

## TABLA DE CONTENIDO

### TÍTULO II. MODO AÉREO

<b>CAPÍTULO 1. ADMINISTRADORES DE INFRAESTRUCTURA .....</b>	<b>2</b>
Artículo 2.1.1. Medidas preventivas, reporte de cierres programados y no programados, parciales o totales, de los nodos aeroportuarios y/o afectación de la infraestructura de transporte. ....	2
Artículo 2.1.2. Indicadores de competitividad aplicables a aeródromos o aeropuertos – evaluación del servicio de la infraestructura .....	3
Artículo 2.1.3. Difusión de derechos y deberes de los usuarios .....	3
Artículo 2.1.4 Supervisión del componente de accesibilidad e inclusión en la infraestructura del Transporte aéreo. ....	3
<b>CAPÍTULO 2. EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO .....</b>	<b>4</b>
Artículo 2.2.1 Difusión de derechos y deberes de los usuarios .....	4

## TÍTULO II. MODO AÉREO

### CAPÍTULO 1. ADMINISTRADORES DE INFRAESTRUCTURA

**Artículo 2.1.1. Medidas preventivas, reporte de cierres programados y no programados, parciales o totales, de los nodos aeroportuarios y/o afectación de la infraestructura de transporte.** Con el fin de atender adecuada y oportunamente todos los eventos que afecten y/o puedan afectar la prestación del servicio en cualquier momento de la operación de la infraestructura, se insta a los concesionarios, administradores de infraestructura de transporte y entidades concedentes a implementar las siguientes acciones:

1. Estructurar o actualizar los planes de contingencia para la prevención, atención y esquema de manejo de los cierres programados y no programados, parciales o totales, y/o afectaciones de la infraestructura de transporte.
2. Incluir en los planes de contingencia los posibles riesgos en la infraestructura, sitios y/o sectores de alta vulnerabilidad, así como la relación de los lugares donde han ocurrido eventos que hayan afectado la prestación del servicio, medidas y demás acciones contempladas en desarrollo de los planes de emergencia o contingencias y mecanismos de información al usuario, de carácter preventivo para efectos de advertir o alertar frente al riesgo de ocurrencia y durante la afectación o interrupción del servicio para la adopción de posibles alternativas que le permitan acceder a él.
3. Implementar planes o programas de mejoramiento de las condiciones de la infraestructura, con el propósito de mitigar los riesgos de interrupción o pérdida de continuidad en la prestación del servicio. Para tal efecto, se deberá tener la relación de los sitios y/o sectores de alta vulnerabilidad mencionados en el numeral 2.
4. En el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control de la afectación en la prestación del servicio a los usuarios de la infraestructura, se deberá remitir a la Superintendencia Delegada de Concesiones e Infraestructura la información contenida en el "*Formato de Reporte de Cierres/Afectaciones*" para el medio o modo correspondiente, así como las medidas y demás acciones adoptadas, todos los días sin excepción, antes de las 09:00 horas, con la información del día inmediatamente anterior comprendido entre las 00:00 y las 23:59 horas, según instructivo. El evento se deberá reportar hasta tanto se normalice totalmente la infraestructura.

Para tal fin, se deberá descargar el formato señalado, de la página Web de la Supertransporte, cuya ruta de acceso es: *La Entidad/Delegadas/Formatos Descargables Delegadas - Formato de Reporte de Cierres/Afectaciones* y de igual manera se deberá remitir la información al correo electrónico: [superconcesiones@supertransporte.gov.co](mailto:superconcesiones@supertransporte.gov.co)

El formato está disponible en el link <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/superintendencia-delegada-de-concesiones-e-infraestructura/formularios-descargables-concesiones/> - Formulario No. 5

(Circular 057 de 2016)

**Artículo 2.1.2. Indicadores de competitividad aplicables a aeródromos o aeropuertos – evaluación del servicio de la infraestructura.** Los administradores / explotadores de aeródromos o aeropuertos deberán tener en cuenta los componentes de la infraestructura que fueron definidos en el anexo correspondiente, pues estos constituyen los parámetros con los cuales deberán permanecer todos y cada uno de los Aeródromos o Aeropuertos, así como el servicio público aeroportuario, siendo su obligación el preservarlos dentro del estándar de cumplimiento que se pretende en la búsqueda del mejoramiento de la competitividad.

