

INGLÉS EN EL ÁMBITO AEROPORTUARIO

José Antonio Poyato Moreira

2.ª edición

Muestra gratuita

IDEASPROPIAS
editorial

Inglés en el ámbito aeroportuario

Muestra gratuita

IDEASPROPIAS
editorial

Muestra gratuita

Inglés en el ámbito aeroportuario

Vocabulario técnico, expresiones
y estructuras lingüísticas

Muestra gratuita

Muestra gratuita

Autor

José Antonio Poyato Moreira (Toledo, 1981) es ingeniero industrial por la Universidad de Málaga y posee el máster en Gestión y Dirección de Empresas del Transporte Aéreo. Además, posee las acreditaciones de técnico de PRL (Prevención de Riesgos Laborales), técnico competente para la elaboración de planes de autoprotección, así como la certificación de formador AVSEC por la AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea).

Asimismo, ha realizado cursos complementarios sobre la elaboración de planes de emergencia en edificios e instalaciones y seguridad aérea.

Ha desarrollado su carrera profesional como ingeniero consultor especializado en niveles de calidad de servicios aeroportuarios, seguridad aeroportuaria y planes de protección y emergencia en aeropuertos.

Prueba de ello son los proyectos que ha llevado a cabo en los aeropuertos de Madrid, Barcelona, Málaga, Palma de Mallorca, Alicante y Sevilla, entre otros.

Actualmente es el jefe de departamento de Explotación Aeroportuaria en AERTEC Solutions, trabajo que compagina con su labor de ponente y profesor en conferencias y cursos relacionados con la seguridad en el sector aeroportuario y productividad en el ámbito profesional.

Ficha de catalogación bibliográfica

Inglés en el ámbito aeroportuario. Vocabulario técnico, expresiones y estructuras lingüísticas

1.ª edición

Ideaspropias Editorial, Vigo, 2015

ISBN: 978-84-9839-547-1

Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 202

INGLÉS EN EL ÁMBITO AEROPORTUARIO. VOCABULARIO TÉCNICO, EXPRESIONES Y ESTRUCTURAS LINGÜÍSTICAS.

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

DERECHOS RESERVADOS 2015, respecto a la primera edición en español, por

© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-547-1

Depósito legal: VG 151-2015

Autor: José Antonio Poyato Moreira

Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial ha incorporado en la elaboración de este material didáctico citas y referencias de obras divulgadas y ha cumplido todos los requisitos establecidos por la Ley de Propiedad Intelectual. Por los posibles errores y omisiones, se excusa previamente y está dispuesta a introducir las correcciones pertinentes en próximas ediciones y reimpressiones.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	11
1. Operaciones de asistencia aeroportuaria en inglés	13
1.1. Terminología de las operaciones de asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en el entorno aeroportuario	15
1.1.1. Información	16
1.1.2. Facturación	19
1.1.3. Embarque	20
1.1.4. Almacenaje, carga y descarga	22
1.1.5. Vehículos	24
1.1.6. Salidas y llegadas de vuelos	27
1.1.7. Plazos de recogida y entrega de mercancías y equipajes	29
1.2. Condiciones del transporte aéreo	31
1.2.1. Fechas	31
1.2.2. Condiciones meteorológicas	32
1.2.3. Puntos de origen y destino	35
1.2.4. Retrasos	35
1.2.5. Conflictos	36
1.2.6. Cumplimentación de documentación propia de la asistencia a aeronaves	37
1.3. Operaciones y procedimientos de tránsito internacional	42
1.4. Documentación propia de operaciones de asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en el entorno aeroportuario	44
1.4.1. Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte aéreo: correo electrónico, sistemas de comunicación por radiofrecuencia u otros	44
1.4.2. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en las comunicaciones escritas	49
1.4.3. Abreviaturas y usos habituales en el entorno aeroportuario en la comunicación escrita con diferentes soportes	51

1.5. Estructura y terminología habitual en la documentación básica del ámbito aeroportuario en inglés	60
1.5.1. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de operaciones aeroportuarias en inglés	60
1.6. Cumplimentación de documentación aeroportuaria básica en inglés	64
CONCLUSIONES	67
AUTOEVALUACIÓN	69
SOLUCIONES	71
2. Asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en inglés	75
2.1. Estructuras lingüísticas y léxico relacionado con la asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en el entorno aeroportuario	76
2.2. Expresiones de uso cotidiano en la asistencia e información a pasajeros y tripulación en el aeropuerto	89
2.3. Expresiones para el contacto personal en la asistencia en operaciones del entorno aeroportuario	92
2.3.1. Asistencia a la tripulación	92
2.3.2. Asistencia a la aeronave en rampa	102
2.4. Confusión en las expresiones fonéticas	109
2.5. Comunicación no presencial de información e instrucciones de actividades aeroportuarias	111
2.5.1. Particularidades de la comunicación no presencial	112
2.5.2. Expresiones habituales en la operativa aeroportuaria por canales de comunicación no presencial	114
CONCLUSIONES	119
AUTOEVALUACIÓN	121
SOLUCIONES	123
3. Atención de reclamaciones e incidencias en el entorno aeroportuario en inglés	127
3.1. Usos y estructuras habituales en la atención a pasajeros y tripulación	128
3.1.1. Saludos	128
3.1.2. Presentaciones	129
3.1.3. Fórmulas de cortesía habituales	130
3.2. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación oral	131
3.3. Barreras de comunicación y trato a pasajeros PMR (Personas con Movilidad Reducida)	133

