



**ANÁLISIS DE LA NORMATIVIDAD PARA EL MANEJO DE LOS PASAJEROS  
DISRUPTIVOS O PERTURBADORES EN EL AEROPUERTO EL DORADO**

**SANDRA MILENA MÁRQUEZ ROMERO**

**COD. 2000378**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESPECIALIZACIÓN ADMINISTRACIÓN AERONÁUTICA Y AEROESPACIAL**

**BOGOTÁ. D.C. ABRIL DE 2018**

## TABLA DE CONTENIDO

Resumen .....	3
Introducción.....	4
Definición del Problema.....	5
Pregunta problema.....	5
Objetivos.....	6
General .....	6
Específicos .....	6
Marco Teórico .....	7
Marco Legal .....	7
Anexo 17 OACI Seguridad, Protección contra los actos de interferencia ilícita.....	7
RAC 160. Seguridad de Aviación Civil.....	7
RAC 3.10.2 Derechos del pasajero y deberes del transportador.....	8
RAC 13 Régimen Sancionatorio.....	10
Responsabilidad de las entidades competentes .....	11
Aeronáutica Civil .....	11
Opain.....	12
Aspectos sobre la problemática .....	12
Repercusiones a la seguridad.....	13
Análisis de casos.....	14
Conclusiones.....	20
Referencias .....	23

## Resumen

Los pasajeros que se comportan de una manera perturbadora o disruptiva en aeropuertos se han convertido en una situación creciente y en un serio problema para las aerolíneas, no solo por los grandes costos que esto conlleva sino por los riesgos a los que se somete la seguridad operacional.

El esfuerzo normativo por parte de la autoridad aeronáutica de Colombia, establece parámetros y medidas que permiten abordar la problemática de este tipo de pasajeros, pero en la experiencia, se muestra que aún estas sanciones no son suficientes para mitigar el problema.

**Palabras clave:** Pasajeros, disruptivos, normatividad, sanciones, seguridad

## Abstract

Nowadays passengers who behave like disruptive or disturb in an airports has become a serious problem for airlines, not only for the great costs involved it also for the operational risks of safety that it is subjected.

The normative effort by the aeronautical authority of Colombia, establishes parameters and measures that allow to approach the problem of this type of passengers, but in the experience, it is denoted that even these sanctions are not enough to mitigate the problem.

**Keywords:** Passengers, disruptive, regulations, sanctions, security

## **Introducción**

El evidente crecimiento del transporte de pasajeros por vía aérea, ha implicado que adquirir este servicio sea de fácil acceso para personas que en tiempo atrás realizar un viaje en avión era poco común, estos criterios hicieron que subiera el perfil de pasajeros que no cumplen con las condiciones óptimas para realizar un viaje por vía aérea, ya que presentan personalidades psicológicamente no aptas; y se han convertido en un problema operacional serio para las aerolíneas.

El transporte aéreo es un contrato bilateral entre el viajero y la compañía transportadora en el que ambos están cubiertos por ciertos derechos y se comprometen a cumplir ciertas obligaciones (Avianca, 2008) las aerolíneas deben tomar medidas pertinentes frente al manejo de estas situaciones amparadas por las facultades que en materia de seguridad aérea otorga el código de Comercio, el Reglamento Aeronáutico Colombiano y la normatividad internacional.

En Colombia, específicamente en el Aeropuerto El Dorado de Bogotá, estos casos son más comunes de lo que se piensa, y existen deficiencias relativas a la falta de mecanismos de aplicación de los reglamentos, pues si bien existen pareciera que son una utopía.

### **Definición del Problema**

En el aeropuerto El Dorado de Bogotá, no en todos los casos presentados de indisciplina de pasajeros, se está aplicando lo estipulado en el régimen sancionatorio aeronáutico para el manejo de los pasajeros disruptivos, generando percepciones de ausencia de políticas, procesos y procedimientos por parte del personal de tierra de las aerolíneas.

El miedo a volar fusionado con cualquier anomalía operativa tal como retrasos por motivos técnicos de la aeronave, sobreventas, factores climatológicos y la cero tolerancia por parte de los pasajeros frente a sus inconformidades respecto a la prestación del servicio detona conductas alteradas o violentas que pueden poner en riesgo la seguridad operacional, de los empleados, de la comunidad y hasta de ellos mismos.

