



REPUBLICA DE GUATEMALA, C. A.

(R A C 111)

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL DE GUATEMALA

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

PREÁMBULO.

Esta Regulación Aeronáutica establece los requisitos para la emisión de un Certificado Operativo para las empresas que brindan un Servicio de Naturaleza Técnica Aeronáutica, Dicha regulación surge ante la necesidad de contar con una regulación específica para reglamentar a los proveedores de servicios quienes operan en la rampa de los aeropuertos nacionales de Guatemala.

Esta Regulación se complementa con las partes aplicables de la RAC 119 (Certificados Operativos y Autorizaciones de Operación) sin perjuicio de entrar en conflicto con los requerimientos generales y específicos.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

**REQUISITOS CAPITULO "A"
GENERALIDADES**

RAC 111.1 APLICABILIDAD

- (a) La presente regulación establece las normas de seguridad para toda persona natural o jurídica que realice, las funciones de un Servicio de Naturaleza Técnica Aeronáutica, para la atención, manejo o despacho aéreo de pasajeros, aeronaves, carga, correo, suministro de alimentos, bienes o combustible y demás facilidades requeridas en los aeropuertos por operadores aéreos nacionales e internacionales que operen en Guatemala.
- (b) La presente regulación también es aplicable para toda persona natural o jurídica que realice o desempeñe algún tipo de operación en la rampa de un explotador de aeródromo dentro del territorio nacional.
- (c) Las empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica deben contar con un Certificado Operativo emitido por la Autoridad Aeronáutica.
- (d) Los Operadores de aeropuerto, verificarán que las empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica cuenten con su correspondiente contrato de explotación y certificado operativo expedido por la DGAC y que cumplan con la presente regulación.

(e) Asimismo esta regulación se aplica a todo operador aéreo que realiza cualquier función estipulada como un Servicio Especializado Aeroportuario y en caso que subcontraten estos servicios deben asegurarse del cumplimiento de la presente regulación.

(f) Las habilitaciones existentes dentro de los Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica son las siguientes:

1. **Servicio de Almacenamiento de Carga y Correo**, empresas titulares de un certificado expedido por la DGAC, dedicadas a la recepción, manipulación, almacenamiento y entrega de carga y correo que se transporta por vía aérea nacional e internacional de exportación e importación, a través de los operadores aéreos.
2. **Servicio de Apoyo de Equipos Terrestre en Rampa**, que brindan servicios en rampa con equipos de apoyo terrestre a los operadores aéreos para la atención de las aeronaves tales como la señalización, estacionamiento, comunicación con la cabina del avión, servicio agua potable, aguas residuales, suministro de aire acondicionado, servicios de limpieza de la aeronave, arranque de motores, retroempuje, remolque del avión, carga y descarga de equipaje y carga, medidas de seguridad, la atención de pasajeros, del personal de compañía y Transporte en tierra.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

3. **Servicio de Operador de Base Fija.** (FBO) Empresas que se dedican a prestar servicios complementarios a los operadores aéreos como atención de pasajeros o tráfico, operaciones de vuelo y asistencia a la tripulación, despacho de aeronaves, control de operaciones y seguimiento de vuelo, mantenimiento de línea, asistencia referente al material, servicios rutinarios y no rutinarios, estacionamiento en la rampa o en el hangar suministro de combustibles y aceites.
4. **Almacenamiento, transporte y Suministro de Combustible,** empresas dedicadas al abastecimiento de combustible de las aeronaves de los operadores aéreos.
5. **Servicios de Seguridad.** empresas que brindan servicios de seguridad a los operadores aéreos, entre estos servicios se consideran los que se brindan en "mostradores", terminales de pasajeros, rampa, zona de carga.
6. **Suministro de Alimentos (Catering).** empresas que atienden a los operadores aéreos en lo que se refiere al suministro de alimentos a bordo de las aeronaves o servicios de meseros.

RAC 111.2 DEFINICIONES**Servicios de Naturaleza Técnica**

Aeronáutica. Servicios prestados dentro y fuera de la rampa, por operadores nacionales y extranjeros de servicios aeroportuarios nacionales e internacionales vinculados a servicios prestados directamente a aeronaves o con ocasión del transporte aéreo, cuando para su ejecución se utilizan equipos e infraestructura especializada.

Empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica.

Personas naturales y/o jurídicas que prestan servicios aeroportuarios especializados, certificadas y aprobados por la DGAC.

Carga. Es el conjunto de bienes que se transportan en una aeronave excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado

Correo. Es todo despacho de correspondencia y otros objetos que las administraciones postales presentan a los operadores aéreos con el fin de que los entreguen a otras administraciones postales.

Equipaje. Es el conjunto de artículos de propiedad personal de los pasajeros o tripulantes, que se transportan en las aeronaves mediante acuerdo con cada explotador aéreo.

Equipos Terrestres. Equipos utilizados por prestadores de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica para realizar operaciones vinculadas directamente con las aeronaves

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

Vehículo Motorizado. Vehículo automotor de cualquier peso y dimensión utilizado por prestadores de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica para realizar sus operaciones.

Certificado Operativo (CO). Autorización concedida por la DGAC a empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica, para la prestación de estos servicios y la operación de equipos terrestres y vehículos motorizados a ser operados en rampa de aeropuertos.

Accidente. Cualquier ocurrencia originada en la prestación de los Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica que ocasionan lesiones graves o mortales a alguna persona o daños de consideración a la propiedad.

Aeronave. Toda maquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra.

Aeropuerto. Es todo aeródromo de uso público en el que existan de manera permanente los servicios indispensables para el desarrollo del transporte aéreo público de pasajeros, equipaje, carga y correo.

Aeródromo. Área definida de tierra o agua con inclusión de sus edificaciones, instalaciones y equipos, destinada total o parcialmente a la llegada, salida y al movimiento de aeronaves en la superficie.

Aprobado. Acto por el cual, previo a su estudio, análisis, revisión, y demostración, la DGAC le aprueba su uso, ejecución o empleo.

Operador Aéreo. Persona natural o jurídica, que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves.

Incidente. Es todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave, que no llegue a ser un accidente, que afecte o pueda afectar la seguridad de las operaciones.

MOM Son las siglas del Manual de Organización de Mantenimiento para una organización de mantenimiento que ha sido aprobada conforme la RAC-145

Mantenimiento. Significa, inspección, revisión, reparación, conservación y cambio de partes pero excluye el mantenimiento preventivo

Mantenimiento Preventivo. Significa operaciones de preservación simples o menores y el cambio de partes estándares pequeños, que no significa operaciones de montaje complejas

Procedimiento. Método utilizado o modo de acción para el logro de un objetivo previamente definido.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

RAC 111.3 Responsabilidad del Operador

- a) El Operador debe exigir a todo su personal el cumplimiento de la Ley, Reglamento y Regulaciones de Aviación Civil, así como también las disposiciones complementarias que emita la DGAC.
- b) Todo Operador debe preparar un manual de rampa, el cual establecerá procedimientos para el equipamiento, traslado del personal y movilización de vehículos en la rampa, así como señalar las identificaciones y marcas que debe llevar todo vehículo que este autorizado a transitar por la rampa. Asimismo indicara los requisitos de entrenamiento de manejo de vehículos dentro del aeropuerto, para habilitar y aprobar al personal para el uso del equipo terrestre y / o vehículo motorizado de las diferentes empresas.
- c) El Operador no podrá autorizar el uso de la rampa para el depósito de bienes en condición de almacenamiento, a ser utilizados o transportados en las aeronaves.

