



DAN 382

CHILE

**DIRECCION GENERAL
DE AERONAUTICA CIVIL**

**NORMA PARA EL TRANSPORTE AEREO DE
PASAJEROS CON DISCAPACIDAD,
ENFERMOS O CON NECESIDADES
ESPECIALES**

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
DEPARTAMENTO SEGURIDAD OPERACIONAL
SECCION NORMAS

OBJ.: Modifícase la Norma
Aeronáutica DAN 382
"Transporte aéreo de
pasajeros con discapacidad,
enfermos o con
necesidades especiales".

EXENTA N° 0579 /

SANTIAGO, 18 MAR. 2009

Con esta fecha se ha dictado lo siguiente:

RESOLUCION DE LA DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL :

VISTOS:

- a) El Código Aeronáutico; aprobado por Ley N° 18.916;
- b) La facultad que me otorga la Ley N° 16.752, Orgánica de la DGAC, Artículo 3°, letra (q);
- c) Lo indicado en el Reglamento Administrativo "Documentos y Normas de la DGAC" (RAM-REG 01);
- d) Lo propuesto por el Departamento de Seguridad Operacional respecto a la necesidad de traspasar antecedentes relacionados con el Síndrome de la Clase Turista de esta norma aeronáutica a la DAN 121.

CONSIDERANDO:

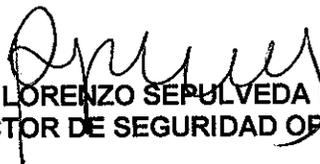
- a) Que, se hace necesario eliminar de la DAN 382 "Transporte aéreo de pasajeros con discapacidad, enfermos o con necesidades especiales" los antecedentes relacionados con el Síndrome de la Clase Turista por no corresponder la materia a esa Norma.
- b) Que, dichos antecedentes serán incorporados a la DAN 121 "Requisitos de Operación: Operaciones Nacionales, Internacionales Regulares y No Regulares"

RESUELVO:

DERÓGASE la letra (d) de la sección 382.213, "Provisión de servicios y equipamiento" y el Apéndice 1 relacionado con el Síndrome de la Clase Turista, de la Norma Aeronáutica DAN 382: "Transporte aéreo de pasajeros con discapacidad, enfermos o con necesidades especiales".

Anótese y comuníquese.- (FDO) JOSE HUEPE PEREZ, GENERAL DE BRIGADA AEREA (A), DIRECTOR GENERAL

Lo que se transcribe para su conocimiento:


LORENZO SEPULVEDA BIGET
DIRECTOR DE SEGURIDAD OPERACIONAL

DISTRIBUCION:

Plan "F" y Usuarios.

DAN 382

**NORMA PARA EL
TRANSPORTE AÉREO DE
PASAJEROS CON
DISCAPACIDAD, ENFERMOS O
CON NECESIDADES
ESPECIALES**

INDICE

Preámbulo.

CAPÍTULO "A" Generalidades.

- 382.1 Propósito.
- 382.3 Aplicación.
- 382.5 Definiciones.
- 382.7 Generalidades.
- 382.9 Obligación del explotador en relación a los prestadores de servicio.
- 382.11 Obligación del explotador de informar.

CAPÍTULO "B" Requisitos relacionados con las facilidades.

- 382.101 Configuración de las aeronaves.
- 382.103 Facilidades aeroportuarias.

CAPÍTULO "C" Requisitos de los servicios a los pasajeros con necesidades especiales, enfermos y con discapacidad

- 382.201 Obligaciones y derechos de los pasajeros.
- 382.203 Normas para limitar o denegar extraordinariamente el transporte de personas afectas a esta norma.
- 382.205 Condicionamiento, limitación o prohibición de transporte aéreo de pasajeros.
- 382.207 Requisito de aviso anticipado.
- 382.209 Normas sobre acompañante para viajar con un pasajero con necesidad especial, enfermo o con discapacidad.
- 382.211 Asignación de asientos.
- 382.213 Provisión de servicios y equipamiento.
- 382.215 Asistencia en el embarque en aeronaves.
- 382.217 Almacenaje del equipaje de asistencia de pasajeros con necesidad especial, enfermos o con discapacidad.
- 382.219 Ejercicio del derecho de información de los pasajeros.
- 382.221 Facilidades para personas que tengan un impedimento sensorial o de lenguaje, o un impedimento psíquico-mental o intelectual-cognoscitivo.
- 382.223 Revisión de seguridad de los pasajeros con necesidades especiales, enfermos o con discapacidad, su equipaje y sus elementos de ayuda o asistencia.
- 382.225 Obligaciones Generales de los explotadores respecto a los pasajeros con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad.
- 382.227 Disposiciones generales.

