

R3DKODE-39

R4D1C4D0_1
R4D1C4D0_2
R4D1C4D0_3
R4D1C4D0_4
R4D1C4D0_5

Cali, 31 de mayo de 2024

Señor Capitán:
CARLOS MISAS
LATAM AIRLINES COLOMBIA
Director de Operaciones de Vuelo

Asunto: Aceptación Revisión 10 Parte D del MO. Fecha 01-Jun-2024.

Estimado Capitán:

En respuesta de la solicitud No. 2024142020061217 id-1323870 del 31 de mayo de 2024, hago entrega de la Revisión No. 10 que afecta a la parte D del Manual de Operaciones con fecha de emisión 01-06-2024, debidamente Aceptado.

La vigencia del presente documento dependerá de la permanente actualización de las revisiones emitidas por el fabricante e incorporadas por la Empresa al mismo.

La presente aceptación debe aparecer como primera hoja en cada copia del MO de la empresa.

Cordialmente



Capitán CARLOS ALBERTO MORALES PALACIOS
Jefe Equipo Certificador
Inspector de Seguridad Operacional



LATAM Airlines Group

MANUAL DE OPERACIONES

MO - PARTE D

NUMERO DE REVISIÓN: 10

FECHA: 01-Jun-24

INTENCIONALMENTE DEJADO EN BLANCO

Copia no controlada

LISTADO DE PÁGINAS EFECTIVAS

PÁGINA	REV.	FECHA	PÁGINA	REV.	FECHA	PÁGINA	REV.	FECHA
R 1	10	01-Jun-24	19	00	01-Nov-22	72	00	01-Nov-22
R 2	10	01-Jun-24	20	00	01-Nov-22	73	00	01-Nov-22
R 1	10	01-Jun-24	21	00	01-Nov-22	74	00	01-Nov-22
R 2	10	01-Jun-24	22	00	01-Nov-22	75	00	01-Nov-22
3	09	01-Dic-23	23	09	01-Nov-22	76	00	01-Nov-22
R 4	10	01-Jun-24	24	00	01-Nov-22	77	00	01-Nov-22
R 5	10	01-Jun-24	25	09	01-Nov-22	78	00	01-Nov-22
R 6	10	01-Jun-24	26	09	01-Nov-22	79	00	01-Nov-22
ÍNDICE CAPÍTULO D			27	00	01-Nov-22	80	00	01-Nov-22
1	09	01-Dic-23	28	00	01-Nov-22	81	00	01-Nov-22
R 2	10	01-Jun-24	29	09	01-Nov-22	82	09	01-Nov-22
R 3	10	01-Jun-24	30	00	01-Nov-22	83	00	01-Nov-22
4	09	01-Dic-23	31	00	01-Nov-22	84	00	01-Nov-22
R 5	10	01-Jun-24	32	09	01-Nov-22	85	00	01-Nov-22
R 6	10	01-Jun-24	33	00	01-Nov-22	86	00	01-Nov-22
7	10	01-Jun-24	34	00	01-Nov-22	87	00	01-Nov-22
8	09	01-Dic-23	35	00	01-Nov-22	88	00	01-Nov-22
9	09	01-Dic-23	R 36	10	01-Jun-24	89	00	01-Nov-22
R 10	10	01-Jun-24	37	00	01-Nov-22	90	00	01-Nov-22
R 11	10	01-Jun-24	38	00	01-Nov-22	91	00	01-Nov-22
R 12	10	01-Jun-24	39	00	01-Nov-22	92	00	01-Nov-22
R 13	10	01-Jun-24	40	00	01-Nov-22	93	00	01-Nov-22
R 14	10	01-Jun-24	41	00	01-Nov-22	94	00	01-Nov-22
R 15	10	01-Jun-24	42	00	01-Nov-22	95	00	01-Nov-22
16	09	01-Dic-23	43	00	01-Nov-22	96	00	01-Nov-22
17	09	01-Dic-23	44	00	01-Nov-22	97	00	01-Nov-22
R 18	10	01-Jun-24	45	00	01-Nov-22	98	09	01-Nov-22
19	09	01-Dic-23	46	00	01-Nov-22	99	00	01-Nov-22
20	09	01-Dic-23	47	00	01-Nov-22	100	00	01-Nov-22
R 21	10	01-Jun-24	48	00	01-Nov-22	101	00	01-Nov-22
R 22	10	01-Jun-24	49	00	01-Nov-22	102	00	01-Nov-22
CAPÍTULO D1			50	09	01-Ago-23	103	00	01-Nov-22
1	09	01-Dec-23	R 51	10	01-Jun-24	104	00	01-Nov-22
2	09	01-Nov-22	52	00	01-Nov-22	105	00	01-Nov-22
3	00	01-Nov-22	53	00	01-Nov-22	106	00	01-Nov-22
4	09	01-Nov-22	54	00	01-Nov-22	107	00	01-Nov-22
5	00	01-Nov-22	R 55	10	01-Jun-24	108	00	01-Nov-22
6	00	01-Nov-22	56	00	01-Nov-22	109	00	01-Nov-22
7	00	01-Nov-22	57	00	01-Nov-22	110	00	01-Nov-22
8	00	01-Nov-22	58	00	01-Nov-22	111	09	01-Nov-22
9	00	01-Nov-22	59	00	01-Nov-22	112	00	01-Nov-22
10	00	01-Nov-22	60	00	01-Nov-22	113	00	01-Nov-22
11	00	01-Nov-22	61	09	01-Nov-22	114	09	01-Ago-23
12	00	01-Nov-22	62	00	01-Nov-22	115	09	01-Ago-23
13	00	01-Nov-22	63	00	01-Nov-22	116	09	01-Ago-23
14	09	01-Nov-22	64	00	01-Nov-22	117	00	01-Nov-22
15	00	01-Nov-22	65	00	01-Nov-22	118	00	01-Nov-22
16	00	01-Nov-22	66	09	01-Nov-22	119	00	01-Nov-22
17	09	01-Nov-22	67	00	01-Nov-22	120	00	01-Nov-22
18	00	01-Nov-22	68	00	01-Nov-22	121	00	01-Nov-22
			69	00	01-Nov-22	122	00	01-Nov-22
			70	00	01-Nov-22	123	00	01-Nov-22
			71	00	01-Nov-22	124	00	01-Nov-22

Cap. Carlos Alberto Morales



Inspector UAEAC

Nombre


Firma

Cargo - UAEAC

LISTADO DE PÁGINAS EFECTIVAS

PÁGINA	REV.	FECHA	PÁGINA	REV.	FECHA	PÁGINA	REV.	FECHA		
125	00	01-Nov-22	178	00	01-Nov-22	231	00	01-Nov-22		
126	00	01-Nov-22	179	00	01-Nov-22	232	00	01-Nov-22		
127	00	01-Nov-22	180	00	01-Nov-22	233	09	01-Nov-22		
128	01	25-Mar-23	R	181	10	01-Jun-24	234	09	01-Nov-22	
129	01	25-Mar-23		182	00	01-Nov-22	235	09	01-Nov-22	
130	09	25-Mar-23		183	00	01-Nov-22	236	09	01-Nov-22	
131	09	25-Mar-23		184	00	01-Nov-22	237	09	01-Nov-22	
132	09	25-Mar-23		185	00	01-Nov-22	238	09	01-Nov-22	
133	09	25-Mar-23		186	00	01-Nov-22	239	09	01-Nov-22	
134	09	25-Mar-23		187	00	01-Nov-22	240	09	01-Nov-22	
135	09	25-Mar-23		188	00	01-Nov-22	241	09	01-Nov-22	
136	09	25-Mar-23		189	00	01-Nov-22	242	09	01-Nov-22	
137	09	25-Mar-23		190	00	01-Nov-22	243	09	01-Nov-22	
138	09	25-Mar-23	R	191	10	01-Jun-24	244	09	01-Nov-22	
139	09	25-Mar-23	R	192	10	01-Jun-24	245	09	01-Nov-22	
140	09	25-Mar-23	R	193	00	01-Nov-22	246	09	01-Nov-22	
141	09	01-Nov-22		194	00	01-Nov-22	247	09	01-Nov-22	
R 142	10	01-Jun-24		195	00	01-Nov-22	248	09	01-Nov-22	
R 143	10	01-Jun-24		R	196	10	01-Jun-24	249	09	01-Nov-22
R 144	10	01-Jun-24			197	00	01-Nov-22	250	09	01-Nov-22
R 145	10	01-Jun-24		Copia no controlada			251	09	01-Nov-22	
R 146	10	01-Jun-24		198	00	01-Nov-22	252	09	01-Nov-22	
R 147	10	01-Jun-24		199	00	01-Nov-22	253	09	01-Nov-22	
R 148	10	01-Jun-24		200	00	01-Nov-22	254	09	01-Nov-22	
R 149	10	01-Jun-24		201	00	01-Nov-22	255	09	01-Nov-22	
R 150	10	01-Jun-24	202	00	01-Nov-22	256	09	01-Nov-22		
R 151	10	01-Jun-24	203	00	01-Nov-22	257	09	01-Nov-22		
R 152	10	01-Jun-24	204	00	01-Nov-22	258	09	01-Nov-22		
R 153	10	01-Jun-24	205	00	01-Nov-22	259	09	01-Nov-22		
R 154	10	01-Jun-24	206	00	01-Nov-22	260	09	01-Nov-22		
R 155	10	01-Jun-24	207	00	01-Nov-22	261	09	01-Nov-22		
156	00	01-Nov-22	208	00	01-Nov-22	262	09	01-Nov-22		
R 157	10	01-Jun-24	209	00	01-Nov-22	263	09	01-Nov-22		
158	00	01-Nov-22	210	09	01-Nov-22	264	09	01-Nov-22		
159	00	01-Nov-22	211	00	01-Nov-22	265	09	01-Nov-22		
160	00	01-Nov-22	212	00	01-Nov-22	266	09	01-Nov-22		
161	00	01-Nov-22	213	00	01-Nov-22	267	09	01-Nov-22		
162	00	01-Nov-22	214	00	01-Nov-22	268	09	01-Nov-22		
163	00	01-Nov-22	215	00	01-Nov-22	269	00	01-Nov-22		
R 164	10	01-Ago-24	216	00	01-Nov-22	270	09	01-Nov-22		
165	00	01-Nov-22	217	00	01-Nov-22	271	09	01-Nov-22		
R 166	10	01-Jun-24	218	00	01-Nov-22	272	00	01-Nov-22		
167	00	01-Nov-22	219	00	01-Nov-22	273	09	01-Nov-22		
168	00	01-Nov-22	220	00	01-Nov-22	274	09	01-Nov-22		
169	00	01-Nov-22	221	00	01-Nov-22	275	09	01-Nov-22		
170	00	01-Nov-22	222	00	01-Nov-22	276	09	01-Nov-22		
171	09	01-Nov-22	223	00	01-Nov-22	277	09	01-Nov-22		
172	00	01-Nov-22	R	224	10	01-Jun-24	278	09	01-Nov-22	
173	00	01-Nov-22	R	225	10	01-Jun-24	279	09	01-Nov-22	
174	00	01-Nov-22		226	00	01-Nov-22	280	09	01-Nov-22	
175	00	01-Nov-22		227	00	01-Nov-22	281	09	01-Nov-22	
176	00	01-Nov-22		228	00	01-Nov-22	282	09	01-Nov-22	
177	00	01-Nov-22		229	00	01-Nov-22	283	09	01-Nov-22	
			230	00	01-Nov-22					

Cap. Carlos Alberto Morales


Firma

Inspector UAEAC

Cargo - UAEAC

LISTADO DE PÁGINAS EFECTIVAS

PÁGINA	REV.	FECHA	PÁGINA	REV.	FECHA	PÁGINA	REV.	FECHA
284	09	01-Nov-22	337	09	01-Nov-22	390	09	01-Nov-22
285	09	01-Nov-22	338	09	01-Nov-22	391	09	01-Nov-22
286	09	01-Nov-22	339	09	01-Nov-22	392	00	01-Nov-22
287	09	25-Mar-23	340	09	01-Nov-22	393	00	01-Nov-22
288	09	25-Mar-23	341	09	01-Nov-22	394	00	01-Nov-22
289	09	25-Mar-23	342	09	01-Nov-22	395	00	01-Nov-22
290	09	25-Mar-23	343	09	01-Nov-22	396	00	01-Nov-22
291	09	25-Mar-23	344	09	01-Nov-22	397	09	01-Nov-22
292	09	25-Mar-23	345	09	01-Nov-22	398	09	01-Nov-22
293	09	25-Mar-23	346	09	01-Nov-22	399	00	01-Nov-22
294	09	25-Mar-23	347	09	01-Nov-22	400	00	01-Nov-22
295	09	25-Mar-23	348	09	01-Nov-22	401	00	01-Nov-22
296	09	25-Mar-23	349	09	01-Nov-22	402	09	01-Nov-22
297	09	25-Mar-23	350	09	01-Nov-22	403	09	01-Nov-22
298	09	25-Mar-23	351	09	01-Nov-22	404	09	25-Mar-23
299	09	25-Mar-23	352	09	01-Nov-22	405	09	25-Mar-23
300	09	25-Mar-23	353	00	01-Nov-22	406	02	25-Mar-23
301	09	25-Mar-23	354	09	01-Nov-22	407	02	25-Mar-23
302	09	25-Mar-23	355	09	01-Nov-22	408	02	25-Mar-23
303	09	01-Nov-22	356	09	01-Nov-22	409	02	25-Mar-23
304	09	01-Nov-22	357	09	01-Nov-22	410	02	25-Mar-23
305	09	01-Nov-22	358	09	01-Nov-22	411	02	25-Mar-23
306	09	01-Nov-22	359	09	01-Nov-22	412	02	25-Mar-23
307	09	01-Nov-22	360	09	01-Nov-22	413	01	25-Mar-23
308	09	01-Nov-22	361	09	01-Nov-22	414	01	25-Mar-23
309	09	01-Nov-22	362	09	01-Nov-22	415	01	25-Mar-23
310	09	01-Nov-22	363	09	01-Nov-22	416	01	25-Mar-23
311	09	01-Nov-22	364	09	01-Nov-22	417	09	25-Mar-23
312	09	01-Nov-22	365	09	01-Nov-22	418	01	25-Mar-23
313	09	01-Nov-22	366	09	01-Nov-22	419	01	25-Mar-23
314	09	01-Nov-22	367	09	01-Nov-22	420	01	25-Mar-23
315	09	01-Nov-22	368	09	01-Nov-22	421	01	25-Mar-23
316	09	01-Nov-22	369	09	01-Nov-22	422	09	25-Mar-23
317	09	01-Nov-22	370	09	01-Nov-22	423	09	25-Mar-23
318	09	01-Nov-22	371	09	01-Nov-22	424	01	25-Mar-23
319	09	01-Nov-22	372	09	01-Nov-22	425	01	25-Mar-23
320	09	01-Nov-22	373	09	01-Nov-22	426	02	25-Mar-23
321	09	01-Nov-22	374	09	01-Nov-22	427	02	25-Mar-23
322	09	01-Nov-22	375	09	01-Nov-22	428	02	25-Mar-23
323	09	01-Nov-22	376	09	01-Nov-22	429	02	25-Mar-23
324	09	01-Nov-22	377	09	01-Nov-22	430	02	25-Mar-23
325	00	01-Nov-22	378	09	01-Nov-22	431	02	25-Mar-23
326	09	01-Nov-22	379	09	01-Nov-22	432	09	25-Mar-23
327	09	01-Nov-22	380	09	01-Nov-22	433	02	25-Mar-23
328	09	01-Nov-22	381	09	01-Nov-22	434	02	25-Mar-23
329	09	01-Nov-22	382	09	01-Nov-22	435	02	25-Mar-23
330	09	01-Nov-22	383	09	01-Nov-22	436	02	25-Mar-23
331	09	01-Nov-22	384	09	01-Nov-22	437	02	25-Mar-23
332	09	01-Nov-22	385	09	01-Nov-22	438	02	25-Mar-23
333	09	01-Nov-22	386	09	01-Nov-22	439	02	25-Mar-23
334	09	01-Nov-22	387	09	01-Nov-22	440	02	25-Mar-23
335	09	01-Nov-22	388	09	01-Nov-22	441	01	25-Mar-23
336	09	01-Nov-22	389	09	01-Nov-22	442	01	25-Mar-23

Cap. Carlos Alberto Morales



Inspector UAEAC

Nombre


Firma

Cargo - UAEAC

LISTADO DE PÁGINAS EFECTIVAS

PÁGINA	REV.	FECHA	PÁGINA	REV.	FECHA	PÁGINA	REV.	FECHA
443	01	25-Mar-23	496	09	01-Dic-23	549	00	01-Nov-22
444	01	25-Mar-23	497	09	01-Dic-23	550	00	01-Nov-22
445	01	25-Mar-23	498	09	01-Dic-23	551	00	01-Nov-22
446	09	25-Mar-23	499	09	01-Dic-23	552	00	01-Nov-22
447	02	25-Mar-23	500	09	01-Dic-23	553	00	01-Nov-22
448	01	25-Mar-23	501	09	01-Dic-23	554	00	01-Nov-22
449	09	01-Dic-23	R 502	10	01-Jun-24	555	00	01-Nov-22
450	09	01-Dic-23	503	10	01-Jun-24	R 556	10	01-Jun-24
451	09	01-Dic-23	504	09	01-Dic-23	557	00	01-Nov-22
452	09	01-Dic-23	505	00	01-Nov-22	558	00	01-Nov-22
453	09	01-Dic-23	506	00	01-Nov-22	559	00	01-Nov-22
454	09	01-Dic-23	507	00	01-Nov-22	560	00	01-Nov-22
455	09	01-Dic-23	508	00	01-Nov-22	R 561	10	01-Jun-24
456	09	01-Dic-23	509	00	01-Nov-22	R 562	10	01-Jun-24
457	09	01-Dic-23	R 510	10	01-Jun-24	563	00	01-Nov-22
458	09	01-Dic-23	511	00	01-Nov-22	R 564	10	01-Jun-24
459	09	01-Dic-23	R 512	10	01-Jun-24	R 565	10	01-Jun-24
R 460	10	01-Jun-24	513	00	01-Nov-22	566	00	01-Nov-22
R 461	10	01-Jun-24	514	00	01-Nov-22	567	00	01-Nov-22
R 462	10	01-Jun-24	515	00	01-Nov-22	568	00	01-Nov-22
R 463	10	01-Jun-24	516	00	01-Nov-22	569	00	01-Nov-22
R 464	10	01-Jun-24	517	00	01-Nov-22	570	00	01-Nov-22
R 465	10	01-Jun-24	518	00	01-Nov-22	571	00	01-Nov-22
R 466	10	01-Jun-24	519	00	01-Nov-22	R 572	10	01-Jun-24
467	09	01-Dic-23	520	00	01-Nov-22	R 573	10	01-Jun-24
468	09	01-Dic-23	521	00	01-Nov-22	R 574	10	01-Jun-24
469	09	01-Dic-23	522	00	01-Nov-22	R 575	10	01-Jun-24
470	09	01-Dic-23	523	00	01-Nov-22	576	00	01-Nov-22
471	09	01-Dic-23	524	00	01-Nov-22	577	00	01-Nov-22
R 472	10	01-Jun-24	525	00	01-Nov-22	578	00	01-Nov-22
R 473	10	01-Jun-24	R 526	10	01-Jun-24	579	00	01-Nov-22
R 474	10	01-Jun-24	527	00	01-Nov-22	580	00	01-Nov-22
R 475	10	01-Jun-24	528	00	01-Nov-22	581	00	01-Nov-22
R 476	10	01-Jun-24	529	00	01-Nov-22	582	00	01-Nov-22
R 477	10	01-Jun-24	530	00	01-Nov-22	583	00	01-Nov-22
R 478	10	01-Jun-24	531	00	01-Nov-22	584	00	01-Nov-22
R 479	10	01-Jun-24	532	00	01-Nov-22	585	00	01-Nov-22
R 480	10	01-Jun-24	533	00	01-Nov-22	586	00	01-Nov-22
R 481	10	01-Jun-24	534	00	01-Nov-22	587	00	01-Nov-22
482	09	01-Dic-23	535	00	01-Nov-22	588	00	01-Nov-22
R 483	10	01-Jun-24	R 536	10	01-Jun-24	589	00	01-Nov-22
R 484	10	01-Jun-24	R 537	10	01-Jun-24	590	00	01-Nov-22
485	09	01-Dic-23	R 538	10	01-Jun-24	591	00	01-Nov-22
R 486	10	01-Jun-24	539	00	01-Nov-22	592	09	01-Dic-23
R 487	10	01-Jun-24	540	00	01-Nov-22	R 593	10	01-Jun-24
R 488	10	01-Jun-24	541	00	01-Nov-22	594	09	01-Dic-23
R 489	10	01-Jun-24	542	00	01-Nov-22	595	09	01-Dic-23
490	09	01-Dic-23	543	00	01-Nov-22	596	00	01-Nov-22
491	09	01-Dic-23	544	00	01-Nov-22	597	00	01-Nov-22
492	09	01-Dic-23	545	00	01-Nov-22	598	00	01-Nov-22
493	09	01-Dic-23	546	00	01-Nov-22	599	00	01-Nov-22
494	09	01-Dic-23	547	00	01-Nov-22	600	00	01-Nov-22
495	09	01-Dic-23	548	00	01-Nov-22	601	00	01-Nov-22

