

CIRCULAR				CIRCULAR N°	FECHA	REVISIÓN	PÁGINAS
CO	CI	BI	CINS	073	16/04/2024	00	17
X							
Estructura Operaciones Terrestres							

1. OBJETIVO

Informar sobre la actualización de la estructura de Operaciones Terrestres, incluyendo el organigrama, los reemplazos en caso de ausencias y las funciones correspondientes.

2. ALCANCE

AEROPUERTOS	MANDATORIO
RAMPA	MANDATORIO

MODIFICA MOE A: SI

3. PROCEDIMIENTO

A 2.2.10. Gerente Sr. de Operaciones Terrestres

Funciones y Responsabilidades:

- Conducir las Operaciones Terrestres de acuerdo con las condiciones y restricciones del certificado de explotador (CESA), requerimientos regulatorios aplicables, políticas y estándares establecidos por FB Líneas Aéreas SA.
- Planificar, organizar, dirigir, gestionar y controlar los recursos humanos y materiales de la Gerencia de Operaciones Terrestres.
- Aprobar las normas y procedimientos de seguridad y control de calidad de las Operaciones Terrestres, incluyendo a los servicios contratados, implementar sus disposiciones y verificar su cumplimiento.
- Proponer y aprobar los planes de instrucción, capacitación y entrenamiento de los Agentes de Tráfico, Supervisores de Carga y Líderes de Aeropuerto.
- Representar a FB Líneas Aéreas SA, ante instituciones, autoridades, y organismos externos en lo relativo a Operaciones Terrestres en Todas las escalas y bases de operación.
- Asesorar sobre políticas operativas, procedimientos y estándares.
- Incentivar el reporte por parte del personal a su cargo respecto a cuestiones relativas a la seguridad; en caso de desviaciones u errores, no en las violaciones.
- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos de seguridad por parte del personal a su cargo.

Sucesión: El Gerente Sr. de Operaciones Terrestres será Líder de Estándares, Procedimientos y Capacitación

A 2.4.3. Gerencia Sr. de Operaciones Terrestres

A 2.4.3.1. Líder de Estándares, Procedimientos y Capacitaciones

Funciones y Responsabilidades:

- *Generar informes mensuales con estadísticas de eficiencia del sector (vuelos abiertos, cerrados, carga de datos en arms, reclamos de equipajes, etc)*
- *Colaborar en la ejecución y elaboración de informes de auditorías internas.*
- *Colaborar en la preparación de la documentación requerida para las inspecciones ANAC del sector.*
- *Mantener actualizada la documentación del sector publicada en el drive.*
- *Controlar y gestionar los casos de reclamos de equipajes cerrados.*
- *Control de cursos vencidos en TALENT.*
- *Dar soporte a los aeropuertos en CONTINGENCIAS.*
- *Control y gestión de los informes de PUNTUALIDAD de AEROPUERTOS.*
- *Mantener actualizados los planes de instrucción de Aeropuertos.*

NOTA: ver organización en Subparte A 9, Sección A 9.2, ítem A 9.2.1 del presente MOE

Sucesión: El Líder de Estándares, Procedimientos y Capacitación será reemplazado por Gerente Sr. de Operaciones Terrestres

A 2.4.3.2. Gerencia Rampa

Funciones y Responsabilidades:

- *Confeccionar roster de horarios para cubrir las operaciones.*
- *Mantener los legajos del personal al día.*
- *Velar por la seguridad operacional en el servicio de rampa.*
- *Velar por mantener el personal capacitado.*
- *Cuidar el factor humano del personal a cargo y las condiciones de infraestructura amenas para lograr lugares de esparcimiento cómodos y seguros.*
- *Delegar tareas y seguirlas.*
- *Llevar control de gastos.*
- *Confección de presupuestos.*
- *Interactuar con las diferentes áreas de la compañía de manera fluida, principalmente con los Gerentes de Aeropuertos.*

- *Tener previsibilidad de los recursos necesarios para prestar un servicio de rampa sin sobresaltos.*
- *Cumplimentar todo lo detallado en el MOR, resoluciones, circulares y normativas internas y externas.*
- *Confeccionar los requerimientos necesarios al sector de Compras, seguir y llevar un control de Órdenes de Compras y facturas emitidas.*

Sucesión: El Gerente de Rampa será reemplazado por el Líder de Rampa.

A 2.4.3.3 Gerencia de Aeroparque, Ezeiza, Escalas Region Norte y Escalas Region Sur.

Funciones y Responsabilidades:

- *Gerenciar el equipo de Líderes de las escalas en tareas como:*
 - 1) *Control de insumos.*
 - 2) *Auditorías ANAC.*
 - 3) *Soporte en contingencias.*
 - 4) *Control de cargas de datos.*
 - 5) *Nexo entre líderes y sectores de FB Líneas Aéreas SA.*
 - 6) *Guiar a los líderes en el proceso de capacitación del personal.*
 - 7) *Control del correcto cierre de vuelos.*
 - 8) *Control de los usuarios de Mercado Pago y del uso de esta app.*
 - 9) *Control del mantenimiento de uso de postnets.*
 - 10) *Control de gastos de escalas por Fondo Fijo.*
 - 11) *Buscar mejorar la eficiencia en el patio de equipajes para evitar reclamos de equipajes, despacho de armas, trazabilidad de equipajes.*
 - 12) *Control del correcto cierre de los vuelos.*
 - 13) *Colaboración en necesidades y mejoras específicas de INK , ARMS, Galaxy*
 - 14) *Coordinación entre sistemas y las escalas en situaciones particulares.*
 - 15) *Solicitud del alta de usuarios.*
 - 16) *Proceso de LOFO.*
- *Presentar proyectos de mejora en Seguridad y Eficiencia en las operaciones de las escalas.*
- *Gestión en la habilitación de nuevas escalas.*
- *Fomentar el correcto cumplimiento de los procesos de Operaciones Terrestres en las escalas de operación.*
- *Control de presupuesto de las escalas de operación.*
- *Realizar auditorías y control de calidad en las escalas de operación.*
- *Confección de procesos y políticas de las particularidades de cada escala de operación.*
- *Sponsor de Seguridad Operacional de las escalas de Operación.*

- Llevar adelante el cálculo de dotación de escalas de operación.