3.4.	Tratamiento de reclamaciones o quejas de los pasajeros	137
3.4.1.	Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes	137
3.4.2.	Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad	141
3.5.	Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento según aspectos culturales de los interlocutores	145
3.6.	Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte	148
3.6.1.	Documentación escrita con relación a imprevistos	149
3.7.	Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias del entorno aeroportuario	155
3.7.1.	Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor	156
3.8.	Normas y usos socioprofesionales habituales en el transporte aéreo internacional	157
3.9.	Accidentes y siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia en inglés	160
3.10.	Comunicación y atención de averías y accidentes en inglés	167
3.11.	Simulación de situaciones habituales en la operativa aeroportuaria con pasajeros y tripulación	169
	CONCLUSIONES	173
	AUTOEVALUACIÓN	175
	SOLUCIONES	177
	ANEXOS	181
	PREGUNTAS FRECUENTES	187
	GLOSARIO	191
	EXAMEN	193
	BIBLIOGRAFÍA	197
	CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS	199

Muestra gratuita

INTRODUCCIÓN

Los aeropuertos se caracterizan por el gran flujo de pasajeros que mueven a diario y la cantidad de operaciones que hacen posible que viajen de un lado a otro. Debido a su naturaleza multicultural, es fundamental que los profesionales del sector aeroportuario dispongan de los conocimientos necesarios para expresarse, tanto escrita como oralmente, en lengua inglesa.

Por ello, en la primera unidad didáctica se detallan las operaciones principales que componen el funcionamiento del aeropuerto como: información, facturación, embarque, salida y llegada de vuelos, los agentes que las llevan a cabo y el lenguaje técnico de cada una de ellas en lengua inglesa. Además, se exponen los documentos propios de la asistencia a aeronaves, junto con sus partes y terminología específicas.

La asistencia a pasajeros, a la tripulación y a la aeronave se explica en profundidad en la segunda unidad didáctica. Así, se especifican expresiones, estructuras lingüísticas e instrucciones para la correcta comunicación con pasajeros y profesionales que trabajan en el aeropuerto. También se hace hincapié en la comunicación no presencial tan frecuente en este sector, sus características y el envío de mensajes por radiofrecuencia.

La tercera unidad didáctica se centra en las reclamaciones e incidencias por parte de los pasajeros en el entorno aeroportuario, cómo gestionarlas y qué atención darle al pasajero. Para ello, se exponen situaciones potenciales de reclamación y queja en las que se puede observar la forma adecuada de tratar al pasajero en inglés. Además, se describen los planes de actuación en caso de emergencias, así como los diferentes usos, pautas de comunicación y comportamiento, y hábitos profesionales según el contexto cultural del interlocutor.

Todo ello ayudará al lector a identificar la terminología y expresiones propias del lenguaje aeronáutico, interpretar mensajes orales y escritos en inglés referentes a la operativa del aeropuerto, así como expresarse con fluidez en esta lengua en el ámbito aeroportuario.

Muestra gratuita

Inglés en el ámbito aeroportuario

1 Operaciones de asistencia aeroportuaria en inglés

Objetivos

- Identificar y emplear el lenguaje técnico aeronáutico y estructuras lingüísticas específicas de las operaciones de asistencia aeroportuaria en inglés.
- Interpretar información global de los mensajes, así como traducir textos relativos al sector profesional.
- Redactar mensajes escritos utilizando el registro, vocabulario y expresiones adecuadas según el receptor del mensaje.
- Cumplimentar documentación referente a las diferentes operaciones aeroportuarias.

