



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2010:
AÑO DE LA
SOLIDARIDAD
Unva Nicaragua Libre!

NORMATIVA SOBRE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCION DE DENUNCIAS DE PASAJEROS

CAPITULO I

OBJETO Y DEFINICIONES

Art. 1.- La presente normativa tiene por objeto establecer el procedimiento a través del cual se recepcionarán las denuncias y quejas de los pasajeros en contra de las líneas aéreas, según lo establecido en la Ley Número 595 "Ley General de Aeronáutica Civil".

Art. 2.- Para los efectos de la presente normativa y demás disposiciones que se dicten, se consideraran las definiciones que se encuentren establecidas en el manual de Definiciones Acrónimo y conceptos

CAPITULO II

AMBITO DE APLICACIÓN


Art. 3.- Son objeto de aplicación a todos aquellos actos que violenten los derecho de los pasajeros, establecidos en la Ley General de Aeronáutica Civil.

CAPITULO III

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 4.- El INAC es el Órgano administrativo competente de conocer de oficio o a instancia de parte, de las infracciones establecidas en la Ley General de Aeronáutica Civil, Ley 595, de las regulaciones técnicas Aeronáuticas, normativas y procedimientos establecidos, cometidos por el explotador aéreo.

Art. 5.- Son infracciones Aeronáuticas las violaciones de lo dispuesto en la Ley General de Aeronáutica Civil, Ley 595, en las regulaciones Técnicas, normativas y en cualquier


**PODER
CIUDADANO**
*Nicaragua
Para con Vos!*

Nicaragua en el Alba
CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE AERONÁUTICA CIVIL
Km: 11.5 Carretera Norte - PBX: 2222 2288





Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2010 :
AÑO DE LA
SOLIDARIDAD
Para Nicaragua Libre!

otras disposiciones establecidas por la Autoridad Aeronáutica. Las infracciones Aeronáuticas, llevan consigo determinadas sanciones, que se determinan en la normativa de sanciones.

CAPITULO IV

PROCEDIMIENTO PREVIO A INTERPOSICIÓN DE LA DENUNCIA

Art. 6.- Para poder proceder ante la autoridad Aeronáutica, será requisito indispensable haber agotado previamente la vía ante el explotador aéreo.

Art. 7.- Esta vía se tendrá por agotada cuando se diere cualquiera de las condiciones siguientes:

- a. Cuando no se llegue a ningún tramite conciliatorio entre el pasajero y explotador de la línea aérea.
- b. Cuando la queja se hubiere hecho en tiempo y forma ante la línea aérea correspondiente, sin respuesta alguna.
- c. Cuando en el proceso de queja no se dictare la resolución final correspondiente dentro del plazo de quince días.

CAPITULO V

PRESUPUESTOS PROCESALES

Art. 8.- Al interponer la denuncia ante la autoridad Aeronáutica se analizarán los siguientes aspectos para determinar si se dará trámite a la denuncia:

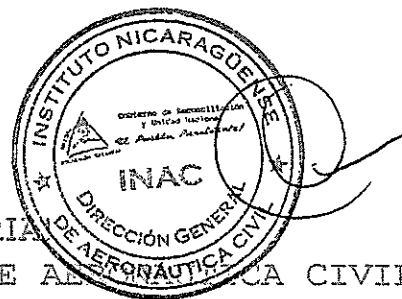
- a. Legitimidad del denunciante
- b. Haber agotado la vía ante la línea aérea correspondiente.
- c. Presentar pruebas pertinentes

**PODER
CIUDADANO**
*Nicaragua
Gana con Vos!*

Nicaragua en el Alba
CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE AERONÁUTICA CIVIL

Km:11.5 Carretera Norte - PBX:22768580 - FAX:22768588 -





Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2010 :
AÑO DE LA
SOLIDARIDAD
Una Nicaragua Libre!

CAPITULO VI

PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

Art. 9.- El pasajero o el usuario afectado después de haber presentado su queja o reclamo, sin haber obtenido respuesta por la línea aérea o de la empresa administradora del aeropuerto internacional (ACS), podrán presentarse ante la Autoridad Aeronáutica del INAC, en el departamento de facilitación de la Dirección de Transporte Aéreo.

Art. 10.- El departamento de Facilitación de la Dirección de Transporte Aéreo, será el encargado de recepcionar la denuncia, quejas y reclamos de forma escrita, llenando cada uno de los datos establecidos en el apéndice 2 de la presente normativa.