RAC 111.4 Condiciones y reglas generales

- a) Todo titular de un Certificado de Operativo de Servicio Especializado Aeroportuario (CO), debe disponer en todo momento de los medios apropiados para mantener informado a su personal sobre los aspectos técnicos, deberes y responsabilidades relacionados con los cargos que desempeñen en el ejercicio de las funciones autorizadas en las especificaciones de operación.
- b) Todo titular de un CO debe proporcionar a su personal capacitación oportuna y adecuada para el desarrollo de sus funciones, así como dotarlos de los equipos de seguridad necesarios para su protección.
- c) Todo titular de un CO, debe contar con un programa de prevención de consumo de alcohol y drogas.
- d) Todo titular de un CO debe tener su Manual de Operaciones actualizado y aprobado por la DGAC, disponibles como mínimo en las siguientes áreas:
 - 1. Donde se recibe, almacena la carga,
 - 2. Donde se brinda atención a los clientes, y pasajeros
 - 3. En las oficinas principales
 - 4. En las instalaciones de mantenimiento
 - 5. Oficinas Operativas en Rampa.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

- e) Las empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica certificados por la DGAC, solamente podrán operar de acuerdo a los términos consignados en sus habilitaciones.
- f) Todo titular de un CO, debe realizar las coordinaciones necesarias y suscribir un acuerdo firmado por el representante de mayor nivel de la empresa, con la finalidad de definir los procesos y /o procedimientos en los servicios que se le brindan a los operadores aéreos nacionales o internacionales
- g) Los operadores aéreos serán directamente responsables ante la DGAC en caso de permitir la realización de actividades de servicios a una empresa de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica en habilitaciones distintas a las otorgadas por la DGAC o empresas no certificados por la DGAC.
- h) Todo el personal que realice alguna operación de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica y que presten servicios dentro de la rampa debe vestir un uniforme que identifique a la empresa, así como los implementos de protección personal adecuados.
- i) Todo operador de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica debe mantener en buen estado y cuando aplique calibrada las herramientas y los equipos que afectan directamente a la operación de la aeronave.
- j) Todo operador de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica debe capacitar a su personal de rampa para evitar que sean generadores de FOD (objetos extraños) que puedan poner en riesgo a la aeronave.
- k) Todo operador de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica debe tomar las medidas adecuadas para proporcionar la seguridad y protección a las personas, equipaje, carga y correo, con la finalidad de que no sean objetos de actos de interferencia ilícita de acuerdo a lo establecido en la RAC-17
- l) Todas las operaciones y servicios ofrecidos por las empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica se realizaran en forma directa desde el equipo terrestre y vehículo motorizado hacia la aeronave y viceversa. No podrán realizarse operaciones no autorizadas en la rampa.
- m) Las empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica deben presentar a la DGAC, para su aprobación, copia de la póliza de seguro contratada que cubre los riesgos de sus operaciones contra daños a terceros en rampa. La empresa se responsabiliza a mantener vigente dicha póliza y debe entregar copia de la carta de fiel cumplimiento de sus obligaciones, presentadas al administrador aeroportuario.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

RAC 111.5 Autorización de acceso a la rampa

- a) Todo operador certificado por la DGAC debe tramitar los gafetes de su personal que sean necesarios para el acceso a la debiendo conocer y cumplir con su manual de operaciones y las partes pertinentes del programa de seguridad y plan de emergencia del aeropuerto.
- a) La DGAC otorgara autorización para el ingreso a la rampa siempre y cuando dicha empresas cuenten con el CO otorgado por la DGAC de acuerdo a lo especificado en la RAC 111.14 de esta regulación.
- b) Según lo disponga la DGAC, no se le permitirá el acceso al área de rampa a ninguna persona que no porte su gafete identificando el nombre de la empresa certificada.
- c) Excepcionalmente la DGAC podrá autorizar el ingreso de equipos terrestres y /o vehículos motorizados destinados a atender situaciones de emergencia, previo la coordinación respectiva.

RAC-111.6 Notificación en caso de accidentes o incidentes

- a) Todo titular de un CO debe informar a la DGAC cualquier accidente o incidente que ocurra durante el desarrollo de sus operaciones.

b) Todo titular de CO debe contar con procedimientos escritos para la notificación de esos hechos a los servicios de emergencia en caso de accidentes o incidentes.

c) Ese informe de notificación debe ser enviado por escrito de la manera aceptable a La DGAC en un periodo no mayor a las veinticuatro (24) horas de ocurrido el accidente o incidente.

RAC-111.7 Para el transporte de mercancías peligrosas

Todo titular de un CO debe cumplir con lo descrito en la RAC 18.

RAC-111.8 Para el transporte de animales vivos

El titular de un CO debe cumplir con lo descrito en la RAC 18.

RAC 111.9 Embarques especiales

El titular de un CO habilitado en el servicio de apoyo de equipos terrestres en rampa y/o servicios de almacenamiento de carga aérea debe contar con procedimientos escritos, para la recepción, estiba, traslado, almacenamiento de Embarques especiales. Tales como (restos humanos, valores, bienes perecederos, entre otros)

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

RAC-111.10 Planes de emergencia

- a) Todo titular de un CO debe conocer y participar en las partes correspondientes a la especialidad de su servicio, dentro del plan de emergencia del aeropuerto. Estos procedimientos deben estar contenidos en un archivo, el cual tiene que ser de fácil acceso e identificación por todo el personal.
- b) Todo titular de un CO debe contar con procedimientos escritos para casos de emergencia tales como incendios, derrames, heridos, falta de energía eléctrica, sismos, atentados, accidente aéreo, accidente de vehículos abastecedores de combustible, evacuación, entre otros.

RAC-111.11 Programa de seguridad

- a) Todo titular de un CO debe de contar con un programa básico de seguridad escrito y debe cumplir con lo que establece la RAC 17.
- b) Este programa debe contemplar los procedimientos generales de seguridad para la protección de las instalaciones de los almacenes, transporte de carga, instalaciones en el aeropuerto, operaciones en rampa y aeronave, según el lugar donde opere.
- c) Este programa debe ser revisado y aprobado por la DGAC.
- d) Todo titular de un CO debe designar a una persona calificada responsable de revisar todas las funciones relacionadas con la seguridad de la aviación para determinar la efectividad del programa de seguridad del titular

del certificado y las directivas de seguridad aplicables. Esta persona debe conocer el programa de seguridad del aeropuerto en el que opera.

- e) La designación del jefe de seguridad será informada a la DGAC por cada operador.

RAC-111.12 Programa de capacitación

- a) Todo operador de un CO debe elaborar un programa de instrucción apropiado. Dicho programa debe especificar el detalle del contenido, duración, el responsable de los programas de instrucción y del mantenimiento de los registros de instrucción. Asimismo debe incluir al menos materias según aplique su habilitación:
 1. Principios Básicos.
 2. Mercancías Peligrosas
 3. Seguridad para el personal de tierra y tráfico
 4. Operaciones en Rampa
 5. Operación de equipos soporte en tierra
 6. Limpieza de aviones
 7. Descripción de aeronaves
 8. Familiarización Operacional
 9. Plan de emergencia del aeropuerto.
- b) Todo titular de un CO debe contar con un registro de entrenamiento para cada empleado en el que se demuestre que ha sido entrenado y capacitado para las tareas que realiza.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

- c) El personal debe estar capacitado en los diferentes tipos de aeronaves a las cuales se preste servicio y en los diferentes vehículos y equipos que se usan en las operaciones de asistencia, según su habilitación.
- d) Cuando el personal de un Servicio Especializado Aeroportuario realice funciones que impliquen operar o accionar partes o dispositivos de la aeronave, estos deben recibir instrucción básica y certificación por parte del explotador aéreo.