CAPÍTULO "D" Disposiciones Administrativas.

- 382.301 Instrucción.
- 382.302 Mecanismo de resolución de reclamos.

APENDICES.

Apéndice 1 Eliminado (RES.EXE. DE 18.MAR.2009)

Disposiciones Administrativas Transitorias.

PREAMBULO

EN DESARROLLO

CAPÍTULO “A” DISPOSICIONES GENERALES

382.1 Propósito.

El propósito de esta norma es implementar las disposiciones para el transporte aéreo de pasajeros con necesidades especiales, enfermedades o con discapacidad.

382.3 Aplicación.

- (a) Esta norma se aplica a los explotadores aéreos nacionales;
- (b) En el caso de los explotadores de aeronaves de más 100 asientos, se aplica integralmente; para explotadores de aeronaves de más de 30 y hasta 100 asientos, aplica con las excepciones que establezca esta misma norma; y para explotadores de aeronaves de 30 y menos asientos, se aplica en la medida que la configuración de la aeronave lo permita;
- (c) Para el caso de los explotadores aéreos extranjeros, y de acuerdo al Convenio de Chicago, será aceptable para la DGAC los procedimientos aprobados por el Estado del Explotador; y
- (d) Esta norma, no autoriza a los explotadores que proporcionan transporte aéreo que dejen de cumplir las normas legales vigentes sobre derechos de las personas con discapacidad y las normas sobre derechos y deberes de los pacientes.

382.5 Definiciones.

Los términos y expresiones que se utilizan en esta DAN 382 y en la normativa aeronáutica que de ella se derivan, tendrán el significado siguiente:

Acompañante de pasajero con necesidades especiales, enfermo o con discapacidad.

Pasajero mayor de 18 años de edad, autónomo, sin impedimento, que acompaña a otro pasajero con discapacidad, enfermo o con necesidades especiales para asistirlo en el embarque, durante el desarrollo del vuelo y desembarque.

Certificación Médica para Pasajeros.

Certificado emitido por un médico, para un pasajero con discapacidad o necesidad especial donde se especifica su limitación. De éste emerge una prohibición, restricción, condición o requerimiento de asistencia y por su intermedio se recomienda o autoriza, según sea el caso, para volar como pasajero bajo requisitos explícitos.

Conductas Perturbadoras o Agresivas.

Son acciones riesgosas o violentas de carácter físico o psíquico de niveles variables de intensidad y peligrosidad que se ejercen sobre sí mismo o sobre otras personas o cosas, en forma predecible o impredecible, provocando una perturbación en el ambiente social de la persona que las ejerce, las que deben ser evaluadas conforme a un criterio técnico sobre la base, entre otros, de episodios anteriores de la misma naturaleza, reacciones similares frente a estímulos en las mismas situaciones y condiciones clínicas regularmente asociadas y específicamente evaluadas, tales como impulsividad, agresividad, personalidad antisocial, manifestaciones paranoides u otras.

En aviación, estos términos se aplican a los pasajeros disruptivos (incluida la llamada **rabia aérea**), incorporándose también a este concepto a las personas con fobia al vuelo, fobia a espacios cerrados y abiertos y, en general, a las personas con agresividad patológica de hecho, sea por su propio comportamiento, sea que estén bajo la influencia de fármacos psicotrópicos o de sustancias psicoactivas de abuso con o sin dependencia (incluidas las manifestaciones de abstinencia), o sea que estén bajo los efectos patológicos del alcohol, la embriaguez o un estado patológico de resaca posterior a la ingesta.

Configuración de Cabina.

Diseño interior del habitáculo de pasajeros establecido por el fabricante de la aeronave y /o modificado con la aprobación de la autoridad aeronáutica que corresponda.

Empleado Habilitado por el Explotador para resolver diferencias, ante reclamos para el embarque de pasajeros (EHE).

Empleado del explotador entrenado y habilitado, según norme la autoridad aeronáutica, designado para resolver las controversias que se generen entre los usuarios y el personal de la empresa relacionado con el embarque de pasajeros con necesidades especiales, enfermos o con discapacidad.

Facilidad.

Es toda o cualquiera parte de una aeronave, edificios, estructuras, equipamientos, caminos, estacionamientos, inmuebles o propiedades, utilizados por los pasajeros.

Funcionario DGAC habilitado como consultor para el embarque de pasajeros.