NOTA: ver organización en Subparte A 9, Sección A 9.2, ítem A 9.2.1 del presente MOE”

Sucesión: El Gerente de Aeroparque será reemplazado por el Gerente de Ezeiza, El Gerente de Ezeiza será reemplazado por el Gerente de Aeroparque.

Las Gerencias de Región Norte y Sur, serán reemplazadas por el Lider de Escalas.

A 2.4.3.4 Lider de Escalas.

Funciones y Responsabilidades:

- Gerenciar el equipo de Líderes de las escalas asignadas en tareas como:

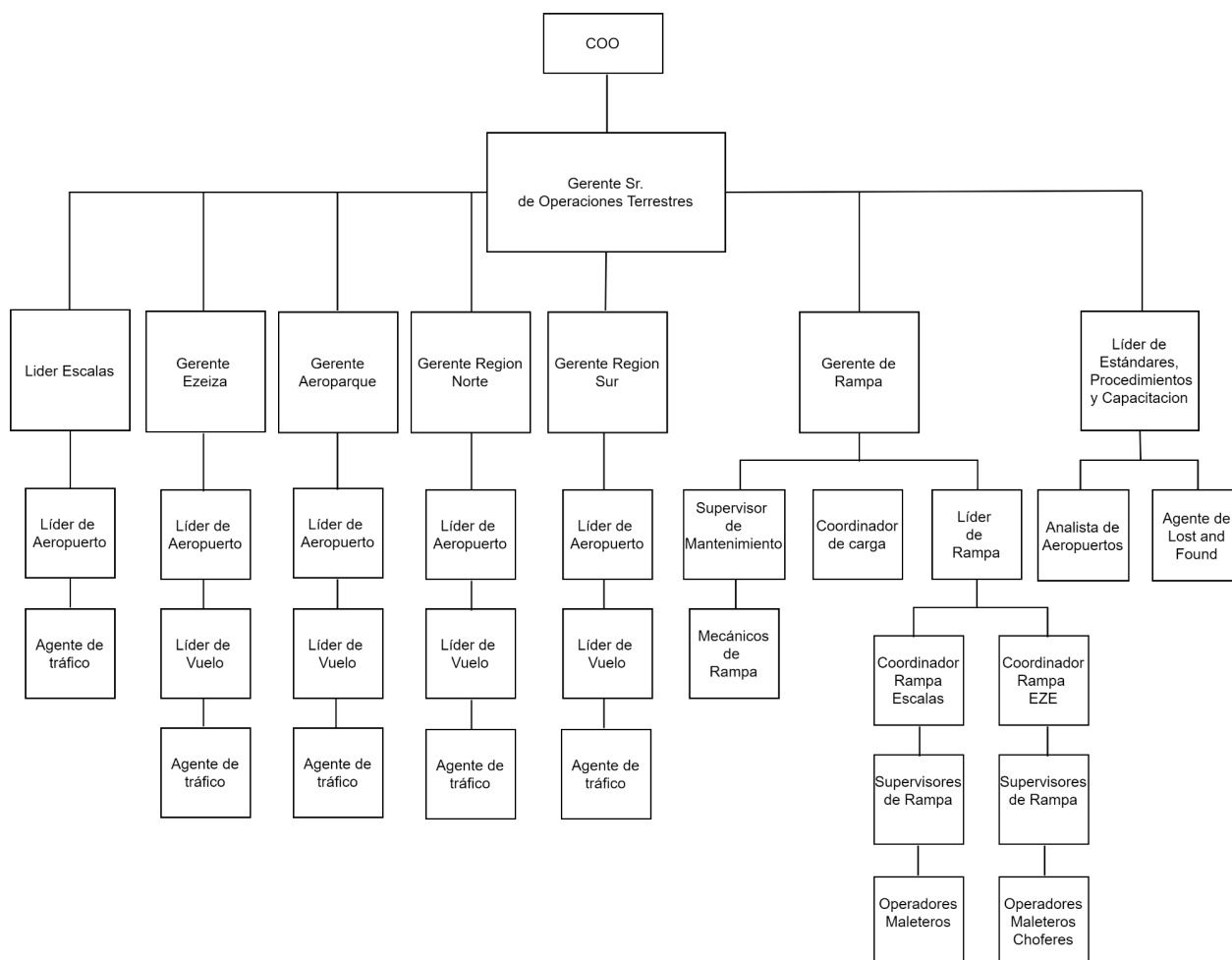
- 1) Control de insumos.
- 2) Auditorías ANAC.
- 3) Soporte en contingencias.
- 4) Control de cargas de datos.
- 5) Nexo entre líderes y sectores de FB Líneas Aéreas SA.
- 6) Guiar a los líderes en el proceso de capacitación del personal.
- 7) Control del correcto cierre de vuelos.
- 8) Control de los usuarios de Mercado Pago y del uso de esta app.
- 9) Control del mantenimiento de uso de postnets.
- 10) Control de gastos de escalas por Fondo Fijo.
- 11) Buscar mejorar la eficiencia en el patio de equipajes para evitar reclamos de equipajes, despacho de armas, trazabilidad de equipajes.
- 12) Control del correcto cierre de los vuelos.
- 13) Colaboración en necesidades y mejoras específicas de INK , ARMS, Galaxy
- 14) Coordinación entre sistemas y las escalas en situaciones particulares.
- 15) Solicitud del alta de usuarios.
- 16) Proceso de LOFO.