Cap. Carlos Alberto Morales


Firma

Inspector UAEAC

Cargo - UAEAC

LISTADO DE PÁGINAS EFECTIVAS

PÁGINA	REV.	FECHA	PÁGINA	REV.	FECHA	PÁGINA	REV.	FECHA
602	00	01-Nov-22	34	00	01-Nov-22	4	00	01-Nov-22
603	00	01-Nov-22	35	00	01-Nov-22	5	00	01-Nov-22
604	00	01-Nov-22	36	00	01-Nov-22	6	00	01-Nov-22
605	00	01-Nov-22	37	00	01-Nov-22	7	00	01-Nov-22
606	00	01-Nov-22	38	00	01-Nov-22	8	00	01-Nov-22
607	00	01-Nov-22	39	00	01-Nov-22	9	00	01-Nov-22
608	00	01-Nov-22	40	00	01-Nov-22	10	00	01-Nov-22
609	00	01-Nov-22	41	00	01-Nov-22	11	01	25-Mar-23
610	00	01-Nov-22	42	00	01-Nov-22	12	00	01-Nov-22
611	00	01-Nov-22	43	00	01-Nov-22			
612	00	01-Nov-22	44	00	01-Nov-22			
613	00	01-Nov-22	45	00	01-Nov-22			
614	00	01-Nov-22	46	00	01-Nov-22			
615	00	01-Nov-22	47	00	01-Nov-22			
616	00	01-Nov-22	48	00	01-Nov-22			
1	00	01-Nov-22	49	00	01-Nov-22			
2	00	01-Nov-22	50	00	01-Nov-22			
CAPÍTULO DA			51	00	01-Nov-22			
1	00	01-Nov-22	52	00	01-Nov-22			
2	00	01-Nov-22	53	00	01-Nov-22			
R 3	10	01-Jun-24	54	00	01-Nov-22			
R 4	10	01-Jun-24	55	00	01-Nov-22			
R 5	10	01-Jun-24	56	00	01-Nov-22			
R 6	10	01-Jun-24	57	00	01-Nov-22			
R 7	10	01-Jun-24	58	00	01-Nov-22			
R 8	10	01-Jun-24	59	00	01-Nov-22			
R 9	10	01-Jun-24	60	00	01-Nov-22			
R 10	10	01-Jun-24	61	00	01-Nov-22			
R 11	10	01-Jun-24	62	00	01-Nov-22			
12	00	01-Nov-22	63	00	01-Nov-22			
R 13	10	01-Jun-24	64	00	01-Nov-22			
14	00	01-Nov-22	65	00	01-Nov-22			
15	00	01-Nov-22	66	00	01-Nov-22			
16	00	01-Nov-22	67	00	01-Nov-22			
17	00	01-Nov-22	68	00	01-Nov-22			
18	00	01-Nov-22	R 69	10	01-Jun-24			
19	00	01-Nov-22	R 70	10	01-Jun-24			
20	00	01-Nov-22	R 71	10	01-Jun-24			
21	00	01-Nov-22	72	00	01-Nov-22			
22	00	01-Nov-22	73	00	01-Nov-22			
23	00	01-Nov-22	R 74	10	01-Jun-24			
24	00	01-Nov-22	R 75	10	01-Jun-24			
25	00	01-Nov-22	R 76	10	01-Jun-24			
26	00	01-Nov-22	ÍNDICE ANEXO B					
27	00	01-Nov-22	1	00	01-Nov-22			
28	00	01-Nov-22	2	00	01-Nov-22			
29	00	01-Nov-22	CAPÍTULO DB					
30	00	01-Nov-22	1	00	01-Nov-22			
31	00	01-Nov-22	2	00	01-Nov-22			
32	00	01-Nov-22	3	00	01-Nov-22			
33	00	01-Nov-22						

Cap. Carlos Alberto Morales

Nombre



Firma

Inspector UAEAC

Cargo - UAEAC

INDICE CAPÍTULO D

D1 - ALCANCE, CONTENIDO Y PROCEDIMIENTOS DE CAPACITACIÓN 1

D1.1 -Programas de instrucción, entrenamiento y verificación de la competencia - Pilotos - Tripulantes de Cabina - Personal de Despacho - Personal de Servicios de Escala 1

D1.1.1 -Instrucción Inicial Tierra - Pilotos.....	1
D1.1.1.1 -Adoctrinamiento Inicial Compañía - Pilotos.....	1
D1.1.1.1.1 -Alcohol y Drogas - Inicial - Pilotos.....	1
D1.1.1.1.2 -Código de Conducta - Inicial - Pilotos.....	2
D1.1.1.1.3 -Inducción a Seguridad - Inicial - Pilotos.....	2
D1.1.1.1.4 -Plan de Respuesta a Emergencia - Inicial - Pilotos.....	3
D1.1.1.1.5 -Seguridad de la Información - Inicial - Pilotos.....	4
D1.1.1.2 -Adoctrinamiento Inicial Regulatorio - Pilotos.....	5
D1.1.1.2.1 -Crew Resource Management - CRM - Threat and Error Management - TEM - Inicial - Pilotos.....	5
D1.1.1.2.2 -Despacho de Vuelo - Inicial - Pilotos.....	6
D1.1.1.2.3 -FFHH - Seguridad - Inicial - Pilotos.....	8
D1.1.1.2.4 -Mercancías Peligrosas - Inicial - Pilotos.....	8
D1.1.1.2.5 -Meteorología - Inicial - Pilotos.....	9
D1.1.1.2.6 -Reglamentación - Inicial - Pilotos.....	10
D1.1.1.2.7 -Seguridad en la Aviación Civil - AVSEC - Inicial - Pilotos.....	11
D1.1.1.2.8 -Sistemas de Control de Tránsito Aéreo - Inicial - Pilotos.....	13
D1.1.1.2.9 -Sistema de Gestión de Seguridad Operacional - SGSO - Inicial - Pilotos.....	14
D1.1.1.2.10 -Approach and Landing Accidents Reduction - ALAR - Inicial - Pilotos.....	15
D1.1.1.2.11 - Controlled Flight Into Terrain - CFIT - Inicial - Pilotos.....	16
D1.1.1.2.12 -Electronic Flight Bag - EFB - Inicial - Pilotos.....	17
D1.1.1.2.13 -Emergencias Generales - Inicial - Pilotos.....	17
D1.1.1.2.14 -Gestión del Riesgo de la Fatiga - Inicial - Pilotos.....	20
D1.1.1.2.15 -Jeppesen - Inicial - Pilotos.....	20
D1.1.1.2.16 -Normal and Emergency Communications - Inicial - Pilotos.....	21
D1.1.1.2.17 -Peso y Balance - W&B - Inicial - Pilotos.....	22
D1.1.1.2.18 -Reduced Vertical Separation Minimums - RVSM - Inicial - Pilotos.....	23
D1.1.1.2.19 -Runway Incursion - Inicial - Pilotos.....	24
D1.1.1.2.20 -Tail Strike - Inicial - Pilotos.....	24
D1.1.1.2.21 -Transporte de Pasajeros con Discapacidad, Enfermos o con Necesidades Especiales - Inicial - Pilotos.....	25
D1.1.1.2.22 -Upset Prevention and Recovery Training - UPRT - Inicial - Pilotos...	

D1.1.34.4 -Factores Humanos, DRM y TEM.....	446
D1.1.34.5 -Cursos corporativos	447
D1.1.34.5.1 -Seguridad de la información	447
D1.1.34.6 -Entrenamiento Específico Avión	448
D1.1.34.6.1 -Equipo de Vuelo Flota A319/A320/A321	448
D1.1.34.7 - Cursos de Recalificación - Despachador	452
D1.1.34.7.1 -Recalificación Despachador Nivel 1	452
D1.1.34.7.2 -Recalificación Despachador Nivel 2	454
D1.1.34.7.3 -Recalificación Despachador Nivel 3 - Fuera de estándar (FDE)	456
D1.1.35 -Políticas generales - Instrucción Personal de Aeropuertos	458
D1.1.35.1 -Programas de Capacitación y Entrenamiento	458
D1.1.35.2 -Periodicidad del Entrenamiento	458
D1.1.35.3 -Actualización de los Programas de Entrenamiento	458
D1.1.36 -Programas de Capacitación - Personal de Aeropuertos.....	459
D1.1.36.1 -Malla Curricular Curso Inicial Personal de Operaciones Terrestres (EOP - COT - DOT - Líder de Rampa)	459
D1.1.36.2 -Malla Curricular Periódico Personal de Operaciones Terrestres (EOP- COT- DOT- Líder de Rampa)	461
D1.1.36.3 -Malla Curricular Operarios de Rampa	462
D1.1.36.4 -Malla Curricular Periódico Operarios de Rampa	463
D1.1.36.5 -Malla Curricular Personal Servicio al Pasajero.....	464
D1.1.36.6 -Malla Curricular Periódico Personal Servicio al Pasajero.....	466
D1.1.36.7 -Malla Curricular Personal Empresa de Servicio Expertas	466
D1.1.37 -Descripción de Cursos - Personal de Aeropuertos.....	467
D1.1.37.1 -Inducción Corporativa	467
D1.1.37.2 -Inducción Operacional	467
D1.1.37.3 -Sistema de Gestión de seguridad Operacional (SGSO).....	468
D1.1.37.4 -Seguridad de la Información	469
D1.1.37.5 -PCI - Venta Segura.....	470
D1.1.37.6 -Código de Conducta	470
D1.1.37.7 -Procesos de Seguridad Operacional en Plataforma (PSO) Categoría 1 (CTA 1)	471
D1.1.37.8 -Procesos de Seguridad Operacional en Plataforma (PSO) Categoría 2 (CTA 2)	472
D1.1.37.9 -Operación de carga	473
D1.1.37.10 -Materiales de Vuelo - Categoría 1	474
D1.1.37.11 -Materiales de Vuelo - Categoría 2	475
D1.1.37.12 -Control e Identificación de Daños	475
D1.1.37.13 -Seguridad Laboral.....	476
D1.1.37.14 -Recepción y Despacho de aeronaves A320 FAM (Operación MAR)	477
D1.1.37.15 - Sistema Operativo - Amadeus Ramp Mobile.....	477
D1.1.37.16 -Mercancía Peligrosa - Coordinador de Operaciones Terrestres	478
D1.1.37.17 -Mercancía Peligrosa - Rampa	479
D1.1.37.18 -Mercancías Peligrosas - Servicio al Pasajero.....	479
D1.1.37.19 -Seguridad Aeroportuaria AVSEC.....	480

D1.1.37.20 -Factores Humanos (CRM - Corporate Resource Management) .	481
D1.1.37.21 -Conducción Segura en Plataforma.....	482
D1.1.37.22 -Sabre Interact (Agente de Aeropuerto Nivel 2).....	483
D1.1.37.23 -Documentación.....	484
D1.1.37.24 -Función del Control.....	485
D1.1.37.25 -Operación Puertas de aeronaves desde el exterior	485
D1.1.37.26 -Plan de Respuesta a la Emergencia Local (PREL)	486
D1.1.37.27 -Operación Puentes de Embarque y Desembarque de Pasajeros	486
D1.1.37.28 -Embarque	487
D1.1.37.29 -Atención de Pasajeros con Necesidades Especiales (PNAE).....	488
D1.1.37.30 -Agente de Aeropuerto Nivel 1 - (Norma y Procedimientos de Aero- puerto)	488
D1.1.37.31 -Extintores.....	489
D1.1.37.32 -Rayos UV.....	489
D1.1.37.33 -Operador de tractor de Avión	490
D1.1.37.34 -Operador de Equipo de Agua y Baño.....	490
D1.1.37.35 -Conductor de Equipos de Apoyo y Terrestre.....	491
D1.1.37.36 -Push Back & Towing.....	491
D1.1.37.37 -Operador de Combustible.....	493
D1.1.38 -Recalificación por pago	494
D1.1.38.1 -COT/DOT/EOP Nivel 1	494
D1.1.38.2 -COT/DOT/EOP Nivel 2	495
D1.1.38.3 -COT-DOT-EOP Nivel 3 (Fuera De Estándar).....	496
D1.1.38.4 -Personal de Plataforma Nivel 1	497
D1.1.38.5 -Personal de Plataforma Nivel 2	498
D1.1.38.6 -Personal de Plataforma Nivel 3 (Fuera De Estándar)	498
D1.1.38.7 -Servicio al pasajero - Nivel 1	499
D1.1.38.8 -Servicio al pasajero - Nivel 2	500
D1.1.38.9 -Operario de Rampa - Nivel 1	500
D1.1.38.10 -Operario de Rampa - Nivel 2	501
D1.1.39 -IOSA Tabla 6.1 - Personal de Aeropuertos	501
D1.1.39.1 -(i) Passenger Services.....	501
D1.1.39.2 -(ii) Ramp Services	502
D1.1.39.3 - (iii) Load Control	503

D1.2 -Capacitación Requerida Sobre Transporte Sin Riesgo de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea y Seguridad Contra Actos de Interferencia Ilícita 505

D1.2.1 -Capacitación sobre Transporte de Mercancías Peligrosas - Pilotos ...	505
D1.2.1.1 -Curso Inicial.....	505
D1.2.1.2 -Curso periódico.....	505
D1.2.2 -Capacitación sobre Transporte de Mercancías Peligrosas - Tripulantes de Cabina	505
D1.2.2.1 -Curso Inicial Básico	505
D1.2.2.2 -Inicial TC con Licencia TCP.....	505
D1.2.2.3 -Entrenamiento Periódico - Periódico Anual.....	505

D1.3.51.1 -Entrenamiento Equivalente	597
D1.3.52 -Registros de Entrenamiento y Licencias - Personal de Despacho ...	597
D1.3.53 -Clases De Entrenamiento - Personal de Despacho	598
D1.3.53.1 -Programa curso inicial para despachador de vuelos	598
D1.3.53.2 -Entrenamiento Recurrente para despachador de vuelos	598
D1.3.53.3 -Validez - Entrenamiento Personal de Despacho	598
D1.3.53.4 -Materiales de Instrucción	598
D1.3.53.5 -Instructores de Tierra - Personal de Despacho	599
D1.3.54 -Generalidades Entrenamiento Personal de Aeropuertos	599
D1.3.54.1 -Alcance de la Instrucción Aeropuertos	599
D1.3.54.2 -Responsabilidad	600
D1.3.55 -Políticas generales - Entrenamiento Personal de Aeropuertos	600
D1.3.56 -Programas de Capacitación y Entrenamiento	601
D1.3.56.1 -Periodicidad del Entrenamiento	601
D1.3.56.1.1 -Actualización de los Programas de Entrenamiento	601
D1.3.56.2 -Revisiones Temporales del Manual (RTM) y Revisiones Temporales Administrativas (RTA)	601
D1.3.56.3 -Distribución de las RTM y RTA	602
D1.3.57 -Infraestructura y Equipamiento - Personal de Aeropuertos	602
D1.3.57.1 -Capacitación remota a través de aula virtual	602
D1.3.57.2 -OJT Remoto Amadeus Ramp Mobile	603
D1.3.58 -Personal que Realiza Instrucción - Personal de Aeropuerto	603
D1.3.58.1 -Selección y Formación de Instructores Internos	603
D1.3.58.2 -Instructores de Cursos de Seguridad	604
D1.3.58.3 -Multiplicadores	604
D1.3.59 -Traspaso y Control de Instrucción a Proveedores Externos - Personal de Aeropuertos	605
D1.3.60 -Formato de Certificado "Train the Trainers" - Personal de Aeropuertos	606
D1.3.61 -Instrucción de Cursos de Seguridad - Proveedores de Servicios - Personal Aeropuertos	607
D1.3.61.1 -Traspaso de Instrucción de Personal de Aeropuertos a Proveedores Expertos	607
D1.3.62 -Sistemas de Evaluaciones de Aprendizaje - Personal de Aeropuertos	609
D1.3.62.1 -Entrenamiento en el Puesto de Trabajo (OJT – On The Job Training)	610
D1.3.63 -Vigencia de una Habilitación - Personal de Aeropuertos	610
D1.3.64 -Sistemas de Evaluaciones de Satisfacción - Personal de Aeropuertos	610
D1.3.65 -Certificación de la Instrucción - Personal de Aeropuertos	610
D1.3.66 -Auditorías de Capacitación - Aeropuertos	610
D1.3.67 -Archivo de la Documentación - Entrenamiento Personal de Aeropuertos	610
D1.3.68 -Personal de Plataforma Nivel 3 (Fuera de Estándar)	611

DA.2.6 -Operación de Puerta A320FAM	32
DA.2.7 -Descompresión.....	34
DA.2.8 -Fuego / Humo en Baño	36
DA.2.9 -Fuego / Humo en Baterías de Litio.....	38
DA.2.10 -Fuego en Horno.....	40
DA.2.11 -Evacuación No Planificada para Ditching - Tobogán Balsa	42
DA.2.12 -Evacuación No Planificada para Ditching.....	44
DA.2.13 -Evacuación No Planificada en Tierra	46
DA.2.14 -Evacuación Planificada para Ditching - Tobogán Balsa.....	48
DA.2.15 -Evacuación Planificada para Ditching	51
DA.2.16 -Evacuación Planificada para Tierra.....	54
DA.2.17 -Formato Evaluación Equipos de Instrucción	57

DA.3 -Formatos Entrenamiento - Personal de Despacho

.....	58
DA.3.1 -Certificado Habilitación Flota.....	58
DA.3.2 -Formato Chequeo de Competencia	59
DA.3.3 -Formato Familiarización en Ruta.....	61
DA.3.4 -Inspección de Instructor de Tierra.....	65

DA.4 -Equipos de Instrucción**66**

DA.4.1 -Evaluación Equipos de Instrucción - Pilotos.....	66
--	----

**DA.5 -Formatos Entrenamiento - Personal de Aeropuer-
tos****67**

DA.5.1 -Certificado de Entrenamiento Mercancías Peligrosas- Personal de Aero- puertos.....	67
DA.5.2 -Formato Operación Puertas de la Aeronave - Personal de Aeropuertos	68
DA.5.3 -Formato Operación Puertas y Portalones - Personal de Rampa	69
DA.5.3.1 - Formato Operación Puertas y Portalones - Personal de Rampa - Parte 2	70
DA.5.4 -Formato Checklist Operación Puente de Embarque	71
DA.5.5 -Formato Checklist Procesos Encargados de Operaciones de Vuelo EOP - Narrow Body	73
DA.5.6 -Formato Checklist Procesos Encargados de Operaciones de Vuelo EOP - Widebody.....	74
DA.5.7 -Formato Checklist Abastecimiento de Combustibles	75

DB -Instalaciones y Equipos**1**

DB.1 - Disposiciones Generales**1**

DB.1.1 -Programa de instrucción – Aprobación de simuladores de vuelo y de otros dispositivos de instrucción	2
--	---

RESUMEN DE CAMBIOS

Capítulo	Numeral/ Sección	Descripción del Cambio
D1.1	D1.1.1 - D1.1.13	Actualización de duraciones y contenido cursos, inclusión de referencias IOSA a los programas de instrucción
D1.1	D1.1.36 - D1.1.39	Contenido y duración cursos operarios de servicios de escala
D1.3		Actualización personal de instrucción, inclusión referencias IOSA a los diferentes procesos, descripciones más detalladas de los procesos de instrucción en línea con requerimientos IOSA.
DA	DA	Actualización formatos tripulantes de mando y personal de aeropuertos
DB.1	DB.1.3.1	Actualización simuladores autorizados

Copia_no_controlada

D1.1.35 -Políticas generales - Instrucción Personal de Aeropuertos

Las actividades de capacitación serán desarrolladas conforme a los requerimientos legales y operacionales locales que regulan las actividades relacionadas con las operaciones terrestres y aeroportuarias.

