

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capitulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>1</b>    |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

## CAPÍTULO 2

### CONTROL DE OPERACIONES

#### Índice

#### **Especificaciones de Operación**

|   |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
| 1 | Especificaciones de operación ..... | 2 |
| 2 | Área geográfica de operación .....  | 3 |

#### **Generalidades**

|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
| 3 | Objetivos .....                       | 4 |
| 4 | Método de control y supervisión ..... | 4 |
| 5 | Procedimientos .....                  | 4 |
| 6 | Responsabilidad del encargado .....   | 4 |

#### **Aeropuertos de operación**

|   |   |   |
|---|---|---|
| 7 | Descripción de las operaciones .....                          | 5 |
| 8 | Cantidad y tipo de equipos a emplear en cada aeropuerto ..... | 6 |

#### **Combustibles y lubricantes**

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
| 9 | Política de seguridad ..... | 7 |
|---|-----------------------------|---|

#### **Procedimientos de comunicaciones**

|    |                                    |   |
|----|------------------------------------|---|
| 10 | Política de comunicaciones .....   | 8 |
| 11 | Información y Comunicaciones ..... | 9 |

#### **Procedimientos de llegada y salida de la aeronave a(de) la plataforma**

|    |                            |    |
|----|----------------------------|----|
| 12 | Procedimientos afines..... | 13 |
|----|----------------------------|----|

#### **Procedimientos para el desplazamiento de sus equipos en la plataforma**


|    |                            |    |
|----|----------------------------|----|
| 13 | Procedimientos afines..... | 15 |
|----|----------------------------|----|

#### **Procedimientos para el desplazamiento del personal en plataforma**

|    |                             |    |
|----|-----------------------------|----|
| 14 | Procedimientos afines.....  | 16 |
| 15 | Foreign Object Damage ..... | 16 |

#### **Procedimientos para la supervisión de sus operaciones y auditorías internas**

|    |                                      |    |
|----|--------------------------------------|----|
| 16 | Supervisión de las operaciones ..... | 17 |
| 17 | Auditorías Internas .....            | 17 |

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capítulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>2</b>    |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

## ESPECIFICACIONES DE OPERACIÓN

### 1. Especificaciones de Operación

Brindar servicios especializados aeroportuarios habilitado como **Servicios de Seguridad** a explotadores aéreos nacionales e internacionales, para operaciones regulares y no regulares.

Dicho servicio que incluye:

- **Inspección y resguardo de aeronaves en tierra, equipaje de mano, equipaje facturado y carga.**  
Desde la llegada hasta la salida de la aeronave se mantendrá la vigilancia dentro del círculo de seguridad de la aeronave, impidiendo el ingreso de personas no autorizadas y registrando el ingreso de aquellas que si lo están, reportando cualquier novedad al Supervisor de Turno.
- **Inspección interna de la aeronave.**  
Se efectuará inspección interna de la aeronave según procedimientos del explotador aéreo.
- **Control de accesos a zonas restringidas.**  
Se mantendrá el control y vigilancia en el Puesto de Control de Acceso, impidiendo el ingreso de personas no autorizadas y registrando el tiempo de ingreso de aquellas personas que si lo están, reportando cualquier novedad al Supervisor de Turno.
- **Chequeo de pasajeros en mostrador y sala de embarque.**  
Tanto en mostradores como en salas de embarque se verificará la identificación de los pasajeros cotejando la misma con los documentos que presenten para el vuelo (boletos de viaje y/o tarjetas de embarque y otros). Se usará este control (en salas de embarque) para apoyar la conciliación de equipajes/pasajero embarcado.

También se mantendrá control y orden en los mostradores y las salas de embarque a fines de permitir el desplazamiento de los pasajeros y personas autorizadas a transitar dentro de dichas áreas. El personal estará alerta ante cualquier acción o actitud sospechosa que se pueda presentar, para fines de intervención y/o notificación, según el caso.

Los procedimientos del Explotador Aéreo o del Operador Aeroportuario al que se le presten servicio serán prioritarios antes que los propios.