Contenidos

1. Operaciones de asistencia aeroportuaria en inglés
 - 1.1. Terminología de las operaciones de asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en el entorno aeroportuario
 - 1.1.1. Información
 - 1.1.2. Facturación
 - 1.1.3. Embarque
 - 1.1.4. Almacenaje, carga y descarga
 - 1.1.5. Vehículos
 - 1.1.6. Salidas y llegadas de vuelos
 - 1.1.7. Plazos de recogida y entrega de mercancías y equipajes
 - 1.2. Condiciones del transporte aéreo
 - 1.2.1. Fechas
 - 1.2.2. Condiciones meteorológicas
 - 1.2.3. Puntos de origen y destino
 - 1.2.4. Retrasos
 - 1.2.5. Conflictos
 - 1.2.6. Cumplimentación de documentación propia de la asistencia a aeronaves
 - 1.3. Operaciones y procedimientos de tránsito internacional
 - 1.4. Documentación propia de operaciones de asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en el entorno aeroportuario
 - 1.4.1. Elaboración de documentos y comunicación escrita en operaciones de transporte aéreo: correo electrónico, sistemas de comunicación por radiofrecuencia u otros

- 1.4.2. Estructuras sintácticas utilizadas habitualmente en las comunicaciones escritas
- 1.4.3. Abreviaturas y usos habituales en el entorno aeroportuario en la comunicación escrita con diferentes soportes
- 1.5. Estructura y terminología habitual en la documentación básica del ámbito aeroportuario en inglés
 - 1.5.1. Estructura y fórmulas habituales en la elaboración de documentos de operaciones aeroportuarias en inglés
- 1.6. Complimentación de documentación aeroportuaria básica en inglés

Muestra gratuita

1.1. Terminología de las operaciones de asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en el entorno aeroportuario

La OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) considera un aeropuerto, **airport**, como aquella área definida por tierra o agua destinada a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves.

Por tanto, el aeropuerto deberá estar dotado, de manera permanente, de instalaciones y servicios para poder realizar actividades como: asistir al transporte aéreo, permitir el establecimiento de aeronaves y facilitar la recepción y despacho de pasajeros y cargas.

Por norma general, el aeropuerto se divide en dos zonas de actividad donde se desarrollan las principales operaciones aeroportuarias: el lado tierra y el lado aire.

El lado tierra, **landside**, se caracteriza por ser la zona en la que, principalmente, se presta atención al pasajero. Por ello, todas las operaciones que se desarrollan en esta zona están dirigidas a satisfacer sus necesidades.

Entre estas operaciones se incluyen: ofrecer información a los pasajeros, la facturación del equipaje, el embarque de los pasajeros y la entrega y recogida de equipajes. Algunos de los profesionales que desarrollan estas operaciones son: empleados de información, técnicos de atención a pasajeros, agentes de facturación y embarque, empleados administrativos, agentes administrativos de hoja de carga, agentes aeroportuarios de carga y rampa y agentes de coordinación de la compañía aérea.

El empleado de información, **information assistant**, se encarga de facilitar la información requerida a pasajeros y tripulación en los puestos de información del aeropuerto habilitados para ello. Por su parte, el técnico de atención a pasajeros, usuarios y clientes, **passenger services assistant**, se centra en gestionar las posibles peticiones específicas sobre quejas, reclamaciones, retrasos de vuelo, etc.

El agente administrativo de facturación y embarque, **check-in and boarding assistant**, es el encargado del servicio al pasajero en lo referente a la facturación

de su equipaje, emisión de tarjeta de embarque, control en la puerta de embarque e información al usuario de la compañía aérea.

Existen dos tipos de empleados administrativos: el empleado administrativo de los servicios de transporte en general, **administrative assistant**, y el agente administrativo de hoja de carga, **load sheet agent**, que se encarga de la gestión documental en relación con la carga aérea.

El agente aeroportuario de carga y rampa, **cargo and ramp agent**, es responsable de la asistencia en rampa. Entre sus funciones destaca la asistencia de equipajes y mercancías, para lo que es necesario conocer los procedimientos de carga y descarga en la bodega de la aeronave, así como el uso de vehículos especiales.

Por último, el agente de coordinación de la compañía aérea, **flight coordinator**, es el encargado de organizar la logística de las operaciones requeridas en cada vuelo.

Por el contrario, el lado aire, **airside**, es característico por prestar asistencia exclusiva a la aeronave. Dentro de esta zona se desarrollan operaciones tales como: salvamento y extinción de incendios, seguridad aeronáutica, control de movimientos y retirada de aeronaves, entre otras.

En los siguientes apartados se estudiarán el vocabulario y las expresiones concretas en inglés que se emplean en estas operaciones de asistencia en el lado tierra.

1.1.1. Información

Todos los aeropuertos, nacionales e internacionales, ofrecen un servicio de información al pasajero donde se puede consultar información relacionada con los vuelos y servicios prestados por el aeropuerto. Este servicio informativo lo prestan empleados de información del aeropuerto que conocen con detalle las características de las instalaciones y que, además, disponen de la formación adecuada para atender correctamente las solicitudes de información realizadas por los pasajeros.