RAC-111.13 Autoridad de inspección y acceso a la documentación

- a) Todo titular CO, está obligado a recibir y proporcionar toda la información que solicite la DGAC a través de sus Inspectores debidamente identificados, quienes están facultados a realizar inspecciones y verificar el cumplimiento de esta Regulación Aeronáutica o cuando se detecten acciones que puedan afectar la seguridad operacional en los vuelos.
- b) Los Inspectores de la DGAC pueden detener cualquier operación en caso de una flagrante infracción o cuando, bajo criterio del Inspector, esta operación no sea segura.

RAC-111.14 Proceso para la obtención de un Certificado Operativo

- a) Con el objeto de obtener un Certificado las personas naturales o jurídicas, que prestan o aspiran prestar estos servicios deben:

- 1) A partir de la publicación de la presente Regulación en la AIC y pagina web, sólo podrán brindar servicios en los aeropuertos de la República de Guatemala, las empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica que cuenten con el contrato de explotación y el CO otorgado por la DGAC, exceptuando lo descrito en el párrafo 2) de esta sección.
- 2) Las actuales empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica que actualmente cuentan con una autorización o contrato de explotación, pero no cuenten con certificado operativo otorgado por la DGAC, podrán continuar su operación hasta un plazo máximo de 12 meses, tiempo durante el cual deberán presentar su solicitud y someterse al proceso de certificación.
- 3) Las empresas que ya poseen un Certificado Operativo de Servicio Especializado Aeroportuario emitido por la DGAC, deben cumplir con lo estipulado en esta Regulación, con la salvedad que el proceso se denominará re-certificación. La DGAC puede decidir iniciar el proceso en la fase 3. Asimismo la DGAC, solicitará información legal y económica /financiera debidamente acreditada.

- 4) Todo nuevo solicitante para operador de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica que quiera brindar servicios en los aeropuertos de la República de Guatemala, a partir de la publicación de la presente Regulación, debe pasar satisfactoriamente un proceso de

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

certificación establecido en el párrafo (b) de esta sección.

b) Para obtener un CO, la empresa debe someterse a un proceso de certificación, que es conducido por la DGAC de acuerdo a un procedimiento establecido. Dicho proceso consta de las siguientes fases:

FASE 1. Presolicitud: Constituye la gestión que realiza un interesado para obtener información relacionada con el otorgamiento de un CO; durante esta etapa se produce una primera reunión entre el interesado y la DGAC. En esta primera fase se efectuará un intercambio de información relativa al servicio que el interesado pretende brindar y orientación por parte de la DGAC con respecto a los estándares, procedimientos, responsabilidades y atribuciones para dicho servicio, así como también sobre la documentación técnica que debe presentar.

FASE 2. Solicitud formal: El solicitante presentara a la DGAC la solicitud como empresa de Servicios Especializado Aeroportuario, para la debida aprobación. Se incluye en esta fase, entre otros,

- 1) Copia de la solicitud de certificación;
- 2) Documentos de orden legal y económico financieros requeridos
- 3) Cronograma de eventos propuesto por el solicitante;
- 4) Manuales de operación y de mantenimiento, que corresponden al tipo de operación solicitada;
- 5) Personal Gerencial ;
- 6) Propuesta de la especificaciones de operación.

- 7) Presentar pruebas de que existe la demanda para ofrecer el servicio, y será la DGAC quien establecerá si existe dicha demanda para los servicios propuestos.
- 8) Contar con equipo propio para prestar el servicio propuesto.
- 9) Presentar carta de compromiso de compra y/o alquiler de instalaciones.
- 10) Presentar inventario de bienes de mobiliario y equipo.

FASE 3. Evaluación: La Autoridad de Aeronáutica Civil revisa la documentación presentada y comunica al solicitante las discrepancias encontradas si las hubiere; en caso contrario se emite la aprobación o aceptación de la misma.

FASE 4 Demostración técnica: La DGAC realiza una inspección de la empresa del solicitante, su personal, documentación, procedimientos, instalaciones y equipos, a fin de verificar que los mismos se corresponden con los establecidos en los manuales.

FASE 5 Certificación: Una vez concluidas las etapas anteriormente indicadas, en forma satisfactoria, la DGAC emitirá el CO con sus habilitaciones o especificaciones y limitaciones de operación.

- c) En ningún caso se puede otorgar un CO, o autorizar la realización de cualquier tipo de trabajo de Servicio Especializado Aeroportuario sin haber concluido el proceso de certificación descrito en el párrafo (a) anterior.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

**CAPITULO "B" SUMINISTRO DE
COMBUSTIBLE**

RAC-111.15 El presente Capitulo establece las normas de seguridad aeronáutica que regulan las operaciones de titulares del certificado empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica, los habilitados en suministro de combustible a las aeronaves de operadores aéreos nacionales o internacionales en los diferentes aeropuertos de la República de Guatemala.

RAC-111.16 Normas generales

- a) La empresa que realice operaciones de suministro de combustible para aeronaves, debe: contar con el contrato de explotación y el certificado de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica emitido por la DGAC.
- b) El titular del certificado de Servicio Especializado Aeroportuario habilitado en el suministro de combustible, debe:
 - 1) Contar con la autorización actualizada del Ministerio de Energía y Minas para el almacenamiento transporte y suministro de combustible.
 - 2) Mantener un registro del número de lote, cantidad y depósitos de recepción, así como los resultados de toda prueba que se haya conducido al combustible
 - 3) Solicitar un certificado de calidad de refinería y un certificado de análisis correspondiente al lote de combustible, que muestre el grado del combustible y confirme que reúne los requisitos de la especificación relevante o el último número de la lista de verificación para requerimientos de calidad para

combustible de aviación para sistemas de operación conjunta.

- c) Los documentos y expedientes, relacionados a la operación, deben retenerse como archivo, por un periodo mínimo de un año.
- d) El Operador debe contar con los siguientes procedimientos generales para el abastecimiento de combustible a las aeronaves en rampa:
 - 1) Sin pasajeros
 - 2) Con pasajeros a bordo
 - 3) Con equipos auxiliares montados sobre la aeronave en operación
 - 4) Con equipos auxiliares terrestres en operación
 - 5) Sistemas hidrantes - Bajo ala
 - 6) Camiones abastecedores - Bajo ala
 - 7) Abastecimiento - Sobre ala
 - 8) Con motor encendido
- e) Estos procedimientos especiales deben encontrarse escritos en el manual de operaciones, de acuerdo a las disposiciones emanadas por la DGAC.
- f) Debe tener procedimientos escritos para situaciones especiales como;
 - 1) Casos de alerta / amenaza de bomba en la aeronave que esta siendo abastecida;
 - 2) Abastecimiento de aeronaves secuestradas;
 - 3) Incendio;
 - 4) Derrame de combustible.
- g) Debe contar con procedimientos generales para descarga de combustible de las aeronaves.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

RAC-111.17 Instalaciones y facilidades

- a) Las instalaciones deben contar con los equipos y/o sistemas contra incendios apropiados y operativos.
- b) Las instalaciones deben contar con la señalización de seguridad para casos de emergencias y rutas de escape.