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capitulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>3</b>    |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

## 2. Área geográfica de operación

**J&V Resguardo SAC**, desarrolla sus operaciones en los siguientes aeropuertos:

- *Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”*, de la ciudad de Lima
- *Aeropuerto “Cap. FAP Pedro Canga Rodríguez”*, de la ciudad de Tumbes
- *Aeropuerto “Cap. FAP Guillermo Concha Iberico”*, de la ciudad de Piura
- *Aeropuerto “Cap. FAP Victor Montes Arias”*, de la ciudad de Talara
- *Aeropuerto “Cap. FAP José Abelardo Quiñones Gonzales”*, de la ciudad de Chiclayo
- *Aeropuerto “Cap. Martín de Pinillos”*, de la ciudad de Trujillo
- *Aeropuerto “Mayor General FAP Armando Revoredo Iglesias”*, de la ciudad de Cajamarca
- *Aeropuerto “Alfredo Rodríguez Ballón”*, de la ciudad de Arequipa
- *Aeropuerto “Tte. FAP Alejandro Velazco Astete”*, de la ciudad de Cuzco
- *Aeropuerto “Crnl.. FAP Carlos Ciriani Santa Rosa”*, de la ciudad de Tacna
- *Aeropuerto “Inca Manco Capac”*, de la ciudad de Juliaca
- *Aeropuerto “Padre José Almadiz”*, de la ciudad de Puerto Maldonado
- *Aeropuerto “Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte”*, de la ciudad de Ayacucho

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capítulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>4</b>    |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

## **GENERALIDADES**

### **3. Objetivos**

Brindar servicios de seguridad como empresa de servicios especializados aeroportuarios a explotadores aéreos regulares y no regulares, nacionales e internacionales, conforme los estándares nacionales e internacionales, las Regulaciones Aeronáuticas Peruanas, la Ley de Aeronáutica Civil y su Reglamento, Ley de la Seguridad de la Aviación Civil, normas OACI / IATA, y que rigen la aviación civil internacional; en forma Regular Segura y Eficiente.

### **4. Método de Control y Supervisión**

Este control se llevará a cabo:

- Mediante la supervisión constante de las operaciones por parte de nuestro personal de líderes zonales.
- Mediante la supervisión coordinada con los explotador de la aeronave que atendemos.
- Mediante la supervisión coordinada con el operador del aeródromo donde desarrollemos operaciones.
- Mediante la supervisión por la Autoridad Competente, quienes podrán realizar las inspecciones a nuestras operaciones cuando lo estimen pertinente.

### **5. Procedimientos**


Remitirse al Capítulo 9 – Manual de Procedimientos

### **6. Responsabilidad del encargado**

La responsabilidad de las operaciones de los Servicios de Seguridad, recae en la Gerencia de Operaciones de J&V Resguardo SAC, quién tiene por misión brindar el servicio a los explotadores aéreos, de manera segura, eficiente y regular.

Deberá velar por el fiel cumplimiento del presente Manual General de Operaciones en coordinación con los responsables de las operaciones aeroportuarias (operador de aeropuerto, explotador aéreo).

El control y la verificación final de las operaciones aeroportuarias que realice J&V Resguardo SAC, contará con la presencia de un representante del explotador aéreo.

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capítulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>5</b>    |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

## **AEROPUERTOS DE OPERACIÓN**

### **7. Descripción de las operaciones.**

Brindar servicios especializados aeroportuarios habilitado como **Servicios de Seguridad** a explotadores aéreos nacionales e internacionales, para operaciones regulares y no regulares.

Dicho servicio que incluye:

- Inspección y resguardo de aeronaves en tierra, equipaje de mano, equipaje facturado y carga.**  
 Desde la llegada hasta la salida de la aeronave se mantendrá la vigilancia dentro del círculo de seguridad de la aeronave, impidiendo el ingreso de personas no autorizadas y registrando el ingreso de aquellas que si lo están, reportando cualquier novedad al Supervisor de Turno del explotador aéreo.  
 Se realizará la revisión del equipaje de bodega y carga en busca de objetos prohibidos para el vuelo. Asimismo de ser necesario se podrá hacer una revisión del equipaje de mano del pasajero en busca de objetos prohibidos para el vuelo.
- Inspección interna de la aeronave.**  
 Se efectuará inspección interna de la aeronave según procedimientos del explotador aéreo.
- Control de accesos a zonas restringidas.**  
 Se mantendrá el control y vigilancia en el Puesto de Control de Acceso, impidiendo el ingreso de personas no autorizadas y registrando el tiempo de ingreso de aquellas personas que si lo están, reportando cualquier novedad al Supervisor de Turno.
- Chequeo de pasajeros en mostrador y sala de embarque.**  
 Tanto en mostradores como en salas de embarque se verificará la identificación de los pasajeros cotejando la misma con los documentos que presenten para el vuelo (boletos de viaje y/o tarjetas de embarque y otros). Se usará este control (en salas de embarque) para apoyar la conciliación de equipajes/pasajero embarcado.

También se mantendrá control y orden en los mostradores y las salas de embarque a fines de permitir el desplazamiento de los pasajeros y personas autorizadas a transitar dentro de dichas áreas. El personal estará alerta ante cualquier acción o actitud sospechosa que se pueda presentar, para fines de intervención y/o notificación, según el caso.

Los procedimientos del Explotador Aéreo o del Operador Aeroportuario al que se le presten servicio serán prioritarios antes que los propios.

|   |   |                             |                        |
|---|---|-----------------------------|------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE<br/>OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capitulo<br/>2</b>       | <b>Página<br/>6</b>    |
|   |   | <b>Fecha<br/>04-09-2014</b> | <b>Revisión<br/>06</b> |

**8. Cantidad y tipo de equipos a emplear en cada aeropuerto.**


NO APLICA

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capitulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>7</b>    |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

## COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES

### 9. Política de Seguridad

NO APLICABLE

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capítulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>8</b>    |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

## **PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIONES**

### **10. Política de las comunicaciones**

- a) Para las comunicaciones de operaciones se procederá de la siguiente manera:
- Se mantendrá comunicación constante entre el Gerente de Operaciones, el Jefe de Seguridad y los Líderes Zonales durante el desarrollo de las operaciones.
  - Toda operación será comunicada al Centro de Control y al Jefe de Seguridad, para el desarrollo de las operaciones aeroportuarias.
  - Coordinación con el Gerente de Operaciones y/o Jefe Seguridad del explotador aéreo y operador del aeropuerto para llevar a cabo nuestras operaciones.
- b) Establecer un canal de comunicaciones en condiciones normales y de emergencia / contingencia, con el explotador aéreo, operador de aeropuerto y la Dirección General de Aeronáutica Civil, con el fin de:
- Contrarrestar rápida y adecuadamente, la comisión de actos de interferencia ilícita,
  - Aplicar procedimientos validados ante una situación de emergencia / contingencia,
  - Omitir información oportuna que ayude a la identificación de nuevas tendencias de amenazas,
  - Coadyuvar con la gestión de la seguridad de la aviación.
  - Participar activamente en la seguridad operacional y la seguridad de la aviación, en los aeródromos donde J&V Resguardo SAC desarrolle sus operaciones.
- c) Al respecto, el Canal de Comunicaciones designado es la Gerencia de Operaciones, quien entre otras funciones tiene la responsabilidad de la emisión de información y comunicaciones formales ante la DGAC.



|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capítulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>9</b>    |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

## 11. Información y Comunicaciones

### a) Normas y Documentación de la DGAC

La Autoridad Competente – la DGAC, podrá emitir normas y documentación en forma de Directiva Técnica Extraordinaria, Norma Técnica Complementaria, Circulares de Asesoramiento, Oficios y Oficios Circulares. La definición y objetivos de dichos documentos están descritos en la Parte 11 de las regulaciones.

### b) Informes a la Autoridad

J&V Resguardo SAC, a través de su Gerente de Operaciones, como empresa que brinda servicios aeroportuarios a explotadores aéreos, remitirá mensualmente a la DGAC, de manera electrónica (correo electrónico), un consolidado de los registros que se mencionan en la RAP-108.41 (a) (b), debiendo disponer se cumpla con lo siguiente:

- Se confeccione un registro de toda acción de cumplimiento normativo efectuada en virtud a la presente norma.
- Se mantenga el registro por un mínimo de noventa (90) días.
- Se ponga el registro a disposición de la DGAC, a su solicitud.
- Se envíe mensualmente un consolidado de todos los actos que se señalan en el párrafo (b) de la RAP 108.41 y otros que considere necesario.

Los datos elaborados en el sub párrafo anterior, deben incluir como mínimo lo siguiente:

- La cantidad de actos y tentativas de actos de interferencia ilícita.
- La cantidad de amenazas de bombas recibidas, bombas reales y simuladas halladas, así como explosiones reales de bombas dentro de alguna aeronave o instalación.
- Cantidad, tipo de armas de fuego, artefactos explosivos e incendiarios no declaradas y detectadas durante cualquier proceso de inspección de seguridad a los pasajeros y el método de detección de cada una de ellas.
- La cantidad de detenciones y arrestos y la disposición inmediata de toda persona detenida o arrestada dentro de la aeronave.
- Todas las denuncias de cualquier tipo presentadas por los pasajeros y usuarios en general, que afecten la seguridad ciudadana, como robos, agresiones físicas, huelgas de cualquier tipo, etc.
- Toda pérdida de tarjetas de identificación.
- Todos los casos de comportamiento inadecuado de pasajeros, especificando nombre de los pasajeros y en qué circunstancias ocurrió el hecho.

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capítulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>10</b>   |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

## **REPORTE MENSUAL DE SEGURIDAD**

|             |  |             |  |
|-------------|--|-------------|--|
| <b>MES:</b> |  | <b>AÑO:</b> |  |
|-------------|--|-------------|--|

|                                 | Nº | Tipo |          | Método de Detección | Observaciones |
|---------------------------------|----|------|----------|---------------------|---------------|
|                                 |    | Real | Simulado |                     |               |
| <b>1. ARMAS</b>                 |    |      |          |                     |               |
| <b>1.a Explosivos</b>           |    |      |          |                     |               |
| <b>1.b Incendarios</b>          |    |      |          |                     |               |
| <b>2. INTERFERENCIA ILÍCITA</b> |    |      |          |                     |               |
| <b>3. AMENAZAS DE BOMBA</b>     |    |      |          |                     |               |
| <b>4. DETENCIONES</b>           |    |      |          |                     |               |
| <b>5. DENUNCIAS DE LOS PAX.</b> |    |      |          |                     |               |
| <b>6. PERDIDA DE PASES</b>      |    |      |          |                     |               |
| <b>7. PAX. PROBLEMATICOS</b>    |    |      |          |                     |               |

### **c) Comunicaciones**

#### Externas

Los canales de comunicación formales con la DGAC, Operadores de Aeropuertos y con los Organismos involucrados en el Programa de Seguridad serán a través de documentos escritos: mediante cartas, circulares y/o notas informativas debidamente firmadas. Adicionalmente, se podrá establecer los enlaces correspondientes mediante los medios de comunicación dispuestos por J&V Resguardo SAC, sea este por teléfono fijo, teléfono celular, fax, correo electrónico, etc.

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capitulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>11</b>   |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

Los canales de comunicación con los organismos nacionales e internacionales se realizarán en coordinación con la asesoría legal de J&V Resguardo SAC.

Para los casos en las cuales se tenga que remitir información de carácter reservado o confidencial, se procederá a enviar el documento en sobre cerrado, sellado o lacrado.

### Internas

Los medios de comunicación establecidos por J&V Resguardo SAC, serán Memorandos, Informes, Circulares, Fax, E-mail, Internet, etc.

Las comunicaciones reservadas al interior de la empresa, se realizará utilizando de preferencia los medios de telefonía portátil.

Para efectos de las comunicaciones del Sistema de Seguridad se ha establecido una red de comunicación principal.

### La Red Principal

Cuenta con un sistema de telefonía portátil establecido por la red privada movistar (RPM),

La red establecida tiene conexión de acuerdo al siguiente detalle:

- Centro de Control de Operaciones de J&V Resguardo SAC
- Jefe de Seguridad de J&V Resguardo SAC
- Supervisores de Seguridad
- Líderes Zonales
- Agentes de Seguridad

Se considera además el uso de telefonía fija como red alterna de comunicaciones.

Para efectos de la seguridad de las comunicaciones se han establecido indicativos de llamada para usuario y se modificarán periódicamente a fin de asegurar las comunicaciones.

Asimismo se cuenta con un directorio de los teléfonos para casos de emergencia. El procedimiento de llamadas es simple y practico. Ante la situación de emergencia el Jefe de Seguridad de J&V Resguardo Selva SAC comunicará al Líder Zonal, quien a su vez dará la voz de alerta a todo el personal quienes confirmarán la recepción de la orden impartida por el mismo medio.

Estos mismos procedimientos se aplicarán para cada uno de los planes previstos en caso de emergencia.

|   |   |                             |                        |
|---|---|-----------------------------|------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE<br/>OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capitulo<br/>2</b>       | <b>Página<br/>12</b>   |
|   |   | <b>Fecha<br/>04-09-2014</b> | <b>Revisión<br/>06</b> |

**d) Relaciones con los Medios de Comunicación**

Las informaciones que se emitan a los medios de comunicación, escritos, televisivos y radiales se efectuarán en coordinación con nuestras áreas de Asesoría Legal, Área de Imagen Institucional y con autorización y/o aprobación previa de la Gerencia General.

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capítulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>13</b>   |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

## PROCEDIMIENTOS DE LLEGADA Y SALIDA DE LA AERONAVE A(DE) LA PLATAFORMA

### 12. Procedimientos afines

#### Procedimientos a la llegada de la aeronave:

- El personal de Oficiales AVSEC, controlará al personal que participe en la operación de llegada de aeronave.
- Realizará la inspección del lugar (puesto de estacionamiento de aeronave), en busca de objetos sospechosos.
- Del mismo modo realizará la inspección del personal y vehículos involucrados en la operación.
- De retirarse el personal involucrado en operación y retornara, volverán a ser objeto de revisión.
- Una vez la aeronave se encuentre en el puesto de estacionamiento, un oficial AVSEC acompañará la carreta que lleva los equipajes a la sala de llegada de equipajes.
- Se designará a un oficial AVSEC para la custodia de la aeronave.

#### Procedimientos a la salida de la aeronave:

- Se asignarán los siguientes puestos:
  - Lobby (counter)
  - Siberia (salida de equipajes)
  - Rampa – Bodega 1 de Aeronave
  - Rampa – Bodega 2 de Aeronave
  - Rampa – Escalera (Lider)
- ***El personal del Lobby se encargará de:***
  - Recepcionar a los pasajeros
  - Hacerlos formar en fila para su posterior check-in
  - Hacer las preguntas referente al transporte de objetos prohibidos
  - Las posibles retenciones (armas de fuego, objetos punzo-cortantes, etc.)
  - Tratamiento de pasajeros perturbadores o disruptivos.
- ***El personal de Siberia tendrá entre otras las siguientes funciones:***
  - Conteo, control, custodia de los equipajes de bodega.
  - Llevará un control de los equipajes de bodega, lo que anotará en el manifiesto respectivo.
  - Deberá desglosar de la etiqueta colocada en la maleta, el “tag” (porción de ticket), correspondiente y anotarlo o adjuntarlo en el mencionado manifiesto.
  - Acompañará las carretas que contienen los equipajes de salida al puesto de estacionamiento de aeronave correspondiente con el fin de proceder a la estiba de dichos equipajes.

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capítulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>14</b>   |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

- ***El personal de Rampa – Bodega 1 de Aeronave y Rampa – Bodega 2 de Aeronave tendrán entre otras las siguientes funciones:***
  - Custodiar la aeronave con el fin de que no introduzcan objetos que puedan causar daño a la misma.
  - Verificar la estiba de la carga y equipaje en la bodega a su responsabilidad.
  - Verificar que el personal encargado de la estiba no vulnere los equipajes.
  - Permanecer en dicha área hasta que personal de la aerolínea cierre dicha bodega.
  - Permanecer en custodia de la aeronave hasta su salida.
- ***El personal de Rampa – Escalera (Líder) tendrá entre otras las siguientes funciones:***
  - Custodiar la aeronave con el fin de que no ingresen personas extrañas que puedan colocar objetos que dañen a la misma.
  - Responsable de la operación en tierra.
  - Coordinará con los demás miembros AVSEC el desarrollo de las operaciones de seguridad.
  - Distribuirá al personal para la atención de la aeronave.

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capitulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>15</b>   |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

## PROCEDIMIENTOS PARA EL DESPLAZAMIENTO DE SUS EQUIPOS EN LA PLATAFORMA

### 13. Procedimientos afines

NO APLICA

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capitulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>16</b>   |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

## PROCEDIMIENTOS PARA EL DESPLAZAMIENTO DEL PERSONAL EN LA PLATAFORMA

### 14. Procedimientos afines

El personal de J&V Resguardo SAC para el desplazamiento en plataforma procederá conforme a las normas indicadas en el Manual de Uso de Plataformas del operador del aeropuerto.

Para ello se solicitará capacitaciones al operador aeroportuario, quedando registro de dicha capacitación y el otorgamiento del correspondiente certificado.

### 15. Foreign Object Damage

Se distribuirá separatas con el fin de concienciar al personal en la prevención de FOD



|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capítulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>17</b>   |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

## PROCEDIMIENTOS PARA LA SUPERVISIÓN DE SUS OPERACIONES Y AUDITORIAS INTERNAS

### 16. Supervisión de las Operaciones

J&V Resguardo SAC mantendrá una supervisión administrativa de su personal la que estarán a cargo de un Coordinador durante todo el servicio (antes, durante y después).

Los explotadores aéreos a los J&V Resguardo SAC les brinde servicios son los responsables de la aplicación de los procedimientos en todas sus operaciones aerocomerciales.

### 17. Auditorias internas

#### → OBJETIVOS

- Verificar que el sistema de gestión de la calidad continúa implementándose en forma efectiva, que las actividades cumplen con las disposiciones planeadas y examinar si el sistema de gestión de la calidad continua siendo apropiado para la empresa.
- Demostrar el continuo interés del Gerente General de la empresa por la calidad.

#### → RESPONSABILIDADES

##### **Gerente General**

- Garantiza la legitimidad de las auditorias internas, brindando los recursos y apoyo necesarios para la realización de las mismas, recibiendo el resultado de la auditoria y acompañando el seguimiento a las acciones correctivas.
- Aprueba el Plan Anual de auditorias internas de la calidad.

##### **Gerente de Operaciones**

- Representa al Gerente General en el planeamiento e implementación de las auditorias internas de la calidad.
- Elabora y distribuye el Plan anual de auditorias internas de la calidad.
- Es responsable por la selección y evaluación entre el personal, del grupo de auditores y del auditor líder.
- Es responsable por el seguimiento de las acciones correctivas derivadas de las auditorias.
- Participa en el análisis crítico y evaluaciones periódicas del sistema de gestión de la calidad.

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capítulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>18</b>   |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

#### **Audidores**

- Ejecutan las auditorias dentro del periodo planeado, siguiendo lo indicado en este procedimiento.
- Documenta las observaciones, reporta los resultados de la auditoria, trata los documentos retenidos con la confidencialidad necesaria, coopera y apoya al auditor líder.
- Toda auditoria debe tener un auditor líder. El auditor líder se responsabiliza por la coordinación de todas las etapas de la auditoria, desde el planeamiento de esta, hasta la presentación del reporte.

#### **Responsables de las áreas auditadas**

- Informan a los trabajadores sobre los objetivos y alcance de la auditoria.
- Nombran a las personas responsables de acompañar al equipo de auditores
- Proveen los recursos necesarios y canales de comunicación
- Cooperan con los auditores para permitir que los objetivos de la auditoria se atiendan
- Comparecen en las reuniones pre y post-auditoria, y
- Ejecutar las acciones correctivas propuestas.

### ➔ **PROCEDIMIENTO**

#### **Planeamiento de auditorias y selección del grupo auditor**

Las auditorias deben ser planeadas por el Gerente de Operaciones y aprobadas por el Gerente General de la empresa. La programación para la realización de auditorias, debe ser formulada considerando la importancia, complejidad y situación actual de las actividades. Los auditores que participarán en la auditoria, deben ser independientes del área auditada. Esta programación debe registrarse en el formato "Plan anual de auditorias internas".

Las auditorias programadas deben ser complementadas por auditorias adicionales por causa de una o más de las siguientes razones:

- Cuando hayan ocurrido cambios significativos que puedan afectar el sistema de gestión de la calidad tales como cambios en la organización y/o del proceso de prestación del servicio.
- Cuando exista sospecha de que la calidad de un producto / proceso está en riesgo debido a deficiencias en el sistema de calidad o el proceso.
- En el caso de que sea necesario implementar acciones correctivas.
- De acuerdo con el resultado de auditorias realizadas y/o indicaciones del Gerente General.

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capítulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>19</b>   |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

### **Conducción de la auditoria**

El Auditor líder entrega las listas de verificación que usarán los auditores para la conducción de la auditoria. Cada uno de los auditores registrará los puntos auditados y toda la información requerida en las mencionadas listas.

Las no conformidades detectadas por el auditor deben ser expuestas a los auditados de modo que estas sean comprobadas con evidencias objetivas, debiendo ser registradas por los auditores en las listas de verificación.

En el caso de que sea detectada alguna deficiencia en el sistema de gestión de la calidad, o en alguna área auditada, que no caracterice una no conformidad respecto de alguna norma de referencia o procedimiento; estas constataciones deberán aparecer en el Reporte de auditoria Interna como “observaciones”.

### **Reuniones de auditoria**

#### **Reunión pre-auditoria**

Debe ser efectuada con el propósito de dar detalle sobre la auditoria, presentar a los auditores, definir los canales de comunicación y exponer la programación de la auditoria. Debe ser realizada por el Auditor líder y debe formalizarse a través de una Notificación de auditoria o una Agenda de auditoria.

#### **Reuniones de enlace**

Deben realizarse para asegurar que se cumple totalmente el alcance de la auditoria. En estas reuniones se deberá cotejar los hallazgos, revisar y discutir las no conformidades encontradas por cada auditor. Posteriormente, cada auditor deberá llenar el formato “Reporte de no conformidad”. Este es el registro de calidad en el cual se describe la desviación o no conformidad encontrada.

#### **Reunión post auditoria**

Cerrada la auditoria propiamente dicha o después de la preparación del Reporte de auditoria interna, se debe realizar una reunión post auditoria entre los auditores y los auditados, con el propósito de discutir las no conformidades anotadas. Los puntos positivos también deben ser presentados (conformidades).

Se debe enfatizar que la auditoria no debe tener carácter punitivo.

Esta reunión podrá estar formalizada en el propio Reporte de auditoria interna.

|   |   |                                   |                              |
|---|---|-----------------------------------|------------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capítulo</b><br><b>2</b>       | <b>Página</b><br><b>20</b>   |
|   |   | <b>Fecha</b><br><b>04-09-2014</b> | <b>Revisión</b><br><b>06</b> |

### **Reporte de auditoria interna y requerimiento de acción correctiva**

Después del término de la auditoria, “in situ”, los auditores deben elaborar los Reportes de no conformidad, los cuales deben contener evidencias de la verificación de todas las secciones de la norma de referencia aplicable, definiendo si estas están o no conformes. Cada sección / elemento de la norma reportada debe ser presentada con su respectiva evidencia objetiva.

El Reporte de auditoria interna debe mencionar en su totalidad tanto los hallazgos positivos como negativos. Así mismo, debe agregar valor al sistema de gestión de la calidad, identificando su potencial para el mejoramiento.

El Reporte de auditoria interna debe ser aprobado y distribuido por el Auditor líder, en un plazo no mayor a 15 días después de realizada la auditoria, a los responsables de las acciones correctivas y a los Gerentes responsables.

Las no conformidades, corregidas durante la auditoria, deben ser citadas en el Reporte de auditoria.

### **Acción correctiva y seguimiento de la auditoria**

Para cada no conformidad apuntada en el Reporte de auditoria interna, la Gerencia de Operaciones debe emitir un formulario de acción correctiva y enviarlo a la Gerencia / Jefatura responsable del proceso de la acción correctiva quien debe completar el formulario con su propuesta y devolverlo al solicitante en el más breve tiempo posible para su control y seguimiento.

El Gerente de Operaciones coordina el seguimiento de las no conformidades anotadas, de ser necesario podrá requerir el apoyo del Auditor líder para garantizar que las acciones correctivas planeadas, se implementen de manera satisfactoria. Esto será realizado luego del tiempo provisto para la terminación de las acciones correctivas, incluyendo cualquier extensión otorgada por el Gerente de Operaciones.

Ninguna auditoria puede ser considerada completa hasta que las acciones identificadas hayan sido emprendidas satisfactoriamente; y, aún más puedan ser consideradas efectivas.

|   |   |                             |                        |
|---|---|-----------------------------|------------------------|
| <b>MANUAL GENERAL DE<br/>OPERACIONES</b><br><br><b>Control de Operaciones</b> |  | <b>Capitulo<br/>2</b>       | <b>Página<br/>21</b>   |
|   |   | <b>Fecha<br/>04-09-2014</b> | <b>Revisión<br/>06</b> |

PAGINA INTENCIONALMENTE

DEJADA EN BLANCO