Art. 11.- Posteriormente el departamento de facilitación revisara y analizara el caso, y en base a Ley 595, las Regulaciones Técnicas Aeronáuticas y normativas, se le dará curso a la denuncia, y en un plazo máximo de dos días se notificara a la línea aérea para darle a conocer la denuncia interpuesta en su contra, para que en un plazo máximo de tres días de forma escrita presenten la contestación a la denuncia debidamente fundamentada al departamento de facilitación.

Art. 12.- En caso de no responder, o las medidas tomadas por parte de las la línea aérea no corresponden según lo establecido en La Ley, las Regulaciones y criterios Aeronáutico, el departamento de facilitación notificara a ambas partes para que en carácter personal o asesorado por un abogado se presenten a un tramite conciliatorio.

Si por algún motivo una de las partes no se presenta, o no se llegara ningún acuerdo el departamento de facilitación levantara acta, donde conste de que no se llevo a ningún acuerdo y el que será anexado al expediente de la causa.

**PODER
CIUDADANO**
*Nicaragua
Gana con Vos!*

Nicaragua en el Alba
CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE AERONÁUTICA CIVIL
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Km:11.5 Carretera Norte - PBX:22768588 - 22768588 -





Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2010:
AÑO DE LA
SOLIDARIDAD
Por Nicaragua Libre!

CAPITULO VII

TRASLADO DEL EXPEDIENTE AL DEPARTAMENTO DE ASESORIA LEGAL DEL INAC

Art. 13.- El departamento de facilitación de la dirección de Transporte Aéreo, remitirá el expediente de la causa con las pruebas documentales presentadas, anexando un informe descriptivo de los hechos, en un plazo no mayor de dos días, a la oficina de asesoría legal del INAC, para que en base a las leyes, regulaciones Aeronáuticas y normativas, resuelvan la controversia, en un plazo no mayor de tres días. Resolución que tendrá carácter mandatorio y de estricto cumplimiento para la línea aérea.

Art. 14.- En caso de no acatar la resolución dictada por la Autoridad Aeronáutica, la línea aérea, podrá ser sancionada administrativamente, y debiendo dar cumplimiento a la resolución de la controversia.

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Art. 15.- Vigencia: La presente normativa entrara en vigencia a partir de la fecha que sea publicada mediante cualquier medio de publicación, sin perjuicio de su posterior publicación en la Gaceta Diario Oficial.

Dado en la Ciudad de Managua, a los ocho días del mes de Agosto del año dos mil diez.

CAP. CARLOS SALAZAR SÁNCHEZ

DIRECTOR GENERAL



Nicaragua en el Alba
CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE AERONÁUTICA CIVIL
Km: 11.5 Carretera Norte - PBX: 22768580 - FAX: 22768588 -



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2010 :
AÑO DE LA
SOLIDARIDAD
Viva Nicaragua Libre!

APENDICE 1

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE DENUNCIAS

1. Condiciones Generales:

- a) Deberá ser llenada y firmada por el o los denunciante(s).
- b) Deberá ser elaborada en original y dos (02) copias; de las cuales una (01) copia será entregada al denunciante, la original y segunda copia deberá ser archivada por el funcionario que interviene, y el original debe ser remitido, a Asesoría Legal.
- c) Deberá ser elaborada en letra legible y sin manchones (se podrá implementar diseños computarizados que puedan suplir esta política).
- d) Cada denuncia deberá ir acompañada de los soportes necesarios para su tramitación ante Asesoría Legal del INAC: número de cédula o pasaporte del denunciante (copia del documento preferentemente); copia del boleto aéreo. Además de ser necesarias, copia de la visa, permiso de menores, entre otros).

2. Del llenado de la denuncia:

Cada punto de denuncia debe ser llenado de acuerdo a la siguiente descripción:

Punto 1: El denunciante colocará sus nombres y apellidos.

Punto 2: El denunciante colocará su lugar de domicilio.

Punto 3: El denunciante colocará su nacionalidad

Punto 4: El denunciante, indicará su estado civil.

Punto 5: El denunciante colocará su profesión u oficio.

Punto 6: El denunciante colocará su número de cédula. Para el caso, en el que el denunciante sea, extranjero, deberá colocar el N° de Pasaporte.

Punto 7: El denunciante colocará el Aeropuerto en donde ocurrieron los hechos así como la ubicación del mismo.

**PODER
CIUDADANO**
*Nicaragua
Gana con Voz!*

Nicaragua en el Alba
CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE AERONÁUTICA CIVIL
Km: 11.5 Carretera Norte - PBX: 22768580 - FAX: 22768580





Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2010:
AÑO DE LA
SOLIDARIDAD
Una Nicaragua Libre!