- Presentar proyectos de mejora en Seguridad y Eficiencia en las operaciones de las escalas.
- Gestión en la habilitación de nuevas escalas.
- Fomentar el correcto cumplimiento de los procesos de Operaciones Terrestres en las escalas de operación.
- Control de presupuesto de las escalas de operación.
- Realizar auditorías y control de calidad en las escalas de operación.
- Confección de procesos y políticas de las particularidades de cada escala de operación.
- Sponsor de Seguridad Operacional de las escalas de Operación.
- Llevar adelante el cálculo de dotación de escalas de operación.

NOTA: ver organización en Subparte A 9, Sección A 9.2, ítem A 9.2.1 del presente MOE”

Sucesión: El Líder de Escalas será reemplazado por el Gerente Sr. de Operaciones Terrestres.

A 9.2.1.1. Organización del Área de Operaciones Terrestres



NOTA: FB Líneas Aéreas SA contrata un Servicio Tercerizado de Rampa, Intercargo, en aquellas escalas en las cuales no realiza la auto prestación de los Servicio de Rampa.

A 9.2.1.2. Responsabilidades y Autoridades

Las Funciones y Responsabilidades del Gerente Sr de Operaciones Terrestres se encuentran descritas en la Subparte A 2, Sección A 2.2, ítem A 2.2.10 del presente MOE.

Las Funciones y Responsabilidades del Gerente de Rampa, Gerente de Aeroparque, Ezeiza, Escalas Región Norte y Escalas Región Sur, Líder de Estándares, Procesos y Capacitación y Líder de Escalas, se encuentran descritas en la Subparte A 2, Sección A 2.4, ítem A 2.4.3 del presente MOE.

A 9.2.1.2.1. Gerente de Rampa

Además de las Funciones y Responsabilidades descritas en el ítem A 2.4.3 del MOE, se describen a modo de complemento los siguientes aspectos.

Es la persona designada por el Gerente Sr. de Operaciones Terrestres, su responsabilidad es asegurar la correcta operación del servicio de rampa en los distintos aeropuertos en los que opera FB Líneas Aéreas SA y tiene a su cargo al Supervisor de Mantenimiento, Coordinador de Cargas, Líder de Rampa, Coordinadores de Rampa EZE y Escalas, Supervisores de Rampa, Operadores de Equipos, Maleteros y Choferes de Micros.

Tiene además a su cargo los servicios tercerizados en los aeropuertos que se brindan.

Requisitos y habilitaciones de acuerdo con lo que determina la norma:
SUBPARTE M 13. 2 RAAC PARTE 65 COMANDO DE REGIONES AÉREAS 3º Edición 31 julio 2008. REGULACIONES ARGENTINAS DE AVIACIÓN CIVIL (RAAC) PARTE 65 – PERSONAL AERONÁUTICO - EXCEPTO MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN DE VUELO SUBPARTE M - CERTIFICADO DE COMPETENCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RAMPA. Sec. Título 65.231 Aplicación. 65.233 habilitaciones. Requisitos para el otorgamiento. 65.235 habilitaciones. Requerimiento de experiencia. 65.237 atribuciones y limitaciones.

Sucesión: El Gerente de Rampa será reemplazado por el Líder de Rampa.

A 9.2.1.2.2. Líder de Rampa

Es la persona designada por el Gerente de Rampa, su responsabilidad como Líder es asegurar la correcta operación del servicio de rampa en los distintos aeropuertos en los que opera Flybondi y tiene a su cargo a los Coordinadores de rampa EZE y Escalas Mantenimiento de equipos de rampa, Focal Point, Supervisores de Servicio de Rampa, Operadores de Equipos, Maleteros.

- Controla que todas las licencias estén vigentes y psicofísicas de acuerdo con las
- regulaciones vigentes de todo personal a su cargo.
- Responsabilidades:
- Asegurar que los procesos para la operación en Rampa establecidos sean
- implementados.
- Reportar al Gerente de Rampa el desempeño de las actividades relacionadas a los aeropuertos, incluyendo recomendaciones para la mejora continua.
- Promover la cultura de Eficiencia, Calidad y Seguridad en todas las áreas operativas a su cargo.
- Tomar decisiones que conduzcan a la seguridad en las operaciones de Rampa.
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos internos y la normativa aplicable a sus áreas de trabajo en donde sean conducidas las operaciones de rampa.
- Gestionar ante el Gerente de Rampa los recursos financieros necesarios para la implementación y operatividad de las áreas dependientes.
- Tener previsibilidad de operaciones venideras.

El Líder de Rampa, en su capacitación y habilitación correspondiente toma conocimiento de todos los procedimientos referentes a los Servicios en Rampa, Seguridad Operacional (SMS), AVSEC e Interferencia ilícita, Plan de Respuesta de Emergencia (PRE), Mercancías Peligrosas (MP categoría 6 Inicial) y CRM y Factores Humanos.

