

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Política de atención Pasajeros, Carga, MATPEL		Capítulo 4	Página 1
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

CAPÍTULO 4

POLÍTICA DE ATENCIÓN DE PASAJEROS, CARGA Y MERCANCÍAS PELIGROSAS

Índice

Pasajeros

1	Reglamentación sobre trato al pasajero	2
2	Peso y volumen del equipaje de mano	3
3	Disposición sobre mercancías peligrosas y su prohibición	5
4	Transporte de armas y municiones	5

Carga

5	Procedimientos de los equipos involucrados en la carga y descarga de la aeronave	6
6	Procedimientos para desestiba, descarga, carga y descarga de la aeronave	6
7	Procedimientos de traslado de la carga de la aeronave a la zona de vehículos pesados de la línea aérea	6
8	Procedimientos para el traslado de la carga desde la zona de de vehículos pesados de la aerolínea al terminal de la línea aérea	6
9	colocación y manejo de equipajes en bodega	7
10	Transporte de animales vivos	11
11	Carga o equipajes no identificados	11

Mercancías Peligrosas (Doc. OACI 9284)

12	Política general	12
13	Acondicionamiento y notificación al transportista	12
14	embalaje, ubicación, carga, descarga, identificación, etc.	13
15	Reporte de contingencias	13

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Política de atención Pasajeros, Carga, MATPEL		Capítulo 4	Página 2
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

PASAJEROS

1. Reglamentación referente al trato del pasajero

El trato con el pasajero debe ser personalizado de manera cordial y esmerada, velando por su seguridad y satisfacción por el uso de nuestros servicios.

Cualquier incidente con el usuario deberá ser informado a la gerencia, en forma verbal y/o escrita para que esta a su vez asuma la solución respectiva.

El explotador aéreo proporciona una tarjeta de embarque al pasajero indicando su nombre, fecha de vuelo, destino, número de puerta de embarque y de equipaje de mano.

Como norma general ningún pasajero será admitido para abordar una aeronave a menos que esta persona haya sido identificada e inspeccionada conforme a ley. Asimismo y de ser necesario sus pertenencias y/o equipaje de mano y de bodega serán revisados por nuestro personal, por las personas designadas para tal fin; o por la autoridad del aeródromo en que se opera.

El personal de Oficiales AVSEC, pueden negar el transporte aéreo de toda persona que no consienta ser chequeado o que no acepte la revisión de su equipaje de acuerdo con el presente capítulo. Asimismo negarán el transporte a toda persona que se le encuentre algún artículo peligroso no declarado y/o camuflado dentro de su equipaje.

Procedimiento en caso de pasajeros especiales

1. Pasajeros discapacitados

- Se considera como tal al pasajero en condiciones físicas disminuidas el cual necesita de otra persona para entrar o salir de la aeronave con la adecuada rapidez en caso de evacuación de emergencias.
- Estas personas deberán ir acompañadas de una persona que lo asista.
- Todo acompañante de un discapacitado debe ser mayor de 18 años.
- En caso de evacuación de herido de gravedad, este deberá ir acompañado por un facultativo, portando el certificado médico de evacuación respectivo, el cual será reportado por la empresa en el formato que el explotador aéreo proporcione.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Política de atención Pasajeros, Carga, MATPEL		Capítulo 4	Página 3
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

2. Menores de edad que viajan solos

- Los padres o tutores deberán presentar el permiso de viaje notarial o del juzgado requiriéndose la firma de uno de los padres.

3. Pasajeras Gestantes

- A potestad del explotador aéreo se podrá brindar el servicio a mujeres gestantes en estado de salud normal hasta cuatro semanas antes del parto.
- Posterior a los ocho meses, hasta la semana 35, con certificado médico y descargo del médico.
- El informe médico señalará los siguientes casos:
 - Si la pasajera informa voluntariamente que esperan el parto en por lo menos cuatro semanas,
 - Si existiera alguna duda en cuanto al progreso de la gestación o tiempo del parto.
 - Si hubiera antecedentes de nacimientos múltiples o se esperan complicaciones en el parto.
- No se recomienda dar servicio a las pasajeras que esperan el parto en menos de 7 días ni hasta 7 días después del parto, tal como lo indica el Manual de la IATA.
- No se recomienda dar servicio a recién nacidos sanos, no prematuros, menores de 7 días, los bebés prematuros pertenecen a casos médicos (MEDA) como lo indica la IATA.
- En caso de emergencias, podrá ser transportada cumpliendo los requisitos del tercer párrafo, debiendo estar acompañada de un médico.