RAC-111.18 Pruebas / muestras

- a) El operador debe llevar un control y procedimientos para verificar la presencia de agua en el combustible de los vehículos abastecedores y/o dispensadores.
- b) Todo operador debe contar con procedimientos de muestreo para el control de la verificación de la calidad del combustible antes, durante y después de las operaciones de abastecimiento de las aeronaves.
- c) Los resultados de las pruebas tomadas a las muestras del producto deben ser registrados y retenidos por un periodo de veinticuatro (24) horas.
- d) Los procedimientos empleados para realizar las muestras deben encontrarse en el manual de operaciones.
- e) Toda deficiencia encontrada debe ser notificada a la DGAC en forma inmediata.
- f) Los envases para muestras deben ser recipientes adecuados y completamente limpios para muestras.

RAC-111.19 Filtros

Todo operador de un Certificado Operativo de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitado en suministro de combustible, debe contar con procedimientos para la evaluación de

los filtros de los camiones abastecedores y dispensadores de combustible.

RAC-111.20 Vehículos de abastecimiento

- a) Debe contar con un manual de mantenimiento de la flota de vehículos así como un programa de inspección y mantenimiento de los mismos.
- b) Debe contar con las calzas respectivas para asegurar su estacionamiento.
- c) Debe contar con un sistema / equipo para la protección de las tomas de abastecimiento en la superficie de la rampa.
- d) Debe contar con un indicador tipo bandera para ser ubicado en las tomas de combustible de la rampa, con la finalidad de mejorar la visibilidad.
- e) Debe contar con extintores operativos y fácilmente accesibles, los cuales podrán permanecer en el vehículo abastecedor, siempre que se porten en lugares abiertos o en receptáculos con amarres de apertura rápida.
- e) Deben tener el beacon o faro intermitente de luz de seguridad para todo tipo de operación.
- f) Debe contar con la identificación de la clase de riesgo según la establecida por Naciones Unidas del producto transportado.
- g) Debe exhibirse los rótulos que se lea "No Fumar".
- h) Cada vehículo debe de contar con cartillas de verificación diaria que incluyan los procedimientos de emergencia.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

**RAC-111.21 Desplazamiento de
vehículos en la rampa**

- a) Los vehículos no deben conducirse a velocidades excesivas, respetando los límites de velocidad impuestos por el administrador aeroportuario. Cuando no existan regulaciones, se obedecerá un límite máximo de 10 kph.
- b) Los vehículos no deben aproximarse a una aeronave hasta que las luces anticollisión de la aeronave hayan sido apagadas.

**RAC-111.22 Posición /
estacionamiento durante el
abastecimiento de la aeronave**

- a) Los vehículos deben moverse hacia adelante hasta alcanzar la posición de abastecimiento y de manera que en esa posición, puedan salir del área libremente sin usar la marcha reversa. Si el vehículo tiene que ubicarse usando la reversa, debe hacer uso de un guía en la parte trasera del vehículo, para dirigir la maniobra de estacionamiento.
- b) El conductor del vehículo no saldrá de la cabina hasta que se hayan puesto los frenos de estacionamiento, una vez estacionado deben colocarse las calzas.
- c) Cuando se utilicen vehículos con combinaciones de cabina ("track") y remolque, no deben estacionarse utilizando la marcha reversa.
- d) El vehículo debe ubicarse a una distancia segura y conveniente de los puntos de abastecimiento de la aeronave, tomando en consideración lo siguiente:

- 1) Debe ejercerse extrema precaución para evitar la posibilidad de colisiones con cualquier parte de la aeronave o de los equipos de servicio en tierra mientras se maniobra hacia y desde la posición de abastecimiento.
- 2) Debe haber una ruta de salida en una dirección hacia adelante, la cual se debe encontrar despejada de obstáculos.
- 3) Debe evitarse zonas de seguridad de tubos de ventilación de la aeronave, salidas de escape u otras áreas peligrosas, a una distancia de tres (3) metros.
- e) Las mangueras de abastecimiento deben colocarse de forma tal que se minimice el riesgo de que el equipo de manejo de equipaje u otros vehículos de servicio pasen por encima de ellas y causen daño.
- f) Para la recarga de los aviones de fuselaje ancho, deben tomarse las precauciones necesarias para asegurar que los vehículos usados para el abastecimiento por debajo del ala de la aeronave, tengan un perfil suficientemente bajo para este propósito.
- g) Los vehículos deben colocarse de manera que se evite la posibilidad de que el ala de la aeronave u otras superficies se asienten sobre el vehículo a medida que se incrementa el peso de la aeronave por la cantidad de combustible.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

RAC-111.23 Conexión a tierra

- a) Todo titular de un certificado de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica que realice operaciones de suministro de combustible a aeronaves en rampa debe contar con procedimientos escritos para realizar la operación de conexiones a tierra durante el abastecimiento de aeronaves. Estos procedimientos deben encontrarse detallados en su manual de operaciones.
- b) La aeronave, el vehículo de abastecimiento e inyectores sobre ala deben estar puesta a tierra eléctricamente durante toda la operación de abastecimiento para asegurar que no haya un diferencial en el potencial eléctrico.
- c) El proceso de puesta a tierra entre el vehículo de abastecimiento y la aeronave debe completarse antes de realizar cualquier maniobra. La puesta a tierra debe mantenerse hasta que todas las mangueras se hayan desconectado y se han repuesto los tapones de tanque de abastecimiento.
- d) Si se produce una desconexión en la puesta a tierra, el abastecimiento de combustible se debe de suspender.

RAC-111.24 Personal

- a) Las operaciones de abastecimiento de combustible deben ser efectuadas por personal competente, que haya sido entrenado en la operación de equipo de abastecimiento y las acciones a tomar en el caso de una emergencia, así como los procedimientos de abastecimiento de aeronaves del operador aéreo.
- b) El personal debe estar familiarizado con la ubicación y operación de interruptores de emergencia ubicados en los distintos sectores del aeropuerto.
- c) El personal de conductores debe contar por lo menos con los siguientes requisitos:
 - 1) Licencia de conducir valida con la categoría correspondiente a los vehículos a operar, emitida por La autoridad correspondiente.
 - 2) Haber aprobado los cursos de reglamento de manejo sobre la rampa impartidos por la DGAC.
 - 3) Haber aprobado el curso de instrucción de la empresa.
 - 4) El personal que ingrese a las zonas de seguridad restringida debe llevar en forma visible el gafete de identificación personal, otorgado por la DGAC para acceso a las zonas de operación.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

RAC-111.25 Implementos de protección personal

- a) El personal de conductores y operadores debe contar con los implementos mínimos de protección personal (casco, protectores para oídos, lentes protectores, guantes impermeables, trajes no estáticos, chaleco reflectivo, calzado adecuado para el tipo de operación.
- b) Los Implementos de protección personal son de uso obligatorio y permanente mientras se realicen las operaciones de abastecimiento de combustible a las aeronaves.
- c) Las linternas, celulares, equipos de comunicación y herramientas a usarse deben ser a prueba de explosiones ("explosión proof").
- d) El personal encargado de conducir y operar el vehículo no podrá llevar consigo ningún tipo de armas ofensivas y defensivas u objetos punzo cortantes.

CAPITULO "C" SUMINISTRO DE ALIMENTOS (CATERING)

RAC-111.26 Aplicabilidad

El presente capitulo establece las normas de seguridad aeronáutica que regulan las operaciones de los titulares de Certificado Operativo de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitados para realizar operaciones de suministro de alimentos a las aeronaves de los operadores aéreos nacionales o extranjeros en los diferentes aeropuertos de la República de Guatemala.