Los funcionarios NO deberán iniciar sus labores y/o funciones si NO cuentan con el entrenamiento especificado para su cargo.

En caso de no efectuar o reprobar los cursos, el funcionario NO está habilitado para realizar sus funciones.

La capacitación podrá ser interna, externa o mixta, de acuerdo a la naturaleza del contenido.

Las capacitaciones de Aeropuertos y Procesos Terrestres realizadas por cada filial, tales como LATAM Colombia, LATAM Argentina, LATAM Perú, LATAM Brasil, LATAM Ecuador, LATAM Paraguay, LATAM AIRLINES Chile (T.A.S.A), a los proveedores que prestan servicios en las diferentes estaciones, son reconocidas por LATAM AIRLINES a través del área de Capacitación Corporativa.

D1.1.35.1 -Programas de Capacitación y Entrenamiento

La capacitación debe ser diseñada, de acuerdo al modelo de calidad de la Academia Corporativa. La empresa ha dispuesto un programa de instrucción para cada función, los cuales se encuentran descritos en el presente capítulo.

Los programas de capacitación deben contemplar los procedimientos de las filiales (aerolíneas clientes), considerando los procesos particulares de cada Empresa.

D1.1.35.2 -Periodicidad del Entrenamiento

a) Los programas de capacitación constan de una etapa inicial que debe ser realizada antes de iniciar las funciones inherentes al cargo.

Ref. IOSA 2.1.1 - (i)

b) Posterior a la aprobación del entrenamiento inicial, para todos los cursos definidos en cada malla curricular, se deberá efectuar un entrenamiento periódico, el que debe ser completado dentro de un periodo determinado de 12, 24 o 36 meses de acuerdo a los requisitos de la autoridad reguladora de cada filial.

Ref. IOSA 2.1.1 - (ii)

D1.1.35.3 -Actualización de los Programas de Entrenamiento

Ref. IOSA 2.1.5

La empresa propicia la mejora continua, siendo imprescindible que cada actividad de Capacitación y Entrenamiento sean sometidas a un “Sistema de Evaluación y Mejoras”, dando especial importancia a la incorporación de las mejores prácticas de capacitación de la industria aeronáutica.

Cualquier cambio a las Políticas, Reglamentos, Procesos y/o Procedimientos, deberán ser incorporados a los programas de instrucción vigentes cada vez que sea necesario o al menos una vez al año.

El área de capacitación recibirá las actualizaciones a los contenidos que deben tener las capacitaciones (circulares operacionales) por parte de la Gerencia de Estándares y Procedimientos GRH y la Gerencia de Servicio al Pasajero.

Estas actualizaciones considerarán también las realizadas por las filiales (aerolíneas clientes). Además de considerar la última edición vigente de IOSA o de las entidades aeronáuticas reguladores.

D1.1.36 -Programas de Capacitación - Personal de Aeropuertos

El personal relacionado a las Operaciones Terrestres de la empresa, deberá cumplir los siguientes programas de capacitación:

D1.1.36.1 -Malla Curricular Curso Inicial Personal de Operaciones Terrestres (EOP - COT - DOT - Líder de Rampa)

Ref. IOSA 2.1.3 (iii)

Copia no controlada

Objetivo: Toda persona que desempeñe funciones de EOP-COT-DOT- (Líder de Rampa de proveedor de servicios, cuando no exista un EOP y desempeñe sus funciones) deberá cumplir con los cursos detallados en la tabla adjunta.

Contenidos:

Curso Inicial	Modalidad	Recurrencia	Duración
Inducción Corporativa al grupo LATAM (*0)	E-Learning	No aplica	1 hora
Inducción Operacional LATAM	Presencial / E-Learning	24 Meses	1 hora
Código de Conducta (*0)	E-Learning	24 Meses	2 horas
Seguridad de la información (*0)	Presencial / E-Learning	24 Meses	1 hora
Materiales de vuelo CAT-1 (*4)	Presencial / E-Learning	12 Meses	8 horas
Procesos de Seguros de Operación (PSO) CAT-1 (*4)	Presencial / E-Learning	24 Meses	8 horas
Operación Puertas de Aeronaves desde el exterior(*4)	Presencial / E-Learning	No aplica	2 horas
Control e Identificación de daños (*4)	Presencial / E-Learning	24 Meses	4 horas
Push Back & Towing (*4)	Presencial / E-Learning	24 Meses	4 horas

Operaciones de Carga (*4)	Presencial / E-Learning	24 Meses	4 horas
Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (*5)	Presencial / E-Learning	36 Meses / o la recurrencia que indique la autoridad Local	3 horas
Operación Puentes de Embarque (*2) (*1)	Presencial / E-Learning	Aplica solo el concesionario lo establece	De acuerdo a lo establecido por el concesionario
Recepción y Despacho de aeronaves A320 FAM (Operación MAR) (*0)(*1)	Presencial / E-Learning	24 Meses	16 horas
Seguridad Laboral (*3)	Presencial / E-Learning	24 Meses	2 horas
Factores Humanos (CRM) (*5)	Presencial	24 Meses	8 horas
Mercancías Peligrosas Coordinador de Operaciones Terrestres (*5)	Presencial / E-Learning	24 Meses	8 horas
Seguridad Aeroportuaria AVSEC	E-Learning	24 Meses / o la recurrencia que indique la autoridad Local	2 horas
Extintores (*3)	E-Learning/Presencial	No aplica	1 hora
Rayos UV (*0)	E-Learning/Presencial	No aplica	1 hora
Amadeus Ramp Mobile (*4) (*1) <i>Ref. IOSA 2.1.3 (iii)</i>	Presencial / E-Learning	24 Meses	8 horas
TOTAL:			84 HORAS

Observaciones

- (*0) Aplica solo para funcionarios LATAM
- (*1) Aplica capacitación práctica mediante instrucción asistida (OJT).
- (*2) Aplicable únicamente en Aeropuertos donde los funcionarios realizan dicha función.
- (*3) Este curso puede ser reemplazado por una capacitación local de acuerdo a la legislación de seguridad laboral de cada país.
- (*4) Módulo el cual debe ser capacitado el proveedor externo GRH por LATAM.
- (*5) Módulo puede ser convalidado con los contenidos impartidos por la empresa externa, cumpliendo con el 80% de lo impartido por LATAM.
- (*6) Aplica realizar 5 OJT. Los aeropuertos donde se operan vuelos WB/ NB, estas prácticas deben ser 5 WB y 5NB, dando prioridad a los materiales que más operan en la base.

Técnicas Metodológicas:

Presencial (On-line) / E-Learning.

Evaluación:

Cada curso tiene evaluación, finalizado el curso deberán tener una Capacitación Práctica.

Modalidad:

Funcionarios LATAM: Una vez finalizado el curso inicial, el alumno, al llegar a su aeropuerto, deberá realizar una instrucción asistida. Esto, con la finalidad de acreditar el correcto traspaso de los conocimientos adquiridos en el curso, para lo cual se deberán efectuar dos fases:

FASE 1

El alumno en calidad de observador deberá acompañar al Instructor, Multiplicador o COTDOT-EOP con experiencia, en 4 vuelos según aplique a la estación (4 por tipo de avión). Mientras se realice este seguimiento, el alumno tendrá un rol únicamente de observador. - El Instructor, Multiplicador o COTDOT-EOP con experiencia, explicará el paso a paso de las funciones y responsabilidades que aplican al COTDOT-EOP de acuerdo a las condiciones y realidad de la estación aérea.

FASE 2

El alumno desde el 5 al 10 vuelo será el responsable de realizar la atención de éste, y el Instructor, Multiplicador o COTDOT-EOP con experiencia aplicará la Check-List (OJT).

El Instructor, Multiplicador o COTDOT-EOP con experiencia, de observar desconocimiento de procesos o falta a los procedimientos, deberá aplicar la Check-List (OJT) una vez más, hasta asegurar que el nuevo funcionario cumpla con cada uno de los procesos, ya que el Multiplicador será el responsable de asegurar que se encuentre APTO.

Funcionarios Proveedores Externos: Deben realizar 5 OJT en los materiales A320F y materiales Wide Body Familia LATAM (según aplique) acompañados por el instructor de su empresa capacitado por LATAM modalidad Train the trainer o en su defecto algún funcionario del proveedor externo con experiencia (1 año cumpliendo función de Líder en Plataforma), utilizando sus listas de chequeo.

D1.1.36.2 -Malla Curricular Periódico Personal de Operaciones Terrestres (EOP-COT- DOT- Líder de Rampa)

Contenidos:

Curso	Modalidad	Duración
Código de Conducta (*1)	E-Learning	2 horas
Inducción Operacional LATAM	Presencial / E-Learning	1 hora
Seguridad de la información (*1)	Presencial / E-Learning	1 hora

Materiales de vuelo CAT-1 (*2)	Presencial / E-learning	2 horas
Procesos de Seguros de Operacion (PSO) CAT-1 (*2)	Presencial / E-learning	2 horas
Control e Identificación de daños (*2)	Presencial / E-learning	4 horas
Push Back & Towing (*2)	Presencial / E-Learning	2 horas
Operaciones de Carga (*2)	Presencial / E-learning	2 horas
Sistema de Gestion de Seguridad Operacional (*2)	Presencial / E-Learning	3 horas
Recepcion y Despacho de aeronaves A320 FAM (Operación MAR) (*1 y *5)	E-Learning	2 horas
Factores Humanos (CRM) (*2)	E-Learning	4 horas
Mercancias Peligrosas Coordinador de Operaciones Terrestres (*2)	Presencial / E-Learning	4 horas
Seguridad Aeroportuaria (AVSEC)	E-Learning	2 hora
Amadeus Ramp Mobile (*5) Ref. <i>IOSA 2.1.3(iii)</i>	Presencial / E-Learning	2 horas

Observaciones

- (*1) Aplica solo para funcionarios LATAM
- (*2) Aplica capacitación para **Funcionarios LATAM y Proveedores de servicios externos**
- (*3) Este curso puede ser reemplazado por una capacitación local de acuerdo a la legislación de seguridad laboral de cada país.

D1.1.36.3 -Malla Curricular Operarios de Rampa

Ref. IOSA 2.2.3 (iii)

Los cursos han sido definidos tomando como base que cada empresa proveedora de servicios ha impartido con anterioridad las capacitaciones de operación de equipos, cursos regulatorios y otros cursos básicos para ejecutar dichas funciones.

Toda persona que desempeñe funciones en plataforma deberá cumplir con los cursos que a continuación se detallan.

Contenido Curso Inicial Rampa (a)	Modalidad	Recurrencia	Duración
Proceso seguro de Operaciones CAT2 (*4)	Presencial / E-Learning	24 Meses	4 horas
Materiales de vuelo CAT-2 (*4)	Presencial / E-Learning	24 Meses	4 horas
Sistema de gestión de seguridad operacional (SGSO) (*5)	Presencial / E-Learning	36 Meses o lo que indique la autoridad local	3 horas
Factores Humanos (CRM) (*5)	Presencial / E-Learning	24 Meses	8 horas
Mercancías Peligrosas Rampa (*5)	Presencial / E-Learning	24 Meses	8 horas
Código de Conducta (*0)	Presencial/ E-learning	24 Meses	2 horas

Seguridad Aeroportuaria AVSEC	E-Learning	24 Meses / o la recurrencia que indique la autoridad Local	2 horas
Extintores (*3)	E-Learning/ Presencial	No aplica	1 hora
Rayos UV (*0)	E-Learning/ Presencial	No aplica	1 hora
Seguridad Laboral (*3)	E-Learning/ Presencial	24 Meses	2 horas
Seguridad de la información (*4)	Presencial / E-Learning	12 Meses	1 hora
TOTAL:			36 horas

Observaciones:

(*0) Aplica solo para funcionarios LATAM

(*1) Aplica capacitación práctica mediante instrucción asistida (OJT).

(*2) Aplicable únicamente en Aeropuertos donde los funcionarios realizan dicha función.

(*3) Este curso puede ser reemplazado por una capacitación local de acuerdo a la legislación de seguridad laboral de cada país.

(*4) Módulo el cual debe ser capacitado por el proveedor externo GRH por LATAM

(*5) Módulo puede ser convalidado con los contenidos impartidos por la empresa externa, cumpliendo con el 80% de lo impartido por LATAM.

Técnicas Metodológicas:

Presencial (On-line) / E-Learning.

Evaluación:

Cada curso tiene evaluación.

D1.1.36.4 -Malla Curricular Periódico Operarios de Rampa

Contenido Curso Inicial Rampa (a)	Modalidad	Duración
Proceso seguro de Operaciones CAT2 (*2)	Presencial / E-Learning	2 horas
Materiales de vuelo CAT-2 (*2)	Presencial / E-Learning	4 horas
Sistema de gestión de seguridad operacional (SGSO) (*2)	Presencial / E-Learning	3 horas
Factores Humanos (CRM) (*2)	Presencial / E-Learning	4 horas
Mercancías Peligrosas Rampa CAT- 8 (*2)	Presencial / E-Learning	4 horas
Código de Conducta (*1)	Presencial / E-Learning	2 horas
Seguridad Laboral (*3)	Presencial / E-Learning	1 hora
Seguridad Aeroportuaria AVSEC	E-Learning	2 horas
Seguridad de la información (*2)	Presencial / E-Learning	1 hora

Observaciones

- (*1) Aplica solo para funcionarios LATAM
- (*2) Aplica capacitación para Funcionarios LATAM y Proveedores
- (*3) Este curso puede ser reemplazado por una capacitación local de acuerdo a la legislación de seguridad laboral de cada país.

Evaluación:

Cada curso tiene evaluación

D1.1.36.5 -Malla Curricular Personal Servicio al Pasajero

Ref. IOSA 2.2.3 (i)

Todo el personal que desempeñe las funciones o posea los cargos descritos a continuación en un Aeropuerto, deberá realizar las capacitaciones definidas en este párrafo:

Ref. IOSA Tabla 6.4

- Agente de Servicio al Pasajero.
- Agente de Ventas
- Agente de Equipaje. *Copia_no_controlada*
- Agente Special Service.

Capacitación Inicial

La capacitación inicial podrá ser realizada en modalidad presencial (On-line) o E-Learning, según la definición de la Gerencia de Capacitación Corporativa en conjunto con el Gerente del Aeropuerto que requiere la instrucción. A continuación, se describe la malla curricular según cada modalidad:

Contenido

Contenidos Curso Inicial	Modalidad	Recurrencia	Duración
Atención de pasajeros con necesidades especiales (PNAE)	Presencial / E-Learning	No aplica	8 horas
Agente de Aeropuerto Nivel 1 (Norma y Procedimiento de Aeropuerto)	Presencial / E-Learning	No aplica	8 horas
Agente de Aeropuerto Nivel 2 (Sabre Interact)	Presencial / E-Learning	No aplica	60 horas
Embarque (*2)	Presencial / E-Learning	No aplica	8 horas
Funciones de Control (*6)	Presencial / E-Learning	No aplica	
Operación puertas de aeronaves desde el exterior (1*)	Presencial / E-Learning	No aplica	2 horas
Operación puente de Embarque (*1)(*2)	Presencial / E-Learning	Aplica solo si el concesionario lo establece	De acuerdo a lo establecido por el concesionario
Mercancías Peligrosas – Servicio al Pasajero (*5)	Presencial / E-Learning	24 Meses	8 horas
Seguridad Aeroportuaria AVSEC	E-Learning	24 Meses / o la recurrencia que indique la autoridad Local	2 horas
Seguridad de información (*4)	Presencial / E-Learning	12 meses	1 hora
PCI-Venta Segura (*4)	Presencial / E-Learning	12 meses	1 hora
Plan de respuesta a la emergencia Local (PREL) (*4)	E-Learning/ Presencial	12 meses	1 hora
Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SGSO) (*5)	E-Learning	36 Meses / o la recurrencia que indique la autoridad Local	3 horas
Factores Humanos (CRM) (*5)	Presencial / E-Learning	24 Meses	8 horas
Código de conducta LATAM (*0)	E-Learning	24 Meses	2 horas
Extintores (*3)	E-Learning/ Presencial	No aplica	1 hora
Rayos UV (*0)	E-Learning/ Presencial	No aplica	1 hora
Seguridad Laboral (3)	E-Learning/ Presencial	24 Meses	2 horas
TOTAL:			72 horas

Observaciones:

(*0) Aplica solo para funcionarios LATAM

(*1) Aplica capacitación práctica mediante instrucción asistida (OJT).

(*2) Aplicable únicamente en Aeropuertos donde los funcionarios realizan dicha función.

(*3) Este curso puede ser reemplazado por una capacitación local de acuerdo a la legislación de seguridad laboral de cada país.

(*4) Módulo el cual debe ser capacitado el proveedor externo por LATAM.

(*5) Módulo puede ser convalidado con los contenidos impartidos por la empresa externa, cumpliendo con el 80% de lo impartido por LATAM.

(*6) Curso a solicitud de cada base

Técnicas Metodológicas:

Presencial (On-line) / E-Learning.

Evaluación:

Cada curso tiene evaluación.

D1.1.36.6 -Malla Curricular Periódico Personal Servicio al Pasajero

La capacitación periódica podrá ser realizada en modalidad presencial o E-Learning, según la definición de la Gerencia de Capacitación Corporativa en conjunto con el Gerente del Aeropuerto que requiere la instrucción. A continuación, se describe la malla curricular según cada modalidad:

Contenidos Curso Inicial	Modalidad	Duración
Operación puente de embarque (*1)	Aplica solo si el concesionario lo establece	De acuerdo a lo establecido por el concesionario
Mercancías Peligrosas – Servicio al Pasajero (*2)	E- Learning	4 horas
Seguridad Aeroportuaria AVSEC (*2)	E-Learning	2 horas
Seguridad de información (*2)	E-Learning	1 hora
PCI-Venta Segura (*2)	E-Learning	1 hora
Plan de respuesta a la emergencia Local (PREL) (*2)	E-Learning	1 hora
Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SGSO) (*2)	E-Learning	3 horas
Factores Humanos (CRM) (*2)	E-learning	4 horas
Seguridad Laboral (*3)	E-Learning	1 hora
Código de conducta LATAM (*1)	E-learning	2 horas

Observaciones

(*1) Aplica solo para funcionarios LATAM

(*2) Aplica capacitación para Funcionarios LATAM y Proveedores

(*3) Este curso puede ser reemplazado por una capacitación local de acuerdo a la legislación de seguridad laboral de cada país.

D1.1.36.7 -Malla Curricular Personal Empresa de Servicio Expertas

Todo el personal que desempeñe actividades de Servicio de Combustible y de De-Icing/Anti-Icing De Aeronaves será adoctrinado de acuerdo a la política establecida en el capítulo D1.3.61.1 del presente manual

Refiérase a D1.3.61.1 - - "Traspaso de Instrucción de Personal de Aeropuertos a Proveedores Expertos".

IOSA GRH 2.2.5/2.2.6

D1.1.37 -Descripción de Cursos - Personal de Aeropuertos

D1.1.37.1 -Inducción Corporativa

Objetivo

Reconocer la Estructura, Cultura de nuestra Compañía, necesarios en el desempeño diario de cada colaborador, de acuerdo a los lineamientos entregados por LATAM.