Punto 8: El denunciante colocará la hora y día en el ocurrieron los hechos.

Punto 9: El denunciante colocará una explicación sucinta de los hechos y los correspondientes pedimentos.

Ejemplo:

Teniendo, la línea aérea, como la hora de salida del vuelo las 4:00 P.m., el vuelo salió dos horas y medias después, es decir a las 6:30 pm., lo que produjo desajuste en mi itinerario, por lo que solicito al Instituto Nicaragüense de Aeronáutica Civil, adopte una decisión en el presente caso.

Punto 10: El denunciante colocará la dirección donde desea que se le remitan las notificaciones.

Punto 11: El denunciante, colocará su número telefónico o cualquier otro número telefónico de fácil ubicación. Además colocará su correo electrónico en caso de poseer alguno.

Punto 12: El denunciante, colocara el lugar en el que se lleno esta denuncia, la fecha y el aeropuerto donde se entrega.

Punto 13: El denunciante colocará su nombre y apellido, y por último, procederá colocar su firma autógrafa.

Punto 14: El funcionario del INAC colocará sus nombres apellidos, cargo, número de cédula de identidad y por último procederá a colocar su firma autógrafa.

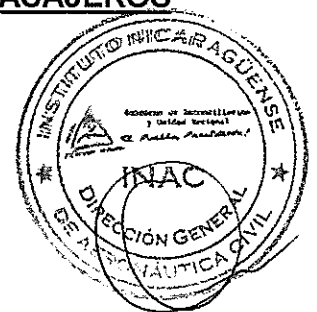
**ESTE ANEXO ES PARTE INTEGRANTE DE LA NORMATIVA SOBRE
PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCION DE DENUNCIAS DE PASAJEROS**

**PODER
CIUDADANO**
*Nicaragua
Gana con Vos!*

Nicaragua en el Alba
CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE AERONÁUTICA CIVIL

Km: 11.5 Carretera Norte - PBX: 22768580 - FAX: 22768588 -





Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2010:
AÑO DE LA
SOLIDARIDAD
Viva Nicaragua Libre!

APENDICE 2

FORMATO DE DENUNCIA

No. De Control: _____

DENUNCIA

Compañero
Director del Instituto Nicaragüense de Aeronáutica Civil
Su Despacho.-

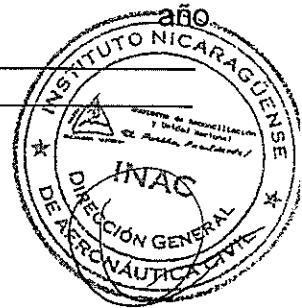
Yo, _____, domiciliado en _____ de nacionalidad _____, mayor de edad, de estado civil _____, de profesión u oficio _____, y titular de la cédula de identidad o Pasaporte No., _____; por medio del presente instrumento procedo a formular la denuncia en los siguientes términos: Encontrándome en el Aeropuerto: _____, ubicado en _____, siendo las _____ horas del día _____, procedo a denunciar los _____ siguientes hechos:

A los fines legales pertinentes, en mi condición de denunciante, señalo como lugar para notificaciones la siguiente dirección:

Teléfonos: _____ Correo electrónico: _____

En _____, a los _____ días, del mes de _____ del _____

Aeropuerto: _____



Nicaragua en el Alba
CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE AERONÁUTICA CIVIL

Km: 11.5 Carretera Norte - PBX: 22768580 - FAX: 22768588 -



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

2010 :
AÑO DE LA
SOLIDARIDAD
Viva Nicaragua Libre!

Conformes firman:

Por:
INAC

Denunciante

Nombre: _____

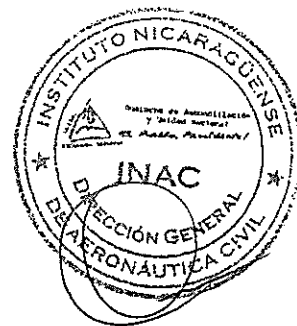
Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____

Firma _____

**ESTE ANEXO ES PARTE INTEGRANTE DE LA NORMATIVA SOBRE
PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCION DE DENUNCIAS DE PASAJEROS**



**PODER
CIUDADANO**
*Nicaragua
Gana con Vos!*

Nicaragua en el Alba
CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE AERONÁUTICA CIVIL

-----Km: 11.5 Carretera Norte - PBX: 22768580 - FAX: 22768588 -