RAC-111.27 Disposiciones generales

- a) El titular de un certificado de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitado para el suministro de alimentos, debe contar con un registro sanitario vigente, emitido por la Autoridad competente.
- b) Todo titular de un certificado de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitado en suministro de agua, bebidas y alimentos debe encontrarse registrado por la Autoridad administrativa correspondiente como proveedoras para el suministro de agua, bebidas y alimentos asegurando la inocuidad de los alimentos y que cumplan con los principios generales de higiene.
- c) Todo titular de un certificado de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitado en suministro de bebidas y alimentos debe cumplir con todas las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud.
- d) Debe realizar fumigaciones por lo menos una vez al año, por una empresa de fumigación y el exterminio de roedores y otras insectos.

RAC-111.28 Instalaciones

- a) Las instalaciones donde opere el titular de un certificado de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitado en suministro de alimentos, debe tener equipos o sistemas contra incendios apropiados y operativos.
- b) Las instalaciones donde opere el titular de un Certificado Operativo de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitado en suministro de alimentos, debe contar con la señalización de seguridad para casos de emergencias y rutas de escape.



**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

- c) El certificado de registro sanitario vigente debe encontrarse publicado a la vista de los empleados y del público.

RAC-111.29 Vehículos

- a) El titular de certificado de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitado para el suministro de alimentos a bordo de aeronaves, debe tener un manual de mantenimiento de la flota de vehículos así como un programa de inspección y mantenimiento de los mismos.
- b) Los vehículos de suministro de alimentos deben contar con calzas para el momento de posesionarse junto a la aeronave.
- c) Los vehículos de suministro de alimentos no deben aproximarse a una aeronave hasta que las luces anticolidión de esta hayan sido apagadas.
- d) Los vehículos de suministro de alimentos deben contar por lo menos con un extintor contra incendio operativo y fácilmente accesible por cada vehículo, el cual podrá permanecer en el vehículo, siempre que se porte en lugares abiertos o en receptáculos con amarres de apertura rápida.
- e) Los vehículos de suministro de alimentos deben tener un beacon o faro de luz intermitente de seguridad para todo tipo de operación.
- f) Esta prohibido fumar dentro de los vehículos de suministro de alimentos.

- g) Si las instalaciones del titular de certificado de Servicio Especializado Aeroportuario se encuentran fuera de la zona de seguridad restringida del aeropuerto, las puertas de los vehículos que llevan los alimentos deben tener seguros adecuados (marchamos).
- h) Los vehículos deben ser limpiados diariamente y mantendrán las condiciones de higiene correspondientes.

RAC-111.30 Personal

- a) El personal involucrado en la preparación, manipulación y transporte de los alimentos deben cumplir con las normas de salud, seguridad e higiene.
- b) El personal encargado de conducir los vehículos debe cumplir con los siguientes requisitos:
- 1) Licencia de conducir válida con la categoría correspondiente a los vehículos a operar, emitida por La autoridad correspondiente.
 - 2) Haber aprobado los cursos previstos para el manejo sobre la rampa, impartidos por la DGAC.
- c) El personal encargado de conducir los vehículos debe aprobar los cursos de instrucción de la empresa, debe estar debidamente habilitado y capacitado para el manejo de los mismos; conocer las reglas de seguridad para el desplazamiento sobre rampa y las reglas para atender casos de emergencia aeroportuaria.



**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

- d) El personal encargado de conducir los vehículos debe acompañarse de una persona guía para la aproximación a la aeronave y para el retiro del área de la misma, así como cada vez que retroceda en la cercanía de la aeronave.
- e) El personal encargado de conducir los vehículos no podrá poseer objetos o herramientas punzo cortantes.
- f) Todo el personal que ingrese a las zonas de seguridad restringida debe llevar en forma visible el gafete de identificación otorgado por el aeropuerto para acceso a las zonas de operación.
- g) El personal que realiza las operaciones de suministro de alimentos en la aeronave, y se encarga de la apertura y cierre de puertas de la misma, debe tener la capacitación y autorización por parte del explotador aéreo. Esta capacitación debe registrarse en un archivo de personal.
- h) Los procedimientos de apertura y cierre de las puertas de la aeronave deben encontrarse en el manual de operaciones del operador salvo que el mismo exprese que no efectúan dicha actividad.
- i) El personal en general debe encontrarse capacitado en:
 - 1) Los diferentes equipos relacionados a la cocina de las aeronaves.
 - 2) La distribución de equipos y compartimentos de cocina dentro de las aeronaves.

RAC-111.31 Normas generales de Salud, Seguridad e higiene

El titular del certificado de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica para suministros de alimentos debe cumplir con las normas de Salud, Seguridad e Higiene emitidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) con la finalidad de mantener los estándares internacionales. Asimismo deben tomar las medidas preventivas necesarias con la finalidad de evitar acciones que pongan en riesgo la seguridad.

RAC-111.32 Implementos de protección personal

- a) El personal de conductores y operadores debe contar con los implementos mínimos de protección personal (protectores para oídos, zapatos protectores, chaleco reflectivo).
- b) Los implementos de protección personal son de uso obligatorio y permanente mientras se realicen las operaciones de abastecimiento de alimentos a las aeronaves.
- c) Las linternas, celulares, equipos de comunicación y herramientas a usarse deben ser a prueba de explosiones ("explosión proof").
- d) El personal encargado de conducir y operar el vehículo no podrá llevar consigo ningún tipo de armas ofensivas y defensivas u objetos punzo cortantes.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

**CAPITULO "D" SERVICIOS DE
ALMACENAMIENTO DE CARGA Y
CORREO**

RAC-111.33 Aplicabilidad

El presente capitulo establece las normas de seguridad aeronáutica que regulan las operaciones de titulares de certificados de operador de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitados en Terminal y almacén de carga que brindan servicios a los operadores aéreos nacionales o extranjeros en los diferentes aeropuertos de la República de Guatemala.

RAC-111.34 Disposiciones generales

- a) Toda empresa que se dedique al almacenamiento de carga que se transporta por vía aérea debe contar con el certificado de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica emitido por la DGAC.
- b) Para el caso de los hangares y almacenes de carga internacional debe contar también con la autorización de las Autoridades respectivas en la materia.

**RAC-111.35 Instalaciones de
almacenamiento**

- a) Todo titular de un Certificado Operativo de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitado en Terminal de almacenamiento de carga debe contar con edificaciones e instalaciones adecuadas.
- b) Las instalaciones deben contar con señalización de zonas de seguridad y vías de escape.
- c) Las instalaciones deben contar con equipos y/o sistemas para extinción de incendios.

- d) Las instalaciones deben contar con señales indicando los límites de velocidad permitido para el desplazamiento de los equipos.
- e) Se debe delimitar las zonas para el desplazamiento de equipos y/o vehículos tanto en el área interior como exterior del almacén.
- f) El desplazamiento de los equipos (montacargas) debe realizarse por las zonas delimitadas, respetando la velocidad establecida.
- g) Las instalaciones deben contar con anaqueles para la ubicación de la carga de acuerdo a la clasificación establecida y sobre la que se mantenga un registro.
- h) Las instalaciones deben contar con balanzas, pesas patrón y contar con sus certificados de calibración otorgadas por la autoridad competente.
- i) Las instalaciones deben contar con un área designada para mercancías peligrosas, valores, animales vivos. Estas áreas deben estar señalizadas.