Funcionario de la DGAC entrenado y habilitado por la institución, designado para consultoría informativa cuando se generen controversias entre los usuarios y el personal de la empresa que presta los servicios de embarque de pasajeros con necesidades especiales, enfermos o con discapacidad.

Limitación.

Expresión observable y externa de un menoscabo que se manifiesta en la actuación de una persona frente a un requerimiento, estímulo, impulso o motivación proveniente de su entorno o ambiente o su propio yo.

Explotador.

Es la persona que utiliza la aeronave por cuenta propia, con o sin fines de lucro, conservando su dirección técnica.

Pasajeros con Necesidades Especiales.

Personas que presentan por cualquier causa y en cualquier grado, una deficiencia o dificultad que los limite o restrinja y debido a los cuales requieren o pueden requerir asistencia especial para atender a sus propias necesidades o para actuar como usuarios de las facilidades, y procedimientos de prevención de riesgos y de emergencia.

Se refiere a personas como: ancianos, niños menores de siete años de edad, embarazadas, obesos mórbidos, enfermos crónicos o estables en su enfermedad autorizados para volar sin riesgo y a portadores de elementos protésicos y todo otro elemento que implique una limitación a su autonomía como pasajero.

Perros de Asistencia.

Es aquel que fuere individualmente entrenado para realizar labores en beneficio de una persona con discapacidad, ya sea para realizar labores de perros guía, de señal, de servicio o de otro tipo, en conformidad con las características y condiciones que fija el reglamento de la Ley N° 20.025.

Persona con Discapacidad.

Toda persona que como consecuencia de una o mas deficiencias físicas, síquicas o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente y con independencia de la causa que les hubiere originado, vea obstaculizada en a lo menos 1/3 su capacidad educativa, laboral o de integración social.

Seguridad Operacional.

Planificación y ejecución de actividades propias de las operaciones aéreas, licencias al personal aeronáutico y aeronavegabilidad, para garantizar la seguridad de vuelo.

382.7**Generalidades.**

- (a) Deben existir facilidades y procedimientos para el transporte de pasajeros a que se refiere esta norma y limitaciones o prohibiciones basadas en la seguridad y protección de los ocupantes de las aeronaves;
- (b) La DGAC, en el ámbito de sus competencias y facultades legales, velará por el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes, de todos los pasajeros de aeronaves, a fin que las operaciones y servicios aéreos se efectúen y desarrollen con seguridad, esto es, con protección de la vida y salud de todas las personas ocupantes de dichas aeronaves, cualquiera sea su condición, capacidades, limitaciones o necesidades especiales;
- (c) Estos pasajeros tienen derecho a requerir aquella asistencia, informada públicamente por el explotador, en forma oral o escrita, al momento de ofertar sus servicios. Este requerimiento, puede hacerse por si mismas o por intermedio de un acompañante.

Conocida la información, la asistencia especial, sólo puede ser rechazada por el propio pasajero, mientras esa decisión no afecte la seguridad de vuelo ni la de los demás pasajeros y tripulantes;

- (d) Bajo ninguna circunstancia un explotador podrá en relación a estos pasajeros:
 - (1) Efectuar cualquier discriminación arbitraria en atención a su condición.
 - (2) Imponer cualquier servicio especial, no solicitado por el pasajero, salvo que afecte la seguridad aérea; y
 - (3) Excluir o negar el servicio de transporte aéreo y aquellos relacionados con éste, que estén disponibles para otros pasajeros, excepto cuando específicamente lo establezca esta norma.

382.9 Obligación del explotador en relación a los prestadores de servicio.

El explotador deberá considerar en los contratos con los prestadores externos que le proporcionen servicios a la empresa y/ o a los pasajeros una cláusula que asegure:

- (a) No discriminación por su condición, a un pasajero según las disposiciones incluidas en esta norma; y
- (b) Que los empleados del contratista cumplan estricta y oportunamente con las disposiciones de esta norma.

382.11 Obligación del explotador de informar.

Los explotadores deberán incluir en los documentos que corresponda la información relacionada con las facilidades, servicios y asistencia, que ofrezcan a los pasajeros a los cuales se refiere esta norma, incluyendo los procedimientos que les sean aplicables por su condición. Esta información deberá ser proporcionada desde el momento en que el pasajero manifiesta su intención de viajar.