Tradicionalmente, este servicio se prestaba en puntos de información presenciales, **information desk** o **information point**. Sin embargo, en los últimos años, en los principales aeropuertos se están instalando unas pantallas

táctiles de gran tamaño donde el pasajero puede consultar directamente la información que desee sin ser necesaria la interlocución física.

En la siguiente tabla se muestra la información que el pasajero puede consultar en estos puntos de información.

Original	Traducción
Arrivals and departures	Llegadas y salidas de vuelos
Baggage claim	Recogida de equipajes
Bag wrapping	Embalaje de equipajes
Business services	Servicios de negocios
Cash dispensers	Cajeros automáticos
Tourist information and events	Información turística y eventos en la ciudad
Flight connections	Conexiones de vuelos
Family facilities	Servicios para familias
How to get to and from the airport	Cómo llegar y salir del aeropuerto
Internet access	Acceso a Internet
Left luggage/baggage	Consignas
Lost property	Objetos perdidos
Lounges	Salas de descanso
Medical help and pharmacies	Ayuda médica y farmacias
Parking lot	Aparcamiento
Postal services	Servicios postales
Smoking areas	Zonas de fumadores
Toilets	Aseos
Tax refunds	Devolución de impuestos
Prayer rooms and chapels	Salas de rezo y capillas
Shops and restaurants	Tiendas y restaurantes
Suggestions, complaints and requests	Sugerencias, reclamaciones y peticiones

En el siguiente diálogo se observa una situación habitual entre el empleado de información y un pasajero que solicita información sobre cómo llegar desde el aeropuerto al centro de la ciudad.

Original	Traducción
<p>Passenger: Good morning, how can I get to the city centre from here?</p> <p>Information assistant: Good morning, sir. You have different options to go the city centre from here. There is coach service that runs every fifteen minutes during all day with a ticket cost of € 1.50, and takes half hour to the city centre. If you prefer the train, there is a fast train that runs every thirty minutes and the ticket costs € 2. In this case, the train takes only ten minutes to the city centre. If you prefer a more comfortable option, you can choose the taxi, it takes twenty minutes to the city centre with an average cost of € 20.</p>	<p>Pasajero: Buenos días, ¿cómo puedo llegar al centro de la ciudad desde aquí?</p> <p>Empleado de información: Buenos días señor. Tiene diferentes opciones para ir al centro de la ciudad desde aquí. Existe un servicio de autobuses cada quince minutos durante todo el día, con un precio de billete de 1,50 €, y que tarda media hora en llegar al centro de la ciudad. Si prefiere el tren, existe un tren rápido cada treinta minutos y que cuesta 2 €. En este caso, el tren tarda solo diez minutos en llegar al centro de la ciudad. Si prefiere una opción más cómoda, puede elegir el taxi, que tarda veinte minutos en llegar al centro de la ciudad con un coste medio de 20 €.</p>

A continuación, en el siguiente caso, el pasajero pide información sobre un área en concreto del aeropuerto.

Original	Traducción
<p>Passenger: Where is the smoking area, please?</p> <p>Information assistant: The smoking area is located behind the check-in desk number 215. To get there, please go straight and, when you find the pharmacy, turn left.</p> <p>Passenger: Thank you very much.</p> <p>Information assistant: You're welcome. Have a nice day.</p>	<p>Pasajero: ¿Dónde se encuentra la sala de fumadores, por favor?</p> <p>Empleado de información: La zona de fumadores está situada detrás del mostrador de facturación número 215. Para llegar hasta allí, siga recto y, cuando se encuentre con la farmacia, gire a la izquierda.</p> <p>Pasajero: Muchas gracias.</p> <p>Empleado de información: De nada. Tenga un buen día.</p>

1.1.2. Facturación

El servicio de facturación, **check-in**, lo lleva a cabo la propia compañía aérea o una compañía de asistencia en tierra, también conocidas como compañías de *handling*, que actúa en nombre de la compañía aérea en los mostradores de facturación, **check-in counters**, de los que dispone el aeropuerto.

La facturación suele ser el primer procedimiento para un pasajero cuando llega al aeropuerto; su tiempo de comienzo depende de cada compañía aérea así como del destino del vuelo. La principal función del servicio de facturación es aceptar e identificar el equipaje que se facturará y cargará en la aeronave, además de asignar el asiento y proporcionar la tarjeta de embarque, **boarding pass**, al pasajero.

En la actualidad, los quioscos de facturación, **check-in kiosks**, cobran más presencia en las terminales de los aeropuertos. En estos quioscos el pasajero puede imprimir directamente su tarjeta de embarque y, en caso de que sea necesario, facturar su equipaje sin tener que acudir al correspondiente mostrador de facturación.