**RAC-111.36 Vehículos y equipos de
transporte de carga**

- a) Todo titular de un certificado debe contar con un manual de mantenimiento de los equipos de transporte de carga si es que realizará el mantenimiento de los mismos, en caso contrario debe asegurarse que el mantenimiento se realice en forma correcta.
- b) Todo titular de un certificado debe contar con un programa de inspección y mantenimiento de vehículos y equipos.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

- c) Los equipos de transporte de carga que operen fuera del área del Terminal de almacenamiento debe contar por lo menos con un extintor contra incendio operativo y fácilmente accesible por cada vehículo, el cual permanecerá en el vehículo, siempre que se porte en lugares abiertos o en receptáculos con amarres de apertura rápida.
- d) Los equipos de transporte de carga que operen en la rampa de aeronaves del aeropuerto debe contar con el beacon o faro de luz intermitente de seguridad para todo tipo de operación.
- e) Los equipos de transporte de carga que operen fuera del área del Terminal de almacenamiento y en la vía pública deben contar con lo especificado en la Ley de Tránsito de Guatemala y sus Reglamentos (cinturones de seguridad, llanta de repuesto, triángulo de seguridad, entre otros).
- f) Los equipos de transporte de carga deben contar con el logotipo de la empresa así como con un número (código) de identificación en un lugar visible.
- g) Esta prohibido fumar, beber, comer mientras se opere cualquier equipo.
- h) Los equipos de transporte de carga que se encuentren en mantenimiento o fuera de servicio deben mostrar la etiqueta respectiva que lea "fuera de servicio".

RAC-111.37 Carga

- a) Debe tener procedimientos escritos de entrega y recepción de la carga en los almacenes.
- b) Debe tener procedimientos escritos específicos de la carga en los procesos de llegada y salida de los almacenes.

- c) Debe tener procedimientos escritos para el pesado de la carga.
- d) La estiba de los contenedores y "payes" debe realizarse de acuerdo a las medidas del fuselaje de la aeronave.
- e) Tarja de la carga recibida.
- f) Clasificación, distribución y almacenamiento de la carga.

RAC-111.38 Personal

- a) El personal encargado de operar los equipos de transporte de carga, tendrá que encontrarse debidamente habilitado y capacitado para el manejo de los mismos.
- b) El personal encargado de operar los equipos de transporte de carga, debe haber sido capacitado en el área correspondiente.
- c) El personal encargado de conducir / operar los equipos de transporte de carga, debe contar con su licencia de conducir vigente según la categoría otorgada por La autoridad competente.
- d) El personal que realice operaciones dentro de la Terminal de almacenamiento debe utilizar los siguientes implementos de seguridad:
 - 1) Casco protector;
 - 2) Protector lumbar,
 - 3) Zapatos de seguridad;
 - 4) Guantes.
 - 5) Cualquier otra protección necesaria.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

**CAPITULO "E" EQUIPOS DE APOYO
TERRESTRE EN LA RAMPA**

RAC-111.39 Aplicabilidad

El presente capitulo establece las normas de seguridad aeronáutica que controlan las operaciones de titulares de certificados de operador de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitado en servicios de apoyo de equipos terrestres en la rampa a los operadores aéreos nacionales o internacionales en los diferentes aeropuertos de la República de Guatemala. Esta habilitación incluye a los servicios de limpieza de aeronave.

RAC-111.40 Condiciones generales

Toda empresa que realice operaciones de apoyo utilizando equipo de apoyo terrestre debe contar con el Contrato de Explotación y el certificado de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica emitido por la DGAC.

RAC-111.41 Equipos y vehículos de apoyo terrestre

- a) El titular de un Certificado Operativo de Servicio Especializado Aeroportuario habilitado en servicios de apoyo de equipo terrestre debe contar con un manual donde se detalle:
- 1) Las características de todos los equipos y vehículos terrestres.
 - 2) Procedimientos para aproximarse y retirarse de las aeronaves.
 - 3) Procedimientos de operación de cada tipo de equipo y/o vehículo.

- b) Los vehículos y equipos de apoyo terrestre deben contar con el logotipo de la empresa así como con un número (código) de identificación en un lugar visible, de acuerdo al reglamento de Rampa del Aeropuerto.
- c) Deben contar con los calzos respectivos para asegurar su estacionamiento.
- d) Deben contar con extintores operativos y fácilmente accesibles, los cuales podrán permanecer en el vehículo, siempre que se porten en lugares abiertos o en receptáculos con amarres de apertura rápida.
- e) Deben contar con el beacon o faro de luz intermitente de seguridad para operaciones nocturnas.
- f) Esta prohibido llevar pasajeros, personal o equipos en vehículos no preparados para esa función.
- g) En lo que respecta al abastecimiento de combustible para sus vehículos y en el caso de tener depósitos de estos fluidos debe contar con la autorización de la autoridad competente que lo autoriza a almacenar y abastecer combustible.

RAC-111.42 Personal

- a) Todo el personal de conductores debe contar por lo menos con los siguientes requisitos:
- 1) Licencia de conducir vigente con la categoría y clase correspondiente a los vehículos a operar, emitida por la autoridad competente.
 - 2) Haber aprobado los cursos de reglamento de manejo sobre la rampa, impartidos por la DGAC.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

- 3) El personal encargado de conducir los vehículos y/o equipos terrestres tendrá que encontrarse debidamente habilitado y capacitado para el manejo de los mismos; conocer y cumplir las reglas de seguridad para el desplazamiento sobre rampa y las reglas para atender casos de emergencia aeroportuaria.
- b) El personal encargado de conducir los vehículos terrestres debe contar con una persona guía para la aproximación a la aeronave y para el retiro del área de la misma, así como cada vez que retroceda en la cercanía de la aeronave.
- c) El personal encargado de conducir los vehículos terrestres no podrá portar armas, objetos o herramientas punzo cortantes en los bolsillos de su vestimenta u otro lugar.
- d) Todo el personal que ingrese a las zonas de seguridad restringida debe llevar en forma visible el gafete de identificación otorgado por el aeropuerto para acceso a las zonas de operación.
- e) El personal que realice alguna función en la rampa debe contar con los implementos mínimos de seguridad en forma permanente:
 - 1) Indumentaria reflectiva.
 - 2) Protector lumbar.
 - 3) Zapatos de seguridad.
 - 4) Guantes.
 - 5) Protector de oídos.

**RAC-111.43 Guía para parqueo /
estacionamiento de aeronaves**

- a) El titular de un Certificado Operativo de Servicio Especializado habilitado en servicios de apoyo terrestre aeroportuario, cuyo personal realice operaciones de aparcamiento/estacionamiento de aeronaves debe tener procedimientos escritos para dicho fin.
- b) Los procedimientos del guía de aeronaves deben estar al alcance del personal que realice las funciones de parqueo/estacionamiento y deben haber sido revisados y coordinados por el operador aéreo.
- c) El personal que realice las operaciones de parqueo/estacionamiento de aeronaves debe contar con el equipo necesario para realizar estas funciones (paletas de parqueo y/o linternas de aparcamiento nocturno y establecer en su manual lo pertinente a señales descrito en la RAC 02 apéndice "H".