CAPITULO "B"
REQUISITOS RELACIONADOS CON LAS FACILIDADES

382.101 Configuración de las aeronaves.

- (a) Las aeronaves de más de treinta (30) asientos de pasajeros, deben tener uno por cada diez (10) asientos que dan al pasillo con apoya brazos abatibles. En la asignación de estos asientos el explotador deberá dar prioridad a los pasajeros a los que se refiere esta norma;
- (b) Las aeronaves con una capacidad de cien (100) o más asientos, deberán tener un espacio habilitado en la cabina para guardar al menos una silla de ruedas plegable autorizada para uso en la aeronave. Además deberán contar a lo menos con un baño provisto de seguro en la puerta, botones de llamada accesibles, barras de apoyo, llaves de lavatorio y dispensadores que sean utilizables por pasajeros con necesidad especial, enfermos o con discapacidad;
- (c) Las aeronaves que tengan más de sesenta (60) asientos de pasajeros, que dispongan de un baño, deberán estar equipadas además con una silla de ruedas abordó, autorizada para uso en la aeronave; y
- (d) Las sillas que se utilicen abordó, independiente del número de asientos, deberán estar debidamente certificadas y aprobadas por la DGAC.

382.103 Facilidades aeroportuarias.

Las facilidades aplicables a las instalaciones en los aeródromos para el caso de las personas afectas a esta norma, están consideradas en la Ley 19.284 que establece disposiciones para la plena integración social de personas con discapacidad.

CAPITULO "C"

REQUISITOS DE LOS SERVICIOS A LOS PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES, ENFERMOS Y CON DISCAPACIDAD

382.201 Obligaciones y derechos de los pasajeros.

Estos pasajeros, tienen las mismas obligaciones y derechos respecto a las demás personas, aunque puedan tener ciertas limitaciones al actuar como usuarios del transporte aéreo.

382.203 Normas para limitar o denegar extraordinariamente el transporte de personas afectas a esta norma.

- (a) Un explotador no podrá rehusar de modo arbitrario el transporte a un pasajero afecto a esta norma, en razón de su condición. No obstante, puede existir una limitación para el transporte de un determinado número de pasajeros con necesidad especial, enfermos o con discapacidad, en un vuelo dado y para una aeronave determinada conforme a lo especificado en sus respectivos Manuales de Operaciones aprobado por la DGAC;
- (b) El explotador, no podrá exigir como condición para la prestación del servicio de transporte aéreo, que un pasajero con necesidad especial, enfermo o con discapacidad, viaje con un acompañante para su asistencia; excepto si se dan las condiciones establecidas en esta norma;
- (c) El explotador estará obligado a aceptar el número de pasajeros con necesidad especial, enfermas o con discapacidad, conforme a lo especificado en sus respectivos Manuales de Operaciones, aprobado por la DGAC;
- (d) La denegación de embarque de un pasajero, hecha con antelación podrá ser planteada por el interesado a la DGAC. Si a pesar de ello, persistiere tal denegación por parte del explotador, será obligatorio que esa actuación se justifique y documente en el plazo de cinco (5) días hábiles a la DGAC, la que una vez que reciba la información, investigará el caso para establecer si se cumplió con las disposiciones de la presente norma o iniciará un proceso infraccional según corresponda;
- (e) En el caso que se suscite un conflicto respecto al embarque de un pasajero o sus acompañantes, al momento de presentarse al aeropuerto y hasta antes del al embarque, podrán exponer su caso ante el empleado habilitado por el explotador (EHE), el cual deberá ser un médico cirujano con conocimientos generales de medicina aeronáutica y discapacidad, dependiente del mismo explotador y cuya designación estará en conocimiento de la DGAC. Para evitar dicha situación, los pasajeros deberían intentar exponer su caso ante la empresa con la mayor antelación posible, a partir del momento en que manifiesten su intención de viajar; y

- (f) Cuando un explotador limite o deniegue el transporte de cualquier pasajero, debido a una razón relacionada con su necesidad especial, enfermedad o discapacidad, deberá fundamentar oficialmente al interesado y a la DGAC, dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al hecho, las razones en que basó su decisión, incluyendo los fundamentos del porque el transporte de esa persona afecta la seguridad del vuelo. Una vez que reciba la información la DGAC, investigará el caso para establecer si se cumplió con las disposiciones de la presente norma e iniciará un proceso infraccional si corresponde.

