÓN DE NIEVE, HIELO, AGUA Y ARENA DE LAS PISTAS.   | 3           | Incontrolables |
| 77   | MANEJO DE RAMPA DIFICULTADO POR CONDICIONES METEOROLÓGICAS ADVERSAS.  | 3           | Incontrolables |
| <b>Restricciones por Control de Tráfico Aéreo</b>    |   |             |                |
| 81   | ATFM (Air Traffic Flow Management) DEBIDO A LIMITACION DE CAPACIDAD DEL SISTEMA DE ATC EN RUTA O A ALTA DEMANDA, problemas comunes de demanda / capacidad   | 4           | AGA, RAC y COM |
| 82   | ATFM DEBIDO A PERSONAL O EQUIPOS DE ATC EN RUTA, capacidad reducida por Movimiento Sindical o déficit de personal o falla de equipos, demanda extraordinaria causada por reducción de capacidad en áreas vecinas.   | 4           | AGA, RAC y COM |
| 83   | ATFM DEBIDO A RESTRICCIÓN EN AEROPUERTO DE DESTINO, aeropuerto y / o pista cerrados debido a obstrucción, Movimiento Sindical, déficit de personal, conmoción política, reducción de ruido, limitaciones nocturnas, vuelos especiales.                          | 3           | Incontrolables |
| 84   | ATFM DEBIDO A CONDICIONES METEOROLÓGICAS EN EL AEROPUERTO DE DESTINO.   | 3           | Incontrolables |
| <b>Autoridades Gubernamentales y Aeroportuarias.</b> |   |             |                |
| 85   | MEDIDAS DE SEGURIDAD MANDATORIAS  | 3           | Incontrolables |
| 86   | INMIGRACIÓN, ADUANAS, SANIDAD   | 3           | Incontrolables |
| 87   | INSTALACIONES AEROPORTUARIAS, posiciones de estacionamiento de aviones, congestión en rampa, iluminación, edificios, limitación de puertas e embarque, etc  | 4           | AGA, RAC y COM |
| 88   | RESTRICCIONES EN EL AEROPUERTO DE DESTINO, aeropuerto y / o pista cerrados debido a obstrucción, movimiento Sindical, déficit de personal, conmoción política, reducción de ruido, limitaciones nocturnas, vuelos especiales.                                   | 3           | Incontrolables |
| 89   | RESTRICCIONES EN EL AEROPUERTO DE ORIGEN CON O SIN RESTRICCIONES DE AFTM, incluyendo servicios de Control de Tráfico Aéreo, remolque, arranque de motores, aeropuerto y / o pista cerrados por obstrucción o razones meteorológicas (restricción por condicione | 4           | AGA, RAC y COM |
| <b>Consecuencial.</b>                                |   |             |                |
| 91   | CONEXION DE CARGA O EQUIPAJE, esperando carga o equipaje de otro vuelo.   | 1           | Operacionales  |
| 92   | ERROR DE CHEQUEO CONTINUADO, de pasajeros y equipaje desde otros vuelos.  | 1           | Operacionales  |
| 93   | ROTACIÓN DE AERONAVES, llegada demorada de un avión de otro vuelo o de otro segmento de rutas previo.   | 1           | Operacionales  |
| 94   | ROTACIÓN DE TRIPULACIONES DE CABINA, esperando tripulantes de cabina que vienen en otro vuelo.  | 1           | Operacionales  |
| 95   | ROTACIÓN DE TRIPULACIÓN, esperando tripulación que viene en otro vuelo, pilotos o la tripulación completa.  | 1           | Operacionales  |
| 96   | CONTROL DE OPERACIONES, cambios de ruta, desviación a otro aeropuerto, consolidación de vuelos (unir vuelos), cambios de avión por razones no técnicas.   | 1           | Operacionales  |
| <b>Misceláneos.</b>                                  |   |             |                |
| 97   | MOVIMIENTO SINDICAL DENTRO DE LA COMPAÑÍA   | 3           | Incontrolables |
| 98   | MOVIMIENTO SINDICAL FUERA DE LA COMPAÑÍA  | 3           | Incontrolables |