2. Peso y volumen del equipaje de mano

- Está permitido como equipaje de mano, hasta un maletín que no exceda el peso estipulado por el explotador aéreo, ni represente incomodidad en la cabina de pasajeros, en caso de una situación de emergencia.
- El contenido del equipaje de mano debe ser declarado fidedignamente por el pasajero.
- El equipaje de mano que vaya a bodega será debidamente pesado e identificado con el respectivo ticket de equipaje.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Política de atención Pasajeros, Carga, MATPEL		Capítulo 4	Página 4
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

- No es permitido que los pasajeros lleven en su vestido o en su equipaje los siguientes objetos prohibidos en cabina:
 - Los que están hechos o puedan ser utilizados para el ataque y defensa, tales como armas de fuego o armas blancas, punzantes, con filo o contundentes, entre las que se pueden incluir porras, hachas y bastones ó palos con un peso en su interior o provistos de espigón.
 - Granadas, explosivos, municiones, material incendiario o artículos pirotécnicos.
 - Todo artículo corriente que pueda utilizarse como arma ofensiva, como por ejemplo: hachas de hielo, bastones de alpinista, tijeras puntiagudas largas, cuchillos, herramientas profesionales, recipientes con aerosol.
 - Igualmente mercancías peligrosas (sustancias inflamables, toxica o gases sometidos o presión).

Los objetos prohibidos que se encuentran en el equipaje de mano quedarán decomisados.

- El explotador aéreo informará oportunamente a los pasajeros de las restricciones del equipaje de mano.

J&V Resguardo Selva SAC dará cumplimiento a las disposiciones emanadas por la Autoridad Competente a través de sus comunicados referidos a la Seguridad de la Aviación (disposiciones LAG, otros)

Asimismo y en coordinación con la información que proporcione el explotador aéreo, J&V Resguardo Selva SAC, comunicará oportunamente a los pasajeros las posibles restricciones referentes al equipaje de mano, que regule la DGAC.

Cartel de Información al Pasajero Referente a Objetos Prohibidos



MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Política de atención Pasajeros, Carga, MATPEL		Capítulo 4	Página 5
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

3. Disposición sobre mercancías peligrosas y su prohibición

Esta disposición establece un programa consistente en asegurar la protección y salvaguardia de los pasajeros, equipajes, carga y correo; así como del personal de la empresa; del explotador aéreo y el público en general; cuando se presenten ciertos productos a ser transportados detectados como mercancías peligrosas.

J&V Resguardo Selva SAC, informa a los operadores y pasajeros sobre la prohibición del traslado de mercancías peligrosas.

No deberá aceptarse en el puesto de presentación mercancías peligrosas tales como:

- Ácidos
- Fósforos
- fuegos artificiales
- combustibles
- pinturas
- solventes
- blanqueadores
- gases comprimidos
- insecticidas
- mercurio
- elementos radioactivos
- explosivos
- etc.

Así tampoco drogas o sustancias cuya posición, pertenencia, comercio o consumo, se encuentre prohibido.

Cualquier duda al respecto, deberá ser reportada a un miembro de la tripulación ó representante del explotador aéreo para que determine si puede admitirse a bordo.

En el Capítulo 12 – Manual de Mercancías Peligrosas, se encontrará mayor información a este respecto.

4. Transporte de armas y municiones

Para transportar armas o municiones legalmente permitidas el pasajero deberá presentar al momento del chequeo (en el mostrador), sus documentos de autorización (licencia de portar armas), entregando el arma descargada, la que permanecerá en custodia y será colocada en un lugar seguro (caja apropiada provista por el explotador aéreo).

Si el explotador aéreo acepta su transporte, exigirá en custodia el arma y su munición hasta llegar al destino. En estos casos se entregará al pasajero un recibo para reclamar el arma una vez concluido el vuelo.

Las armas ilegales o sin documentación no serán admitidas a bordo y se informará a la autoridad policial.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Política de atención Pasajeros, Carga, MATPEL		Capítulo 4	Página 6
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

CARGA

5. Procedimientos de los equipos involucrados en la carga y descarga de la aeronave.

NO APLICA

6. Procedimientos para desestiba, estiba, carga y descarga de la aeronave.

NO APLICA

7. Procedimientos de traslado de la carga de la aeronave a la zona de vehículos pesados de la línea aérea.

NO APLICA

8. Procedimientos para el traslado de la carga desde la zona de vehículos pesados de la aerolínea al terminal de la línea aérea.