Requisitos y habilitaciones de acuerdo con lo que determina la norma:

SUBPARTE M 13. 2 RAAC PARTE 65 COMANDO DE REGIONES AÉREAS 3º Edición 31 julio 2008. REGULACIONES ARGENTINAS DE AVIACIÓN CIVIL (RAAC) PARTE 65 – PERSONAL AERONÁUTICO - EXCEPTO MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN DE VUELO SUBPARTE M - CERTIFICADO DE COMPETENCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RAMPA. Sec. Título 65.231 Aplicación. 65.233 habilitaciones. Requisitos para el otorgamiento. 65.235 habilitaciones. Requerimiento de experiencia. 65.237 atribuciones y limitaciones.

Sucesión: El Líder de Rampa será reemplazado por el Gerente Rampa.

A 9.2.1.2.3. Coordinador de Rampa Escalas.

Es la persona designada por el Gerente de Rampa, su responsabilidad como Coordinador es asegurar la correcta operación del servicio de rampa en los distintos aeropuertos del interior del país, a través de inspecciones, auditorías, controles de calidad y visitas establecidas en el cronograma anual de visitas y reuniones periódicas a distancia. Controla que todas las licencias estén vigentes y psicofísicas de acuerdo con las regulaciones vigentes de todo personal a su cargo, estando en permanente contacto con el Supervisor de Rampa de la Escala.

- Comunicación fluida y permanente con los Líderes de Aeropuerto, Supervisores de Rampa y todo el personal de la escala.
- Asegurar que los procesos para la operación en Rampa establecidos sean implementados. Reportar al Líder de Rampa el desempeño de las actividades relacionadas a los aeropuertos, incluyendo recomendaciones para la mejora continua.
- Promover la cultura de Eficiencia, Calidad y Seguridad en todas las áreas operativas a su cargo. Visitar los distintos aeropuertos con el fin de visualizar la Operación en tierra de rampa.
- Realizar Controles de calidad y reportar a través de informes.
- Realizar auditorías y reportar a través de informes.
- Hacer seguimientos de las auditorías y controles de calidad de manera mensual, verificando mejoras y cumplimientos.
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos internos y la normativa aplicable a sus áreas de trabajo en donde sean conducidas las operaciones de rampa.
- Evaluar las operaciones con un mes de anticipación en cada una de las escalas.
- Gestionar ante el Líder de Rampa los recursos financieros necesarios para la implementación y operatividad de las áreas dependientes.
- Tener previsibilidad de operaciones venideras.

Su capacitación y habilitación correspondiente, toma conocimiento de todos los procedimientos referentes a los Servicios en Rampa, Seguridad Operacional (SMS), AVSEC e Interferencia ilícita,

Plan de Respuesta de Emergencia (PRE), Mercancías Peligrosas (MP categoría 6 Inicial) y CRM y Factores Humanos.

Requisitos y habilitaciones de acuerdo con lo que determina la norma:

SUBPARTE M 13. 2 RAAC PARTE 65 COMANDO DE REGIONES AÉREAS 3ª Edición 31 julio 2008. REGULACIONES ARGENTINAS DE AVIACIÓN CIVIL (RAAC) PARTE 65 – PERSONAL AERONÁUTICO - EXCEPTO MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN DE VUELO SUBPARTE M - CERTIFICADO DE COMPETENCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RAMPA. Sec. Título 65.231 Aplicación. 65.233 habilitaciones. Requisitos para el otorgamiento. 65.235 habilitaciones. Requerimiento de experiencia. 65.237 atribuciones y limitaciones.

Sucesión: El Coordinador de Rampa Escalas será reemplazado por el Líder de Rampa.

A 9.2.1.2.4. Coordinador de Rampa EZE

Es la persona designada por el Gerente de Rampa, su responsabilidad como Coordinador es asegurar la correcta operación del servicio de rampa en el aeropuerto de Ezeiza, a través de inspecciones, auditorías, controles de calidad y visitas establecidas en el cronograma anual de visitas y reuniones periódicas a distancia. Controla que todas las licencias estén vigentes y psicofísicas de acuerdo con las regulaciones vigentes de todo personal a su cargo.

- Comunicación fluida y permanente con los Líderes de Aeropuerto Ezeiza, Supervisores de Rampa y todo el personal de la base.
- Asegurar que los procesos para la operación en Rampa establecidos sean implementados. Reportar al Líder de rampa el desempeño de las actividades relacionadas a los aeropuertos, incluyendo recomendaciones para la mejora continua.
- Promover la cultura de Eficiencia, Calidad y Seguridad en todas las áreas operativas a su cargo. Visitar los distintos aeropuertos con el fin de visualizar la Operación en tierra de rampa.
- Realizar Controles de calidad y reportar a través de informes.
- Realizar auditorías y reportar a través de informes.
- Hacer seguimientos de las auditorías y controles de calidad de manera mensual, verificando mejoras y cumplimientos.
- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos internos y la normativa aplicable a sus áreas de trabajo en donde sean conducidas las operaciones de rampa.
- Evaluar las operaciones con un mes de anticipación en cada una de las escalas.
- Gestionar ante el Líder de Rampa los recursos financieros necesarios para la implementación y operatividad de las áreas dependientes.
- Tener previsibilidad de operaciones venideras.