Contenidos	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none"> -Organigrama Ejecutivos LATAM -Aspiración, Pilares y Cultura LATAM -Quiénes somos, historia de la aviación, nuestra historia -Empresa de alto desempeño -LATAM en cifras y reconocimientos Flotas y destinos, Negocio de carga y pasajeros. -Quiénes son nuestros clientes, sostenibilidad y responsabilidad social. -Seguridad LATAM, Compliance. 	No aplica

Carga Horaria:

1 hora

Tipo de evaluación:

N/A

Nota de aprobación:

N/A

D1.1.37.2 -Inducción Operacional

Objetivo

Identificar las estructuras organizacionales y reconocer la importancia de las normas legales que regulan la operación de aeronaves de transporte público de organismos internacionales y de la autoridad de cada filial que aplique, así como algunas funciones y actividades que se desarrollan en el área y facilitar así su inserción al puesto de trabajo.

Contenidos:

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran basados en el Manual de Instrucción Gerencia Operaciones LATAM.

Contenidos INICIAL y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none"> -Organización de la Gerencia de Operaciones -Organización de la Gerencia Aeropuerto -Entorno y responsabilidad -Organismo Reguladores (OACI, IATA, DGAC, ANAC, UAEAC) <i>Ref. IOSA 2.1.2 (I)</i>	24 meses

Carga Horaria:

1 hora

Tipo de evaluación:

N/A

Nota de aprobación:

N/A

D1.1.37.3 -Sistema de Gestión de seguridad Operacional (SGSO)
Ref. IOSA GRH 2.1.2 (iv) – IOSA GRH 2.3.1
Objetivo

Identificar los 4 componentes del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, las políticas, procesos y herramientas que lo componen, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Compañía con alcance transversal LATAM (Management y No Management) y Proveedores de Servicio que así lo requieran.

El Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO) es parte de las iniciativas de la promoción de la seguridad en cumplimiento del Safety Management System (SMS) de la compañía.

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran establecidos por la VP de Seguridad LATAM.

Contenidos INICIAL Y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none"> -Introducción -Políticas y Responsabilidades -Gestión del Riesgo -Garantía de la Seguridad Promoción de la Seguridad 	36 Meses

Carga Horaria:

3 horas.

Tipo de evaluación:

Presencial/E-Learning.

Nota de aprobación:

80%

Recurrencia Sistema de Gestión de seguridad Operacional (SGSO)**Carga Horaria:**

03 horas.

Tipo de evaluación:

E-Learning.

Nota de aprobación:

80%

NOTA:

se exceptúa evaluación SGSO para Proveedores externos, Latam Airlines Colombia, de acuerdo a MAN-SAF-CO-001 Manual Seguridad Operacional (edición vigente), literal 4.11.2 Capacitación SMS para proveedores, sin evaluación.

D1.1.37.4 -Seguridad de la Información**Objetivo** *Copia_no_controlada*

Aplicar las prácticas de seguridad de la información presentadas en el curso y de acuerdo con la política de Seguridad de la Información del Grupo LATAM.

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran establecidos por la compañía

Contenidos INICIAL y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none">- Introducción a la Seguridad de la Información- Protección de Datos e Información en dispositivos LATAM- Protección de Datos e Información en dispositivos Personales	12 Meses

Carga Horaria:

1 hora.

Tipo de evaluación:

E-Learning.

Nota de aprobación:

80%

Recurrencia Seguridad de información**Carga Horaria:**

1 hora.

Tipo de evaluación:

E-Learning.

Nota de aprobación:

80%

D1.1.37.5 -PCI - Venta Segura

Objetivo

Reconocer las medidas de seguridad para una venta segura, de acuerdo a los procedimientos vigentes y en cumplimiento de la regulación internacional.

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran establecidos por la compañía

Contenidos INICIAL Y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none">-Que es PCI – Venta Segura-Que es una venta Segura.-Cómo se protege los POS y los Pin Pad.-Cómo reportar un Incidente	12 Meses

Carga Horaria:

1 hora

Copia_no_controlada

Tipo de evaluación:

E-Learning.

Nota de aprobación:

80%

Recurrencia PCI Compliance

Carga Horaria:

1 hora

Tipo de evaluación:

E-Learning.

Nota de aprobación:

80%

D1.1.37.6 -Código de Conducta

Objetivo

Demostrar las directrices para ayudarlo a actuar de forma ética y de acuerdo con las leyes aplicables a nuestra empresa en sus actividades diarias y en varias situaciones del cotidiano de una organización.

Contenidos

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran establecidos por la compañía

Contenidos INICIAL y PERIÓDICO	Recurrencia
Definición de Código de Conducta LATAM Responsabilidad de Ejecutivos Directrices acerca de prácticas laborales Lineamientos para el cuidado de medio ambiente y sostenibilidad Directrices acerca del consumo de alcohol y drogas Lineamientos acerca de Seguridad de la Información Cuidado de bienes materiales e intelectuales Conflicto de intereses Directrices para el desarrollo de actividades con entidades gubernamentales Prácticas legales con Proveedores Externos Leyes y reglamentos de libre competencia Medidas de prevención de lavado de dinero y los pagos indebidos Modelos y prácticas de comercio internacional Política para publicaciones en redes sociales Canal de Denuncias Uso adecuado de los beneficios de Staff Travel	24 Meses

Carga Horaria: 4 horas

Tipo de evaluación: Presencial/ e-learning

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Código de Conducta

Carga Horaria: 2 horas.

Tipo de evaluación: E-Learning.

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.7 -Procesos de Seguridad Operacional en Plataforma (PSO) Categoría 1 (CTA 1)

Objetivo

Identificar las etapas que conforman el Proceso Operacional, las principales características y actividades que se desarrollan en cada una de ellas, con énfasis en las tareas que debe desempeñar el COT-DOT-EOP, líderes de rampa de proveedores de servicios, destacando las funciones asociadas a cada procedimiento.

Contenidos

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran basados en el capítulo 4 del Manual de Operaciones Terrestres (MOT).

Contenido

Contenidos Inicial y Periódico	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none">-Movimientos de vehículos-Movimientos peatonales-Movimientos de aeronaves-Zona de riesgos (Motores)-Riesgos con antenas de aeronaves-Equipo de apoyo (GSE)-Carguío de combustible y derrames-Condiciones meteorológicas adversas-Operaciones nocturnas-Trabajo en altura-Caídas-Ruidos-Trabajo en espacios confinados-Trabajo en dependencias operacionales-Equipos portátiles DSE (Display Screen Equipment)-Prevención (ataque físico y verbal)-Trabajo en solitario (interior compartimentos)-Señales utilizadas en plataforma-Prevención de FOD-Equipos de protección personal-Seguridad y seguridad laboral-Prevención de lesiones-Exposiciones Climáticas	24 Meses

Copia no controlada

Carga Horaria: 08 horas.

Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning

Nota de aprobación: 80 %

Recurrencia Procesos de Seguridad Operacional en Plataforma (PSO)
Categoría 1

Carga Horaria: 02 horas.

Tipo de evaluación: E-Learning.

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.8 -Procesos de Seguridad Operacional en Plataforma (PSO)
Categoría 2 (CTA 2)

Objetivo

Ser capaz de ejecutar las etapas que conforman los procesos seguros de operación en plataforma, para la atención de un avión en tierra realizados por personal de Rampa, destacando las funciones y tareas asociadas a cada proceso o procedimiento, basados en el Manual de Operaciones Terrestres. Realizando capacitaciones a fondo incluyendo políticas a los estándares y procedimientos.

Ref. IOSA 2.1.2 (ii)

Contenidos

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran basados en gran parte en el Capítulo 4 del Manual de Operaciones Terrestres (MOT).

Contenidos INICAL y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none"> -Reportes de irregularidades / incidentes / accidentes -Manejo manual de carga -Seguridad durante el abastecimiento de combustible -Principios de carga de aeronaves -Manejo de cargas que requieren atención especial -Incompatibilidad de carga -Manejo de ULD´s -Operación de sistemas y aseguramiento de carga (ULD´s) -Identificación del mal funcionamiento de los sistemas de carga -Consecuencias del daño de carga y derrame -Ubicación de GSE -Notificación al piloto al mando -Procedimiento de embarque / Desembarque de pasajeros -Estándar de limpieza de aeronaves -Movimientos de aeronaves -Señales utilizadas en plataforma 	24 Meses

Carga Horaria: 4 horas.

Tipo de evaluación: Presencial / E-learning

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Procesos de Seguridad Operacional en Plataforma (PSO)
Categoría 2

Carga Horaria: 2 horas.

Tipo de evaluación: E-Learning.

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.9 -Operación de carga

Objetivo

Conocer los procesos/políticas de aceptación, manipulación, paletizado y transporte de la carga a bordo de una aeronave. Identificar las características generales de la carga que se transporta, la manera en que se clasifica, embala y ubica al interior de una aeronave. Conocer la estructura y los contenidos temáticos del Manual de Operaciones de Carga.

Contenidos

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran basados en el Manual de Operaciones Terrestres (MOT) y Manual de Operaciones de Carga.

Contenido

Contenidos INICIAL y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none">-Sensibilización e importancia del transporte de carga-Consideración e importancia del transporte de carga "Stand by"-Transporte de cargas especiales-Mercancías peligrosas en cabina Transporte de animales-Transporte de hielo seco Transporte de féretros-Transporte de bultos HEA (carga pesada)-Normas de aceptación, etiquetado, embalaje-Documentación de carga-Armado de ULD-Estándar de aceptación de pallets en contorno-Estándar de aceptación de pallets fuera de contorno	24 Meses

Carga Horaria: 4 horas

Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Operación Carga

Carga Horaria: 2 horas

Tipo de evaluación: E-Learning

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.10 -Materiales de Vuelo - Categoría 1

Ref. IOSA 2.2.5 (V)

Objetivo

Conocer los diferentes tipos de aeronaves que operan en la empresa, sus principales características, limitaciones y procedimientos específicos asociados a ellas.

Contenidos

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran basados en los capítulos de cada tipo de aeronave, descrito en el Manual de Operaciones Terrestres (MOT).

Contenidos INICIAL y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none">-Generalidades-Componentes del avión-Características Generales Airbus - Boeing-Características Específicas A319-A320-A321-B767-B787.-Sensibilización de daños	24 Meses

Carga Horaria: 8 horas

Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Material de vuelo - Categoría 1

Carga Horaria: 2 horas.

Tipo de evaluación: E-Learning.

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.11 -Materiales de Vuelo - Categoría 2

Ref. IOSA 2.2.5 (V)

Objetivo

Conocer los diferentes tipos de aeronaves que operan en la empresa, sus principales características, limitaciones y procedimientos específicos asociados a ellas.

Contenidos

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran basados en los capítulos de cada tipo de aeronave, descrito en el Manual de Operaciones Terrestres (MOT).

Contenidos INICIAL y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none"> -Generalidades -Componentes del avión -Características Generales Airbus – Boeing -Características Específicas A319-A320-A321-B767-B787 -Sensibilización de daños 	24 Meses

Carga Horaria: 4 horas

Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Material de vuelo - Categoría 2 Carga

Horaria: 4 horas

Tipo de evaluación: E-Learning.

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.12 -Control e Identificación de Daños

Objetivo

Conocer las estructuras básicas de un avión, los daños y la forma de actuar ante un daño que se produzca a una aeronave. Así como conocer las estadísticas de daños del grupo LATAM.

Contenidos

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran basados en los estándares y procedimientos de la compañía descritos en el Manual de Operaciones Terrestres (MOT) y requerimientos IOSA.

Contenido

Contenidos INICIAL y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none"> -Lesiones Personales -Daño a la aeronave, equipos de apoyo en tierra, instalaciones -Reportes de incidentes -Investigación de Incidentes -Prevención de daños -Costo de accidentes e incidentes -Evaluación de riesgos 	24 Meses

Carga Horaria: 4 horas.

Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Control e Identificación de Daños

Carga Horaria: 4 horas.

Tipo de evaluación: E-Learning.

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.13 -Seguridad Laboral

Este curso puede ser reemplazado por una capacitación local sobre Seguridad Laboral que sea requerida por la legislación de cada país.

Objetivo

Reconocer los conceptos de seguridad laboral y demostrar cómo es posible aplicarlos en su rutina de trabajo.

Contenidos

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran basados en el Manual de Operaciones de la Empresa.

Contenidos INICIAL Y RECURRENTE	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none"> -Generalidades -Principales riesgos en el trabajo -Control de riesgos e incidentes -Reportes de accidentes de trabajo y asistencia medica -Programa de prevención del uso indebido de alcohol y otras sustancias psicoactivas 	24 meses

Carga Horaria: 2 horas

Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Seguridad Laboral

Carga Horaria: 1 hora

Tipo de Evaluación: Presencial / E-Learning

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.14 -Recepción y Despacho de aeronaves A320 FAM (Operación MAR)

Objetivo

Recepción y despacho de aeronaves del holding de acuerdo a reglamentos y normas establecidas en el Manual de Operaciones Terrestres.

Contenidos INICIAL Y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none"> - Acciones previas - Sistema de señales - Procedimientos de recepción - Fraseología - Condiciones de mantenimiento - Normas de equipos de apoyo - Operación tiempo severo - Condiciones de neumáticos - Despacho de un vuelo - Puesta en marcha de motores 	24 Meses

Carga Horaria: 16 horas.

Tipo de evaluación: Presencial.

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Recepción y Despacho de aeronaves A320 FAM (Operación MAR)

Carga Horaria: 2 horas.

Tipo de evaluación: E-Learning.

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.15 - Sistema Operativo - Amadeus Ramp Mobile

Objetivo

Capacitar al funcionario a utilizar el sistema Ramp Mobile para la emisión de la documentación de vuelo.

Contenidos INICIAL Y PERIÓDICO	Recurrencia
-LOGIN y LOGOFF -Solicitud de DLA (atraso) -Procedimientos para emisión de documentación de vuelo	24 Meses

Carga Horaria: 8 horas.
Tipo de evaluación: E-Learning/ Presencial.
Nota de aprobación: 80%
Recurrencia Amadeus Ramp Mobile
Carga Horaria: 2 Horas
Tipo de Evaluación: E-Learning
Nota de Aprobación: 80%

Práctica	Modalidad
Funcionarios LATAM: 5 vuelos (Acompañados por un tutor o instructor LATAM)	OJT
Funcionarios Externos: 5 vuelos (Acompañados por un Líder de Plataforma con 1 año de experiencia en su función como Líder o Instructor de la empresa externa)	OJT

D1.1.37.16 -Mercancía Peligrosa - Coordinador de Operaciones Terrestres

IOSA 2.2.1 (II)

Alcance

Personal que desempeña la función de Coordinador de Operaciones Terrestres.

Objetivo

Identificar las mercancías peligrosas declaradas y no declaradas, de acuerdo a normas internacionales que regulan las mercancías a transportar.

Contenidos

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran basados en el Manual de Mercancías Peligrosas (DGR), edición vigente de la IATA y RAC 175.

Contenidos INICIAL Y PERIÓDICO	Recurrencia
--------------------------------	-------------

<ul style="list-style-type: none"> -Entender los principios básicos de mercancías peligrosas -Gestionar la carga con anticipación -Transportar carga / equipaje -Recopilar los datos de seguridad 	24 Meses
---	-----------------

Carga Horaria: 8 horas.

Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Mercancía Peligrosa - Categoría 8

Carga Horaria: 4 horas.

Tipo de evaluación: Presencial/ E-Learning.

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.17 -Mercancía Peligrosa - Rampa

IOSA 2.2.1 (i)

Alcance

Personal que desempeña la función de Operario de Rampa y sea responsable de manipular carga en rampa.

Objetivo

Copia_no_controlada

Identificar las mercancías peligrosas declaradas y no declaradas, de acuerdo a normas internacionales que regulan las mercancías a transportar.

Contenidos

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran basados en el Manual de Mercancías Peligrosas (DGR), edición vigente de la IATA y RAC 175.

Contenidos INICIAL Y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none"> - Entender los principios básicos de las Mercancías Peligrosas - Tramitar / aceptar la carga - Gestionar la carga con anticipación - Transportar carga / equipaje - Recopilar los datos de seguridad 	24 Meses

Carga Horaria: 08 horas.

Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Mercancía Peligrosa - Rampa

Carga Horaria: 04 horas.

Tipo de evaluación: Presencial/ E-Learning.

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.18 -Mercancías Peligrosas - Servicio al Pasajero

Ref. IOSA 2.2.1 (i)

Alcance:

Personal que desempeña la función de Servicio al Pasajero

Objetivo:

Identificar las mercancías peligrosas declaradas y no declaradas, de acuerdo a normas internacionales que regulan las mercancías a transportar.

Contenidos:

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran basados en el Manual de Mercancías Peligrosas (DGR), edición vigente de la IATA y RAC175.

Contenidos INICIAL Y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none">- Entender los principios básicos de las Mercancías Peligrosas- Aceptar el equipaje de pasajeros y tripulación- Recopilar los datos de seguridad	24 Meses

Carga Horaria: 8 horas

Tipo de Evaluación: Presencial / E-Learning

Nota de Aprobación: 80%

Recurrencia Mercancías Peligrosas Servicio al Pasajero

Carga Horaria: 8 horas

Tipo de evaluación: Presencial / E-learning

Nota de Aprobación: 80%

D1.1.37.19 -Seguridad Aeroportuaria AVSEC

Ref. IOSA SEC 2.1.1

Objetivo

Adquirir herramientas y técnicas que permitan prevenir y responder ante posibles amenazas a la seguridad de pasajeros, tripulantes y aeronaves.

Conocer las Organizaciones Internacionales relacionadas con las actividades de la aviación civil.

Conocer Aspectos de Regulación Nacional.

Aplicar correctamente los procedimientos contenidos en el Plan de Seguridad Aeroportuaria.

Determinación de la seriedad o gravedad de alguna situación de amenaza.

Contenidos

Los contenidos a tratar en este curso están basados en el programa de capacitación de LATAM Airlines.

Contenido

Contenidos Inicial y Periódico	Recurrencia
<p>Conceptos Generales (Autoridades de la aviación civil, definición de aeropuerto, personal presente en aeropuerto, definición de seguridad de la aviación civil, entidades que conforman la seguridad del aeropuerto)</p> <p>Amenazas a la aviación civil (amenazas de la aviación civil, actos de interferencia ilícita ocurridos en Colombia, acciones contra las amenazas en pasajeros, equipaje, carga, correo, equipos y aprovisionamiento)</p> <p>Medidas de Protección (sistema de identificación aeroportuario, acciones para salvar su vida, actos para minimizar las consecuencias de un acto de interferencia ilícita, actos para minimizar las consecuencias de las acciones de pasajeros disruptivos). Identificación de actitudes sospechosas que pueden generar una amenaza y requieran medidas adicionales, área restringida privada, condiciones de tránsito y programa de seguridad de predio colindante (OEA).</p>	24 Meses

Carga Horaria: 2 horas.

Tipo de evaluación: E-learning

Nota de aprobación: 80%

Carga Horaria: 03 horas.

Tipo de evaluación: E-Learning.

Recurrencia Seguridad Aeroportuaria - AVSEC

Carga Horaria: 2 horas.

Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.20 -Factores Humanos (CRM - Corporate Resource Management)

Ref. IOSA 2.1.2 (iii)

Objetivos

Identificar los distintos factores humanos que conforman el modelo de CRM (Corporate Resource Management) y queden en condiciones de aplicar técnicas o prácticas que les permitan minimizar el error asociados a éstas causas humanas. Identificar las principales variables que participan en el trabajo de equipo y aplicar prácticas que le faciliten la optimización y eficiencia de éste.

Contenido

Contenidos INICIAL	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none">-Evolución histórica del CRM-Motivación y actitud-Comportamiento humano (Shell, Reason, tem)-Habilidades de comunicación-Stress-Ergonomía-Efectos de sustancias psicoactivas-Fatiga-Presión en la Gestión-Conciencia situacional-Trabajo en equipo y liderazgo	24 Meses

Carga Horaria: 08 horas.

Tipo de evaluación: N/A

Nota de aprobación: N/A

Contenidos PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none">-CRM y Método TEM-Comunicación-Relacionamiento interpersonal y manejo de conflictos-Trabajo en equipo y liderazgo-Carga de trabajo-Conciencia situacional-Toma de decisiones-Automatización y tecnología-Efectos del estado personal en el desempeño-Resiliencia	24 Meses

Recurrencia Factores Humanos (CRM - Corporate Resource Management)

Carga Horaria: 04 horas.