A continuación se observan las principales acciones que se realizan durante el periodo de facturación.

Original	Traducción
Passenger identity registration	Identificación y registro del pasajero
Baggage registration	Registro del equipaje
Seating registration	Asignación de asientos
Passenger check-in	Facturación del pasajero
Changing reservations	Cambio en las reservas
Accumulating frequent-flyer program miles	Acumulación de puntos en el programa de viajero frecuente

En el siguiente diálogo se muestra una conversación entre un pasajero y un agente de facturación donde se pueden observar las estructuras lingüísticas básicas en este tipo de situaciones.

Original	Traducción
Check-in assistant: Good morning, sir. Where are you flying to?	Agente de facturación: Buenos días señor. ¿A dónde vuela?
Passenger: I am flying to San Francisco.	Pasajero: Vuelo a San Francisco.

<p>Check-in assistant: May I have your ID card or passport, please?</p> <p>Passenger: Yes, of course. Here you go.</p> <p>Check-in assistant: Are you checking any bags?</p> <p>Passenger: Yes, I want to check this one.</p> <p>Check-in assistant: OK. Please, place your bag on the scale and take this sticker for the hand baggage.</p> <p>Passenger: Thank you.</p> <p>Check-in assistant: Here is your boarding pass; your seat number is 18A. Your flight leaves from gate E59 and the boarding will begin at 16.00. Have a good flight!</p> <p>Passenger: Thank you.</p>	<p>Agente de facturación: ¿Me puede dejar su tarjeta de identificación o pasaporte, por favor?</p> <p>Pasajero: Por supuesto. Aquí lo tiene.</p> <p>Agente de facturación: ¿Va a facturar alguna maleta?</p> <p>Pasajero: Sí, facturaré esta maleta.</p> <p>Agente de facturación: De acuerdo. Por favor, coloque su maleta en la báscula y tome esta pegatina para el equipaje de mano.</p> <p>Pasajero: Gracias.</p> <p>Agente de facturación: Aquí tiene su tarjeta de embarque; su asiento es el 18A. Su vuelo sale por la puerta de embarque E59, y el embarque empezará a las 16.00 h. ¡Buen vuelo!</p> <p>Pasajero: Gracias.</p>
---	---

1.1.3. Embarque

La llamada al embarque, **boarding call**, en los aeropuertos anuncia a los pasajeros que pueden acudir a la correspondiente puerta de embarque, **gate**, para entrar en la aeronave. Este tiempo de embarque varía entre una 1 h y 30 min antes de la hora programada del vuelo, según el tamaño de la aeronave y el número de pasajeros facturados.

El embarque de los pasajeros se puede realizar a través de escaleras móviles, **airstairs**; pasarelas, **jetways**; o las propias escaleras de la aeronave si esta es de pequeño tamaño.

La compañía aérea (o compañía de handling que trabaje para esta) es la responsable de controlar el acceso a la aeronave de los pasajeros, por lo que será la encargada de comprobar las tarjetas de embarque con el listado de pasajeros y sus correspondientes tarjetas de identificación. Esta comprobación la realiza el agente de facturación de embarque, **boarding assistant**.

Hoy en día, la mayoría de aerolíneas usan el estándar **BCBP (Bar-Coded Boarding Passes)**, tarjetas de embarque con código de barras de la **IATA**

(**International Air Transport Association**, asociación internacional de transporte aéreo) para automatizar este proceso y agilizar el tiempo de embarque.

Con objeto de mejorar la eficacia del proceso de embarque, cada compañía aérea adopta un método para la entrada de los pasajeros en la aeronave. Los principales métodos de embarque, **boarding patterns**, se muestran en la siguiente tabla.

Original	Traducción
Back-to-front by row	De atrás hacia delante por fila
Outside-in by column (window, middle, aisle)	De exterior a interior por columna (ventanilla, centro, pasillo)
Block boarding (outside-in within a zone, with zones ordered back-to-front)	Embarque por bloques (de exterior a interior en unas zonas, con zonas ordenadas de atrás hacia adelante)
Reverse pyramid (combines back-to-front with outside-in)	Pirámide inversa (combinación de ambas)
Random	Aleatorio

A continuación se indican los principales campos de información que contiene una tarjeta de embarque, **boarding pass**, y se muestra un ejemplo.