382.205 Condicionamiento, limitación o prohibición de transporte aéreo de pasajeros.

Por razones de seguridad aérea de todos los ocupantes de las aeronaves, sólo en forma excepcional corresponderá, condicionar, limitar o prohibir el transporte de pasajeros que se encuentren en las condiciones que se señalan:

- (a) Transporte de enfermos portadores de patologías de riesgo infectológico en aeronaves de transporte.
Se prohíbe el transporte de enfermos infecto-contagiosos activos, que sean foco y fuente de contagio para los demás pasajeros o la tripulación, aunque estén bajo tratamiento. Para embarcar un enfermo infecto-contagioso, se exigirá un Certificado Médico del profesional tratante, donde fundadamente y bajo su responsabilidad médico legal, se asegure la inexistencia de riesgo de contagio para los demás ocupantes de la aeronave. Con todo, esta certificación médica no tendrá efecto cuando el Ministerio de Salud haya normado o impartido instrucciones expresas respecto a enfermedades transmisibles en la cabina de las aeronaves, que incluyan disposiciones de aplicación inmediata previa o posterior al embarque y desembarque.
- (b) Transporte de enfermos portadores de patologías severas de salud mental en aeronaves de transporte;
Los pasajeros con discapacidad psíquica y mental por trastornos mentales orgánicos severos o por trastornos funcionales psicóticos, podrán viajar sólo si están estables y se prevé que permanecerán estables durante el vuelo, si su farmacoterapia está ajustada para el viaje aéreo y si se cuenta con Certificación Médica otorgada por su Psiquiatra o Neurólogo tratante responsable, donde conste su estabilidad y compensación en el medio interno de una cabina de aeronave ; en tal certificación deberá informarse si la persona cuenta con autonomía para viajar sólo, o con un Pasajero Acompañante, o con asistencia por personal de salud especializado. El Certificado Médico, en estos casos, deberá estar actualizado en su apreciación y expedirse con una antelación no mayor de siete días previo al vuelo.
- (c) Pasajeros con discapacidad intelectual o cognoscitiva.
Sin perjuicio de lo estipulado en esta norma, la mera discapacidad intelectual o cognoscitiva, no será motivo de medida especial ni exigencia por parte del explotador.
- (d) Pasajeros de riesgo por trastornos francos de conducta.

Se prohíbe el transporte de personas que tengan conductas perturbadoras o agresivas y que manifiesten tal agresividad patológica de hecho; aquellas que se comporten con impulsividad extrema, sea que se expresen con manifestaciones paranoides u otras; los pasajeros francamente disruptivos o aquellos que estén bajo el efecto o la influencia de drogas psicoactivas incluyendo la embriaguez, o bajo el efecto de fármacos psicotrópicos no indicados por el médico tratante; y aquellos que manifiesten auto agresión.

- (e) Enfermos con alta probabilidad de fallecer en vuelo.
Se prohíbe el transporte de personas gravemente enfermas u orgánicamente descompensadas, agónicas o con alto riesgo de fallecer en vuelo, según exprese el Certificado Médico de carácter obligatorio que el explotador debe exigir al médico tratante o autoridad de salud local, responsable.
- (f) Enfermos con alta probabilidad de evento grave en vuelo.
 - (1) El explotador podrá condicionar la aceptación del transporte de un pasajero orgánicamente enfermo, si su cuadro puede implicar el riesgo de evento grave en vuelo, habida consideración de la inexistencia de una cadena de sobriedad dentro de las aeronaves, haciendo exigible un informe de Evaluación Médica reciente, que contenga, cuidados al abordar y al descender de la aeronave, riesgo en el vuelo, y medidas factibles de efectuar durante el transporte aéreo, si se produjese tal evento grave; y
 - (2) En los casos antes mencionados, cuando se informare una patología significativa previa al vuelo, primará en la aceptación el criterio de un médico con conocimientos generales de medicina de aviación dependiente del mismo explotador y cuya designación estará en conocimiento de la autoridad aeronáutica, salvo que el médico tratante viaje con el enfermo para asistirlo y asuma total responsabilidad médico legal, siempre que no se ponga en riesgo la seguridad de la persona enferma, así como la de los demás ocupantes de la aeronave; dicha actuación no eximirá al médico tratante de entregar el informe de Evaluación Médica al explotador.