Tipo de evaluación: N/A.

Nota de aprobación: N/A

D1.1.37.21 -Conducción Segura en Plataforma

Objetivo

Instruir al personal de la Compañía en los procedimientos correctos de conducción en plataforma. Este curso tiene como pre-requisito el poseer licencia de conducción del país/ciudad y en algunos casos una habilitación especial por parte de la autoridad aeronáutica local (UAEAC o la que corresponda).

Contenidos	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none"> -General -Responsabilidades de los operadores de vehículos -Estándar del equipamiento de los vehículos -Peligros de la conducción en la zona de operaciones -Procedimientos con visibilidad reducida -Procedimientos de reportes de accidentes e incidentes -Rampas y vías de circulación -Familiarización con la rampa -Reglas, Reglamentación y procedimientos aeropuertos -Procedimientos para el tránsito de vehículos en área de maniobras -Reglas para el tránsito de peatones -Áreas de maniobras -Identificación de área libres de obstáculos -Regulación y requisito de aeropuertos -Control de tráfico Aéreo -Layout aeropuerto -Conducción en área de maniobras -Radio Comunicación (Requerimiento y procedimientos) -Familiarización con las aeronaves 	No aplica

Carga Horaria: 02 horas.

Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning

Nota de aprobación: N/A

D1.1.37.22 -Sabre Interact (Agente de Aeropuerto Nivel 2)

Objetivo

El objetivo de este curso es capacitar a los Agentes de servicio al Pasajero en las aplicaciones de Check-in a través del sistema SABRE.

Contenido

Contenidos	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none">- Presentación y navegación general- Modelos de operación, Branded Fares, Modelos de atención y auto-atención- Ingreso y asociación de impresoras- Check-in de pasajeros sin equipaje (ADT, CHD, INF, Grupo)- Documentación, Timatic, Ingreso API corto/largo/USA y Requerimientos de Seguridad- Check-in de pasajeros con equipaje- OFL e Ingreso de EDIT´S, Manejo de armas- Mapa y cambio de asiento (STCH, NST)- Ingreso, eliminación de Equipaje, exceso de equipaje, materiales, Equipaje Especial y Sobredimensionado- Despliegues, búsqueda y lectura de reserva y tiquete y asociación de VCR- Manejo de Impuestos- Check-in AVIH- Pasajeros Non Revenue- Cambios de Vuelo (Alt space, Revenue Rebook Go-Show/No Rec)- Ingreso INF- Conexiones y Edifact- Sobre-reserva, Downgrade y Upgrade- Vuelo Manual- Embarque y desembarque de pasajeros	No aplica

Carga Horaria: 42 horas.
Tipo de evaluación: Presencial.
Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.23 -Documentación

Objetivo

Capacitar a los Agentes de Servicio al Pasajero en reconocer todos los tipos de documentos de viaje, así como también la forma de revisar la documentación a través del TIMATIC.

Contenidos	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none">-Conceptos Fundamentales-Documentación-Pasaporte-Tipos de Pasaportes-Otros Documentos de viaje Ciudadanía y Residencia-Visa-Tipos de Visa-Consecuencias y responsabilidades de la correcta revisión-Timatic (visado, Sanidad)	No aplica

Carga Horaria: 04 horas.
Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning
Nota de aprobación: 80%

Carga Horaria: 02 horas.

Tipo de evaluación: E-Learning.

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.24 -Función del Control

Objetivo:

Al finalizar este curso, serás capaz de realizar las distintas tareas asignadas a la función de control vuelo.

Contenidos	Recur-rencia
<ul style="list-style-type: none"> -Generalidades -Preparación de vuelos -Preparación de embarque -Manejo PALL -Embarque -Despacho -Post Vuelo -Arribos/desembarque -Contingencia 	No aplica

Carga Horaria: 8 horas.

Tipo de evaluación: Presencial/ On-line

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.25 -Operación Puertas de aeronaves desde el exterior

Objetivo

Instruir al personal que realiza el procedimiento de apertura y cierre de puertas de cabina definidas en el Manual de Operaciones Terrestres y Orden de Trabajo – Operación de Puertas.

Contenidos	Recur-rencia
<ul style="list-style-type: none"> -Generalidades -Procesos de seguridad en la aeronave -Proceso de reapertura de la puerta -Procedimiento de apertura y cierre desde el exterior de la aeronave según el modelo: B787 FAM – A320 FAM – B767. 	No aplica

Carga Horaria: 02 horas.

Tipo de evaluación: E-Learning.

Nota de aprobación: 80%

Contenido

Capacitación práctica mediante instructor asistida (OJT)

Posterior a la capacitación teórica, se efectuará un On Job Training (OJT), que consiste en la realización de dos aperturas de puertas, conducido y evaluado por un Instructor, Multiplicador y/o quien sea asignado siempre y cuando se encuentre habilitado en la operación de puertas de aeronaves. Aplica solo para el personal que realice la función.

D1.1.37.26 -Plan de Respuesta a la Emergencia Local (PREL)

Objetivo

Conocer el plan de respuesta a la emergencia de la Compañía frente a un accidente y los roles de las diferentes áreas.

Contenidos

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran basados en las políticas del programa de la Compañía.

Copia no controlada

Contenidos INICIAL Y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none">-Recomendaciones generales para los Monitores PREL-Coordinaciones Locales-Plan de activación local-Atención a pasajeros, Tripulantes y Familiares-Kit de Emergencia-Tareas y buenas prácticas para la implementación del PREL por parte del Monitor-Ejercitación del PREL por parte del Monitor-Registros Estandarizados-PREL Activado	12 Meses

Carga Horaria: 1 hora

Tipo de evaluación: E-Learning.

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Plan de Respuesta a la Emergencia Local (PREL)

Carga Horaria: 1 hora

Tipo de Evaluación: E-learning

Nota de Aprobación: 80%

D1.1.37.27 -Operación Puentes de Embarque y Desembarque de Pasajeros

Objetivo

Operar el puente de embarque de pasajeros de acuerdo a los procesos de seguridad establecidos en los manuales operacionales de la compañía y el fabricante.

Contenidos

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran basados en las políticas del programa de la compañía, dicha capacitación podrá ser dictada por el administrador de aeropuerto o concesionario o por la misma empresa.

Contenidos INICIAL Y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none"> -Introducción -Procedimientos estándares de operación -Procedimientos de operación del puente (switches de emergencia, corte y botones) -Procedimientos de operación fuera de límites (retorno del puente a los límites normales) -Procedimiento de retiro -Procedimiento de operación con viento -Procedimiento de respuesta de emergencia -Reporte de incidentes y accidentes -Procedimiento de combate de fuego 	Aplica solo si el concesionario lo establece

Carga Horaria: 04 horas.

Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning.

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Operación Puentes de Embarque y Desembarque de

Pasajeros:

Aplica solo si el concesionario lo establece

Contenido

Capacitación práctica mediante instructor asistida (OJT)
<p>FASE 1 El alumno en calidad de observador deberá acompañar al instructor, multiplicador, tutor o quien sea asignado (Personal calificado) en la función que está siendo transferida. Mientras se realice este seguimiento, el alumno jugará un rol únicamente de observador y el Multiplicador, Tutor o quien sea asignado aclarará las dudas que puedan surgir. Aplica solo para el personal que realice la función.</p> <p>FASE 2 Se efectuará un On Job Training (OJT), que consiste en la realización de la postura y retiro del puente en embarque/desembarque, conducido y evaluado por un Instructor, Multiplicador, Tutor o quien sea asignado siempre y cuando se encuentre habilitado en la operación de puentes de embarque/desembarque. Aplica solo para el personal que realice la función.</p>

D1.1.37.28 -Embarque

Objetivo

En su puesto de trabajo, los agentes serán capaces de ejecutar el proceso de embarque según la carta Gantt definida por su aeropuerto, siguiendo las guías y procedimientos LATAM.

Contenido

Contenidos	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none">-Conceptos básicos y esquema general-Pre-embarque-Embarque Despacho y cierre-Consecuencias de errores en la estiba-Carta Gantt del Aeropuerto-Generalidades de Contingencia-Desplazamiento en Plataforma	No aplica

Carga Horaria: 8 horas.

Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.29 -Atención de Pasajeros con Necesidades Especiales (PNAE)

Objetivo

Al finalizar este curso el alumno será capaz de identificar las condiciones de aceptación y protocolos de atención de pasajeros con necesidades especiales durante el check-in y embarque en base a los criterios del Manual de Servicio al Pasajero.

Contenidos	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none">- Generalidades- Pasajeros con necesidades especiales (MAAS, Mayores 60 años, embarazadas, infantes)- Certificaciones médicas- Pasajeros discapacitados- Dispositivos médicos (PPOC, dispositivos respiratorios)- Servicios Especiales (UMNR, Child tracker, BSCT, EXST)	No Aplica

Carga Horaria: 08 horas

Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning (4 horas)

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.30 -Agente de Aeropuerto Nivel 1 - (Norma y Procedimientos de Aeropuerto)

Objetivo

Habilitar al funcionario a aplicar las normas y procedimientos exigidos por los órganos competentes y por la empresa cuando se atiende pasajeros.

Contenidos	Recurrencia
------------	-------------

<ul style="list-style-type: none"> -Políticas y procedimientos de Check-in y equipaje para vuelos. -Franquicia de equipajes -Programa de viajero frecuente -Transporte de armas de fuego -Órganos para trasplante -Flujos de atención en el aeropuerto -Regulaciones de Seguridad Operacional en Plataforma -Amenazas y riesgos de la Operación en Plataforma -Reportes de incidentes y accidentes 	No aplica
---	-----------

Carga Horaria: 24 horas.

Tipo de evaluación: Presencial / E-Learning (4 horas)

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.31 -Extintores

Objetivo

Reconocer las clases de fuego y tipos de extintores dada una emergencia con fuego.

Copia_no_controlada

Contenidos	Referencia
<ul style="list-style-type: none"> -Conato o fase inicial de incendio -Clasificación de fuegos -Extintor ¿Qué es y para que sirve? 	No aplica

Carga Horaria: 01 hora.

Tipo de evaluación: E-learning

Nota de aprobación: 80

D1.1.37.32 -Rayos UV

Objetivo

Conocer antecedentes sobre la radiación ultravioleta, efectos dañinos que producen en las personas y las medidas preventivas.

Contenidos	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none"> -Introducción -Exposición y actividades de riesgo -Características clínicas -Factores individuales 	No aplica

Carga Horaria: 01 hora.

Tipo de evaluación: E-learning.

Nota de aprobación: 80

D1.1.37.33 -Operador de tractor de Avión

Objetivo

Toda persona que desempeñe funciones de Operador de tractor de avión, deberá haber cumplido con los cursos detallados en el párrafo D1.1.36.3 y adicionalmente con los siguientes módulos:

Refiérase a D1.1.36.3 - - "Malla Curricular Operarios de Rampa"

Contenidos INICIAL Y PERIÓDICO	Recurrencia
Procedimiento de Push back & Towing	24 Meses

Carga Horaria: 04 horas (*)

Tipo de evaluación: Escrito / Práctico.

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Operador de tractor de Avión

Carga Horaria: 04 horas (*)

Tipo de evaluación: Escrito/ Práctico.

Nota de aprobación: 80%

Observación:

(*) 4 horas corresponde a 2 horas Prácticos y 2 horas Teórico.

D1.1.37.34 -Operador de Equipo de Agua y Baño

Objetivo

Toda persona que desempeñe funciones de Operador de tractor de avión, deberá haber cumplido con los cursos detallados en el párrafo D1.1.36.3 y adicionalmente con los siguientes módulos:

Refiérase a D1.1.36.3 - - "Malla Curricular Operarios de Rampa"

Contenidos INICIAL Y PERIÓDICO	Recurrencia
Procedimiento de carguío de agua potable Procedimiento de servicio de baño	24 Meses

Carga Horaria Procedimiento de carguío de agua potable: 02 horas.

Tipo de evaluación: Escrito / Práctico.

Nota de aprobación: 80%

Carga Horaria Procedimiento de servicio de baño: 01 hora.

Tipo de evaluación: Escrito /Práctico.

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Operador de Equipo de Agua y Baño

Carga Horaria Procedimiento de carguío de agua potable: 01 hora.

Tipo de evaluación: Escrito / Práctico.

Nota de aprobación: 80%

Carga Horaria Procedimiento de servicio de baño: 01 hora.

Tipo de evaluación: Escrito / Práctico.

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.35 -Conductor de Equipos de Apoyo y Terrestre

Ref. IOSA 2.2.5 (i)

Objetivo

Todo funcionario que deba conducir u operar un equipo de apoyo (*1) de prioridad de la compañía, deberá realizar el curso de conducción segura de plataforma.

Contenido

Contenidos INICIAL Y PERIÓDICO	Recurrencia
-Conducción Segura En Plataforma -Ground Power Unit -Tractor Avión -Tractor Equipaje -Montacarga -Air Start Unit -Barra Traccion -Cargo Loader	24 Meses

Carga Horaria: 04 horas (*2)

Tipo de evaluación: Escrito /Práctico

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Conductor de equipos de apoyo y Terrestre

Carga Horaria: 04 horas (*2)

Tipo de evaluación: Escrito / Práctico.

Nota de aprobación: 80%

Observaciones:

(*1) La capacitación aplica para cada tipo de GSE de forma independiente.

(*2) 4hrs corresponde a 2Hrs práctico y 2Hrs Teórico.

D1.1.37.36 -Push Back & Towing

Objetivo

Estandarizar el tractado de aeronaves en sus movimientos de Push Back & Towing, estableciendo responsabilidades particulares, requisitos para el personal y equipos y además los riesgos asociados a la operación.

Contenidos

Los contenidos a tratar en este curso se encuentran basados en el Manual de Operaciones Terrestres (MOT), capítulo 7, Procedimiento de Push Back & Towing.

Contenido

Contenidos INICIAL Y PERIÓDICO	Recurrencia
Movimientos operacionales del avión en tierra -Alcance de las operaciones -Responsabilidades -Procedimientos -Peligros, evaluación de riesgos -Precauciones de seguridad Operación de equipos -Tractor con barra de remolque -Tractor sin barra de remolque (towbar less) -Tractor con engranaje principal -Barras de remolque Procedimiento de conexión y desconexión del equipo -Comunicaciones verbales -Operación Towing -Operación Push Back -Operación de Retorno Señales manuales -Operación de retroceso y remolque -Operación de retroceso controlado -Operación de reinicio de operación -Operación de encendido y apagado según corresponda Procedimiento Marshalling -Alcance, responsabilidades -Procedimientos -Señales manuales estándar -Uso del sistema de guía de estacionamiento Asistencia en tierra (movimiento) -Alcance, responsabilidades -Procedimientos -Señales	24 Meses

Carga Horaria: 04 horas.

Tipo de evaluación: Escrito.

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Push Back & Towing

Carga Horaria: 02 horas

Tipo de evaluación: E-Learning

Nota de aprobación: 80%

D1.1.37.37 -Operador de Combustible

Ref. IOSA 2.2.5 (v)

Objetivo

Abastecer la aeronave de combustible de acuerdo a reglamentos y procedimientos establecidos.

Contenidos INICIAL Y PERIÓDICO	Recurrencia
<ul style="list-style-type: none"> -Conceptos básicos de la operación de carguío de combustible -Personal cualificado -Pruebas de combustible -Obligaciones del operador de combustible y fraseología estándar -Normas de operación e instalación de GSE -Condiciones meteorológicas adversas que afectan la operación -Panel de combustible -Recarga de combustible -Significado de conceptos Warning y Caution -Diccionario técnico 	24 Meses

Carga Horaria: 04 horas

Tipo de evaluación: Escrito / E learning

Nota de aprobación: 80%

Recurrencia Operador de combustible

Carga Horaria: 02 horas.

Tipo de evaluación: E-Learning.

Nota de aprobación: 80%

Observaciones:

Etapas de Capacitación

Esta Capacitación se divide en dos etapas y una evaluación final:

Módulo 1: Capacitación teórica.

Módulo 2: Capacitación práctica mediante instrucción asistida.

Módulo 1

MODULO 1: Capacitación Teórica

Este módulo consiste en la instrucción en aula respecto a los contenidos a transferir, dictada por un instructor de Mantenimiento.

Evaluación práctica

Al finalizar la instrucción asistida se procederá a evaluar al operador de combustible durante un Turn Around, sin asesoría del técnico.

Esta evaluación la efectúa un Instructor de Mantenimiento o Instructor EOP.

Módulo 2

MODULO 2: Capacitación Práctica mediante Instrucción Asistida (OJT)

Previo a iniciar esta etapa y basado en la capacitación técnica, se efectuará un On Job Training (OJT), que consiste en la realización de 2 Turn Around, conducido y evaluado por un Instructor/Supervisor Técnico de Mantenimiento o Instructor EOP.

Posterior al OJT se inicia la Instrucción práctica, tiene una duración de 10 Turn Around, en los cuales el operador de combustible alumno realizará las tareas transferidas, acompañado por un técnico de mantenimiento u operador de combustible calificado.

Evaluación Práctica

Al finalizar la instrucción asistida se procederá a evaluar al operador de combustible durante un Turn Around sin asesoría del Técnico. La evaluación la efectúa un Instructor Técnico de Mantenimiento o Instructor EOP.

Copia_no_controlada

D1.1.38 -Recalificación por cargo

D1.1.38.1 -COT/DOT/EOP Nivel 1

Requisitos

Habilitación (es) de Tipo vigente (es).

Cese de funciones como COT-DOT-EOP, por un lapso de tiempo superior a 30 días, y como máximo a seis (6) meses.

Objetivo General

Adquirir la familiaridad necesaria, para efectuar el control y supervisión de la aeronave en plataforma, con un nivel de conocimiento apropiado, por medio de re instrucción práctica.

Duración

Supervisión de procesos terrestres de al menos 10 vuelos, durante la primera semana de integración a la función COT-DOT-EOP, supervisada por un Tutor, en forma directa.

Contenidos

- Repaso general del Manual de Operaciones Terrestres
- Repaso
- de Circulares Informativas

- Repaso
- de Circulares Operacionales

Evaluación

Evaluación del Desempeño en la función COT-DOT-EOP práctica supervisada en plata-forma.

Técnica metodológica

Entrenamiento en el puesto de Trabajo.

Registros

Reporte del control de práctica emitido por Supervisor de Plataforma o por quien sea asignado en la estación correspondiente con copia al área de Shared Services de la Academia Corporativa.

D1.1.38.2 -COT/DOT/EOP Nivel 2

Requisitos

Habilitación (es) de Tipo vigente (es).

Cese de funciones como COT-DOT-EOP, por un lapso de tiempo superior a seis (6) meses

Copia_no_controlada

Objetivo General

Recordar y adquirir la familiaridad necesaria, para efectuar el control y supervisión de una aeronave en plataforma, con un nivel de conocimiento apropiado, por medio de re-instrucción práctica.

Duración

El COT-DOT-EOP en calificación Nivel 2, efectuara una revisión teórica de las materias que requieren repaso anual según lo reglamentario (Periódico), debiendo realizar una evaluación de contenidos al final de esta etapa, (80% de aprobación).

Aprobado lo teórico, supervisar los procesos terrestres de al menos 10 vuelos, durante la primera semana de integración a la función de COT-DOT-EOP, SUPERVISADA POR UN Tutor, en forma directa.

Contenidos

- Repaso general del Manual de Operaciones Terrestres.
- Repaso
- de Circulares Informativas.
- Repaso
- de Circulares Operacionales.

Evaluación

Evaluación del Desempeño en la función COT-DOT-EOP práctica supervisada en plata-forma.

El Tutor, al término de esta práctica guiada, emite un informe, indicando si el COT-DOT-EOP se encuentra APTO para cumplir sus funciones. Si el COT-DOT-EOP

resulta NO APTO, su jefatura evaluará una re-instrucción del curso inicial COT-DOT-EOP

Técnica metodológica

Entrenamiento en el puesto de Trabajo.

Registros

Reporte del control de práctica emitido por Supervisor de Plataforma o por quien sea asignado en la estación correspondiente con copia al área de Shared Services de la Academia Corporativa.

D1.1.38.3 -COT-DOT-EOP Nivel 3 (Fuera De Estándar)

Fundamentación

Procedimiento a desarrollar, cuando el COT-DOT-EOP, se encuentre limitado para realizar algunas de sus actividades operativas, y quede en una condición de COT-DOT-EOP bajo estándar.

Requisito

Habilitación (es) de Tipo vigente (es). Cese de funciones como COT-DOT-EOP, debido a resultar en una condición fuera de estándar.

Condiciones de COT-DOT-EOP Fuera de Estándar

- Resultar bajo lo esperado en un proceso de auditoría de sus funciones.
- Falla en la aplicación de los procesos específicos de su función.
- No haber asistido, o efectuado el periódico bianual. (Presencial o e-Learning).
- Reprobar periódico e-Learning.

Objetivo General

Al Término del Plan de Tutoría, el COT-DOT-EOP que se encuentre en una condición defuera de estándar, podrán reconocer, analizar y diferenciar toda la información disponible, para el correcto control y supervisión de los procesos terrestres durante la atención de una aeronave en plataforma.

Duración

10 días, en trabajo directo con un Supervisor, Tutor o por quien sea asignado.

Contenidos

- Proceso de Instrucción.
- Conocer los estándares y procedimientos aplicados en plataforma.
- Repaso del Manual de Operaciones Terrestres.
- Repaso Circulares Informativas.
- Repaso Circulares Operacionales.
- Conocer y segregar diferentes tipos de carga en el avión (MMPP).

Evaluación y Reportes

Evaluación del Desempeño en la función COT-DOT-EOP práctica supervisada en plataforma.

El Supervisor y/o Tutor o quien sea designado para cumplir esta función, debe realizar un reporte formal de la tutoría efectuada, indicando aquellos temas, en que el COT-DOT- EOP fuera de Estándar, requiere mejorar y/o reforzar, dejándolo Apto para cumplir su función, o en su defecto, No Apto, indicando las recomendaciones necesarias.

Ayuda a la Instrucción

Turnos dedicados exclusivamente a la re-instrucción.

Técnica Metodológica

Entrenamiento en el puesto de trabajo.

Registros

Reporte del control de práctica emitido por Supervisor de Plataforma o por quien sea asignado en la estación correspondiente con copia al área de Shared Services de la Academia Corporativa.

D1.1.38.4 -Personal de Plataforma Nivel 1

Requisito

Habilitación (es) de Tipo vigente (es). Cese de funciones como Personal de Plataforma (Incluye Líder de Rampa), por un lapso de tiempo superior a 30 días, y como máximo aseis (6) meses.

Objetivo General

Adquirir la familiaridad necesaria, para efectuar sus funciones durante la atención de una aeronave en plataforma, por medio de re instrucción práctica.

Duración

10 días, en trabajo directo con un Supervisor, Tutor o por quien sea asignado.

Contenidos

- Repaso del Manual de Operaciones Terrestres (Cap. 4)
- Repaso de Circulares Informativas.
- Repaso de Circulares Operacionales
- Evaluación y Reportes
- Evaluación del Desempeño en la función de Operario de Rampa práctica supervisada en plataforma.

Técnica Metodológica

Entrenamiento en el puesto de Trabajo.

Registros

Reporte del control de práctica emitido por Supervisor de Plataforma o por quien sea asignado en la estación correspondiente con copia al área de Shared Services de la Academia Corporativa.

D1.1.38.5 -Personal de Plataforma Nivel 2

Requisito

Habilitación (es) de Tipo vigente (es). Cese de funciones como Personal de Plataforma(Incluye Líder de Rampa), por un lapso de tiempo superior a seis (6) meses.

Objetivo General

Recordar el conocimiento, y adquirir la familiaridad necesaria, para cumplir sus funciones como funcionario de Plataforma, por medio de re instrucción práctica.

Duración

El Operario de Plataforma en calificación Nivel 2, efectuara una revisión teórica de las materias que requieren repaso anual según lo reglamentario (Periódico), debiendo realizar una evaluación de contenidos al final de esta etapa, (80% de aprobación).

Aprobado lo teórico, efectuar labores en los procesos terrestres de al menos 06 vuelos, durante la primera semana de integración a la función de Operario de Plataforma, supervisada por un Líder de Rampa o quien sea asignado.

Evaluación *Copia_no_controlada*

Evaluación del Desempeño en la función práctica de Operario de Plataforma supervisada en plataforma.

El Tutor, al término de esta práctica guiada, emite un informe, indicando si el Operario de Plataforma se encuentra Apto para cumplir sus funciones. Si el Operario de Plataforma resulta NO apto, su Jefatura evaluará una re-instrucción de curso Inicial de Operario de Plataforma.

Técnica Metodológica

Entrenamiento en el puesto de Trabajo.

Registros

Reporte del control de práctica emitido por Líder de Rampa o por quien sea asignado en la estación correspondiente con copia al área de Shared Services de la Academia Corporativa.

D1.1.38.6 -Personal de Plataforma Nivel 3 (Fuera De Estándar)

Fundamentación

Procedimiento a desarrollar, cuando el Funcionario de Plataforma (Incluye Líder de Rampa), se encuentre limitado para realizar algunas de sus actividades operativas, y quede en una condición de Operario de Plataforma bajo estándar.

Requisito

Habilitación (es) de Tipo vigente (es). Cese de funciones como líder de rampa, debido a resultar en una condición fuera de estándar.

Condiciones de Líder de Rampa Fuera de Estándar

- Resultar bajo lo esperado en un proceso de auditoría de sus funciones.
- Falla en la aplicación de los procesos específicos de su función.
- No haber asistido, o efectuado el periódico bianual. (Presencial o e-Learning).

Objetivo General

Al Término del Plan de Tutoría, el Operario de Plataforma que se encuentre en una condición de fuera de estándar, podrán reconocer cuáles son sus responsabilidades y funciones específicas durante la atención de una aeronave en plataforma.

Duración

10 días, en trabajo directo con un Supervisor, Tutor o por quien sea asignado.

Contenidos

- Proceso de Instrucción.
- Conocer los estándares y procedimientos aplicados en plataforma.
- Repaso del Manual de Operaciones Terrestres.
- Repaso Circulares Informativas.
- Repaso Circulares Operacionales.

Evaluación y Reportes

- Evaluación del Desempeño en la función de Operario de Plataforma.
- El Tutor, Líder de Rampa o quien sea designado para cumplir esta función, debe efectuar un reporte formal de la tutoría efectuada, indicando aquellos temas, en que el Operario de Plataforma fuera de Estándar, requiere mejorar y/o reforzar, dejándolo Apto para cumplir su función, o en su defecto, No Apto, indicando las recomendaciones necesarias.

Ayuda a la Instrucción

Turnos dedicados exclusivamente a la re-instrucción

Técnica Metodológica

Entrenamiento en el puesto de trabajo

Registros

Reporte del control de práctica emitido por Supervisor de Plataforma o por quien sea asignado en la estación correspondiente con copia al área de Shared Services de la Academia Corporativa.

D1.1.38.7 -Servicio al pasajero - Nivel 1

Referencia

Cese de funciones de un Agente de Servicio al Pasajero por un periodo superior a 06 meses

Objetivo General

Recordar el conocimiento, y adquirir los nuevos procesos, para cumplir con sus funciones de Agente Servicio al pasajero

Duración

03 días, siempre que los cursos regulatorios estén vigentes, en caso de no estar vigente, se debe incluir su recurrencia y aumentar los días de capacitación.

Contenidos

Refresh de curso de procedimientos y sistema

Refresh de curso Embarque

Refresh de curso de Atenciones Especiales (PNAE)

Metodología

On-line / Presencial

Registro

Emisión de certificado al término del o los cursos

D1.1.38.8 -Servicio al pasajero - Nivel 2**Referencia**

Cese de funciones de un Agente de Servicio al Pasajero por un periodo superior a 12 meses

Objetivo General

Recordar el conocimiento y adquirir los nuevos procesos, para cumplir con sus funciones de Agente Servicio al pasajero, a través de un curso inicial, el cual debe incluir los cursos regulatorios.

Duración

La duración que el país tenga definida para cumplir con la Malla Curricular Personal Servicio al Pasajero

Refiérase a D1.1.36.5 - - "Malla Curricular Personal Servicio al Pasajero"

Contenidos

Todo lo estipulado en el D1.1.36.5 -Malla Curricular Personal Servicio al Pasajero

Metodología

On-line / Presencial

Registro

Emisión de certificado al término del o los cursos

D1.1.38.9 -Operario de Rampa - Nivel 1**Referencia**

Cese de funciones de un Operario de Rampa por un periodo superior a 06 meses

Objetivo General

Recordar el conocimiento, y adquirir los nuevos procesos, para cumplir con sus funciones de Operario de Rampa.

Duración

01 día, siempre que los cursos regulatorios estén vigentes, en caso de no estar vigente, se debe incluir sus recurrencias y aumentar los días de capacitación

Contenidos

- Periódico Proceso Seguro de Operaciones CAT2
- Periódico de Materiales de vuelos CAT2

Metodología

On-line / Presencial

Registro

Emisión de certificado al término del o los cursos

D1.1.38.10 -Operario de Rampa - Nivel 2

Referencia

Cese de funciones de un Operario de Rampa por un periodo superior a 12 meses

Objetivo General

Recordar el conocimiento y adquirir los nuevos procesos, para cumplir con sus funciones de Operario de Rampa, a través de un curso inicial, el cual debe incluir los cursos regulatorios.

Duración

La duración que el país tenga definida para cumplir con la Malla Curricular Operarios de Rampa

Refiérase a D1.1.36.3 - - "Malla Curricular Operarios de Rampa"

Contenidos

Todo lo estipulado en el D1.1.36.3 - Malla Curricular Operarios de Rampa

Metodología

On-line / Presencial

Registro

Emisión de certificado al término del o los cursos

D1.1.39 -IOSA Tabla 6.1 - Personal de Aeropuertos

D1.1.39.1 -(i) Passenger Services

Contenido	Referencia
(a) Aviation Basic	D1.1.36.5
(b) Arrivals / Departures	D1.1.37.27
(c) Baggage Services	D1.1.37.29

(d) Check-in	D1.1.37.29
(e) Passenger Assistance and PRM	D1.1.37.28
(f) Post- Flight Requirements	D1.1.37.29
(g) Special Category Passenger	D1.1.37.29
(h) Transfer of Load Information	D1.1.37.27
(i) Transfer, Transit and Connection	D1.1.37.29
(j) Boarding Bridge Operations	D1.1.37.26
(k) Aircraft Access Doors	D1.1.37.24

D1.1.39.2 -(ii) Ramp Services

Copia_no_controlada	
Contenido	Referencia
(a) Basic Ramp	D1.1.37.3
(b) Airside Driving	D1.1.37.20
(c) Basic Hand Signals	D1.1.37.7
(d) Aircraft Marshalling	D1.1.37.14
(e) Boarding Bridge Operations	D1.1.37.26
(f) Aircraft Cargo Access Doors	D1.1.37.24
(g) Aircraft Cabin Access Doors	D1.1.37.24
(h) Aircraft Loading	D1.1.37.10
(i) Aircraft Arrival	D1.1.37.7
(j) Aircraft Departure	D1.1.37.36
(k) Aircraft Pushback	D1.1.37.36
(j) Aircraft Towing	D1.1.37.36
(m) GSE Operations	D1.1.37.35 – D1.1.37.7
(n) Ground-to-Flight Deck Headset Communication and Engine Start	D1.1.37.14
(o) Ramp Baggage Handling	D1.1.37.16 – D1.1.37.17

(p) Aircraft Loading Supervision	D1.1.37.9
(q) Airside Safety Supervision	D1.1.37.7 y D12.27

D1.1.39.3 - (iii) Load Control

Contenido	Referencia
(a) Aviation Basics	12.2.1
(b) Aircraft Weight & Balance Principles	12.3.8
(c) Load Planning and Load Sheet	(Dispatch, W&B Scope)
((d) Documentacion and Messaging	12.3.21

Copia_no_controlada

ciones de las normas aeronáuticas, normas y procedimientos de compañía y retroalimentación de los alumnos.

D1.3.53.5 -Instructores de Tierra - Personal de Despacho

Todos los instructores que provean entrenamiento deberán estar calificados en su área de experticia y poseer sus licencias activas.

Deberá cumplir con las funciones y responsabilidades descritas en el manual de entrenamiento para instructores de tierra, las cuales son:

Responsabilidades.

- Cumplir con las normas dispuestas para dictar clases o administrar exámenes.
- Conocer la reglamentación aeronáutica vigente.

Funciones.

- Realizar la instrucción que le sean asignadas por el departamento de Entrenamiento
- Evaluar la efectividad del proceso de entrenamiento y aportar ideas para el desarrollo o mejora de los programas de instrucción.

D1.3.54 -Generalidades del Entrenamiento Personal de Aeropuertos

Esta sección se encuentra basada en los requisitos regulatorios de la Unidad Administrativa de la aeronáutica Civil de Colombia (UAEAC bajo las normas y requisitos descritos en el RAC 121, como también de organismos reguladores gubernamentales (ministerios), aerolíneas clientes tales como LATAM AIRLINES Chile(T.A.S.A), LATAM Ecuador, LATAM Paraguay, LATAM Perú, LATAM Argentina, LATAM Brasil y organizaciones como la OACI y la IATA en ámbitos de prácticas operacionales a las cuales la compañía se ha suscrito voluntariamente.

D1.3.54.1 -Alcance de la Instrucción Aeropuertos

Es aplicable para personal interno y/o proveedores de servicios externos, que desempeñe funciones en las operaciones de la empresa, en posiciones asociadas a los siguientes cargos:

- Coordinador de Operaciones Terrestres (COT)
- Encargado de Operaciones Plataforma (EOP)
- Líderes de Rampa (proveedores de servicios terrestres (GRH)
- Agente de Servicio al Pasajero (Counter/ Embarque/Ventas/Equipajes)
- Agente Special Service
- Personal de Plataforma (operarios, conductores, etc.)
- Personal de Limpieza / Aseo de aeronaves
- Instructor de Operaciones Terrestres

D1.3.54.2 -Responsabilidad

Cada Gerente de Aeropuerto o Jefe de Estación, será responsable de conocer, cumplir y hacer cumplir las políticas establecidas en este capítulo tanto para el personal interno como al externo, que desempeñen alguna de las funciones establecidas en el punto 12.1.2, garantizando la disponibilidad la participación del personal a las capacitaciones correspondientes con el objetivo de que se encuentren debidamente certificados para desempeñarse en su puesto de trabajo.

A su vez, cada empleado es responsable de su propio aprendizaje y corresponsable del cumplimiento de las capacitaciones / entrenamientos que necesita para desempeñar sus funciones.

La Academia Corporativa es responsable de la disponibilidad los entrenamientos / capacitaciones de acuerdo a lo establecido en el Manual de operaciones terrestres (MOT) y en el Manual de servicio a pasajeros (MSP) en sus ediciones vigentes, según corresponda, e instructores debidamente habilitados, según la demanda solicitada por los clientes.

El área de Estándares y Procedimientos, es responsable de verificar que el contenido del material de entrenamiento del personal, que desempeñe las funciones establecidas en Punto 12.1.2 este en conformidad con el Manual de Operaciones Terrestres, Manual de Servicio al Pasajero y el Manual de Instrucción Aeropuertos en sus ediciones vigentes.

Mientras el QA GRH será responsable de verificar la implementación de los estándares de este manual, mediante el sistema de auditorías internas.

D1.3.55 -Políticas generales - Entrenamiento Personal de Aeropuertos

Las actividades de capacitación serán desarrolladas conforme a los requerimientos legales y operacionales locales que regulan las actividades relacionadas con las operaciones terrestres y aeroportuarias.

Los funcionarios NO deberán iniciar sus labores y/o funciones si NO cuentan con el entrenamiento especificado para su cargo.

En caso de no efectuar o reprobar los cursos, el funcionario NO está habilitado para realizar sus funciones.

La capacitación podrá ser interna, externa o mixta, de acuerdo a la naturaleza del contenido.

Las capacitaciones de Aeropuertos y Procesos Terrestres realizadas por cada filial, tales como LATAM Colombia, LATAM Argentina, LATAM Perú, LATAM Brasil, LATAM Ecuador, LATAM Paraguay, LATAM AIRLINES Chile (T.A.S.A), a los proveedores que prestan servicios en las diferentes estaciones, son reconocidas por LATAM AIRLINES a través del área de Capacitación Corporativa.

D1.3.56 -Programas de Capacitación y Entrenamiento

La capacitación debe ser diseñada, de acuerdo al modelo de calidad de la Academia Corporativa. La empresa ha dispuesto un programa de instrucción para cada función, los cuales se encuentran descritos en el capítulo 12 del presente manual. Los programas de capacitación deben contemplar los procedimientos de las filiales (aerolíneas clientes), considerando los procesos particulares de cada Empresa.

D1.3.56.1 -Periodicidad del Entrenamiento

a) Los programas de capacitación constan de una etapa inicial que debe ser realizada antes de iniciar las funciones inherentes al cargo.

REF. IOSA 2.1.1 - (i)

b) Posterior a la aprobación del entrenamiento inicial, para todos los cursos definidos en cada malla curricular, se deberá efectuar un entrenamiento recurrente, el que debe ser completado dentro de un periodo determinado de 12, 24 o 36 meses de acuerdo a los requisitos de la autoridad reguladora de cada filial.

Ref. IOSA 2.1.1 - (ii)

D1.3.56.1.1 -Actualización de los Programas de Entrenamiento

Ref. IOSA 2.1.5

La empresa propicia la mejora continua, siendo imprescindible que cada actividad de Capacitación y Entrenamiento sean sometidas a un “Sistema de Evaluación y Mejoras”, dando especial importancia a la incorporación de las mejores prácticas de capacitación de la industria aeronáutica.

Cualquier cambio a las Políticas, Reglamentos, Procesos y/o Procedimientos, deberán ser incorporados a los programas de instrucción vigentes cada vez que sea necesario o al menos una vez al año.

El área de capacitación recibirá las actualizaciones a los contenidos que deben tener las capacitaciones (circulares operacionales) por parte de la Gerencia de Estándares y Procedimientos GRH y la Gerencia de Servicio al Pasajero.

Estas actualizaciones considerarán también las realizadas por las filiales (aerolíneas clientes). Además de considerar la última edición vigente de IOSA o de las entidades aeronáuticas reguladores.

D1.3.56.2 -Revisiones Temporales del Manual (RTM) y Revisiones Temporales Administrativas (RTA)

El sistema de Revisiones es el canal de comunicación normal y formal entre la Academia LATAM y los funcionarios que pertenecen a la Gerencia de Aeropuertos.

- Revisiones Temporales de Manual (RTM): son emitidas exclusivamente para informar sobre modificaciones al Manual de Instrucción Aeropuertos (D12.MO). Son de implementación inmediata, excepto si se indica lo contrario. Las RTM

estarán vigentes hasta su inclusión en el Manual de Instrucción Aeropuertos (D12.MO) en la siguiente revisión. La edición de RTM está a cargo de la Academia LATAM y las válidas Estándares y Procedimientos de Aeropuerto, antes de ser enviadas a la DGAC para su aprobación.

- Revisiones Temporales Administrativas (RTA): son confeccionadas para informar acerca de temas que no serán incluidos en el Manual de Instrucción Aeropuertos (D12.MO). Las RTA no tienen período de validez predeterminado, salvo que la misma establezca una fecha límite de vigencia.

D1.3.56.3 -Distribución de las RTM y RTA

Serán distribuidas de acuerdo a su aplicabilidad a las poblaciones que se vean afectadas por la misma. Son enviadas a través de correo electrónico a cada QA y focal de capacitación y estarán disponibles en el Portal.