### **Pregunta problema**

¿La normatividad colombiana es suficiente para mitigar el impacto de los pasajeros disruptivos o perturbadores?

## Objetivos

### General

Determinar si las medidas coercitivas del reglamento sancionatorio aeronáutico, son suficientes para el manejo de pasajeros disruptivos.

### Específicos

- Describir las responsabilidades que tienen tanto la Aeronáutica Civil como Opain<sup>1</sup> frente a estos casos.
- Analizar la problemática y sus repercusiones en la seguridad.
- Analizar situaciones más comunes y sanciones aplicado a los pasajeros infractores en el aeropuerto El Dorado.

---

<sup>1</sup> Concesionario que administra el Aeropuerto El Dorado de Bogotá

## Marco Teórico

### Marco Legal

las aerolíneas deben tomar medidas pertinentes frente al manejo de las situaciones de pasajeros perturbadores en aeropuertos amparadas por las facultades que en materia de seguridad aérea otorga la normatividad internacional y el Reglamento Aeronáutico Colombiano.

#### *Anexo 17 OACI<sup>2</sup> Seguridad, Protección contra los actos de interferencia ilícita.*

La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en el Anexo 17 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, Capítulo 2, entre otros temas establece que “Todo Estado contratante tendrá como su objetivo primordial la seguridad de los pasajeros, las tripulaciones, el personal en tierra y el público en general en todos los asuntos relacionados con la salvaguardia contra los actos de interferencia ilícita en la aviación civil.” (Unidad Administrativa Especial de Aeronautica Civil -UAEAC-, 2018)

Pasajero perturbador: Un pasajero que no respeta las normas de conducta en un aeropuerto o a bordo de una aeronave o que no respeta las instrucciones del personal de aeropuerto o de los miembros de la tripulación y, por consiguiente, perturba el orden y la disciplina en el aeropuerto o a bordo de la aeronave. (Organización de Aviación Civil Internacional -OACI-, 2006)

#### *RAC<sup>3</sup> 160. Seguridad de Aviación Civil.*

Persona disruptiva o perturbadora. Un pasajero o quien no respeta las normas de conducta en un aeropuerto o a bordo de una aeronave o que no respeta las instrucciones del

---

<sup>2</sup> Organización de Aviación Civil Internacional

<sup>3</sup> Reglamento Aeronáutico Colombiano

personal de aeropuerto o de los miembros de la tripulación y que perturba el orden o la disciplina en el aeropuerto o a bordo de la aeronave. (Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil -UAEAC-, 2017)

***RAC 3.10.2 Derechos del pasajero y deberes del transportador***

*3.10.2.25.1. Actos indebidos o contra la seguridad.*

El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.

Particularmente los pasajeros deberán abstenerse de:

h. Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.

i. Agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma, o a representantes de la autoridad aeronáutica.

j. Causar indebidamente, molestias o cualquier tipo de perturbación a otros pasajeros.

m. Asumir conductas o ejecutar actos obscenos a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos.

v. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la aerolínea o de la autoridad aeronáutica y que se encuentre definido en las



condiciones generales del contrato de transporte o en las normas aeronáuticas, penales o policivas, o que atente contra la seguridad, el orden o la disciplina a bordo.

#### *3.10.2.25.2. Incumplimiento del pasajero*

Cuando un pasajero incumpla una cualquiera de las anteriores obligaciones o asuma a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto, conductas perturbadoras o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, la aerolínea podrá considerar terminado el contrato del transporte y, dependiendo de las circunstancias, abstenerse de transportarlo en dicho vuelo; o interrumpir el transporte que hubiera iniciado. En tales casos el transportador podrá reclamar o retener del pasajero los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas, quedando el reembolso del valor del tickete sometido a las reducciones de que trata el numeral 3.10.2.14.3.

#### *3.10.2.14.3. Ejecución del transporte.*

Por incumplimiento del pasajero También habrá lugar al reembolso del valor del tickete o de la parte proporcional al tramo o trayecto no cubierto, cuando por incumplimiento de sus obligaciones, conductas indebidas, o actos de perturbación por parte del pasajero, descritos en el numeral 3.10.2.25.1., el transportador se vea en la necesidad de abstenerse de transportarlo o interrumpir el transporte. En estos casos el transportador podrá retener el porcentaje de reducción de que trata el numeral 3.10.1.8., así como los valores correspondientes a los costos o demoras en que incurra con ocasión de tales conductas.