382.207 Requisito de aviso anticipado.

- (a) El explotador no puede exigir a un pasajero afecto a esta norma proporcionar aviso anticipado de su intención de viajar, o de su condición de discapacidad para recibir el transporte solicitado, o los servicios y acomodaciones requeridos por esta norma, con excepción que requiera recibir cualquiera de los siguientes servicios, equipamiento o acomodaciones, lo cual deberá ser solicitado al explotador, con al menos 48 horas de anticipación al vuelo:
 - (1) Oxígeno médico para uso a bordo de la aeronave, si este servicio está disponible en el vuelo;
 - (2) El transporte de una incubadora, si este servicio está disponible en el vuelo;

- (3) Acomodación para un pasajero que necesita viajar en una camilla por razones de reposo, dificultad para incorporarse o pérdida simple de autonomía, si este servicio está disponible en el avión;
- (4) El transporte de una silla de ruedas eléctrica personal, en un vuelo que está programado para ser hecho en una aeronave de una capacidad de 60 asientos o menos;
- (5) Facilidades para el traslado de la batería para silla de ruedas eléctrica personal (material peligroso) u otros dispositivos de asistencia de algún riesgo; y
- (6) Acomodaciones para un grupo de personas con discapacidad, que hacen reservaciones para viajar en conjunto.

382.209 Normas sobre acompañante para viajar con un pasajero con necesidad especial, enfermo o con discapacidad.

- (a) Excepcionalmente, el explotador, podrá exigir que un pasajero afecto a esta norma, viaje acompañado, solamente si:
 - (1) Requiere de camilla o incubadora;
 - (2) Tiene una discapacidad severa, manifiesta, que le signifique incapacidad para comprender o responder adecuadamente a las instrucciones de seguridad impartidas por el personal del explotador, o que por su naturaleza afecte la seguridad de los demás pasajeros, de la tripulación o del vuelo;
 - (3) Tiene una discapacidad con movilidad reducida tan severa, que sea incapaz de asistirse a sí misma en caso de emergencia de la aeronave, o atender a sus necesidades fisiológicas, o inmovilizarla al grado de ser pasiva para su traslado;
 - (4) Determinada la necesidad que el pasajero requiera viajar con un acompañante, el explotador debe asignar a este un asiento contiguo al pasajero; y
 - (5) Para el empleo de perros de asistencia, estos deberán estar obligatoriamente identificados, mediante el distintivo de carácter oficial que determine el reglamento de la Ley N° 20.025, correspondiendo a quien se sirva de él, adoptar las medidas necesarias para asegurar una sana convivencia y evitar disturbios o molestias a los demás ocupantes de las aeronaves. Antes de embarcar en las aeronaves, los perros de asistencia no podrán presentar signos de enfermedad, agresividad y, en general, constituir un evidente riesgo para los demás pasajeros, tripulantes y demás usuarios. En la aeronave, el perro aunque sano, debe viajar con bozal puesto y con elementos suficientes para sus necesidades fisiológicas. El explotador podrá exigir a los pasajeros que viajen con un perro de asistencia, la acreditación otorgada por documento de la autoridad sanitaria sobre la salud del perro.

- (b) El pasajero afecto a esta norma o su acompañante según corresponda, deberá informar al momento de presentarse al mesón de embarque, que viajará acompañado, para los efectos de asignación de asientos.

382.211 Asignación de asientos.

- (a) Los explotadores deben identificar en sus Manuales de Operación los asientos que por razones de seguridad aérea no pueden ocupar los pasajeros afecto a esta norma, según confinamiento del asiento o su ubicación en las filas correspondientes a las salidas de emergencia, de acuerdo a lo que corresponda a cada tipo de aeronave o a la configuración interior de la cabina;
- (b) Los pasajeros que viajen con un perro de asistencia acreditado, deben informar este hecho al explotador, en el momento de efectuar la reserva o a lo menos con veinticuatro (24) horas de antelación al vuelo, con el objeto de asignarles una ubicación que le permita ser acompañado de dicho guía.

382.213 Provisión de servicios y equipamiento.

Los explotadores deben proporcionar a los pasajeros afectados esta norma los siguientes servicios y equipamientos:

- (a) Asistencia para embarcar y desembarcar a través de puentes de acceso nivelados o salones de pasajeros accesibles, donde estos medios estén disponibles y no deben dejarse pasajeros desatendidos o abandonados en una silla de ruedas u otro dispositivo, en los cuales el pasajero no goza de movilidad independiente.
- (b) Los servicios de asistencia para movilizarlo hacia y desde los asientos, como parte del proceso de embarque y desembarque a que se refiere esta sección.
- (c) Todo apoyo, asistencia o facilidad que otorguen en tierra o en vuelo a los pasajeros afectados a esta norma, se deberá hacer de acuerdo a las siguientes consideraciones:
 - (1) Los pasajeros que oculten o no declaren su condición de tales y no lo informen al explotador al momento del embarque, no pueden exigir posteriormente medidas o facilidades especiales, correspondiéndole a éste adoptar sólo las medidas que correspondan para la seguridad de todos los pasajeros y tripulantes; y
 - (2) A bordo y durante el vuelo, se le debe permitir al pasajero, utilizar los medios propios de ayuda para facilitar sus necesidades y desplazamientos, siempre que el funcionamiento o utilización de ellos no interfiera o produzca alteraciones a los equipos de a bordo o afecten la seguridad de vuelo y de los demás pasajeros.