D1.3.57 -Infraestructura y Equipamiento - Personal de Aeropuertos

La infraestructura puede ser propia o externa. A continuación, se establece una pauta general que debe ser considerada para la coordinación y ejecución de una actividad de capacitación:

- Se debe contar con salas de capacitación adecuadas a la cantidad de participantes, en cuanto a espacio para la acomodación de los alumnos y a infraestructura que permita el desarrollo de la capacitación, considerando factores ambientales como suficiente luz, temperatura y aislación de ruido.
- Para actividades de capacitación que requieran la práctica en algún sistema computacional, se deberá contar con el equipamiento adecuado a las necesidades, que permita que todos los alumnos puedan utilizarlos durante el tiempo de instrucción.
- Se debe contar con un computador, de escritorio o portátil y un equipo data show, que permita proyectar la información.
- La programación de las capacitaciones/entrenamientos deberá considerar una ubicación que permita un fácil acceso a los lugares de almuerzo o de receso (descanso), a fin de evitar altos tiempos de traslados.
- Cualquier actividad de capacitación que considere acceso a instalaciones o la plataforma deberá ser planificada y coordinada, a fin de poseer las credenciales (TICA, pase, ID de acceso a los lugares restringidos) y los recursos de seguridad (chalecos reflectantes, protectores auditivos, zapatos de seguridad) necesarios para operar en forma segura.

D1.3.57.1 -Capacitación remota a través de aula virtual

Un aula virtual es un entorno digital en el que se puede llevar a cabo un proceso de intercambio de conocimientos entre un profesor y alumnos, esto se hace conectado a través de una plataforma. En nuestro caso utilizamos Google Classroom y Google Meet y tiene por objetivo posibilitar un aprendizaje entre los usua-

rios que participan en el aula virtual, donde también se pueden intercambiar contenidos y materiales entre profesores y alumnos. Esto significa que un instructor realizará la clase de forma virtual conectado con los alumnos a través de un computador, donde deberán realizar prácticas en el sistema.

D1.3.57.2 -OJT Remoto Amadeus Ramp Mobile

Objetivo:

Este ítem tiene como objetivo poner en práctica los conocimientos aprendidos en el curso presencial o e-learning de Amadeus FM, poniendo al alumno, en un inicio, bajo situaciones rutinarias del carguío de aeronaves, las que van aumentando su complejidad, para tener como resultado un manejo óptimo de la plataforma y por consiguiente un despacho de vuelo seguro y en línea con los procedimientos establecidos por la compañía.

Práctica en utilización de plataforma Amadeus Ramp Mobile

Práctica	Modalidad	Duración
Funcionarios Latam: 10 vuelos (Acompañados por un tutor o instructor Latam). Funcionarios Externos: 10 vuelos (En caso de necesitar reducir la cantidad de vuelos se deberán plasmar los mitigadores en una AGC) Feedback de puntos positivos y negativos de cada ejercicio. Acceso a material de curso teórico en caso de dudas.	Con un Instructor de forma remota a través de: Aula virtual Sistema Amadeus FM	5 horas (Máximo)

Evaluación práctica: Revisando que los pasos realizados por el funcionario, sean los solicitados por el instructor en el ejercicio final.

NOTA: Los Aeropuertos donde se operan vuelos WB/NB estas prácticas deben ser 5 NB y 5WB, dando prioridad a los materiales que más operan en la base, pero por lo menos uno debe ser de cada material.

D1.3.58 -Personal que Realiza Instrucción - Personal de Aeropuerto

Las capacitaciones / entrenamientos sólo serán válidas si el personal que las realiza se encuentra debidamente certificado por parte de la empresa.

Toda vez que deban tercerizar servicios relacionados con actividades de capacitación, estos proveedores deberán presentar los certificados que acrediten esta tarea.

D1.3.58.1 -Selección y Formación de Instructores Internos

El instructor puede ser reclutado mediante un llamado a concurso interno o mediante la designación del área para la cual prestará los servicios.

Para cualquiera de los dos casos deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Al menos 2 años en la compañía y 2 años en el cargo actual relacionado con la actividad a instruir.
- Conocimiento y dominio técnico (en los temas en que será instructor).
- Desempeño igual o mayor a “esperado”.
- Deseable conocimiento en computación: Excel, PowerPoint y Word.
- Deseable conocimiento de idiomas: inglés y/o portugués.

Posterior a la determinación del candidato a instructor, para demostrar que son competentes, cualificados y certificados para llevar a cabo la instrucción, deberá cumplir los siguientes procesos:

- Entrevista de Selección por competencias: De acuerdo con el perfil de instructor, se realiza una entrevista por competencia a los postulantes. A partir de dicha entrevista se seleccionan los candidatos que quedarán pre-seleccionados.
- Aprobación curso Formación Instructores Academia Corporativa: Este curso tiene una duración de 24 horas y se enseñan temas básicos de capacitación técnica, tales como elaboración de planes de clases, materiales, presentaciones, pruebas, etc.
- Habilitación técnica en cursos a dictar: Este proceso implica que el postulante a instructor debe asistir como oyente al curso que dictará. Una vez finalizada la habilitación se emitirá un certificado acreditando su calidad de Instructor.

D1.3.58.2 -Instructores de Cursos de Seguridad

Los Instructores de Seguridad cuentan con un Procedimiento específico de selección, formación, mantención y mejora de competencias. Referirse a: PRO-ESLCE-001 “Procedimiento Habilitación Técnica Instructor de Seguridad”.

D1.3.58.3 -Multiplicadores

Cuando sea necesario, la línea puede seleccionar y nombrar multiplicadores para realizar entrenamientos directamente en sus bases o estaciones aéreas.

Tales multiplicadores son funcionarios de esa base o estación aérea que ejercen una función relacionada con el entrenamiento que suministrará y debe poseer las siguientes características:

- Ser funcionario de LATAM Airlines Group o terceros (Cuando los empleados sean tercerizados, un funcionario del área de capacitación del proveedor puede cumplir esta función).
- Tener experiencia mínima de 01 (uno) año en el desempeño de la función relacionada al entrenamiento que multiplicará.
- Realizar curso de Curso de formación de instructor inicial (16 hrs) dictado por la Academia Corporativa (Aplica solo para funcionarios LATAM)

Después de la selección y curso de formación, el multiplicador es considerado apto para suministrar los entrenamientos que le fueron confiados al público objetivo de su base o del lugar determinado por la Academia Corporativa.

Las áreas de entrenamiento cuya reglamentación o legislación local no permita la instrucción por medio de multiplicadores no podrán utilizar este recurso.

Al término del curso, el multiplicador debe mantener los registros del curso, que son el libro de clases y las evaluaciones de aprendizaje realizadas por los alumnos y archivadas por el tiempo determinado en el Capítulo 12.1.23 del Manual de Instrucción, además de registrar en el sistema de gestión de capacitación disponible LATAM Airlines.

D1.3.59 -Traspaso y Control de Instrucción a Proveedores Externos - Personal de Aeropuertos

La instrucción deberá ser realizada por el operador, sin embargo si la empresa de servicio a la cual se pretende dar instrucción cuenta con un sistema de capacitación, el departamento de Capacitación implementará el programa *“Train the Trainers”* a través de un Instructor que represente a LATAM (interno o externo), el cual consiste en el traspaso de los contenidos por medio de la entrega del MOT o MSP capítulos que apliquen, y de una capacitación que puede ser a través de material audiovisual, E-Learning o presencial, a él o los instructores de la empresa de servicios que requiere ser capacitada.

Una actualización anual por parte de la empresa, donde se revisará el contenido actualizado (cambios en procesos) y se entregará el material a utilizar.

Toda vez que se efectúen dichas capacitaciones, el operador deberá emitir un certificado que acredite que el *“Train the Trainers”* ha sido realizado. Dichos certificados deberán encontrarse disponibles on-line a través del sistema de gestión de la Academia Corporativa y en cada Aeropuerto, en poder del Station Manager (Jefe de Aeropuerto/Jefe de Estación). Los certificados deberán cumplir con el formato descrito en el capítulo 12.1.14.

Esta instrucción otorga al instructor de la empresa que presta servicio, la facultad para entrenar en nombre de la compañía, al personal de su empresa, utilizando como método primario el traspaso de las diferencias de los procedimientos de la compañía.

La empresa que presta servicio deberá tener disponible los reportes actualizados de su personal involucrado en la operación y las fechas de validez de los cursos pertinentes a su función.

De forma periódica y/o como parte de las auto-auditorías, el Gerente o Jefe de Aeropuertos (Station Manager) deberá solicitar a la empresa que presta servicio un reporte con el objetivo de asegurarse que los vuelos están siendo atendidos por el personal debidamente capacitado.

- Empresas que prestan servicio certificados bajo estándar ISAGO / IOSA y aquellas cuya malla de Capacitación sea homologada al estándar LATAM:
- Se valida la capacitación que el Proveedor le entrega a su personal bajo las condiciones arriba mencionadas.
- El Proveedor es responsable de entrenar a su personal los contenidos regulatorios correspondientes para cumplir con los estándares industria y regulaciones locales.
- El Operador (LATAM) es responsable de capacitar a través de un *Train the Trainers* al proveedor, en los procesos y procedimientos de operaciones terrestres utilizando como método primario el traspaso de las diferencias de los procedimientos de la compañía.
- El Operador (LATAM) deberá mantener el control sobre el proveedor, con el objetivo de que el personal esté debidamente capacitado y con sus cursos vigentes. Este control se realizará a través de Auto Auditorías y requerimiento de reportes mensuales; proceso anteriormente mencionado.
- El Operador (LATAM) se reserva el derecho de instruir al proveedor en cualquier momento, si se generan una serie de eventos no deseados, daños o cualquier desviación que comprometa la seguridad de las operaciones.
- El Operador (LATAM) es responsable de informar al proveedor cualquier cambio o actualización de procedimientos que pudiesen afectar la normal operación, a para tales efectos, el área de Estándares y Procedimientos disponibiliza el siguiente link:
- Servicio al Pasajero: <https://sites.google.com/latam.com/spaxlatam/esp>
- Operaciones Terrestres: <https://sites.google.com/latam.com/gestaodeprovedores/est%C3%A1ndares/procedimientos-grh>

En ellos se encontrarán circulares y manuales actualizados.

D1.3.60 -Formato de Certificado “Train the Trainers” - Personal de Aeropuertos

ANVERSO

REVERSO



D1.3.61 -Instrucción de Cursos de Seguridad - Proveedores de Servicios - Personal Aeropuertos

Ref. IOSA 2.3.2

Copia no controlada

La instrucción de los cursos regulatorios de Seguridad (Mercancías Peligrosas, AVSEC, CRM, SMS) debe ser realizada por los mismos proveedores de servicios, utilizando instructores que se encuentren debidamente certificados para instruir dicho entrenamiento. Esta instrucción se considera un pre-requisito para la contratación de los servicios que dicho proveedor entrega, y deberá quedar estipulado en el contrato.

Solo en el caso que el proveedor de servicio no cuente con esta instrucción o no cumpla con los estándares, se utilizaran instructores que presten servicios a la compañía (internos o externos) para realizar los cursos regulatorios correspondientes (Mercancías Peligrosas, AVSEC, CRM, SMS).

Para proveedores de servicios, esta capacitación será controlada por medio de las auditorías realizadas al aeropuerto de operación y a través de la reportaría periódica que el proveedor de servicios entregue al operador (LATAM) (proceso descrito en el punto 12.2.13).

En caso de necesitar realizar el traspaso de algún programa de entrenamiento hacia estos proveedores se deberá proceder como indica el capítulo 12.1.10 de este manual.

D1.3.61.1 -Traspaso de Instrucción de Personal de Aeropuertos a Proveedores Expertos

Ref. IOSA 2.3.2

Debido a que todas las Empresas seleccionadas por la Compañía, en conjunto con su personal, que realizan los servicios de **Coordinación De Operaciones Terrestres, Abastecimiento De Combustible Y De-Icing/Anti-Icing De Aero-**

naves, cuentan con la experticia comprobada en los aeropuertos de operación, a través de las certificaciones de las respectivas autoridades locales o internacionales, ya que poseen un conocimiento mayor en la materia que las líneas aéreas, es que se ha definido la siguiente Política según cada caso:

- **Encargado de Operaciones Terrestres, Coordinador de Operaciones Terrestres y/o Líder de Rampa del proveedor:** Serán instruidos por medio de la entrega de procesos y procedimientos de operaciones terrestres y sus respectivas actualizaciones a cada una de las estaciones donde opera una aeronave de la compañía.
- El operador entregará los siguientes cursos técnicos al proveedor, detallados a continuación:
 - Materiales de vuelo CAT-1
 - Procesos seguros de operación CAT-1
 - Control e identificación de daños
 - Operación de carga
 - Push Back & Towing
 - Operación de puertas y portales
 - Amadeus e-Learning (si aplica)
- **Proveedores de Combustible:** El contenido mínimo de la capacitación se encuentra acorde a los procedimientos estipulados en el Manual de Operaciones terrestres (Referencia MOT Capítulo N°08 - Abastecimiento de combustible). Cada vez que se actualiza el manual de operaciones terrestres la compañía deberá disponibilizar la copia vigente al proveedor.
- Los proveedores deberán contar con formación inicial y recurrente

Ref. IOSA 2.2.3 (iv)

- Estos serán controlados por la compañía por medio de auditorías, teniendo como referencia los requerimientos especificados en IOSA.
 - (i) Safe operation of equipment;
 - (ii) Emergency procedures;
 - (iii) Fuel spillage avoidance response;
 - (iv) Aircraft fueling and defueling procedures;
 - (v) Aircraft-specific training.

Ref. IOSA 2.2.5

- **Proveedores de De/Anti-icing:** El contenido mínimo de la capacitación se encuentra acorde a los procedimientos estipulados en el Manual de Operaciones Terrestres (Referencia MOT Capítulo N°09 - De/Anti-Icing). Cada vez que se actualiza el manual de operaciones terrestres la compañía deberá disponibilizar la copia vigente al proveedor.
- El proveedor deberá contar con formación inicial y recurrente.

Ref. IOSA 2.2.3 (v)

- Estos serán controlados por la compañía por medio de auditorías, teniendo como referencia los requerimientos especificados en IOSA.
 - (i) Common standard, regulation and recommendation including local rule and restriction;
 - (ii) Hazard of snow, ice and frost;
 - (iii) Safe operation of equipment and de/anti-icing operation including aircraft critical area;
 - (iv) Fluid characteristics and application, and limitation of holdover time;
 - (v) Deicing/anti-icing codes, communication and coordination.

Ref. IOSA 2.2.6

D1.3.62 -Sistemas de Evaluaciones de Aprendizaje - Personal de Aeropuertos

- y) Las capacitaciones deberán incluir evaluaciones orales, escritas o medios prácticos en terreno (OJT- On Job Training) para demostrar el conocimiento adecuado, competencia y pericia para desarrollar sus funciones, ejecutar procedimientos u operar equipos. La definición de la evaluación que debe poseer cada curso / módulo instruido se encuentra estipulada en la malla curricular concerniente a cada función.

Ref. IOSA 2.1.3 (i)

- z) En el caso de los cursos técnicos, se realiza una prueba para evaluar los conocimientos adquiridos por los participantes. Para determinar competencias, habilidades para realizar tareas, ejecutar procedimientos y/o operar equipos, el criterio de éxito de la actividad de capacitación, se considerarán variables relacionadas con el porcentaje de asistencia, así como variables relacionadas con el rendimiento alcanzado.

Ref. IOSA 2.1.3 (ii)

- aa) Los casos en que se tenga una asistencia menor a un 90% pero mayor a un 85%, serán revisados por una Comisión conformada por el Instructor del curso, el Coordinador del Área (EPCA u otro según aplique) y en caso que el curso trate materias de seguridad, por un Responsable del Área de Seguridad involucrada. Los participantes que tengan un porcentaje de asistencia menor al 85%, no tendrán derecho a rendir las pruebas y no aprobarán el curso. En caso de obtener un rendimiento inferior al requerido para aprobar la actividad de capacitación, se deberá aplicar una nueva evaluación (distinta a la realizada en la primera instancia). Esta deberá ser tomada en un período aproximado de 10 días hábiles después de entregadas las notas. En esta instancia independiente que la nota obtenida sea superior al mínimo de aprobación, se dará por aprobada la capacitación con la nota mínima (80%). En caso de reprobar una evaluación por segunda vez, se dejará como “no aprobado” el curso en el registro de notas. Para acceder a una nueva evaluación, el curso deberá necesariamente volver a realizarse. Los cursos que son definidos como “requisito mínimo”, deben ser siempre aprobados. De otro modo, la persona queda inhabilitada para ejercer determinadas funciones.

D1.3.62.1 -Entrenamiento en el Puesto de Trabajo (OJT – On The Job Training)

El entrenamiento en el Puesto de Trabajo es la preparación que se imparte a los alumnos para que asimilen los conocimientos adquiridos en la práctica de sus funciones; Por lo tanto se orienta a atender, en el corto plazo, necesidades de aprendizaje específicas para el desempeño de las funciones, mediante el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes que se manifiestan en desempeños observables de manera inmediata.

D1.3.63 -Vigencia de una Habilitación - Personal de Aeropuertos

Cuando un funcionario asista a un curso de revalidación / recurrente y este repruebe dicho curso, podrá continuar ejerciendo las funciones para la cual está habilitada sólo hasta que expire su más reciente habilitación.

D1.3.64 -Sistemas de Evaluaciones de Satisfacción - Personal de Aeropuertos

Los entrenamientos podrán ser evaluados por los participantes a través de una encuesta de satisfacción. Ésta recoge la percepción de los asistentes respecto al nivel de conocimientos adquiridos, aplicabilidad de los mismos, conocimientos del relator, etc. Se considera que un curso es satisfactorio cuando obtiene como resumen una nota igual o superior a 4.5. Cuando el curso es calificado con nota inferior a 4.0 requiere de análisis y plan de mejoramiento.

D1.3.65 -Certificación de la Instrucción - Personal de Aeropuertos

Ref. IOSA 2.1.4

Toda vez que un curso sea aprobado, se deberá emitir un certificado, el cual estará disponible on-line a través del Sistema de Gestión de la Academia Corporativa, y al cual el Aeropuerto (Station Manager y/o EPCA) y el alumno tienen acceso.

Adicionalmente, el Proveedor de Servicios deberá emitir los certificados corporativos correspondientes con indicación de validez para LATAM Airlines de acuerdo a la filial que presta servicio.

D1.3.66 -Auditorías de Capacitación - Aeropuertos

De acuerdo a la definición del operador, descrita en el Manual de Operaciones Terrestres, se desarrollarán auditorías a los aeropuertos de operación, donde se incluirá un control del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en este manual.