NO APLICA

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Política de atención Pasajeros, Carga, MATPEL		Capítulo 4	Página 7
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

9. Colocación y manejo de equipajes en bodega.

Generalidades

Como norma general todo equipaje facturado será inspeccionado antes de embarcarlo en una aeronave a la que J&V Resguardo Selva SAC brinde servicios y que realizará operaciones aerocomerciales.

a. Procedimiento para aceptar el Equipaje

El personal de Oficiales AVSEC se asegurará que:

- El equipaje es aceptado sólo de pasajeros con autorización de transporte.
- El equipaje es aceptado sólo por el personal de Counter.
- El equipaje es pesado y chequeado sólo por personal de la compañía aérea.
- El equipaje una vez chequeado está protegido de que una persona extraña lo manipule, hasta que éste sea devuelto al pasajero.
- El equipaje no será estibado en la aeronave, hasta que los pasajeros se encuentren abordo y/o que el equipaje pase por un control de seguridad.
- Es posible que el explotador aéreo transporte equipajes separados de los pasajeros por motivos justificables como: tiempo, performance, demora técnica, etc.; comunicando dicha situación a los pasajeros interesados.

Otras Medidas:

Para evitar que algún equipaje contenga explosivos o artefactos incendiarios se deberá seguir lo siguiente:

- Cada pasajero reconoce físicamente su equipaje al abordar.
- Inspección de Rayos X o Inspección física por personal calificado;
- Detectores de explosivos (de tecnología avanzada) (solamente si el aeropuerto cuenta con ellos)

b. Dependencia de Control de Seguridad del Equipaje

Conforme a Ley, los explotadores aéreos son los responsables y encargados del control de seguridad del equipaje facturado siguiendo los siguientes lineamientos:

- Actuará bajo los procedimientos con rapidez, con respecto al equipaje de los pasajeros que habiéndose facturado no se han presentado al embarque.
- Será responsable de que se cumpla el procedimiento de reconocimiento de los pasajeros con equipaje facturado, el aeropuerto facilitará su labor.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Política de atención Pasajeros, Carga, MATPEL		Capítulo 4	Página 8
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

- En la medida de lo posible, se informará a los pasajeros, que todos los equipajes a facturar están sujetos a ser inspeccionados por el sistema de rayos “X” u otro tipo de inspección (inspección manual), siendo necesario que declare aquellos objetos que puedan representar un riesgo para la aeronave desde el punto de vista de la seguridad. Ejm.: aparatos electrónicos, de pila o mercancías peligrosas.
- El no cumplimiento o negación por parte del pasajero de someter su equipaje facturado o de mano a inspección (Rayos X, física o de otro tipo), se le notificará verbalmente que de no deponer su actitud se le negará el embarque. De mantener su negación a la inspección, será registrado en el sistema de check in el motivo de negación de embarque. El caso será notificado a la DGAC mediante oficio.
- Todo equipaje que vaya en bodega deberá ser inspeccionado, utilizando un medio técnico u otro aprobado por la DGAC.

c. Cotejo de los Pasajeros con el Equipaje

Los procedimientos para el cotejo de pasajeros con su equipaje son:

- Aceptar y transportar el equipaje facturado únicamente cuando este sea correctamente marcado en la parte exterior, para permitir su identificación con el pasajero al que pertenece.
- Confirmar que el pasajero a quien pertenece el equipaje viaja en ese vuelo.
- El equipaje facturado antes de embarcarlo en la aeronave, será inspeccionado, aplicando medios técnicos, rayos “x”, inspección u de otro tipo. Además permanecerá en custodia en una zona del aeropuerto a la que solamente tiene acceso personas autorizadas (Oficial AVSEC). El procedimiento necesario para el cotejo manual de los pasajeros con el equipaje será:
 - Durante la presentación de los pasajeros, se les debe exigir que identifiquen los bultos de su equipaje y el número de bultos por separado.
 - Deberán entregar etiquetas de equipaje facturado por cada bulto.
 - El Agente de Counter debe registrar el número total de bultos en el registro de pasajeros y en cada etiqueta del equipaje para ayudar a recuperar los bultos en caso que sea necesario descargarlos.
 - Las etiquetas del equipaje deben controlarse estrictamente.
- Una vez aceptado e inspeccionado, el equipaje debe mantenerse en un área segura para impedir que nadie pueda introducir algún artefacto ó artículo peligroso ó sustancia en el equipaje.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Política de atención Pasajeros, Carga, MATPEL		Capitulo 4	Página 9
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