382.215 Asistencia en el embarque en aeronaves.

- (a) Los explotadores, podrán proporcionar facilidades de embarque utilizando elevadores mecánicos, rampas u otro dispositivo adecuado; y
- (b) Los explotadores podrán proporcionar asistencia en el embarque cuando los elevadores mecánicos, rampas u otros dispositivos disponibles en el aeródromo, utilizados para estos efectos, se encuentren fuera de funcionamiento.

382.217 Almacenaje del equipaje de asistencia de pasajeros con necesidad especial, enfermos o con discapacidad.

- (a) El almacenaje de sillas de ruedas y otros equipos de asistencia en la cabina de pasajeros debe efectuarse en compartimentos de equipaje adecuados y, en caso que ello no sea posible, en el compartimiento de carga del avión;
- (b) Los explotadores deberán permitir guardar a bordo de la aeronave bastones y otros dispositivos de asistencia en las proximidades de sus asientos; y
- (c) El explotador no podrá condicionar o impedir el ingreso a bordo de un pasajero con elementos protésicos implantados o incorporados, así como las ortesis adaptadas o modeladas para complementar o suplir alguna limitación anatómica o funcional. Sin perjuicio de ello, se debe cumplir con las normas y procedimientos de seguridad que compete fiscalizar a la DGAC.

382.219 Ejercicio del derecho de información de los pasajeros.

Los pasajeros con necesidades especiales, enfermos o con discapacidad tienen derecho a que el explotador les informe sobre todos los aspectos del viaje que requiera conocer, según contienen las disposiciones de esta norma:

- (a) Características de la aeronave;
- (b) Facilidades que otorga la empresa; y exigencias específicas que se requieran;
- (c) Los medios de embarque y desembarque; asistencia en las conexiones;
- (d) Facilidades aeroportuarias disponibles; y
- (e) Derechos del pasajero.

382.221 Facilidades para personas que tengan un impedimento sensorial o de lenguaje, o un impedimento psíquico-mental o intelectual-cognoscitivo.

- (a) Los pasajeros afectos a esta norma que tengan un impedimento sensorial o de lenguaje, tienen derecho a solicitar, antes de iniciar el vuelo, que se le comuniquen personalmente las instrucciones de seguridad y procedimientos de evacuación de una forma accesible a su persona, según sea su limitación;

- (b) En el caso de pasajeros con impedimento visual, las instrucciones se deberán entregar verbalmente mediante una explicación personalizada;
- (c) En el caso de pasajeros que tengan impedimento sensorial consistente en sordomudez funcional, impedimento combinado de visión y oído, impedimento combinado de visión y lenguaje, u otras variantes, el explotador, deberá usar todos los medios a su alcance para proporcionar y comprobar que dichas personas han recibido y comprendido las instrucciones de seguridad, proporcionando cuando sea necesario las explicaciones adicionales pertinentes a aquellos que deban viajar con un acompañante; y
- (d) En el caso de pasajeros que tengan impedimento psíquico-mental o intelectual-cognoscitivo, el explotador, no deberá prejuzgar la falta de comprensión de las instrucciones de seguridad, solo deberá preocuparse de impartirlas del mismo modo que a los demás pasajeros, pasando posteriormente a cotejar su apropiada comprensión para reforzar los aspectos que se requieran, proporcionando cuando sea necesario las explicaciones adicionales pertinentes a aquellos que deban viajar con un acompañante.

382.223 Revisión de seguridad de los pasajeros con necesidades especiales, enfermos o con discapacidad, su equipaje y sus elementos de ayuda o asistencia.

Los registros de seguridad de los pasajeros afectos a esta norma, deberán ser efectuados respetando en todo momento la dignidad las personas. Lo relativo a esta materia se encuentra regulado en el DAR 17 "Seguridad para la protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita".

382.225 Obligaciones Generales de los explotadores respecto a los pasajeros con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad.

Toda asistencia o facilidad que el explotador otorgue antes, durante o con posterioridad al vuelo, a los pasajeros con necesidad especial, enfermas o con discapacidad, declaradas o no declaradas o inaparentes, se deberán hacer, en tierra y en el aire según lo ofrecido e informado públicamente por el explotador, al manifestarse la intención de viajar o al efectuarse el primer contacto con el usuario; y en ningún caso pueden afectar la seguridad de vuelo ni la seguridad de los demás pasajeros o de la tripulación.

382.227 Disposiciones generales.

- (a) Los explotadores que operen aeronaves que, tanto estructuralmente como en su configuración interior no incorporen el espacio para otorgar facilidades y servicios a las personas con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad, dada su baja complejidad (restricción de pasillos, baños y otros), u operen en aeródromos que carezcan de las facilidades para embarque y desembarque de los pasajeros ya señalados, o cuando los recursos físicos de que disponga el Sistema Aeronáutico en general no permitan satisfacer la totalidad de las normas, deberán adecuar las facilidades y servicios a sus mejores prácticas y posibilidades, e incorporar los acápites correspondientes a los manuales de la empresa, para conocimiento, aprobación y la fiscalización de la DGAC.

- (b) Esta norma deberá readecuarse y armonizarse, con las disposiciones que sean aplicables a la aeronáutica civil, al momento de promulgarse disposiciones que modifiquen o contengan nuevas normas legales sobre la integración social de las personas con discapacidad (Ley N° 19.284); sobre los derechos y deberes de los pacientes; y sobre seguridad aérea.

CAPITULO "D"
DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

382.301 Instrucción.

- (a) Los explotadores, deberán elaborar y desarrollar un programa de instrucción y entrenamiento, para los tripulantes y el personal de tierra relacionado con atención de pasajeros, en los cuales se incluya la capacidad para reconocer las situaciones que afectan a las personas con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad, respecto a las aeronaves y el vuelo.
- (b) El personal auxiliar de cabina deberá ser capaz de reconocer y entregar asistencia y apoyo a estos usuarios, tanto en operaciones normales como en situaciones de emergencia. Todos los procedimientos para entregar este tipo de asistencia y apoyo a las personas con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad deberán estar incorporados a los respectivos Manuales de la empresa.
- (c) Asimismo, el personal de los explotadores que reciba los implementos de ayuda para movilizarse que las personas con discapacidades entreguen al momento del embarque, deberán identificarlo como equipaje facturado y con prioridad, de tal forma que sean los primeros en ser entregados al llegar al destino del discapacitado.
- (d) Los explotadores deberán entrenar a todo su personal que tenga relación con el público que viaja, de acuerdo a las funciones que desempeña cada empleado, considerando como mínimo lo siguiente:
 - (1) Los requisitos establecidos en esta norma relacionadas con la provisión de transporte aéreo a personas con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad;
 - (2) Los procedimientos del explotador relacionados con esta norma , relativos a la provisión de transporte aéreo a personas con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad, incluyendo la operación apropiada y segura de cualquier equipo utilizado para acomodar o ayudar a estas personas (incluidos los perros de asistencia).
 - (3) El explotador también instruirá a sus empleados respecto a los cuidados y respuestas adecuadas a las personas con necesidades especiales, enfermas o con discapacidad, considerando entre ellas a las personas con discapacidades físicas, sensoriales, mentales o emocionales e incluyendo aspectos de como distinguir las diferentes capacidades de las personas discapacitada.

382.303 Mecanismo de resolución de reclamos.

- (a) Cada explotador, deberá establecer e implementar un mecanismo de solución de reclamos y difundirlo al pasajero.

- (b) El explotador deberá disponer lo necesario para atender en forma personal o vía telefónica, a cualquier pasajero que reclame sobre supuestas infracciones a las disposiciones de esta norma.
- (c) Cada persona encargada de recibir reclamos deberá contar con la autoridad suficiente para adoptar soluciones en representación del explotador.
- (d) El explotador deberá dar respuesta por escrito a un reclamo en que se presente en relación al no cumplimiento de las disposiciones de esta norma, dentro de treinta (30) días de haber recibido el reclamo, considerando una copia a la DGAC.

DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS TRANSITORIAS

Fijase el plazo de cuarenta y cinco días hábiles desde la publicación de esta norma, para que los explotadores elaboren las modificaciones de los Manuales de la empresa, para incorporar e implementar las disposiciones de esta norma y proponerlo a la DGAC; noventa días hábiles para entrenar a su personal; y ciento veinte días hábiles para la difusión de las normas a sus pasajeros y la plena aplicación de todas las disposiciones.