RAC-111.44 Contenedores / pallets

- a) El titular de un certificado de Servicio Especializado Aeroportuario habilitado en servicios de apoyo de equipo terrestre debe contar con procedimientos escritos para el transporte de contenedores y pallets".
- b) Debe contar con las especificaciones técnicas del fabricante de cada contenedor o "pallet", para mantenerlos en condiciones adecuadas para su uso.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

RAC-111.45 Programa de mantenimiento

- a) Todo titular de un certificado de Servicio Especializado Aeroportuario debe contar con un manual de mantenimiento para sus equipos de transporte de carga. En caso que no realice el mantenimiento debe asegurarse y controlar que este se realice en forma correcta.
- b) Los vehículos y/o equipos que se encuentren en mantenimiento o fuera de servicio deben mostrar la etiqueta respectiva que lea "fuera de servicio".
- c) El titular de un certificado de Servicio Especializado Aeroportuario debe contar con un programa de mantenimiento en donde se detalle:
 - 1) Un programa de inspección.
 - 2) Los programas de mantenimiento de cada uno de los equipos y vehículos de apoyo terrestre.
 - 3) Los diferentes modelos de formatos que se utilizan para las inspecciones y revisiones mecánicas.
 - 4) Reparaciones, calibraciones, cambio de partes realizadas.

RAC-111.46 Equipaje facturado

- a) El titular de un certificado de Servicio Especializado Aeroportuario habilitado en servicio de operaciones de apoyo de equipo terrestre en rampa debe contar con un manual de procedimientos para:
 - 1) Recepción y manejo de equipaje.
 - 2) Embarque de animales vivos.
 - 3) Estiba de equipaje y carga suelta en carretas y/o contenedores para el traslado de la zona de equipaje hacia la rampa de la aeronave.

- 4) Traslado de equipaje y carga suelta en carretas y/o contenedores desde la zona de equipaje hasta la rampa donde se encuentre la aeronave y viceversa.
- 5) Estiba y recepción de equipaje desde la aeronave.
- 6) Entrega de equipaje en la zona de recepción de equipajes o llegada de pasajeros (zona de aduana).
- 7) Medidas de seguridad que debe incluir los procedimientos de cotejo de equipaje del operador aéreo.
- 8) El traslado de equipajes se realizará como máximo con 4 carretas o contenedores "dollys" por cada tractor.
- 9) Las carretas y/o contenedores deben estar en condición de servicio y cargarse de tal manera que el equipaje se encuentre asegurado.

RAC-111.47 Carga

- a) El titular de un Certificado Operativo de Servicio Especializado Aeroportuario habilitado en operaciones de apoyo de equipo terrestre en rampa debe contar con un manual de procedimientos para:
 - 1) Recepción y manipuleo de carga que se reciba en los almacenes y aeronave.
 - 2) Estiba o desestiba de los contenedores o "pallets" desde la aeronave, camión y "dollys".
 - 3) Traslado de la carga desde y hacia la aeronave.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

RAC-111.48 Limpieza de cabina

- a) El titular de un Certificado Operativo de Servicio Especializado Aeroportuario habilitado en operaciones de apoyo de equipo terrestre que realice limpieza de cabina a las aeronaves debe contar con un manual de procedimientos para:
- 1) Limpieza de cabina de pasajeros y tripulación técnica incluyendo los servicios higiénicos y cocinas a bordo.
 - 2) Debe especificar el tipo de equipo que se usara para este servicio.
 - 3) Debe contar con procedimientos para la eliminación de los desechos recolectados de la aeronave.
 - 4) No debe dejar por ningún motivo los desechos retirados de la aeronave en la rampa.
- b) Dicho personal no debe llevar ningún tipo de arma, objeto punzo cortante u otro objeto que no sea el requerido para las labores de limpieza.
- c) El personal de limpieza no puede iniciar la labor de limpieza de la cabina de pilotos sin la presencia de un representante del operador aéreo.

RAC-111.49 Vehículos de transporte de pasajeros en rampa

- a) Los vehículos de transporte de pasajeros en rampa deben tener los respectivos seguros contra accidentes.
- b) Se debe tener un adecuado y seguro transporte para los pasajeros que empleen dichos vehículos.
- c) Las puertas de los vehículos deben encontrarse cerradas antes de iniciar el movimiento del vehículo.

- d) El manejo de los vehículos debe considerar la cantidad de pasajeros ya que normalmente este servicio, se presta en su mayoría a pasajeros que se encuentran de pie.

CAPITULO "F" OPERADOR DE BASE FIJA (FBO)

RAC-111.50 Aplicabilidad

El presente capitulo establece las normas de seguridad aeronáutica que regulan las operaciones de titulares de certificados de operador de servicios especializados aeroportuarios habilitados como Operador de Base Fija, que incluye atención de pasajeros (tráfico), despacho de aeronaves, mantenimiento en línea y control de operaciones y seguimiento de vuelo, que brindan a los operadores aéreos nacionales e internacionales en los diferentes aeropuertos de la República de Guatemala.

RAC-111.51 Condiciones Generales

- a) Todo titular de un certificado de operador de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica que realice servicios de operador de base fija, debe contar con el Contrato de Explotación y el Certificado Operativo de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica emitido por la DGAC.
- b) Todo titular de un certificado de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica que realice servicios de operador de base fija, debe contar con personal habilitado y calificado, así como vehículos adecuados según los servicios que brinde.



**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

RAC-111.52 Servicios de atención a pasajeros

a) Para la prestación de esta clase de servicio el titular del certificado, cumplirá con lo siguiente:

- 1) Contar con personal capacitado para la emisión de boletos, tarjetas de embarque, verificación de documentos y facturación de equipaje.
- 2) Contar con instalaciones/oficinas adecuadas para brindar el servicio.
- 3) Contar con los manuales de las funciones que desempeñan y sus procedimientos.
- 4) Debe contar con procedimientos para el chequeo de pasajeros en el mostrador principal y en la sala de embarque de la aerolínea.
- 5) Debe asegurarse de que las balanzas del mostrador de pasajeros se encuentren calibradas.
- 6) Debe contar con procedimientos para la identificación del equipaje de los pasajeros.
- 7) Debe contar con un manual donde se detallan todos los procedimientos de las operaciones que se realicen en la estación.
- 8) Tener personal capacitado en mercancías peligrosas de acuerdo a lo señalado en la RAC-18
- 9) Tener personal capacitado en lo referente a las medidas de seguridad del aeropuerto y del explotador aéreo que sea pertinente.
- 10) Con respecto a la prestación del servicio a los pasajeros discapacitados las empresas deben cumplir con las siguientes disposiciones:

- i. Las empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica deben contar con personal capacitado que brinde apoyo directo a las personas con discapacidad, facilitándoles sillas de ruedas, camillas para el tránsito hasta el avión asistiéndolos personalmente en el traslado hacia la aeronave hasta la ubicación de su asiento.
- ii. Las empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica deben brindar un tratamiento especial a los pasajeros con discapacidad, chequeándolos y embarcándolos en primer lugar antes que al resto de pasajeros.
- iii. Las empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica deben contemplar el mercado especial del equipaje de los pasajeros con discapacidad, para que su identificación sea más rápida y sean los primeros equipajes en desembarcar.
- iv. Deben asignar los asientos más cercanos a las puertas de las aeronaves a los pasajeros discapacitados para que su tránsito dentro de la aeronave sea el mínimo posible.
- v. Deben considerar en los procedimientos de emergencia de evacuación de la aeronave del explotador, los procedimientos específicos para los pasajeros discapacitados.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

- vi. Las empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica sólo podrán exigir a las personas con discapacidad que acrediten un certificado médico cuando debido a su estado de salud, sea evidente que no puede garantizarse el bienestar de los pasajeros en cuestión o de los demás pasajeros.
- vii. Las empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica deben contar con servicios que ofrezcan vehículos equipados con elevadores u otros dispositivos apropiados, a fin de facilitar el movimiento de las personas con discapacidad entre la aeronave y el edificio Terminal, tanto a la llegada como a la salida, según sea necesario, cuando no se empleen pasarelas telescópicas.
- viii. Las personas con impedimentos deben recibir de las empresas de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica asistencia especial, incluyendo tener acceso a la información y a las instalaciones suministradas por medios comprensibles para los viajeros afectados por impedimentos cognitivos o sensoriales.