### ***RAC 13 Régimen Sancionatorio***

Las siguientes disposiciones, fijan los criterios específicos para la imposición de sanciones respecto de las conductas constitutivas de infracción a los reglamentos y demás normas aeronáuticas, en desarrollo y aplicación del Artículo 55 de la Ley 105 de 1993. Será sancionado con multa equivalente a siete y medio (7.5) salarios mínimos legales mensuales vigentes:

(aa) El pasajero o quien en un aeropuerto, profiera ofensas o insultos a las autoridades aeroportuarias, sanitarias o policiales.

(bb) El pasajero o quien que ejecute actos de perturbación a bordo de las aeronaves, o en las salas de embarque, counter u otras instalaciones aeroportuarias, o instigue a otros a que lo hagan.

13.525 Será sancionado(a) con multa equivalente a quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes:

(u) Quien agreda física o verbalmente o profiera amenazas al personal asignado a la seguridad de la aviación civil, con ocasión del ejercicio de sus funciones, sea éste del explotador del aeropuerto o contratado para realizar estas labores, o de la Policía nacional, al igual que al personal de seguridad de una aerolínea, tripulantes y personal de tierra dedicado al chequeo y despacho de un vuelo. Si la agresión a tripulantes, se comete en vuelo, (una vez cerradas todas las puertas de la aeronave para la partida, hasta que sean nuevamente abiertas en el lugar de destino) la sanción aquí prevista, se incrementará en otro tanto.

## **Responsabilidad de las entidades competentes**

### **Aeronáutica Civil**

Según la circular reglamentaria expedida por la Dirección de seguridad y supervisión Aeroportuaria el 26 de Octubre de 2012 dice que:

Atentamente me permito recordarles a la luz del RAC 17 específicamente lo normado en el Numeral 17.3.20 y el Capítulo 9, que las zonas operacionales previas al abordaje y las salas de abordaje son responsabilidad de las empresas explotadoras de aeronaves en cuanto al acompañamiento que deben ejercer respecto a sus pasajeros, en tanto corresponde al explotador del aeropuerto la responsabilidad de la seguridad de la aviación civil del aeropuerto y el control en el cumplimiento del Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, Resolución 03502 de 2012.

En atención a estas responsabilidades y dado el comportamiento, que en no pocos casos, han asumido algunos pasajeros frente a sus inconformidades respecto a la prestación del servicio de transporte aéreo, es pertinente e importante que se establezcan las coordinaciones del caso entre los explotadores de aeronaves, el aeropuerto en su esquema de seguridad de la aviación civil y de vigilancia privada y la Policía Nacional, para prevenir actos de amotinamiento o asonadas en las salas de embarque y otras áreas operacionales, que puedan suscitar tomas de instalaciones y/o de aeronaves, daños a las infraestructuras aeroportuarias o inclusive agresiones al personal de los explotadores de aeronaves y/o los explotadores de aeropuerto y/o funcionarios públicos.

En caso de presentarse situaciones que no puedan prevenirse, es obligatorio informar con carácter inmediato al Grupo de Atención al Usuario y a la Dependencia de Seguridad de la Aviación Civil del Aeropuerto cualquier circunstancia que afecte el normal desarrollo

de las operaciones aéreas, quienes se harán presentes para tomar las medidas que correspondan y coordinar la adecuada atención a los pasajeros. La exigencia en estas coordinaciones y en los controles que se ejerzan acorde con las responsabilidades de cada una de las partes, serán el soporte para una óptima y segura prestación del servicio de transporte aéreo. (Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - UAEAC-, 2012)

### **Opain**

Opain S.A, concesionario del Aeropuerto Internacional El Dorado, como ente administrador y explotador, dentro de su plan de seguridad estipula:

Corresponde al personal en tierra responsable de asegurar que un pasajero o usuario del transporte aéreo perturbador o potencialmente perturbador, no sea aceptado para el vuelo por considerar que puede resultar comprometida la seguridad operacional y la seguridad de la aviación civil del terminal o de la aeronave, de la tripulación, de otros usuarios, al haber arriesgado el orden y la disciplina y/o incitado a que otros pasajeros o usuarios perturben. La autoridad de seguridad del aeropuerto y la Policía Nacional darán la asistencia y apoyo en lo de su competencia frente al manejo de dichos pasajeros perturbadores, coadyuvando para evitar agresiones. (Opain , 2007)