El anexo está disponible en el link: <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/superintendencia-delegada-de-concesiones-e-infraestructura/formularios-descargables-concesiones/> - Formulario No. 2

(Circular 019 de 2018)

**Artículo 2.1.3. Difusión de derechos y deberes de los usuarios.** Los Concesionarios y administradores de infraestructura aeroportuaria deben efectuar la difusión de los derechos y deberes de los usuarios y de los prestadores del servicio de transporte aéreo en los siguientes términos:

1. Deberán confeccionar y ubicar en los sitios de Check in y check out de los aeropuertos de servicio público a su cargo, por lo menos 1 pendón de 1.5m de altura y de 50 cm de ancho por cada punto de chequeo; donde se enuncien los capítulos y apartes de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 3 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil o las normas que la modifiquen o sustituyan, así como los números telefónicos de sus líneas de atención al usuario y las direcciones de sus páginas web.
2. Así mismo, deberán mantener en buen estado, y reponer cuando se requiera, los pendones enunciados en la presente circular.
3. En las páginas web de los concesionarios aeroportuarios, deberá de establecerse un link para la difusión de los derechos y deberes de los usuarios y prestadores del servicio público de transporte, previstos en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia – RAC 3.

(Circular 12 de 2011)

**Artículo 2.1.4 Supervisión del componente de accesibilidad e inclusión en la infraestructura del Transporte aéreo.** Los administradores de infraestructura aeroportuaria deberán realizar una autoevaluación técnica con el propósito de establecer el porcentaje de accesibilidad con el que cuenta actualmente la infraestructura a cargo y realizar el reporte periódico del plan progresivo de cumplimiento.

La autoevaluación y el reporte periódico se surtirá de conformidad con el “**ANEXO 1 - LINEAMIENTOS GENERALES DE SUPERVISIÓN PARA LA EVALUACIÓN DEL COMPONENTE DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN EN LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE**” y se deberá diligenciar los aspectos referidos en el “**ANEXO2 \_ FORMULARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA ACCESIBLE E INCLUYENTE**”, dichos anexos podrán ser consultados en el siguiente enlace:

<https://www.supertransporte.gov.co/index.php/superintendencia-delegada-de-concesiones-e-infraestructura/>.

Al “ANEXO2 \_FORMULARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA ACCESIBLE E INCLUYENTE” se deberá acceder, diligenciar y remitir a la Superintendencia de Transporte a través del link <https://www.supertransporte.gov.co/index.php/superintendencia-delegada-de-concesiones-e-infraestructura/>, accediendo al modo de transporte correspondiente al ícono/botón “Recolección de Información”, a más tardar el 30 de Julio de 2022.

(Resolución 2491 de 2022))

## CAPÍTULO 2. EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO

**Artículo 2.2.1 Difusión de derechos y deberes de los usuarios.** Las Empresas de Transporte Aéreo de Pasajeros deben efectuar la difusión de los derechos y deberes de los usuarios y de los prestadores del servicio de transporte aéreo en los siguientes términos:

1. Las aerolíneas deberán darle cumplimiento al numeral 3.10.4.5 del Reglamento Aeronáutico de Colombia RAC 3 o las normas que la modifiquen o sustituyan, sobre la difusión de los derechos y deberes de los usuarios y prestadores del servicio público de transporte aéreo.
2. En las páginas web de las aerolíneas, deberá de establecerse un link para la difusión de los derechos y deberes de los usuarios y prestadores del servicio público de transporte, previstos en el Reglamento Aeronáutico de Colombia RAC 3 o las normas que la modifiquen o sustituyan.

(Circular 12 de 2011)