Su capacitación y habilitación correspondiente, toma conocimiento de todos los procedimientos referentes a los Servicios en Rampa, Seguridad Operacional (SMS), AVSEC e Interferencia ilícita, Plan de Respuesta de Emergencia (PRE), Mercancías Peligrosas (MP categoría 6 Inicial) y CRM y Factores Humanos.

Requisitos y habilitaciones de acuerdo con lo que determina la norma:

SUBPARTE M 13. 2 RAAC PARTE 65 COMANDO DE REGIONES AÉREAS 3ª Edición 31 julio

2008. REGULACIONES ARGENTINAS DE AVIACIÓN CIVIL (RAAC) PARTE 65 – PERSONAL AERONÁUTICO - EXCEPTO MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN DE VUELO SUBPARTE M - CERTIFICADO DE COMPETENCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RAMPA. Sec. Título 65.231 Aplicación. 65.233 habilitaciones. Requisitos para el otorgamiento. 65.235 habilitaciones. Requerimiento de experiencia. 65.237 atribuciones y limitaciones.

Sucesión: El Coordinador de Rampa Ezeiza será reemplazado por el Líder de Rampa.

A 9.2.1.2.5. Supervisores de Rampa

Los Supervisores de Rampa son responsables de la aplicación diaria de las políticas de la Empresa, de la Jefatura y de la supervisión directa en las operaciones de apoyo terrestre de las que participa el área de Rampa. Depende directamente del Coordinador de Rampa de Ezeiza o de Escalas y tiene a su cargo al resto del personal.

En caso de ausencia del mismo delegará su función a otro Supervisor de Rampa como lo establece el Artículo 26, Personal, Consideraciones Generales, Decretos 2145/73, 480/94 y 698/2001, que establece un mínimo de dos Supervisores de Rampa por escala.

Exigirá y controlará que todo el personal a su cargo cumpla con las normas vigentes asegurando el cumplimiento de los estándares de seguridad y requerimientos del estado, propondrá al Coordinador de Rampa de Ezeiza o de Escalas todas aquellas medidas que a su criterio lleven a un mejor servicio.

El Supervisor mantendrá el control sobre el horario cumplido por personal, controlará la provisión y estado de uniformes, elementos de seguridad, pulcritud, credenciales actualizadas.

Controlará el estado de los equipos por mantenimiento y estado, reportando cualquier anomalía y dejando fuera de servicio, si fuera necesario, algún equipo.

Tomará conocimiento por los medios establecidos por la empresa sea mail o información telefónica de la programación de vuelo que determina el OCC de las novedades de los vuelos y en consecuencia programará e instruirá de las tareas a realizar al personal a su cargo.

Son los responsables del control de detección de posibles mercancías peligrosas ocultas durante la manipulación, carga, estiba de las cargas y equipajes realizada por personal a su cargo (FB Líneas Aéreas NO transporta Mercancías Peligrosas).

El Supervisor de Rampa, en su capacitación y habilitación correspondiente toma conocimiento de todos los procedimientos referentes a los Servicios en Rampa, Seguridad Operacional (SMS), AVSEC e Interferencia ilícita, Plan de Respuesta de Emergencia (PRE), Mercancías Peligrosas (MP categoría 6 Inicial) y CRM y Factores Humanos.

Deberá elevar un informe a la Jefatura ante cualquier anomalía del servicio y / o del equipamiento a su cargo, el mismo se elevará por nota al Coordinador de Rampa de Ezeiza o de Escalas, el cual arbitrará los medios para la solución de los ítems del informe y en el caso de estar fuera de sus atribuciones lo elevará al Gerente Sr. de Operaciones Terrestres.

Requisitos y habilitaciones de acuerdo con lo que determina la norma:

SUBPARTE M 13. 2 RAAC PARTE 65 COMANDO DE REGIONES AÉREAS 3ª Edición 31 julio

2008. REGULACIONES ARGENTINAS DE AVIACIÓN CIVIL (RAAC) PARTE 65 – PERSONAL AERONÁUTICO - EXCEPTO MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN DE VUELO SUBPARTE M -

CERTIFICADO DE COMPETENCIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE RAMPA. Sec. Título 65.231
Aplicación. 65.233 habilitaciones. Requisitos para el otorgamiento. 65.235 habilitaciones.
Requerimiento de experiencia. 65.237 atribuciones y limitaciones.

A 9.2.1.2.6. Operador de Rampa

Los Operadores de Rampa son responsables de la conducción y operación de vehículos de rampa, equipos de rampa, manipulación de carga y equipajes, cierre de puertas de bodega, atención de balanza, carga y descarga de bodegas y servicios generales al avión.

Responden al Supervisor de Rampa y son responsables de la correcta utilización y cuidado de los equipos a su cargo.

En sus funciones, casi siempre en zonas linderas al avión, deben extremar las medidas de seguridad, en caso de algún incidente, informará de inmediato a su Supervisor de Turno.

En caso de ausencia del Operador de Rampa, el Supervisor de Rampa delega su tarea a otro Operador de Rampa habilitado.

Responsabilidades del Operador de Rampa:

- Tener vigente su documentación habilitante.
- El cuidado de las cargas y equipajes embarcados y desembarcados, protegiéndolas de daños por el manipuleo y de las inclemencias del tiempo.
- Estibar, descargar y distribuir las maletas y cargas dentro de las bodegas de la aeronave o carros respectivos de acuerdo a posición y cantidad que determine el peso y balanceo que realiza e indica el Despachante de Aeronaves.
- Conocer las capacidades de la aeronave y sus limitaciones.
- Conocer sistemas de seguridad para estiba y distribución dentro de las bodegas.
- Velar por la seguridad en la rampa durante la operación.