- El equipaje de la tripulación, debe identificarse como miembros de la tripulación en el momento de la aceptación, siendo igualmente inspeccionado.
- Inmediatamente antes de embarcar y cuando sea necesario, confirmándolo mediante el recuento de los pasajeros a bordo de la aeronave, se debe verificar si las tarjetas de embarque corresponden a cada pasajero y contar dichas tarjetas comparándolas con el total de los pasajeros en el momento del chequeo en el mostrador de presentación.
- Cuando se detecte que una persona no se ha embarcado, deberá identificarse a esta persona y todos los bultos de equipaje facturado deberán descargarse (o no embarcarse) antes de que parta la aeronave.
- En la práctica, se debe tratar de encontrar el pasajero que falta, llamándolo incluso por el sistema de altavoces del aeropuerto, antes de iniciar los procedimientos de descarga del equipaje.
- Cuando el pasajero, no se ha embarcado y la identidad del pasajero y la razón por la cual no se ha embarcado se desconocen, o cuando por cualquier razón el pasajero abandona la aeronave después de embarcarse, deberá descargarse su equipaje de la aeronave.

En la transferencia del equipaje facturado entre dos vuelos de un mismo explotador aéreo, y siempre que se use como documento de control, el mensaje de transferencia de los pasajeros y de los bultos de su equipaje de bodega, el equipaje de bodega puede cargarse sin mas verificación que la efectuada en su punto de origen. Sin embargo, cuando por cualquier motivo un pasajero no haga la transferencia, su equipaje facturado deberá identificarse y ser desembarcado.

El equipaje facturado no debe aceptarse para la transferencia entre dos explotadores aéreos distintos, a menos que el pasajero se haya presentado a continuar el viaje y que:

- El pasajero haya identificado personalmente todos los bultos de su equipaje facturado,
- Se haya hecho un cotejo positivo entre el número de la etiqueta puesta en el equipaje facturado y el comprobante para recoger el equipaje que tiene el pasajero.
- Cuando el pasajero en tránsito por cualquier razón no vuelva a embarcarse en el vuelo, durante el tránsito, el equipaje facturado deberá retirarse de la aeronave.

d. Control de Movimiento del Equipaje Facturado

El movimiento de equipajes desde balanza ó correa transportadora, hasta la aeronave es realizado por personal de la empresa de servicios especializados aeroportuarios habilitada en servicios de atención en rampa, contratada para tal fin.

Proseguridad brindará la custodia del equipaje facturado desde la zona de salida de equipajes hasta la aeronave, llevando un control estricto de dichas maletas.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Política de atención Pasajeros, Carga, MATPEL		Capítulo 4	Página 10
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

e. Equipaje Extraviado por el explotador aéreo

Todo equipaje extraviado será reportado inmediatamente al operador del aeropuerto con el fin de que se adopten las medidas de seguridad correspondientes.

Todo propietario de un equipaje extraviado, será indemnizado conforme a los procedimientos internos del explotador aéreo.

f. Equipaje Rush

Definición

Se entenderá como el “equipaje no acompañado” embarcado en un vuelo, en el cual no viaja su propietario.

Generalidades

El explotador aéreo podrá transportar equipaje sin el pasajero a bordo, en caso de que por falta de espacio este sea transportado en otro vuelo, usando la etiqueta respectiva de “*equipaje rezagado*”.

En los casos en que se presente en counter un pasajero que desee enviar un equipaje no acompañado, deberá dirigirse al Área de Carga del explotador aéreo donde el equipaje será embarcado de acuerdo a las condiciones y tarifas establecidas.

Solo se recibirá equipajes no acompañados como carga a agentes acreditados certificados por la Autoridad competente y de otras aerolíneas. Toda esta carga deberá pasar al 100% por los controles de seguridad que involucra medios técnicos o de otro tipo aprobado por la DGAC.

g. Facturación fuera del Aeropuerto

NO APLICABLE

h. Equipaje Dañado ó Violado

Corresponde al explotador aéreo aplicar un procedimiento como el que se detalla a continuación:

- Se aceptarán reclamos de todo equipaje facturado por la compañía aérea que cumpla las disposiciones que se describen en este manual y la legislación peruana.
- Si un pasajero reclama fuera de los plazos establecidos en este manual, se le deberá pedir que envíe una carta explicando la situación.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Política de atención Pasajeros, Carga, MATPEL		Capítulo 4	Página 11
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