### **Aspectos sobre la problemática**

El miedo a volar, la susceptibilidad de alterasen cuando se presentan inconvenientes operativos en los aeropuertos y los pasajeros ebrios son las más comunes. La aerofobia produce reacciones con conductas alteradas y violentas que implican el no acatamiento a las instrucciones por parte del personal abordo o de tierra,

generándose escenarios donde muchas veces se ha puesto en riesgo la seguridad de los vuelos, pasajeros y del mismo personal de las aerolíneas.

Cuando se presentan inconvenientes con cierres de aeropuerto por mal tiempo o causas externas, demoras por motivos internos que le competen únicamente a la aerolínea y/o cancelaciones, son detonantes para los pasajeros que sienten que sus derechos son vulnerados, muchos reaccionan de manera violenta contra la persona que está representando a la aerolínea, o toman como frente de reacción algún elemento físico ya sea de la aerolínea o del aeropuerto.

El maltrato verbal era inicialmente el más intimidador para el representante de la empresa aérea, actualmente no es atípico ver el maltrato físico, la cero tolerancia frente a las situaciones adversas no es la mayor fortaleza del perfil de algunos de los viajeros.

En cuanto a los pasajeros ebrios, su control se ha convertido en un objetivo inalcanzable, ya que para su total intervención hay que contar con todos los stakeholders implicados, como las tiendas libres de impuestos, áreas comerciales del aeropuerto, hasta los mismos salones vip de las aerolíneas y servicio abordaje; el control del consumo no se le puede dejar solo a responsabilidad del pasajero, sino todos estos actores intervinientes deben tomar medidas, pero dejan la última palabra a la aerolínea transportadora quien finalmente será la única afectada en caso de que ocurra algún comportamiento desenfrenado de la persona.

### **Repercusiones a la seguridad**

La mayoría de los clientes de las aerolíneas acatan las normas de comportamiento adecuadas para volar, pero existen pasajeros que asumen comportamientos y acciones,

tanto en tierra como a bordo de un avión, que pueden poner en riesgo la seguridad del vuelo y la integridad de los demás viajeros, la tripulación y la aerolínea. (Avianca, 2008)

En la trigésima tercera reunión del grupo de expertos en asuntos políticos, económicos y jurídicos del transporte aéreo (Comisión Latinoamericana de Aviación Civil -CLAC-, 2014) realizada en Perú en Julio del 2014, informan que “el comportamiento de una pequeña minoría de pasajeros disruptivos pone en peligro la seguridad del vuelo, afecta la experiencia de viaje de otros pasajeros, causa interrupción operacional y conlleva significativos costos para las aerolíneas”.

Uno de los principios básicos de la seguridad es la prevención, por tanto los agentes de servicio de cara al cliente deben identificar los pasajeros que en alguna eventualidad operacional puedan causar disturbios o actos de violencia, pero la detección de esta condición es muy difícil.

Un pasajero “*disruptivo*” no tiene intención de atentar contra la seguridad del vuelo, –“*Safety*”– pero puede provocarla. (Vasallo, 2012), cuando este ha cometido una grave conducta de indisciplina y ha traído problemas al personal de atención de cara al cliente e incomodando al resto de los pasajeros incurre en un problema de Seguridad operacional “*safety*” y para prevenir estos casos en futuras ocasiones se aplica la normatividad de la seguridad física “*security*”.

### **Análisis de casos**

En caso del Aeropuerto El Dorado, cuando los pasajeros agreden físicamente al personal de atención al cliente, el abordaje es negado en el vuelo que inicialmente

adquirió, es conducido por la policía aeroportuaria a quienes se les solicita su presencia y en muchas ocasiones llegan cuando ya la escena ha pasado o si llegan no se les ve interés en ayudar y simplemente se hacen a un lado como un espectador más. El funcionario agredido debe denunciarlo como persona natural.

Si el pasajero agresor es colombiano, la tramitología, el largo tiempo que lleva el proceso y la falta de “peso de la ley” es más dispendioso y desgastante que lo que le imputen al pasajero, y si es extranjero el proceso al que se le sea impuesto lo debe continuar desde su país de residencia.