RAC-111.53 Servicios de despacho de aeronaves

- a) Para la prestación de esta clase de servicio el titular de certificado cumplirá con lo siguiente:
 - 1) Contar con personal de despachadores de vuelo habilitados por la DGAC con las licencias vigentes correspondientes al tipo de aeronaves que sean utilizadas por las empresas a las cuales presten estos servicios.

- 2) Poseer las oficinas e instalaciones adecuadas y equipadas que permitan al despachador el cumplimiento de sus funciones y la normativa vigente.
- 3) El personal de despacho debe recibir la capacitación por el operador aéreo de acuerdo a la RAC que le corresponda.
- 4) Contar con los manuales de procedimientos propios del operador aéreo en lo que se refiere a procedimientos de despacho.

RAC-111.54 Servicio de mantenimiento en línea

- a) Para la prestación de esta clase de servicio el titular de certificado cumplirá con lo establecido en la RAC-145, o en las Regulaciones correspondientes.
- b) Para la prestación de esta clase de servicio el titular del certificado cumplirá con lo siguiente:
 - 1) Contar con personal de mecánicos certificados por la DGAC y por la autoridad del Estado de matrícula con las licencias correspondientes al tipo de aeronaves a las cuales presten estos servicios.
 - 2) El personal de mecánicos debe recibir la capacitación por el operador aéreo de acuerdo a las RAC competentes.
 - 3) Poseer instalaciones de mantenimiento de línea adecuada y equipada con las ayudas necesarias para la correcta prestación de este servicio.
 - 4) Contar con los manuales de procedimientos y manual de mantenimiento actualizados aplicables a las aeronaves que van a dar servicio.

**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

- 5) Poseer y mantener los equipos y herramientas disponibles en buenas condiciones para la correcta prestación de los servicios aeroportuarios.
- 6) Conocer lo pertinente del programa de mantenimiento y procedimientos del operador aéreo.
- 7) Establecer claramente cuales son las facultades del mecánico y que funciones esta autorizado a realizar.

RAC-111.55 Control de operaciones y seguimiento de vuelos

Para la prestación de control de operaciones y seguimiento de vuelos, el titular del certificado cumplirá con lo siguiente:

- a) Poseer las instalaciones para centro de comunicaciones equipada con las ayudas y equipos necesarios para la correcta prestación de este servicio.
- b) Contar con los manuales de procedimientos.
- c) Contar con las licencias y autorizaciones para los equipos de comunicación y frecuencias empleadas otorgadas por la Autoridad competente.
- d) Poseer y mantener los equipos y elementos disponibles en buenas condiciones para la correcta prestación de los servicios aeroportuarios.

**CAPITULO "G" SERVICIO DE
SEGURIDAD**

RAC-111.56 Aplicabilidad Este capitulo aplica a las operaciones de los titulares de certificados de operador de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitados en servicios de seguridad a un explotador aéreo que incluye inspección y resguardo a

aeronaves en tierra, equipaje de mano, facturado y carga, inspección interna de la aeronave, control de accesos a zonas restringidas, chequeo de pasajeros en mostrador principal y sala de embarque.

RAC-111.57 Condiciones generales

- a) La autoridad de seguridad competente en el ámbito de la aviación, que comprende a todas las empresas estatales y privadas es la DGAC, por tanto dentro de este ámbito todo titular de Certificado Operativo de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica que realizan operaciones de servicios de seguridad, esta obligada a cumplir con las normas, regulaciones y disposiciones que emita la DGAC así como acatar la autoridad de los Inspectores durante el cumplimiento de sus funciones.
- b) Toda empresa que realice servicios de seguridad en las zonas de seguridad restringida dentro de las instalaciones de los aeropuertos, aeronaves y que tengan contacto con los pasajeros y su equipaje, debe contar con el Contrato de Explotación y el Certificado Operativo de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica emitido por la DGAC.
- c) Todo titular de certificado operativo de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitado en servicios de seguridad en las zonas de seguridad restringida dentro de las instalaciones de los aeropuertos, aeronaves y contacto con los pasajeros y su equipaje, debe contar con la autorización de la Policía Nacional o su correspondiente organismo rector (Ministerio de Gobernación).



**REGULACIONES DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE NATURALEZA
TECNICA AERONAUTICA**

- d) Todo titular de Certificado Operativo de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitado en servicios de seguridad en las zonas de seguridad restringida dentro de las instalaciones de los aeropuertos, aeronaves y contacto con el pasajero y su equipaje, debe tener procedimientos convalidados por cada operador nacional y/o internacional.
- e) Todo titular de Certificado Operativo de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica habilitado en servicios de seguridad en las áreas restringidas dentro de las instalaciones de los aeropuertos, aeronaves en tierra y contacto con los pasajeros y su equipaje, debe presentar a la DGAC un manual de operaciones donde se detallen los procedimientos de los servicios que brinde.
- f) Todo titular de Certificado Operativo de Servicios de Naturaleza Técnica Aeronáutica que brinde servicios de seguridad en las zonas restringidas en los aeropuertos, debe conocer y cumplir con lo señalado en el programa de seguridad del aeropuerto y el programa nacional AVSEC y las regulaciones vigentes de la DGAC.

RAC-111.58 Programa de instrucción y entrenamiento

El programa de instrucción debe estar de acuerdo con la RAC 17 y la información que se publique para sus efectos.

RAC-111.59 Personal

- a) El personal no podrá portar armas, objetos o herramientas punzo cortantes en los bolsillos de su vestimenta.

- b) Todo el personal que ingrese a las zonas de seguridad restringida debe llevar en forma visible el pase de identificación otorgado por el aeropuerto para acceso a las zonas de operación.
- c) El personal que realice alguna función en la rampa debe contar con los implementos mínimos de seguridad en forma permanente:
 - 1) Indumentaria reflectiva
 - 2) Protector de oídos
 - 3) Calzado adecuado

RAC-111.60 Equipos de inspección

- a) Todo equipo de inspección debe estar certificado por la autoridad competente del estado de Guatemala y/o por alguna entidad extranjera certificada para ello. Deben de cumplir con las inspecciones respectivas sin perjuicio del cumplimiento con el RAC 17.
- b) Los equipos deben permitir detectar explosivos, así como artículos prohibidos y mercancías peligrosas.
- c) Debe de tenerse un programa de mantenimiento y mantener un archivo del mismo.
- d) Deben tener carteles que informen los peligros que puedan ocasionar estos equipos a las personas u objetos.
- e) El personal de operación de los equipos de rayos X debe de rotar de su puesto cada veinte (20) minutos continuos de observación de la pantalla.



RAC-111.61 Excepciones

La DGAC, con carácter excepcional, puede conceder exenciones al cumplimiento de un requisito del RAC-111, cuando existe una situación no prevista por el RAC – 111, y sujeto al cumplimiento de cualquier condición adicional que la DGAC considere necesaria a fin de garantizar un nivel equivalente de seguridad en cada caso particular.

RAC-111-62 DISPOSICIONES FINALES

La presente regulación será dada a conocer por cualquier medio a los usuarios así como el acuerdo a través del cual se aprueba su adopción. La presente Regulación, entrará en vigencia a partir de la publicación en la AIC y pagina web www.dgacguate.com.