- Solo se aceptarán reclamos por daños, cuando el pasajero no ha abandonado el sector de entrega de equipajes en el aeropuerto. Si el pasajero abandonó el Aeropuerto sólo se aceptará el reclamo a través de una carta y documentación del pasajero (Boleto, Boarding Pass, Tag de equipaje, copia de pasaporte o cédula de identidad), para lo cual tendrá un plazo máximo de siete días. No se aceptarán reclamos por teléfono.
- Debe existir evidencia que el equipaje fue chequeado en la compañía aérea (en el comprobante de equipaje) y que el pasajero realizó el vuelo (Tarjeta de Embarque).
- El explotador aéreo no será responsable por daños causados por manejo normal del equipaje en vuelo, esto es ralladuras, cierres vencidos o reventados, manillas rotas por exceso de peso / envejecimiento, ruedas destruidas por envejecimiento, etc. Se entiende que el equipaje tiene por función proteger el contenido y no a sí mismo.
- Existen varias alternativas de indemnización para solucionar los reclamos por daños, tales como: dinero en efectivo, reparación y/o maletas nuevas.

10. Transporte de animales vivos.

NO APLICA

11. Carga o equipajes no identificados

Como política de empresa aquella carga ó equipaje considerados como no identificados no serán embarcados. Se procederá a comunicar al explotador aéreo a este respecto quien asumirá la responsabilidad en el presente procedimiento.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Política de atención Pasajeros, Carga, MATPEL		Capítulo 4	Página 12
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

MERCANCÍAS PELIGROSAS

12. Política general

Nuestra política con respecto al transporte de mercancías peligrosas y en cuanto sea aplicable, está referida a la aplicación de procedimientos establecidos conforme lo establecen las Instrucciones Técnicas aceptables por la DGAC (OACI-Doc.9284 ó Manual de IATA).

Asimismo y de ser aplicable cumplir con las normas que establece la Ley N° 28256 Ley que regula el Transporte Terrestre de Materiales y Residuos Peligrosos del MTC.

J&V Resguardo Selva SAC establece para la manipulación de mercancías peligrosas el **MANUAL de la IATA**, vigente en el año en curso, el cual se encontrará en nuestras oficinas principales.

13. Acondicionamiento y notificación al transportista.

Como política de la empresa está prohibido aceptar mercancías peligrosas sin que se haya coordinado previamente con la compañía aérea que es la que la autoriza su embarque. De presentarse el caso se deberá notificará al capitán al mando.

J&V Resguardo Selva SAC no manipulará mercancías peligrosas, sin embargo de presentarse el caso la empresa contará:

- con un kit básico para la manipulación de estas de sustancias, el que contendrá lo siguiente:
 - bolsas grandes de polietileno
 - ligaduras (ligas)
 - botas de uso apropiado
 - protectores faciales
 - duck tape
 - manta antífama
- personal adecuadamente capacitado para el manejo de las mismas, conforme lo establece la sub-parte G de la RAP-110

Del mismo modo de presentarse derrames y/o filtraciones involuntarios, J&V Resguardo Selva SAC:

- Comunicará inmediatamente al operador del aeropuerto para llevar a cabo un plan en conjunto.
- Comunicará a la DGAC sobre dicho incidente dentro de las 24 horas, conforme lo establece la RAP-110.

Asimismo J&V Resguardo Selva SAC cuenta con Programa de Instrucción conforme lo establece la Sub-Parte G de la RAP-110. esta información se indica en el Capítulo 8 del presente MGO.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Política de atención Pasajeros, Carga, MATPEL		Capítulo 4	Página 13
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

14. Embalaje, ubicación, carga, descarga, identificación, etc.

NO APLICA

15. Reporte de contingencias

En caso se presentaran eventualidades y situaciones no previstas, esta será reportada a la autoridad aeroportuaria para su intervención; en concordancia de su gravedad se tomarán decisiones inmediatas para la solución de estas.

Una vez atendido la incidencia esta será comunicada a la Dirección General de Aeronáutica Civil de manera telefónica en el más breve plazo. Asimismo se procederá a comunicar a dicha Autoridad Aeronáutica a través de una carta simple dentro de las 24 horas de sucedido el incidente ó accidente. Este reporte se realizará en el tiempo que establece Parte 110 de las Regulaciones Aeronáuticas del Perú.

Asimismo ante alguna incidencia que pudiera presentarse, se aplicará procedimientos validados según el Manual ***Orientación sobre respuesta de emergencias para afrontar incidentes aéreos relacionados con Mercancías Peligrosas (Doc. 9481 de OACI).***

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Política de atención Pasajeros, Carga, MATPEL		Capitulo 4	Página 14
		Fecha 01-06-2010	Revisión Original

PAGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO