

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Manual de Procedimientos		Capítulo 9	Página 1
		Fecha 04-09-2014	Revisión 06

CAPÍTULO 9

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Índice

Generalidades

1	Objetivo	1
2	Alcance	1

Procedimientos Operacionales Aeroportuarios

POA 1	Ingreso a las instalaciones de la empresa	2
POA 2	Ante un movimiento sísmico	3
POA 3	Amenaza de Bomba	4
POA 4	Funciones de los Puestos y/o Áreas	7
POA 5	Transporte de Armas de Fuego y Medidas de Protección	11
POA 6	Procedimiento para el Transporte de Reos	12

GENERALIDADES

1. Objetivo

El Objetivo del presente Manual de Procedimientos que se indica a través del presente Capítulo es que el personal de J&V Resguardo S.A.C. aplique procedimientos validados en el ejercicio de sus funciones.

2. Alcance

Estas funciones serán de conocimiento de todo el personal operativo que participa en las operaciones aeroportuarias de J&V Resguardo S.A.C.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Manual de Procedimientos		Capítulo 9	Página 2
		Fecha 04-09-2014	Revisión 06

PROCEDIMIENTOS

POA 1 – Ingreso a las instalaciones de la empresa

Procedimiento.

1. El personal encargado de J&V Resguardo S.A.C., brindará el acceso a las instalaciones de la empresa, a las personas que lo requiera en los siguientes casos:
 - 1.1. Aquellos que cuenten con la autorización de ingreso por parte de la Gerencia de J&V Resguardo S.A.C. que haya concretado una cita con antelación.
 - 1.2. Asimismo para su ingreso a las instalaciones deberán contar con el Documento de Identidad Nacional (DNI).
2. No deberá autorizar el ingreso de mercadería, bultos u otros objetos que no porten documentos que acrediten el ingreso / salida de los mismos.
3. Se deberá indicar al usuario los lugares por donde puede transitar.
4. El hecho que una persona se encuentre autorizada para ingresar no lo exime de inspección.


MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Manual de Procedimientos		Capítulo 9	Página 3
		Fecha 04-09-2014	Revisión 06

POA 2 – Acciones a tomar al presentarse un movimiento sísmico

Procedimiento.

El personal de J&V Resguardo S.A.C. al encontrarse en su Puesto deberá llevar a cabo los siguientes procedimientos:

1. Mantendrá la calma y serenidad, el pánico es el peor estado anímico que generalmente conduce a tragedias irreparables.
2. Si usted se encuentra dentro de un ambiente cerrado, deberá colocarse el casco de seguridad asignado a su puesto, y procederá a ayudar a los usuarios en la ejecución del plan de emergencia del aeródromo.
3. El Jefe de Seguridad, ante una eventualidad de esta naturaleza, evaluará y determinará las acciones a tomar.
4. Deberán reunirse en el punto de concentración previamente establecido en el plan de emergencia del aeródromo.
5. Desalojará el área en forma rápida pero sin correr por las puertas de emergencia y se reunirá en los Puntos de Concentración más próximos. Por ningún motivo retornará al lugar de labores, hasta no recibir la orden del Jefe de Seguridad.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Manual de Procedimientos		Capítulo 9	Página 4
		Fecha 04-09-2014	Revisión 06

POA 3 – Amenaza de Bomba

Procedimiento.

1. El personal de J&V Resguardo S.A.C., ante una amenaza de bomba, procederá de la siguiente manera:
 - 1.1. Comunicará a su jefe inmediato la llamada de amenaza de bomba.
 - 1.2. Comunicará al Jefe de Seguridad con el fin de que comunique dicha información al Centro de Control del operador del aeródromo, quienes aplicarán los procedimientos respectivos.
 - 1.3. Llenará el formulario de amenaza de bomba en el más breve plazo.
 - 1.4. Esta incidencia será comunicada a la Dirección General de Aeronáutica Civil conforme lo establecido por la Regulaciones Aeronáuticas Peruanas.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Manual de Procedimientos		Capítulo 9	Página 5
		Fecha 04-09-2014	Revisión 06

Formulario de Informe de Amenaza de Bomba

Nombre de la persona que recibe el mensaje:	Hora:	Fecha:
--	--------------	---------------

Mensaje: (palabras exactas del que llama)

Donde se ha colocado la bomba?

Terminal	Facilidad de depósito de combustible	Zona de carga	Oficinas de líneas aéreas o áreas de mantenimiento	Otras
Aeronave	Nº Vuelo	Salida	Destino	

Parecía estar familiarizado el que llamaba con la aeronave o con el edificio al describir el lugar? Si / No

Cuando explotará?

Hora:	Día:	Fecha:
En vuelo?: SI/NO	Si se mueve?. Si/NO	Otros

Que aspecto tiene?

Cartera de documentos	Carretilla de compras	Maleta
Bulto / paquete	Otros (describa)	

Quien es usted?

Nombre	Organización:
Donde está usted en este momento?	

Porqué ha llamado?

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Manual de Procedimientos		Capítulo 9	Página 6
		Fecha 04-09-2014	Revisión 06

Origen de la llamada			
Local	Larga distancia	Interna	Teléfono público

Identidad del que llama:		
Sexo	Edad aproximada	Idioma utilizado

<i>Características de la voz</i>			
Fuerte	Suave	Aguda	Profunda
Ronca	Agradable	Otras	

Dicción			
Rápida	Clara	Tartamudeando	Confusa
Lenta	Alterada	Nasal	Otros

Ruido de fondo			
Ruidoso	Tranquilo	Trenes	Aeronaves
Tráfico de carreteras	Voces	Máquinas de oficina	Máquinas de fábrica
Cocina	Festejos	Animales	Música
Mezcla (describa)			

Acento				
Local	No local	Coloquial	Regional	Extranjero

Maneras			
Irritado	En calma	Irracional	Racional
Coherente	Incoherente	Deliberada	Emotiva
Intoxicado	Riéndose	Honrado	Obsceno
Otros (describa)			

Dominio del idioma			
Excelente	Bueno	Mediano	Escaso

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Manual de Procedimientos		Capítulo 9	Página 7
		Fecha 04-09-2014	Revisión 06

POA 4 – Funciones de los Puestos y/o Áreas

Procedimiento.

Pasajeros Nacionales (Lima)

Recepción de Vuelos

- Previo a la llegada del vuelo, deberá estar familiarizado con lo que esta llegando en las diferentes bodegas, según información dada recibida por el Coordinador de Vuelo al momento de realizar el Briefing.
- Impide el acercamiento de personas ajenas a la operación.
- Controla el correcto acercamiento de los vehículos de apoyo.
- Realiza revisión de los vehículos de apoyo antes de iniciar la operación.
- Realiza registro físico (Pat-down) de los operarios que suben y/o bajan de la Bodega cada vez que suban o bajen de/la bodega.
- Mantienen vigilancia permanente de los operarios en el interior de la bodega, en sentido contrario a la bodega que se esta desestibando.
- Monitorea los movimientos en rampa, manteniendo contacto visual de los elementos que bajan en los puestos de estacionamiento de aeronaves.
- Controla los equipajes de llegada (no contabilizarlos), vigilando el correcto desestibo de éstos.
- Utilizar las siguientes Abreviaturas al costado de cada nombre, en el caso de Bodegas.
 - **A** Significa Personal de estiba/cabina se encuentra estibando o dentro de la Bodega.
 - **«I»** Significa Personal de estiba/cabina se encuentra desestibando en el Interior de la Bodega.
 - **«IA»** Significa Personal estiba/cabina se encontraba desestibando en el Interior y Fuera de la Bodega.
- Revisión de las bodegas, con el fin de verificar que no se queden rezagados equipajes con destino su estación.
- Revisar el bolso de retenciones, independiente que no exista mensaje de envío de retenidos por seguridad AVSEC.
- Si algún personal le hace entrega de algún objeto encontrado en la nave deberá anotar sus datos en el cuaderno y luego hacer llegar este objeto al personal de aduanas, previa firma en el cuaderno antes de hacerle entrega.
- Si algún personal le hace entrega de una billetera deberá realizar el inventario de esta delante de la persona que le entrega dicha billetera, previa firma de conformidad. Del mismo modo hacer este procedimiento con el personal de aduanas al cual le hace entrega la billetera (tener en cuenta que la entrega es personal)
- Una vez finalizado el desestibo de equipajes y carga, realizará una verificación del interior de las bodegas, en busca de carga, equipajes u otros que pudieran haber quedado rezagado.

Despacho de Vuelos

- Antes de la salida de la aeronave, en medida de lo posible, realizará una revisión de la cabina de pasajeros, de mando y bodegas, en busca de personas ajenas, objetos sospechosos, mercancías peligrosas, armas, explosivos u otros, que puedan poner en riesgo la seguridad de los pasajeros y/o el vuelo.
- Previo a la salida del vuelo, deberá estar familiarizado con lo que esta saliendo en las diferentes bodegas, según información dada por el Coordinador de Vuelo al momento de realizar el Briefing.
- Impide el acercamiento de personas ajenas a la operación.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Manual de Procedimientos		Capítulo 9	Página 8
		Fecha 04-09-2014	Revisión 06

- Controla el correcto acercamiento de los vehículos de apoyo.
- Realiza registro físico (Pat-down) de los operarios que suben y/o bajan de la Bodega cada vez que suban o bajen de/la bodega
- Mantiene vigilancia permanente de los operarios en el interior de la bodega, en sentido contrario a la bodega que se esta estibando.
- Monitorea los movimientos en rampa, manteniendo contacto visual de los elementos que permanecen en toma.
- Controla los equipajes de salida (no contabilizarlos), vigilando el correcto estibado de éstos, que correspondan al destino del vuelo,
- Velará porque los equipajes etiquetados Priority de salida, sean estibados al último,
- Utilizar las siguientes Abreviaturas al costado de cada nombre, en el caso de Bodegas.
 - **A** Significa Personal de estiba/cabina se encuentra estibando ó dentro de la Bodega.
 - **«I»** Significa Personal de estiba/cabina se encuentra desestibando en el Interior de la Bodega.
 - **«IA»** Significa Personal estiba/cabina se encontraba desestibando en el Interior y Fuera de la Bodega.
- Todo artículo retenido (arma) deberá ser puesto en la bolsa de retenidos, posteriormente a la salida del vuelo informarle al supervisor de turno para que de aviso a la estación de destino.
- El coordinador de rampa es el responsable de comunicar las referencias faltantes al personal de estiba/cabina para la búsqueda correspondiente.
- La autorización de subida de carga, sólo es de responsabilidad del Coordinador de Rampa, esta indicación puede ser directa o vía radial, en este último caso registrar nombre de quien da la orden.

Acceso a la Aeronave

Bagroom (Siberia)

- Antes de iniciar su trabajo deberá relevarse con su compañero saliente quien le indicará las novedades del turno.
- Realizar Pat-down (cacheo) al personal de estiba/cabina al momento de ingresar y salir de “Siberia” y aduanas.
- Chequear el perímetro de Siberia (Bagroom) y aduanas
- Impide el acceso de personas extrañas al área.
- Mantiene bajo vigilancia los equipajes que se encuentran en su área.
- Realiza el registro (en el cuaderno) de nombre, hora de ingreso y salida (las veces que sea necesario) del personal de estiba/cabina destinado a cada vuelo, así mismo del personal de Bagroom destacado en Siberia.
- Denuncia cualquier actitud sospechosa por parte de personas ajenas a la operación o servicio de terceros.
- Durante el tiempo que dure la operación mantiene celosa vigilancia de las carretas con equipajes, asimismo de las maniobras realizadas en el sector.
- Vigila el correcto estibado de los equipajes
- Finalizada la operación en el Bagroom y aduanas, antes de retirarse deberá relevarse con su compañero entrante manifestándole las novedades del turno.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Manual de Procedimientos		Capítulo 9	Página 9
		Fecha 04-09-2014	Revisión 06

Revisión de aeronaves


- Llevar a cabo una revisión eficiente de todos los sectores que se indican a continuación:
- CONDUZCA UNA REVISIÓN EXHAUSTIVA DE: El interior de la aeronave incluyendo: Racks, closet, baños, cocinas, recolectores de basura, recipientes de almacenamiento, respaldares de los asientos, bolsillos de los asientos, debajo de los asientos, chalecos salvavidas, y cojines, y otros compartimientos accesibles en la cabina de pasajero y plataforma de vuelo. Ponga atención especial a áreas como debajo de los cojines de los asientos y paquetes de chalecos salvavidas.
- La inspección de los paquetes de los chalecos salvavidas debe incluir la remoción física del contenido de cada paquete y la búsqueda de signos de modificación. (NOTA: CUANDO LOS CONTENEDORES DE LOS CHALECOS ESTÁN SELLADOS, EL PAQUETE DEL CHALECO NO NECESITA SER REMOVIDO. LA INSPECCIÓN, SIN EMBARGO, DEL ÁREA ENTRE EL ASIENTO Y EL CONTENIDO ES NECESARIA). Inspeccione el área del contenedor visualmente después de remover el paquete del chaleco salvavidas. Saque del avión cualquier paquete de chaleco salvavidas que parezca que haya sido modificado.
- Al encontrar una especie que se pueda considerar como especie olvidada por un pasajero, deberá ser bajada y llevada al sector de aduanas para ser entregada a dicho personal previo registro en el cuaderno de especies encontradas.
- Aplique las siguientes medidas antes de que aborde cualquier pasajero. Revise la aeronave después del servicio y antes de abordar algún pasajero. La revisión de cabinas individuales puede ser conducido una vez que todo el personal ha desocupado esa porción de la aeronave. El catering (abastecimiento) debe ser llevado a cabo después de que la revisión ha sido completada o en conjunción con la revisión si los caterers (abastecedores) son monitoreados por personal de la aerolínea.

Verificación elementos abordó (Medical Kit, etc.)

- Cada vez que se recepcione una nave deberá anotar el N° de sello del Medical Kit, Kit de DGR y Kit de Supervivencia en el cuaderno, tener presente que debe monitorear estos números, si en algún momento detecta que un número de estos es diferente deberá comunicarlo de inmediato al supervisor de seguridad de turno para realizar las averiguaciones del caso.

Catering

- Antes de iniciar su trabajo de deberá relevarse con su compañero saliente quien le indicará las novedades del turno.
- Chequear el perímetro e impedir el acceso de personas extrañas al área.
- Chequeo de carros de comida que ingresan y salen de la cámara.
- Recepción de Carros Duty Free, chequear sellos, precintos y zuncho.
- Despacho de carros Duty Free a la rampa, chequear sello , precintos y zuncho
- Realizar el peso de carros de comida.
- Anotar el ingreso y salida de las móviles que transportan las comidas/Duty Free, anotar el nombre del conductor y armador.
- Revisar las móviles al momento de ingresar y salir del área de Catering (asientos, tachos de basura)
- Será el responsable de comunicar en forma inmediata, novedades presentadas, lo cual deberá realizar al Supervisor de Seguridad en turno,

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Manual de Procedimientos		Capítulo 9	Página 10
		Fecha 04-09-2014	Revisión 06

Otras funciones (Control de oficinas, llaves, etc.)

- Llevar el registro de llaves (deberá solo entregar estas a las personas indicadas)
- Verificar que los almacenes de repuestos permanezcan cerrados con sus respectivos candados mientras no se encuentre personal de mantenimiento en este.
- Verificar siempre que en los talleres ingrese solo el personal autorizado, por ningún motivo debe ingresar personas extrañas

Custodia de Aeronaves

- Terminado el descenso de los pasajeros, no permitir ingreso de ningún funcionario antes del personal de Seguridad, quien efectuará el Search.
- Al encontrar un objeto que se pueda considerar como especie olvidada por un pasajero, deberá ser entregada al personal de aduanas. Tener presente que no puede dejar la nave sola para proceder a entregar alguna especie encontrada.
- Al encontrar un objeto sospechoso a bordo de la aeronave, como primera medida aislará el lugar, seguidamente notificará al Jefe de Seguridad, con el objeto que este notifique del hallazgo a personal de seguridad del aeropuerto, con el fin de activar el procedimiento del caso.
- Tomar nota del personal que ingresa a la nave sin excepción.
- Debido a que en las aeronaves debe realizarse aseo, antes que el personal de limpieza ingrese a la cabina, deberá realizarles un registro físico (Pat-down) tanto a la subida como a la bajada, también deberá revisar los elementos de aseo (bolsas, aspiradoras, etc.).
- Si por algún motivo justificado tiene que dejar la nave debe solicitar su relevo, por ningún motivo dejarla abandonada.
- Durante embarque de los pasajeros, en medida de lo posible, controlará que estos no ingresen a la aeronave fumando, corriendo ó usando equipos electrónicos.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Manual de Procedimientos		Capítulo 9	Página 11
		Fecha 04-09-2014	Revisión 06

POA 5 – Transporte de Armas de Fuego y Medidas de Protección

Procedimiento.

1. Al presentarse en el counter un pasajero con un arma de fuego por declarar, primeramente deberá de confirmar su boleto de viaje y una vez chequeado, con su tarjeta de embarque en la mano, se procederá al registro del arma.
2. Las armas de fuego deberán ser registradas demostrando la posesión legal por parte del usuario, exhibiendo el permiso de la DICSCAMEC (**licencia de posesión de arma** vigente), y su documento nacional de identidad (**DNI**).
3. El caso de pasajeros de fuerzas armadas y policiales deberá de presentar su carnet de identidad personal (**CIP**) y/o **DNI**. Asimismo deberá presentar el **certificado de arma de fuego (CAF)**, que la institución le otorga correspondiente al arma transportada, de carácter obligatorio en la cual deberá de coincidir con todos los datos del pasajero, del arma y la vigencia de la misma.
4. En caso de personal militar en comisión de servicios deberá presentar la respectiva papeleta de comisión de servicios
5. Se procederá a llenar correctamente la **declaración de transporte de armas**, anotando todos los datos requeridos.
6. Una vez verificada la documentación, el personal de Oficiales AVSEC y el pasajero se trasladarán a la zona asignada por el aeropuerto para el desabastecimiento del arma donde se cuenta con una caja de arena compactada, que deberá ser capaz de neutralizar un disparo accidental. Ya en el área indicada el pasajero procederá descargar su arma y al rastillaje respectivo (**03 golpes**), **apuntando a la caja de arena en todo momento**, y percutará el arma para comprobar que no existen cartuchos en la recámara.
7. Luego entregará el arma y las municiones al personal de seguridad o coordinadores de seguridad en tierra, para que lo deposite en la **caja de seguridad de armas**, que irá a bordo de la aeronave en la bodega. a su vez se le entregará al pasajero un documento de recepción del arma y traslado de la misma (**declaración de transporte de armas**). Esta caja deberá de contar con un seguro apropiado (**candado y/o precintos**) a fin de evitar que se produzca manipulación por personas extrañas, el oficial de seguridad o coordinador de seguridad en tierra será responsable de trasladar la caja de armas hasta la aeronave, asegurándose de su embarque hasta el cierre de bodegas.
8. se reportara oportunamente al despachador de vuelo de origen y al personal de AVSEC de la estación de destino, realizando un seguimiento hasta su entrega final.
9. En el punto de llegada el personal AVSEC, sacará de las áreas restringidas dicha caja y hará entrega del arma fuera de las áreas estériles del aeropuerto de destino, previa identificación del propietario con sus documentos.

MANUAL GENERAL DE OPERACIONES Manual de Procedimientos		Capítulo 9	Página 12
		Fecha 04-09-2014	Revisión 06

POA 6 – Procedimiento para el Transporte de Reos

Procedimiento.

Para el transporte de personas bajo custodia de la PNP (Policía Nacional) o INPE (Instituto Nacional Penitenciario) la Autoridad que solicita el transporte deberá comunicar mediante un oficio con un mínimo de 24 horas de anticipación al departamento de reservas del explotador aéreo, quienes notificarán al Área de Tráfico y estos a su vez coordinarán con el Jefe de Seguridad o el Jefe de Estación para las previsiones del caso.

Los documentos que se deberán presentar para el traslado de reos son los siguientes:

1. Un oficio emitido por la autoridad competente dirigido al explotador aéreo, solicitando el traslado del reo, indicando sus datos generales así como también de las personas que lo custodian, la fecha y el vuelo que realizará.
2. Resolución Directoral que autoriza el traslado del reo. En dicho documento se debe indicar si el reo a transportar es de mínima o máxima peligrosidad y ella debe estar firmada por el juez indicando el motivo del traslado del mencionado reo.

Sobre los documentos presentados para el transporte de reos se deberá tener como mínimo tres copias las cuales se entregaran de la siguiente manera:

- Original: deberá mantenerla el personal que custodia al reo.
 - 1ra.copia: personal de tráfico que le entregará una copia a la tripulación auxiliar.
 - 2da.copia: personal de seguridad para su archivo y coordinación con la autoridad competente (seguridad del aeropuerto y policía nacional).
1. El agente de tráfico y su supervisor, verificarán en el mostrador la identificación y documentación autorizando el traslado del detenido.
 2. Comunicarán al personal de AVSEC para el acompañamiento desde el mostrador hacia la sala de embarque y ahí solicitarán al supervisor de seguridad del operador del aeropuerto de esa zona las facilidades para el chequeo de la documentación por parte de la Policía Nacional así como la revisión corporal del detenido.
 3. En todo momento el personal de AVSEC tendrá comunicación con el personal de tráfico de sala indicándole su ubicación para realizar un embarque discreto del mencionado detenido.
 4. El reo y sus custodios deberán abordar la aeronave antes que los pasajeros, siendo ubicados en las penúltimas filas de asientos y lejos de la salida de emergencia.
 5. El reo con dos custodios se sentarán entre ambos (centro).
 6. Se recomienda que el reo realice la totalidad del vuelo esposado por las muñecas pero no será esposado al asiento ni a otra superficie fija del avión. Este procedimiento quedará a criterio del Jefe de cabina de la aeronave en coordinación con el Oficial PNP responsable.
 7. En un mismo vuelo solo se trasladará un reo y solo de baja ó mínima peligrosidad
 8. No se le servirán bebidas alcohólicas al reo ni a sus custodios.
 9. El desembarque del reo y sus custodios se realizará después de que todos los pasajeros hayan desembarcado.
 10. Se dará aviso a los aeropuertos de destino sobre el traslado de reos, a fin de que tomen las medidas necesarias de control.