En su capacitación inicial y en su habilitación correspondiente para el cargo que ocupa recibirá conocimientos en los conceptos teóricos de Peso y Balanceo, interpretar y aplicar instrucciones de estiba, formularios y etiquetas correspondientes. Deberá alcanzar saberes sobre medidas de prevención y los procedimientos relacionados a reconocimiento y detección de Mercancías Peligrosas ocultas para impedir su estiba.

También deberá conocer ampliamente los procedimientos de atención en rampa o plataforma determinadas por la compañía y las regulaciones impartidas por la autoridad aeronáutica pertinente.

En cuanto a requisitos y habilitaciones se debe cumplir con la normativa aeronáutica (RAAC Parte 65, Secc. 65.231, 65.233, 65.235, 65.237).

A 9.2.1.2.7. Maleteros

Los Maleteros son responsables de las buenas prácticas del manipuleo y estiba de equipaje en patios de arribos y salidas de vuelos, como así también en bodegas de aeronaves, siendo un auxiliar directo de los Operadores de Rampa, teniendo en cuenta que por no contar con licencia aeronáutica, no podrán conducir equipos ni tampoco abrir o cerrar puertas de la aeronave.

Responden directamente al Supervisor de Rampa y son responsables del correcto armado y disposición de Carros de equipajes en patios de salida, identificando los mismos según destinos. Para el caso de Ezeiza, realizarán el conteo permanente del equipaje que van colocando en el carro y, al finalizar comunicarán al personal de tráfico la cantidad de equipaje coincidiendo con la conciliación de equipajes, donde no puede sobrar ni faltar equipaje.

En caso de ausencia del Maletero, el Supervisor de Rampa delega su tarea a otro maletero.

Responsabilidades:

- El cuidado de las cargas y equipajes embarcados y desembarcados, protegiéndolas de daños por el manipuleo y de las inclemencias del tiempo.
- Estibar, descargar y distribuir las maletas y cargas dentro de las bodegas de la aeronave o carros respectivos, de acuerdo a posición y cantidad que determine el peso y balanceo que realiza e indica el despachante de aeronaves.
- Conocer sistemas de seguridad para estiba y distribución dentro de las bodegas.
- Velar por la seguridad en rampa durante la operación.
- En su capacitación inicial y en su habilitación correspondiente para el cargo que ocupa recibirá conocimientos en los conceptos teóricos de peso y balanceo.
- Conocer medidas de prevención y los procedimientos relacionados a reconocimiento y detección de Mercancías Peligrosas Ocultas para impedir su estiba.
- En su capacitación inicial recibirá el curso de Mercancías Peligrosas Categoría 6, factores Humanos e Interferencia Ilícita (sin estos 3 cursos el personal no podrá desarrollar las tareas).
- Conocer ampliamente los procedimientos de atención en rampa o plataforma determinadas por la compañía y las regulaciones impartidas por la autoridad aeronáutica pertinente.

A 9.2.1.2.8. Choferes de micros

Los Chóferes son responsables de las buenas prácticas en la conducción, limpieza y orden de los Micros y del Papabondi de Flybondi, siendo un participante fundamental en los procesos de traslado de pasajeros y personal de nuestra organización. Responden directamente al Supervisor de Rampa y son responsables del correcto manejo y disposición de los Micros y del Papabondi en Plataforma, Área de embarque, Puesto fijo de PSA para el ingreso de personal y Áreas de Trabajo de los colaboradores. Su actividad se desempeña en el área restringida del Aeropuerto Internacional de Ezeiza, en donde se coordinarán en conjunto con el Supervisor de Rampa y el personal de Tráfico para el transporte seguro y eficiente de los pasajeros y colaboradores.

En caso de ausencia del Chófer de micros, el Supervisor de Turno delega su tarea a otro Chófer.

Responsabilidades:

- El cuidado en la conducción de los Micros y del Papabondi, controlando constantemente las velocidades máximas de conducción permitidas.(5km alrededor de la aeronave, 20km en calle de circulación)
- La limpieza de los equipos de trabajo

- Transporte seguro y eficiente de los pasajeros que viajan con Flybondi, en coordinación con el Supervisor de Rampa y el Equipo de Tráfico.
- Tener vigentes en tiempo y forma sus licencias de conducir y habilitación AMAM
- En su capacitación constante para el cargo que ocupa recibirá conocimientos respecto a su actividad, tanto por parte de Flybondi, como de las autoridades aeronáuticas.
- Reconocer la procedencia de los pasajeros que arriben, con el objetivo de destinarlos al área de arribos que corresponda
- Reconocer el destino de los pasajeros que son trasladados para transportarlos a la posición y aeronave correspondientes.
- Establecer buenos modales en los canales de comunicación provistos por nuestra organización (handys).
- Operar de forma segura los mecanismos del Papabondi para ofrecer al pasajero con asistencia un servicio seguro con la contención pertinente.
- Conocer ampliamente los procedimientos de atención en rampa o plataforma determinadas por la compañía y las regulaciones impartidas por la autoridad aeronáutica pertinente.
- Inspeccionar las unidades de Micros y Papabondi diariamente, con el objetivo de detectar desperfectos en las mismas.(Planilla de Control 360°)
- Confeccionar las órdenes de trabajo en caso de detectar anomalías, y hacer su correspondiente entrega al Supervisores de Rampa.

A 9.2.1.2.9. Coordinador de Cargas

- Liderar, administrar y coordinar las políticas, procedimientos, manuales y prácticas de las Operaciones Carga;
- Planificar, desarrollar e implementar las estrategias operativas de Flybondi Cargo (incluida la implementación de estándares de operación, contratos de servicio, procedimientos de despacho, servicio al cliente, etc.);
- Monitorear, medir e informar sobre problemas, oportunidades y planes de desarrollo y logros de la Carga dentro de los formatos y plazos acordados;
- Evaluar y monitorear el equipo de tierra utilizado por el personal de Carga, para cualquier necesidad y mantenimiento;
- Establecer y mantener contactos con autoridades, transportistas, aduanas, en relación con el servicio de carga;
- Asegurar el control de calidad y servicio e inspección de las empresas subcontratadas que en representación de Flybondi tengan a cargo las operaciones de carga aérea.
- Supervisar la distribución de los manuales, instrucciones y procedimientos del área y asegurar el cumplimiento.
- Garantizar que las operaciones de carga aérea sean realizadas bajo el cumplimiento de los procesos, procedimientos y normativa vigente, velando por el correcto manejo de la carga y la seguridad de la misma.
- Supervisar las operaciones de carga aérea siendo el vínculo entre Flybondi, el agente general de cargas y el cliente.
- Verificar las reservas de la carga aérea y coordinar su aceptación, rechazo o re despacho;
- Solucionar problemas referentes a las operaciones diarias de cargas en conjunto con el Agente General de Cargas
- Realizar informes, reportes y brindar información cuanto las operaciones de la carga;

- Supervisar las tareas del Agente general de cargas propio y subcontratado.
- Solicitar informes de pedidos de explicación al Agente general de Cargas por sucesos (accidentes o incidentes) relacionados con la carga.
- Coordinador de Operaciones de Cargas Aéreas reporta al Gerente de Rampa.
- Gerente de Rampa reporta al Gerente Sr. de Operaciones terrestres.
- Gerente Sr. de Operaciones terrestres reporta al COO.

Sucesión: El Coordinador de Cargas será reemplazado por el Gerente de Rampa.

A 9.2.1.2.10. Supervisor de Mantenimiento de Equipos de Rampa

Es la persona con facultades pertinentes a la tarea, dedicada al mantenimiento de todos los equipos, vehículos y elementos de rampa, como así también de las reparaciones, puesta en marcha y servicios establecidos en el Manual de Gestión de Mantenimiento MGM de Flybondi, logrando de esta manera contar con todos los equipos, vehículos y elementos de rampa en condiciones óptimas de uso y conservación.

Tiene a cargo a los Mecánicos de Mantenimiento de Rampa y responde directamente al Gerente de Rampa.

Responsabilidades del Supervisor de Mantenimiento de Equipos de Rampa:

- Tendrá comunicación fluida y permanente con los SSR, Mecánicos y el Gerente de Rampa.
- Recibirá los registros elaborados por los operadores de equipos con las novedades que surjan de las inspecciones 360°, a través de las Órdenes de Trabajo y tomará las medidas que considere necesarias para su pronta respuesta.
- Cumplirá con los mantenimientos programados en el MGM.
- Se capacitará permanentemente sobre las diferentes problemáticas relativas al mantenimiento de equipos.
- Estará en contacto con los Focal Point de las escalas para dar solución remota a problemáticas relativamente menores.
- Exigirá y controlará que todo el personal a su cargo cumpla con las normas vigentes, asegurando el cumplimiento de los estándares por parte de su equipo.
- Determinará la prioridad de las actividades programadas
- Llevará el control de presentismo del personal a su cargo
- Realizará visitas a las escalas del interior con el objetivo de observar las operaciones y utilización correcta de los diferentes equipos, vehículos y elementos de rampa.
- Llevará a cabo informes de visitas realizadas por parte del personal a su cargo en las escalas del interior del país, el cual eleva a los SSR de la escala, Líder de Aeropuerto, Coordinador de escala, Líder de Rampa y Gerente de Rampa.
- Será responsable de cuidar la totalidad de los insumos de su sector (herramientas, computadoras, impresoras, maquinaria, bienes consumibles etc.).
- En caso de ser necesario solicitará de manera anticipada la reposición de recursos necesarios.

Sucesión: El Supervisor de Mantenimiento de Equipos de Rampa será reemplazado por el Gerente de Rampa.

A 9.2.1.2.11. Líder de Aeropuerto

Es el responsable de planificar y coordinar las actividades de atención a clientes, de acuerdo con las rutinas operacionales en conjunto con sus áreas de acción, bien como gerenciar todos los procesos inherentes a las operaciones del aeropuerto bajo las siguientes responsabilidades.

Requisito técnico de la función: Curso de Load Control en FB Líneas Aéreas SA.

Tareas Administrativas:

- Cumplir y hacer cumplir todos los procedimientos de la empresa referentes al MOE, MOT, MOR y sus anexos.
- Gerenciar todos los procesos de atención a aeronaves junto a mantenimiento, OCC y Despacho Operacional.
- Mantener el orden y disciplina de los empleados, para que todos mantengan altos niveles de eficiencia, atención cordial, actitudes y cuidado con la imagen de la empresa.
- Informar y realizar seguimiento de cualquier situación que pueda afectar la seguridad operacional.
- Intervenir en las situaciones de conflicto que puedan surgir en la atención del vuelo.
- Auditar los convenios con proveedores de la empresa, utilizando siempre el mejor costo beneficio en cada compra.
- Mantener el orden de todo el material de la empresa, archivos de los empleados, reglamentaciones y cualquier otro documento.
- Cumplir los programas 5s, AQD y cualquier otro aplicado por la empresa.