La Opain, como ente administrador, genera el reporte de la situación e informa a la Aeronáutica Civil, directamente al grupo de atención al usuario quien dentro de las medidas que debe tomar es penalizar al pasajero con una infracción pecuniaria, medida que en la mayoría de los casos no la cumplen.

La aerolínea tiene la potestad de autorizar o no nuevamente el embarque, ya que no aplica la “lista de viajeros no conformes”. Esta decisión entra a manos de alta gerencia, donde no tienen el suficiente poder de decisión y terminan “premiando” al pasajero enviándole en clase ejecutiva o compensándole con algún documento de resarcimiento.

Se puede dar por terminado el contrato de transporte, así como lo establece el numeral 3.10.2.25.2 del RAC 3 Incumplimiento del pasajero que se declare insubordinado, perturbador o indisciplinado, pero este hecho se puede prestar para una reclamación judicial por limitar su libertad de trasladarse. El pasajero puede comprar otro tiquete, es decir, adquirir un nuevo contrato de transporte y no se puede negar su embarque porque se le estaría violando el libre acceso a un servicio público.

A continuación se mencionaran algunos casos presentados en el Aeropuerto El Dorado de Bogotá:

CASO 1: Al arribo del vuelo que cubría la ruta Ezeiza-Bogotá venían 30 personas que conectaban hacia la ciudad de Punta Cana, el vuelo tuvo una variación en la hora de llegada por malas condiciones climatológicas en la ciudad de Bogotá, por tanto no alcanzaron la conexión y fueron trasferidos para el vuelo del siguiente día.

como respuesta al evento, un pasajero de nacionalidad argentina profiere insultos al supervisor de turno y a todos los colaboradores de la aerolínea que se encontraban registrando a los demás pasajeros, golpeando con sus manos y pies los mostradores de atención, el supervisor al solicitarle que por favor se calmara y entendiera un poco la situación, el sujeto le agrede físicamente, golpeando su rostro y tomando con mucha fuerza su cuello, la esposa del señor se une a la discusión gritando ofensas a la otra supervisora (autora de este ensayo) y agrede con sus uñas a otra colaboradora generándole fuertes rasguños en su brazo derecho , se hace llamado a seguridad aeroportuaria y a la policía nacional oprimiendo el botón de pánico que se encuentra ubicado en cada uno de los mostradores de atención, y estos se hacen presentes 20 minutos después de que pasa el evento.

Para que ellos pudiesen entender lo sucedido fue necesario que observaran nuevamente los hechos por medio de las imágenes de las cámaras de seguridad, mientras el supervisor y la colaboradora eran conducidos a la estación de policía del aeropuerto para interponer la demanda por lesiones personales y luego conducidos a medicina legal para que valoraran el grado de la agresión.



La tramitología y todos los procesos legales son tan extensos que los colaboradores afectados desistieron de la demanda, y la autoridad aeronáutica no adopta ninguna medida de lo estipulado en el régimen sancionatorio, hacen un llamado a la cordura y al respeto y solicitan a migración Colombia un acto administrativo donde el pasajero si requiere ingresar al país nuevamente, solicite visa.

El pasajero es enviado al hotel y asistido con los servicios a los que tiene derecho y al otro día viaja con otra aerolínea.

CASO 2: Vuelo que cubría la ruta Bogotá-Sao Paulo, presentaba una sobreventa ocasionada por la cancelación del vuelo de la tarde por motivos técnicos de la aeronave, a pesar de que se realizó el procedimiento que se aplica en estos casos, no fue posible asignar silla a un pasajero de nacionalidad Brasileira, quien al ver que ya el vuelo estaba completo atenta contra la funcionaria de la aerolínea quien se encontraba despachando el vuelo en sala, cuando ella se dirige a entregar el cierre de vuelo a la tripulación, el señor la empuja contra la puerta y lastima su brazo izquierdo con el pasamanos, el sujeto ingresa al puente de abordaje abruptamente; los otros funcionarios de la aerolínea que se encontraban en ese lugar detienen al señor logrando no dejarlo ingresar a la aeronave.

Hace presencia solo la policía aeroportuaria quien no logran calmar al pasajero, él dice tener contacto con un miembro de la junta directiva de la aerolínea, razón que es verdadera, ya que el mismo directivo llama a la supervisora y solicita informe de lo sucedido y que el señor sea atendido al otro día en clase ejecutiva y se le ofrezca las disculpas por la afectación que ese impase le ocasiono. La autoridad aeronáutica nuevamente no toma las medidas pertinentes

CASO 3: Vuelo procedente de la ciudad de Orlando, con variación en su itinerario de llegada por motivos técnicos de la aeronave, pasajero de nacionalidad Colombiano llega al mostrador de atención en alto grado de ebriedad, compra en el duty free del aeropuerto de origen una botella de whisky la cual es ingerida en su totalidad durante el vuelo, la tripulación a cargo pasa por desapercibida del estado en el que venía el pasajero, cuando la colaboradora de la aerolínea le informa que no alcanza su conexión hacia la ciudad de Pereira, el señor le rapa el esfero que ella tenía en su mano y se lo incrusta en una de sus mejillas. Hace presencia la policía y seguridad aeroportuaria, el señor es conducido a la estación, donde esperan que se calme y baje un poco su grado de ebriedad para poder seguir con el proceso disciplinario, como el evento fue en horas de la madrugada, el sr fue conducido a descansar en una de las salas especiales de espera, mientras la colaboradora de la aerolínea estaba en medicina legal. En el momento la Aerocivil hizo presencia tomaron nota del caso, pero no se efectuó ninguna sanción, nuevamente hacen solo un llamado de atención y llamado a la cordura. En cuanto a la colaboradora, ella desistió de la demanda ya que debía hacer muchos trámites y además sentía que no estaba apoyada por una figura jurídica por parte de la aerolínea, temía mucho por su desconocimiento en el tema y que fuera despedida.

CASO 4: Vuelo Bogotá- Washington, se cierra en sala la atención de pasajeros, vuelo pronto a despachar, se quedan tres personas, una señora con dos menores, al ver que el avión ya estaba rodando de su posición de parqueo, empieza a golpear las sillas y el mostrador de atención, diciendo malas palabras contra el personal de migración, quien dice ella la demoraron mientras verificaban permisos de salida de los menores, la

señora entro en un estado de histeria que la hace comportar de una manera bastante incontrolable, escupe a la representante de la aerolínea quien se encontraba despachando el vuelo y a la supervisora de turno (autora de este ensayo).

Se llama a seguridad aeroportuaria oprimiendo el botón de seguridad, quienes llegan mucho tiempo después, y nuevamente tuvieron que recurrir a las cámaras para ver nuevamente los hechos, la señora después de que se calma pide disculpas a la persona afectada, pero como ella viajaba con dos menores y venían de Cali, la aerolínea tuvo que asumir los gastos primarios hasta el otro día, ya que vuelo hacia Washington es uno solo diario.

La persona afectada recurre a los representantes de atención al usuario de la Aerovicil para mencionar el caso, pero ellos le dicen que como no hubo agresión física, y además viajaba con dos menores que conciliaran de manera verbal, para no hacer más dispendioso el proceso.

## Conclusiones

Con base en la experiencia vivida y el conocimiento adquirido en el aeropuerto, me permite establecer que los casos de indisciplina o perturbación de los pasajeros frente a situaciones adversas son cada día más comunes y menos tolerantes y me llevan a determinar que:

1. En cuanto a las entidades competentes y sus frentes de seguridad aeroportuaria se les solicita que implementen procedimientos y disposiciones que desestimulen el comportamiento disruptivo de los pasajeros y se identifiquen situaciones que probablemente se conviertan en una crisis y lograr el apaciguamiento de la situación,

En países como Estados Unidos estos casos cuando se presentan, son enviados a juicio donde se decide si va a la cárcel o no y además tienen que cubrir el sobre costo de todos los gastos que se hayan generado por la interrupción del vuelo (Vasallo, 2012), con lo anterior quisiera que la autoridad aeronáutica genere e imparta medidas similares, lo que hace que el comportamiento humano tenga cierto límite y aprehensión del mismo.

2. En cuanto a la seguridad, estas conductas perturbadoras generan graves molestias a los demás pasajeros y personal de la aerolínea, haciendo que se genere una ola de pánico e intranquilidad en la que puede repercutir a un hecho de no acatamiento a las normas de seguridad, actos de amotinamiento y en el peor de los casos agresiones físicas contra el personal de la aerolínea, quienes no pueden reaccionar ni siquiera en legítima defensa (art.32 Código Penal).

Es desafortunado, que por el simple hecho de ser empleados, no tenga mecanismos a su alcance para hacer valer sus derechos fundamentales ante este tipo de situaciones, desatando inquietudes sobre el derecho a la dignidad humana y a la integridad personal.

De esta forma, se debe distinguir entre el derecho que tienen los usuarios, el derecho laboral y también sobre el alcance que pueda llegar a tener el derecho penal ante eventuales lesiones personales y otros delitos en contra de la integridad humana.

Por parte de las aerolíneas, es necesario que refuercen sus programas de capacitación para el personal de tierra enfocados en la prevención y técnicas para manejo de conflictos, y ser enfáticos en la existencia de un reglamento sancionatorio y a su vez exigir a la autoridad que lo hagan cumplir.

3. En la descripción de los casos descritos se demuestra que el reglamento existe pero no se cumple, el RAC 13, dice que será sancionado con multa pecuniaria a los pasajeros que incumplan algunas de las causales allí descritas, y no todos los casos son multados, el llamado a conciliar de una manera pacífica es un mecanismo a la solución de los conflictos, pero no el más coercitivo.

Aunque lo anterior no es suficiente, se requiere que se cumpla, es necesario que se establezcan sanciones que no sean solo pecuniarias, sino judiciales, el régimen sancionatorio que aplique para estos casos debe ser más fuerte, el acompañamiento de las autoridades debe ser completo, no solo que hagan presencia “de cuerpo” sino también tomen decisión y respalden totalmente la situación y sean parte de la solución y no del problema, que no se evidencia su falta de interés por colaborar y miedo para enfrentar estas situaciones.

Aclaro que no en todos los casos se evidencia deficiencia en la aplicación de la normatividad, existen pocas personas que han llevado los casos hasta su fin, solo que les ha tomado mucho tiempo y dinero, que obviamente no es reembolsado ni por la aerolínea ni por ninguna autoridad aeroportuaria.

## Referencias

- Avianca. (2008). Manejo de viajeros ante conductas inadecuadas. *Aliados para los colaboradores de Avianca-Sam y sus familias*, 18-19.
- Comisión Latinoamericana de Aviación Civil -CLAC-. (2 de Julio de 2014). *Trigésima Tercera reunión del Grupo de Expertos en Asuntos Políticos, económicos y jurídicos del transporte aéreo*. Obtenido de <http://clacsec.lima.icao.int/Reuniones/2014/GEPEJTA33/NE/33GENI01.pdf>
- Opain . (03 de Octubre de 2007). *Plan de seguridad Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento*. Obtenido de <https://www.opain.co/archivos/Plan%20de%20Seguridad%20EDR.pdf>
- Organizacion de Aviación Civil Internacional -OACI-. (abril de 2006). *Normas y métodos recomendados internacionales*. Obtenido de <http://www.udi.edu.co/images/biblioteca/aeronautica/anexo17.pdf>
- Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil -UAEAC-. (2012). *Esquemas de coordinación explotadores de aeronaves explotadores de aeropuertos y fuerza pública en caso de insubordinación de pasajeros por retrasos operacionales*. Bogotá.
- Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil -UAEAC-. (Agosto de 2017). *RAC 13 Régimen Sancionatorio*. Obtenido de <http://www.aerocivil.gov.co/normatividad/RAC/RAC%20%2013%20-%20R%C3%A9gimen%20Sancionatorio.pdf>
- Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil -UAEAC-. (28 de abril de 2017). *RAC 160 Seguridad de la Aviación Civil*. Obtenido de

<http://www.aerocivil.gov.co/normatividad/RAC/RAC%20%20160%20-%20Seguridad%20de%20la%20Aviaci%C3%B3n%20Civil.pdf>

Unidad Administrativa Especial de Aeronautica Civil -UAEAC-. (2018). *Foro Plan Estratégico Aeronáutico 2018-2030 Seguridad de la Aviación Civi*. Bogotá.

Vasallo, C. M. (18 de Diciembre de 2012). *C.E.D.A.E Aspectos jurídicos sobre la problemática de los pasajeros insubordinados o perturbadores(disruptivos)*.

Obtenido de <https://cedaeonline.com.ar/tag/pasajero-disruptivo/>