Original	Traducción
Gate	Puerta de embarque
Gate closes	Hora de cierre de embarque
Seat	Número de asiento
Name of passenger	Nombre del pasajero
From	Destino
To	Origen
Carrier/Flight	Compañía/Número de vuelo
Class/Date	Clase de vuelo/Fecha
Time	Hora del vuelo

American Airlines **BOARDING PASS** **American Airlines**

PASSENGER NAME: M / 0
 FREQUENT FLYER #: GWGIQR
 RECORD LOCATOR: GWGIQR

FROM: NEW YORK JFK
 TO: MILAN

FLIGHT: AA198 CLASS: G DATE: 02JAN DEPART: 555P

GROUP 3 GATE: 12 BOARDING TIME: 515P SEAT: 36J

0012298566148

IT497

BOARDING PASS: M / 0
 FROM: NEW YORK JFK
 TO: MILAN

FLIGHT: AA 198 SEAT: 36J
 GROUP 3

DATE: 02JAN CLASS: G DEPART: 555P

1.1.4. Almacenaje, carga y descarga

El proceso de almacenaje, carga y descarga lo llevan a cabo los agentes de carga y rampa, **cargo and ramp agents**. Antes de comenzar a describir estos procesos conviene aclarar la diferencia entre aviones de carga y aviones comerciales.

Los aviones de carga, **cargo planes**, tienen modificado su espacio interior con el objeto de maximizar el espacio disponible para el transporte de carga y mercancía. Por el contrario, los aviones comerciales o de pasajeros, **passenger planes**, tienen su espacio distribuido para el transporte de pasajeros y su equipaje. Con frecuencia, las bodegas de estos aviones también se aprovechan para el transporte de carga y mercancía. De hecho, la mayoría de carga y mercancía nacional se transporta en aviones comerciales.

El proceso de almacenaje, **storage**, y carga, **loading**, comienza cuando el equipaje se ha facturado. En ese momento, el equipaje se etiqueta y pasa a una cinta transportadora, **conveyor belt**, que lo deposita en una sala de espera, **baggage room**. En esta sala de espera los equipajes se ordenan y preparan para su transporte hasta la aeronave.

Para su transporte, el equipaje se coloca directamente en un carrito (normalmente de 4 ruedas), **dollie**, o en un contenedor **ULD (Unit Load Device**, elemento unitario de carga). Los carritos tienen unas dimensiones estandarizadas y permiten el transporte de equipaje o carga. Al no disponer de sistema propio de propulsión, necesitan ser remolcados por remolcadores o tractores.



Carrito



Contenedores ULD

Estos carritos son arrastrados por un tractor, **bag tug**, conducido por un operario, **baggage handler**, hasta las cercanías de la aeronave.

Una vez el tractor se encuentra en las inmediaciones de la aeronave se procede a la carga del equipaje, que se realiza mediante cintas de carga, transportadores de contenedores o cargadores de contenedores.

Las cintas de carga, **belt loaders**, son vehículos provistos de cintas móviles para la carga y descarga de equipaje y carga en la aeronave. Se posicionan frente a las puertas de la bodega del avión una vez la aeronave está estacionada.

Los cargadores de contenedores, **container loaders**, también conocidos como **K loaders**, se utilizan para la carga y descarga de contenedores y palés en la aeronave. El cargador dispone de dos plataformas que se mueven de manera vertical de modo independiente.



Cinta de carga



Cargador de contenedores

En el proceso de descarga, **unloading**, las operaciones se llevan a cabo en el orden inverso. Así, una vez estacionada la aeronave y abierta las compuertas de la bodega, el agente procede a la descarga del equipaje y la carga a través de los sistemas que se citaron anteriormente. Una vez descargado el equipaje o la mercancía de la aeronave, este se coloca en los correspondiente carritos o contenedores ULD para su transporte hasta el edificio terminal donde será entregado a los pasajeros.

1.1.5. Vehículos

Debido a sus características propias de operación, el sector aeroportuario cuenta con una serie de vehículos especiales para la asistencia a pasajeros y aeronaves. De este modo, además de vehículos como automóviles y camiones regulares conviene nombrar los siguientes vehículos y equipos propios del ámbito aeroportuario.

Cabe señalar que, por lo general, estos vehículos los conducen los agentes aeroportuarios de carga y rampa, **cargo and ramp agents**.

Los camiones repostadores, **refueler trucks**, se encargan de cargar a la aeronave con el combustible necesario para la realización del vuelo. Estos vehículos pueden disponer de un tanque propio de almacenamiento del combustible, **self-contained fuel truck**, o, por el contrario, contener los elementos necesarios para conectar la aeronave con los hidrantes de combustible del aeropuerto, **hydrant truck**.

Los remolcadores y tractores, **tugs and tractors**, tienen una gran cantidad de funciones dentro del aeropuerto y representan una parte esencial en los servicios de asistencia en tierra. Una de sus funciones principales es mover y arrastrar aquellos equipos que no tienen un sistema propio de propulsión, como por ejemplo los carritos para la carga y descarga del equipaje.



Remolcador

El GPU (**Ground Power Unit**, unidad de potencia terrestre) es un vehículo especializado capaz de suministrar energía a la aeronave cuando esta se encuentra estacionada en la plataforma, **platform**. Estas unidades de potencia también se pueden construir dentro de las pasarelas, lo que facilita el suministro de energía a la aeronave.



Vehículo GPU

Los autobuses, **buses**, son utilizados en los aeropuertos para desplazar a los pasajeros desde una terminal a otra o desde una terminal hasta el puesto de estacionamiento de la aeronave. Estos autobuses presentan ciertas diferencias con respecto a los autobuses comerciales o de líneas regulares: suelos más cercanos al suelo, mayor anchura y un espacio interior prácticamente diáfano para aumentar la capacidad de pasajeros.

Los vehículos de catering, **catering vehicles**, son vehículos elevadores que se utilizan para la descarga de comida y bebida que no se consumió durante el vuelo, así como para la carga de comidas y bebidas frescas para los pasajeros y tripulación de los vuelos posteriores. Por lo general, la comida se entrega precocinada y en carritos estandarizados para minimizar el tiempo de preparación durante el vuelo.

Este tipo de vehículo consiste en un cuerpo tractor, un sistema de elevación, una plataforma y un mecanismo de control electro-hidráulico. De este modo, la plataforma puede subir y bajar y así ajustar su altura hasta la correspondiente puerta de la aeronave.



Vehículo de cáterin

Los tractores de remolque, **pushback tractors**, sirven para remolcar las aeronaves desde su puesto de estacionamiento hasta una posición en la que puedan rodar por sí mismas. Cabe señalar que las aeronaves no disponen de mecanismo de marcha atrás, por lo que estos vehículos son esenciales y de gran ayuda para desplazarlas en la plataforma.



Tractor de remolque

Los vehículos para el deshielo, **de/anti-icing vehicles**, disponen de bombas y líquidos especiales antirefrigerantes que se aplican a las aeronaves para

evitar o eliminar el hielo de su cubierta. Este tipo de vehículo es de vital importancia en aquellos aeropuertos con climas gélidos o en los que las circunstancias meteorológicas suelen ser adversas.



Vehículo para el deshielo

1.1.6. Salidas y llegadas de vuelos

La información relativa a la salida, **departure**, y llegada, **arrival**, de vuelos en los aeropuertos se puede consultar en los paneles de información de vuelos, **flight information displays**, o en los puntos de información si el aeropuerto dispone de ellos.

La información de estos paneles está provista de un sistema denominado **FIDS** (**Flight Information Display System**, sistema de visualización de información de vuelo). Así pues, el FIDS es un sistema informático que contiene información en relación con el estado real y programado de los vuelos de salida y llegada de un aeropuerto. Esta información se puede mostrar bien a través de pantallas o bien a través de otros dispositivos que tengan acceso al sistema (tableta, ordenadores, páginas webs, etc.).

En la siguiente tabla se muestran los principales parámetros de información de vuelo, **flight information**, del FIDS, y se muestra un ejemplo.

Original	Traducción
Flight number	Número de vuelo
Time	Hora
Airline name or logo	Nombre o logotipo de la compañía aérea
Airline IATA/OACI code	Código IATA/OACI de la compañía aérea

Origin	Origen
Destination	Destino
Gate number	Número de puerta de embarque
Check-in counter	Mostrador de facturación
Status of the flight (landed, delayed, boarding, etc.)	Estado del vuelo (aterrizado, retrasado, embarcando, etc.)
Baggage carousel number	Número de cinta de recogida de equipaje

From	Flight	Gate	Time	Bag	Remark	WC
Albuquerque	2902	B14	05:35PM	2	At Gate	2
Baltimore	3401		10:55PM		On Time	
Burbank	342		09:10PM		10:15PM	
Chicago	2354	B14	09:25PM	2	10:25PM	1
Denver	3401		10:55PM		On Time	
Houston	2902	B14	05:35PM	2	At Gate	2
Las Vegas	553	B13	08:30PM	2	08:40PM	3
Las Vegas	1579		11:10PM		On Time	
Los Angeles	179	B14	03:35PM	2	09:25PM	0
Los Angeles	1579		11:10PM		On Time	
Oakland	1685		10:15PM		On time	
Orlando	330	B15	09:10PM	2	On Time	1
Phoenix	342		09:10PM		10:15PM	
Portland	2202	B18	08:55PM	2	Arriving	0
San Diego	553	B13	08:30PM	2	08:40PM	3
Seattle	1066	B13	09:35PM	2	10:05PM	
St Louis	330	B15	09:10PM	2	On Time	1
Tomorrow's flights						
Boise	42		07:15AM		On Time	
Denver	1836		07:50AM		On Time	
Las Vegas	2451		08:20AM		On Time	
Los Angeles	103		09:20AM		On Time	
Phoenix	2291		08:35AM		On Time	
Messages or Language Assistance						
Please Dial '0' on a White Courtesy Phone						
Person	At	Person	At			
08:30PM Welcome to Salt Lake City Intl Airport						

Debido al código compartido, **code sharing**, un único vuelo puede aparecer en pantalla con diferentes códigos de compañías aéreas aunque una sola aeronave opere esa ruta. Este código compartido es un acuerdo suscrito entre dos o más compañías aéreas con el objetivo de explotar conjuntamente un vuelo determinado. Así, las dos compañías pueden vender asientos de un mismo vuelo, aunque este tenga dos números de vuelo distintos y se realice en una sola aeronave.

1.1.7. Plazos de recogida y entrega de mercancías y equipajes

En este apartado es necesario hacer una distinción entre los procedimientos de recogida y entrega de mercancías y los de equipajes.

Los aeropuertos que presentan un movimiento continuo de mercancías disponen de un edificio especial denominado terminal de carga, **cargo terminal**, que está dotado de las instalaciones necesarias para la correcta manipulación y transporte. En este proceso intervienen tanto el agente administrativo de hoja de carga como el agente aeroportuario de carga y rampa.

En cuanto aterriza la aeronave, el agente de carga traslada la mercancía hasta una zona de almacenaje previo de la terminal de carga. Tras la recepción de la misma, el agente comprueba que la mercancía de los ULD corresponde con la descrita en el manifiesto de carga, **cargo manifest**.

A continuación, se procede al almacenamiento de la mercancía en función de su tipo: mercancías perecederas, animales o productos valiosos, por ejemplo, seguirán diferentes modos de almacenamiento. Previo a este almacenamiento, y si alguna mercancía se debe transferir a otro vuelo de salida del mismo aeropuerto, se traslada a la zona de construcción de los ULD para la salida.

A partir de este momento, la mercancía ya está lista para que se realicen sobre ella los trámites de aduana, **customs**, necesarios, así como las inspecciones oportunas por los organismos correspondientes.

Los plazos de entrega de la mercancía al cliente final son muy dispares, puesto que dependen de la naturaleza de la mercancía y de los correspondientes trámites aduaneros que sean necesarios.

Ejemplo

El plazo de entrega de un cargamento de libros será sensiblemente inferior al de animales provenientes de un país exótico.

Sin embargo, los plazos de entrega que sí que están estandarizados son los correspondientes a la descarga de la mercancía de la aeronave y su posterior traslado a la terminal de carga. Si bien estos tiempos dependen del tipo de aeronave y cantidad de mercancía, los plazos medios de entrega varían entre 30 min y 3 h.

El proceso de entrega de equipajes comienza una vez la aeronave aterriza; en ese momento, los agentes de rampa, **ramp agents**, proceden a la descarga de los equipajes y a su posterior traslado a la zona de recogida de equipajes, **baggage claim area**.

Importante

El término **baggage claim** significa lo mismo que **baggage reclaim**; la única diferencia entre estos dos términos es que el primero se utiliza, principalmente, en aeropuertos de EE. UU. (Estados Unidos) y el segundo, en el resto de aeropuertos internacionales.

En la zona de recogida de equipajes se encuentran unas cintas móviles, **baggage carousels**, que permiten al pasajero localizar y recoger el equipaje que facturó en su vuelo. Normalmente, en esta zona de recogida de equipajes existen puntos de servicio al cliente, **customer service counter**, de las propias compañías aéreas. En estos mostradores, los técnicos de atención a pasajeros, usuarios y clientes, **passenger services assistants**, se encargan de gestionar las posibles peticiones específicas sobre quejas, reclamaciones y equipajes extraviados.

En el caso de vuelos internacionales, los pasajeros accederán primero al control de inmigración, **immigration control**, antes de poder acceder a la zona de recogida de equipajes. Una vez recogido el equipaje, los pasajeros pasan a la zona de aduana, **customs**, donde el servicio de aduanas inspecciona los correspondientes equipajes.

Los plazos de recogida y entrega de equipajes varían según la aeronave y el número total de bultos transportados en el vuelo. Sin embargo, y con objeto de asegurar la calidad percibida por los pasajeros, los aeropuertos establecen unos niveles de calidad del servicio, **service level agreement**, con las compañías de handling en los que se especifican los tiempos máximos de entrega de los equipajes.

Así, se establecen diferentes valores de referencia para cada tipo de aeronave y la configuración del aeropuerto en el que aterriza. Como ejemplo, los tiempos medios de entrega aceptados para las aeronaves de mayor uso en España (Airbus® A320 y Boeing® 737) varían entre 20 y 25 min.