Tareas en Operaciones:

Load Control: Cumplir y hacer cumplir en lo dispuesto a su función en criterio al presente MOE.

Handling de Pasajeros – Coordinación de:

- Facturación y embarque de pasajeros
- Asistencia al pasaje en casos de irregularidades en los vuelos
- Asistencia a pasajeros con necesidades especiales (menores, VIPs...)
- Atención al pasajero
- Gestión de reservas y venta de billetes
- Cobro de servicios complementarios
- Asistencia al pasajero en caso de extravío o deterioro del equipaje

Sucesión: El Líder de Aeropuerto será reemplazado por el Líder de Vuelo.

A 9.2.1.2.12. Líder de Vuelo

Es el responsable de planificar y coordinar las actividades de atención a clientes, de acuerdo con las rutinas operacionales en conjunto con sus áreas de acción, bien como gerenciar todos los procesos inherentes a las operaciones del aeropuerto bajo las siguientes responsabilidades.

Tareas Administrativas:

- Realizar el briefing con todos los empleados al inicio de cada jornada de trabajo, para compartir informaciones acerca de la operación diaria o cualquier otra vinculada a la empresa.
- Realizar el post briefing con su observación en cuanto a la operación del día, analizando todas las situaciones y realizando el feedback de cada agente de tráfico.
- Participar, junto con las demás áreas en la toma de decisiones en cuanto a irregularidades operacionales y acciones correctivas y preventivas para garantizar el nivel de atención exigido por la empresa.
- Realizar control de insumos.
- Realizar checklist y auditoría de rampa.
- Coordinar en caso de contingencias, hoteles, traslados, alimentación y ajuste de reservas.
- Cumplir y hacer cumplir el control de contingencias de la empresa.
- Crear un ambiente motivacional manteniendo la disciplina y realizando acciones correctivas cuando sea necesario.
- Realizar junto con la gerencia el plan de capacitación y mejora continua de la escala, cumpliendo su tarea en acuerdo al plan de acción propuesto.
- Motivar a su equipo para el cumplimiento de las metas de la empresa.
- Realizar el cierre y control de caja.
- Auxiliar al Líder de Aeropuerto en la recepción y conferencia de facturas e informes de proveedores para conciliar y controlar costos.
- Auditar el trabajo de otros sectores de la empresa en búsqueda de la mejora continua y buena cooperación entre sectores para mejorar la experiencia de nuestros clientes.
- Representar al Líder de Aeropuerto cuando sea solicitado.

Tareas en Operaciones:

Handling de Pasajeros - Coordinación de:

- Facturación y embarque de pasajeros
- Asistencia al pasaje en casos de irregularidades en los vuelos
- Asistencia a pasajeros con necesidades especiales (menores, VIPs...)
- Atención al pasajero
- Gestión de reservas y venta de billetes
- Cobro de servicios complementarios
- Asistencia al pasajero en caso de extravío o deterioro del equipaje

A 9.2.1.2.13. Agente de Tráfico

Es el responsable de realizar las actividades de atención a clientes, de acuerdo con las rutinas operacionales en conjunto con sus áreas de acción. Llevar adelante un servicio acorde a los estándares de Flybondi.

Tareas en Operaciones:

Handling de Pasajeros - Coordinación de:

- Facturación y embarque de pasajeros
- Asistencia al pasaje en casos de irregularidades en los vuelos
- Asistencia a pasajeros con necesidades especiales (menores, VIPs...)
- Atención al pasajero
- Gestión de reservas y venta de billetes
- Cobro de servicios complementarios
- Asistencia al pasajero en caso de extravío o deterioro del equipaje

A 9.2.1.2.14. Analista de Aeropuertos

Principales responsabilidades:

- Generar informes mensuales con estadísticas de eficiencia del sector (vuelos abiertos, cerrados, carga de datos en arms, reclamos de equipajes, etc)
- Controlar y gestionar los informes de puntualidad de aeropuertos.
- Colaborar en la preparación de la documentación requerida para las inspecciones ANAC del sector.
- Colaborar en la ejecución y elaboración de informes de auditorías internas.
- Dar soporte a los aeropuertos en contingencias.
- Coordinar y gestionar los cursos de capacitación del área, vencimientos, y planes.
- Administrar los recursos para las capacitaciones.
- Control y administración de plataforma Talent.
- Confeccionar, redactar y publicar procedimientos.
- Publicar y mantener actualizados los documentos y manuales del área.
- Coordinar la revisión del MOE mediante circulares operativas.

A 9.2.1.2.15. Agente de Lost & Found

Principales responsabilidades:

- Realizar la atención, seguimiento, control y cierre de los casos generados por Lost & Found manteniendo los estándares de calidad fijados por la compañía;
- Desarrollar las actividades de control y análisis que requieran los casos, coordinando con el resto de los sectores involucrados;
- Confeccionar informes mensuales que se requieran;
- Cumplimentar los procedimientos y regulaciones de la Empresa en lo que se refiere a su función específica.
- Diseñar procesos de mejoras en el área.

4. ANEXOS

5. SEGUIMIENTO DE REVISIONES

FECHA	REVISIÓN N°	MOTIVO DE LA REVISIÓN
20/06/2024	00	Se actualiza la estructura u organigrama de la Gerencia Sr. de Operaciones Terrestres.