D1.3.67 -Archivo de la Documentación - Entrenamiento Personal de Aeropuertos

Ref. IOSA 2.1.4

Se deberá disponer de un registro de la capacitación (libro de clases), en cada módulo instruido (tema instruido), que cuente con el control de asistencia debidamente firmado tanto por el instructor como por el alumno, esta firma puede ser manual o digital. Estos registros deberán ser almacenados de acuerdo a los requerimientos de la autoridad competente y de cada filial (aerolínea cliente). Se deberá contar con un sistema de administración y control que asegure:

- Identificación
- Responsable
- Almacenamiento
- Protección
- Retención y recuperación

Identificación	Responsabilidad	Almacenamiento	Protección	Tiempo de retención	Recuperación
Libro de clases	Coordinador Capacitación	Oficina o Digital	Archivador	2 años	Por fecha
Historial de capacitación	Coordinador Capacitación	Digital	Digital	Mientras ocupe el cargo	Por nombre, BP, DNI, ID
Certificado de cumplimiento	Coordinador Capacitación	Digital	Digital	Mientras ocupe el cargo	Por nombre, BP, DNI, ID

D1.3.68 -Personal de Plataforma Nivel 3 (Fuera de Estándar)

Refiérase a D1.1.38.6 - - "Personal de Plataforma Nivel 3 (Fuera De Estándar)"

DA.5 - Formatos Entrenamiento - Personal de Aeropuertos

DA.5.1 - Certificado de Entrenamiento Mercancías Peligrosas- Personal de Aeropuertos

 CCI 056	CERTIFICADO DE ENTRENAMIENTO TRAINING CERTIFICATE
---	--

Nombre del Alumno / *Student Name*

C.C. / ID:

Curso / *Course*:

Lugar / *Place*:

Calificación / *Score*:

Nombre del Instructor / *Instructor Name*:

Copia no controlada

Fecha Inicio / <i>Start Date</i>		Fecha de Término / <i>Completion Date</i>		Horas / <i>Hours</i>	8 Horas
-------------------------------------	--	--	--	-------------------------	---------

RESUMEN DE LA CAPACITACIÓN / TRAINING SUMMARY:

- Filosofía general
- Limitaciones
- Detección de MMPP no declaradas
- Respuesta de emergencia
- Disposiciones de los pasajeros y la tripulación
- Clasificación, marcado y etiquetado
- Procedimientos de emergencia
- Procedimientos operativos de compañía
- Evaluación

NOTA / NOTE: La calificación mínima requerida para aprobar el curso es de ochenta por ciento (80%). ~~Minimum passing grade is eighty percent (80%).~~ *Minimum*

Este certificado es emitido el 31 de ~~Agosto~~ de 2022 / ~~This certificate is issued on Aug 31, 2022.~~



FIRMA DIRECTOR OPERACIONES /
OPERATIONS DIRECTOR SIGNATURE

FOLIO 20220171 NOTIFICADO 599

470 - F-03. ~~Box 2 - Aug~~ /17

DA.5.2 - Formato Operación Puertas de la Aeronave - Personal de Aeropuertos

LATAM							
Check List "Operación Puertas de la Aeronave"							
Nombre del funcionario:							
BP del Funcionario:							
No de Vuelo (1):	Fecha:	Hora:	Inicial o Recurrente	Equipo:	Aprobado	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">SI</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">NO</div>	
No de Vuelo (2):	Fecha:	Hora:	Inicial o Recurrente	Equipo:	Aprobado	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">SI</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">NO</div>	
Este registro será completado para evaluar la correcta implementación de los procedimientos estipulados por la Compañía para la Operación de Puertas de la Aeronave. Estos parámetros se encuentran en el Manual de Operaciones Torretres LATAM 4.7							
1. Apertura de Puertas de Bodega A320 FAM y A350				Cumple		No Cumple	
				Vuelo 1	Vuelo 2	Vuelo 1	Vuelo 2
				Vuelo 1	Vuelo 2	No Aplica	
				Vuelo 1	Vuelo 2	Vuelo 1	Vuelo 2
1.1	Mira por el visor y confirma que las luces de alerta estén apagadas						
1.2	Golpea el visor 2 veces y espera confirmación del interior						
1.3	Golpea nuevamente si no recibe respuesta. Si no hay respuesta, notifica al COT/EOP/Lider de Plataforma						
1.4	Verifica señal (pulsar hacia arriba) de conformidad por parte de la tripulación para la apertura de la puerta						
1.5	Acciona la manilla para desactivar la palanca de seguridad ubicada en la puerta de la aeronave						
1.6	Presiona la aleta marcada (empuje aquí) y tira la palanca de apertura, levantando hasta donde quede trabada						
1.7	Desplaza la puerta hacia la izquierda hasta que quede asegurada						
1.8	Lleva la palanca de apertura hacia abajo para asegurarla						
Vuelos Remotos				Cumple		No Cumple	
				Vuelo 1	Vuelo 2	Vuelo 1	Vuelo 2
				Vuelo 1	Vuelo 2	No Aplica	
				Vuelo 1	Vuelo 2	Vuelo 1	Vuelo 2
1.9	Despliega las barandas de seguridad de la escalera						
2. Apertura de Puertas de Bodega B767				Cumple		No Cumple	
				Vuelo 1	Vuelo 2	Vuelo 1	Vuelo 2
				Vuelo 1	Vuelo 2	No Aplica	
				Vuelo 1	Vuelo 2	Vuelo 1	Vuelo 2
2.1	Mira por el visor y confirma que las luces de alerta estén apagadas						
2.2	Golpea el visor 2 veces y espera confirmación del interior						
2.3	Golpea nuevamente si no recibe respuesta. Si no hay respuesta, notifica al COT/EOP/Lider de Plataforma						
2.4	Verifica señal (pulsar hacia arriba) de conformidad por parte de la tripulación para la apertura de la puerta						
2.5	Acciona el switch eléctrico hasta que la puerta se encuentre totalmente abierta						
2.6	Lleva la palanca de apertura hacia abajo para asegurarla						
3. Apertura de Puertas de Bodega B787/9				Cumple		No Cumple	
				Vuelo 1	Vuelo 2	Vuelo 1	Vuelo 2
				Vuelo 1	Vuelo 2	No Aplica	
				Vuelo 1	Vuelo 2	Vuelo 1	Vuelo 2
3.1	Mira por el visor y confirma que las luces de alerta estén apagadas						
3.2	Golpea el visor 2 veces y espera confirmación del interior						
3.3	Golpea nuevamente si no recibe respuesta. Si no hay respuesta, notifica al COT/EOP/Lider de Plataforma						
3.4	Verifica señal (pulsar hacia arriba) de conformidad por parte de la tripulación para la apertura de la puerta						
3.5	Selecciona el botón rojo para soltar la manilla exterior						
3.6	Sostiene el asa con las dos manos y la gira en dirección "OPEN" abierta hasta que la puerta se mueva hacia afuera del fuselaje						
3.7	Desplaza la puerta hacia la izquierda hasta que quede asegurada						
Observaciones:							

Nombre y Firma Encargado del Chequeo

Nombre y Firma Agente en Tutoría _____

DA.5.3 - Formato Operación Puertas y Portalones - Personal de Rampa

Copia_no_controlada

DA.5.3.1 - Formato Operación Puertas y Portalones - Personal de
Rampa - Parte 2

PUERTAS DE CABINA			
6. Apertura de Puertas A320 FAM			
	Cumple	No Cumple	No Aplica
6.1 Mira por el visor y confirma que las luces de alerta esten apagadas			
6.2 Golpea el visor 2 veces y espera confirmación del interior			
6.3 Golpea nuevamente si no recibe respuesta. Si no hay respuesta, notifica a Mantenimiento			
6.4 Verifica señal (pulgar hacia arriba) de conformidad por parte de la tripulación para la apertura de la puerta			
6.5 Acciona la manilla para desactivar la palanca de seguridad ubicada en la puerta de la aeronave			
6.6 Presiona la aleta marcada (empuje aquí) y tira la palanca de apertura, levantando hasta donde quede trabada			
6.7 Desplaza la puerta hacia la izquierda hasta que quede asegurada			
6.8 Lleva la palanca de apertura hacia abajo para asegurarla			
Vuelo Remotos			
	Cumple	No Cumple	No Aplica
6.9 Despliega las barandas de seguridad de la escalera			
7. Apertura de Puertas B767			
	Cumple	No Cumple	No Aplica
7.1 Mira por el visor y confirma que las luces de alerta esten apagadas			
7.2 Golpea el visor 2 veces y espera confirmación del interior			
7.3 Golpea nuevamente si no recibe respuesta. Si no hay respuesta, notifica a Mantenimiento			
7.4 Verifica señal (pulgar hacia arriba) de conformidad por parte de la tripulación para la apertura de la puerta			
7.5 Acciona el switch eléctrico hasta que la puerta se encuentre totalmente abierta			
7.6 Lleva la palanca de apertura hacia abajo para asegurarla			
8. Apertura de Puertas B767			
	Cumple	No Cumple	No Aplica
8.1 Mira por el visor y confirma que las luces de alerta esten apagadas			
8.2 Golpea el visor 2 veces y espera confirmación del interior			
8.3 Golpea nuevamente si no recibe respuesta. Si no hay respuesta, notifica aMantenimiento			
8.4 Verifica señal (pulgar hacia arriba) de conformidad por parte de la tripulación para la apertura de la puerta			
8.5 Seleeciona el botón rojo para soltar la manilla exterior			
8.6 Sostiene el asa con las dos manos y la gira en dirección "OPEN" abierta hasta que la puerta se mueva hacia afuera del fuselaje			
8.7 Desplaza la puerta hacia la izquierda hasta que quede asegurada			

Observaciones:

Copia_no_controlada

DA.5.4 - Formato Checklist Operación Puente de Embarque

Check List "Operación Puertas de la Aeronave - "EOP-COT"			
Nombre del funcionario:	Fecha:		
Cédula del Funcionario:	Hora:	Equipo:	
No. De Vuelo:	Aprobado:	SI	NO
Este registro será completado para evaluar la correcta implementación de los procedimientos estipulados por la Compañía para la Operación de Puertas de la Aeronave. Estos parámetros se encuentran en el Manual de Operaciones Terrestres LATAM 4.7.2			
PUERTAS BODEGAS			
1. Apertura de Puertas de Bodega A320 FAM			
	Cumple	No Cumple	No Aplica
1.1 Abre el compartimento de control y lleva la palanca completamente hasta la posición Unlocked			
1.2 Abre el panel hasta la indicación de abierto y la mantiene en posición hasta que se abra completamente, lo que verifica cuando se enciende la luz verde del panel de control			
1.3 Suelta la manilla y retorna a posición neutral (la luz verde permanece encendida)			
2. Cierre de Puertas de Bodega AIRBUS			
	Cumple	No Cumple	No Aplica
2.1 Se asegura que los elementos de sujeción y redes de protección estén debidamente instalados			
2.2 Se asegura que las luces de los compartimentos de bodega están apagadas (excepto cuando se transportan animales vivos)			
2.3 Se asegura que la puerta (incluyendo el marco) estén libre de suciedad, agua, hielo y cualquier sustancia que pueda obstruirlas			
2.4 En el panel de servicio, lleva la manilla hasta cerrado			
2.5 En la puerta, lleva la palanca hasta la posición locked			
3. Apertura de Puertas de Bodega B767			
	Cumple	No Cumple	No Aplica
Bodega Delantera			
3.1 Presiona el botón para abrir el panel de control de apertura de bodega delantera			
3.2 Mueve el switch del panel de control a la posición OPEN y lo mantiene en esa posición hasta que la luz encienda			
3.3 Suelta el switch			
3.4 Cierra el panel de control de la bodega después de su uso			
Bodega Trasera			
3.5 Presiona el botón para cerrar el panel de control de apertura de bodega trasera			
3.6 Lleva el switch cargo DOOR CONTROL y el DOOR CONTROL ARMING, de forma simultánea hacia la posición OPEN y lo mantiene en esa posición hasta que la luz encienda			
3.7 Suelta el switch			
3.8 Cierra el panel de control de la bodega después de su uso			
4. Apertura de Puertas de Bodega B787 FAM			
	Cumple	No Cumple	No Aplica
Compartimento Delantera			
4.1 Abre el panel de control			
4.2 Desbloquee la puerta moviendo la palanca hasta la posición UNLOCKED			
4.3 Lleva el switch cargo DOOR CONTROL hacia la posición OPEN y lo mantiene en esa posición hasta que la luz blanca DOOR OPEN			
4.4 Suelta el switch			
4.5 Cierra el panel de control de la bodega después de su uso			
Compartimento Trasero			
4.6 Abre la tapa del panel de control de la puerta			
4.7 Lleva el switch cargo DOOR CONTROL y el DOOR CONTROL ARMING, de forma simultánea hacia la posición OPEN y lo mantiene en esa posición hasta que la luz encienda			
Compartimento Bulk			
4.8 Toma la manilla de apertura/cierre la hala y la saca de su calzo			
4.9 Gira la manilla en sentido contrario de las manecillas del reloj (izquierda) y empuja la puerta hacia el interior			
4.10 Presiona la aleta marcada (empuje aquí) y tira la palanca de apertura, levantando hasta donde quede trabada			
4.11 Después de abierta, la lleva hacia dentro hasta finalizar su recorrido en su posición asegurado			
5. Cierre de Puertas de Bodega BOEING			
	Cumple	No Cumple	No Aplica
Compartimento Delantera			
5.1 Verifica que la puerta se encuentra despejada de obstáculos			
5.2 Se asegura que las luces de los compartimentos de bodega están apagadas (excepto cuando se transportan animales vivos)			
5.3 Se asegura que la puerta (incluyendo el marco) estén libre de suciedad, agua, hielo y cualquier sustancia que pueda obstruirlas			
5.4 Verifica que la puerta se encuentra despejada de obstáculos			
5.5 Lleva el switch CARGO DOOR CONTROL a la posición CLOSE y debe contar hasta 10 manteniendo el switch presionado			
5.6 Cierra la puerta del panel de control			
Compartimento Trasero			
5.7 Verifica que la puerta se encuentra despejada de obstáculos			
5.8 Lleva el switch cargo DOOR CONTROL Y DOOR CONTROL ARMING juntos hacia la posición CLOSE y debe contar hasta 10 manteniendo el switch presionado			
5.9 Cierra la puerta del panel de control			
Compartimento Bulk			
5.10 Se retira de la trayectoria de cierre de la puerta			
5.11 Hala hacia abajo la manilla de cierre			
5.12 Toma la manilla de apertura/cierre la hala y la saca de su calzo, luego la gira hacia la izquierda y lleva la puerta hacia la posición cerrada			
5.13 Lleva la manilla hacia la derecha a su posición cerrado			
5.14 Después de cerrada la puerta coloca la manilla en su calzo y se asegura que quede cerrada			

Proceso de evaluación

Llenar cuadro "Resumen cantidad de no cumplimiento" con la cantidad numérica de las preguntas que fueron reprobadas por la persona evaluada (No cumple).

Del total de preguntas de este check list, que apliquen al proceso evaluado (instalación, desinstalación o ambos), se exponen los escenarios posibles para que la persona evaluada sea reprobada:

- **Caso 1:** Errar en una pregunta de riesgo Extreme (E). (no se permite errar en ninguna pregunta de riesgo extreme = reprobado)
- **Caso 2:** Errar en más de una pregunta de riesgo High (H). (ej: No cumple dos preguntas de riesgo "H" = reprobado)
- **Caso 3:** Errar en más de dos preguntas de riesgo Moderate (M). (ej: No cumple tres preguntas de riesgo "M" = reprobado)
- **Caso 4:** Errar en más de cuatro preguntas de riesgo Low (L). (ej: No cumple cinco preguntas de riesgo "L" = reprobado)

En cuanto a las combinaciones posibles, encontramos los siguientes escenarios:

- **Caso 5:** Errar en una pregunta de riesgo High (H) y en más de una pregunta de riesgo Moderate (M). (ej: No cumple en una pregunta de riesgo "H" y en 2 de riesgo "M" = reprobado).
- **Caso 6:** Errar en una pregunta de riesgo High (H) y en más de dos preguntas de riesgo Low (L). (ej: No cumple en una pregunta de riesgo "H" y en 3 preguntas de riesgo "L" = reprobado).
- **Caso 7:** Errar en dos preguntas de riesgo Moderate (M) y más de dos preguntas de riesgo Low (L). (ej: No cumple en dos preguntas de riesgo "M" y en 3 preguntas de riesgo "L" = reprobado).
- **Caso 8:** Errar en una pregunta de riesgo Moderate (M) y más de tres preguntas de riesgo Low (L). (ej: No cumple en una pregunta de riesgo "M" y en 4 preguntas de riesgo "L" = reprobado).

Copia_no_controlada

Resumen cantidad de no cumplimiento	
Nivel de Riesgo	Cantidad
Low (L)	
Moderate (M)	
High (H)	
Extreme (E)	

Cuadro resumen casos para reprobación	
Caso 1	1 x E
Caso 2	2 x H
Caso 3	3 x M
Caso 4	5 x L
Caso 5	1 x H + 2 x M
Caso 6	1 x H + 3 x L
Caso 7	2 x M + 3 x L
Caso 8	1 x M + 4 x L

DA.5.5 - Formato Checklist Procesos Encargados de Operaciones
de Vuelo EOP - Narrow Body



CHECK LIST PROCESOS ENCARGADOS DE OPERACIONES DE
VUELO – EOP “NARROW BODY”

Versión: 00
Fecha: 10/01/2024
CHK – GRH-4C-001

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipos de Aeronave:		VUELO
Datos del Aprendiz	Nombre :	
	Identificación:	
Datos del Evaluador	Nombre del evaluador	
	Cargo:	


FACTORES ACTITUDINALES Y COMPORTAMENTALES

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Propone alternativas de solución a situaciones operacionales.			
CUMPLIMIENTO	Realiza las funciones y responsabilidades asignadas en el desarrollo de su trabajo.			
ORGANIZACIÓN	Demuestra capacidad para aplicar los procedimientos.			

FACTORES TÉCNICOS

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
PLANIFICACION	Verifica Personal			
	Evalúa LIR, CPM, OIR			
	Verifica Equipos y Elementos			
	Realiza Briefing al Personal			
	Realiza revisión FOD			
	Verifica que el área esté libre de obstáculos			
ARRIBO	Realiza Walk Around Exterior			
	Verifica uso de calzos y conos			
	Controla apertura de puertas			
	Realiza Walk Around interior			
	Verifica instalación de equipos			
	Verifica que las mallas estén aseguradas			
	Supervisa cargue (MP,HEA, AVI).			
	Verifica contenedores (w/b)			
	Realiza comunicación Tierra-Cockpit			
	Verifica el proceso de tanqueo			

DA.5.6 - Formato Checklist Procesos Encargados de Operaciones de Vuelo EOP Widebody

	Versión: 00
CHECK LIST PROCESOS ENCARGADOS DE OPERACIONES DE VUELO – EOP “WIDE BODY”	Fecha: 10/01/2024
	CHK – GRH-4C-001

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipos de Aeronave:		VUELO
Datos del Aprendiz	Nombre :	
	Identificación:	
Datos del Evaluador	Nombre del evaluador	
	Cargo:	

FACTORES ACTITUDINALES Y COMPORTAMENTALES

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Propone alternativas de solución a situaciones operacionales.			
CUMPLIMIENTO	Realiza las funciones y responsabilidades asignadas en el desarrollo de su trabajo.			
ORGANIZACIÓN	Demuestra capacidad para aplicar los procedimientos.			

FACTORES TÉCNICOS

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
PLANIFICACION	Verifica Personal			
	Evalúa LIR, CPM, OIR			
	Verifica Equipos y Elementos			
	Realiza Briefing al Personal			
	Realiza revisión FOD			
ARRIBO	Verifica que el área esté libre de obstáculos			
	Realiza Walk Around Exterior			
	Verifica uso de calzos y conos			
	Controla apertura de puertas			
	Realiza Walk Around interior			
	Verifica instalación de equipos			
	Verifica que las mallas estén aseguradas			
	Supervisa cargue (MP,HEA, AVI).			
	Verifica contenedores (w/b)			
	Realiza comunicación Tierra-Cockpit			
	Verifica el proceso de tanqueo			

DA.5.7 - Formato Checklist Abastecimiento de Combustibles

 CHECK LIST ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES EOP	Versión: 01
	Fecha: 10/01/2024
	CHK – GRH-4C-002

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipos de Aeronave:		VUELO
Datos del Aprendiz	Nombre :	
	Identificación:	
Datos del Evaluador	Nombre del evaluador	
	Cargo:	

FACTORES ACTITUDINALES Y COMPORTAMENTALES

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO o N/A	
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Propone alternativas de solución a situaciones operacionales.			
CUMPLIMIENTO	Realiza las funciones y responsabilidades asignadas en el desarrollo de su trabajo.			
ORGANIZACIÓN	Demuestra capacidad para aplicar los procedimientos.			

FACTORES TÉCNICOS

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO o N/A	
ANTES DEL INICIO DE ABATECIMIENTO DE COMBUSTIBLE	Verifica que la maniobra de aproximación del vehículo abastecedor se realice de acuerdo al estándar.			
	Verifica que se establezca la zona de seguridad para el abastecimiento de combustible (3 mts alrededor de: fuel vent tank, pit de cargue y vehículo abastecedor			
	Solicita al proveedor de combustible la prueba de detección de agua.			
	Verifica que se realice la conexión entre la aeronave y el equipo de abastecimiento (cable equipotencial)			
	Se limite durante el abastecimiento el uso de dispositivos electrónicos			
	Verifica que la conexión de la manguera a la aeronave se realice de acuerdo al estándar			
	Verifica que los equipos de apoyo no obstruyan las zonas de evacuación de la aeronave tales como zonas adyacentes a escaleras, puentes y zonas de protección			

Copia_no_controlada

**INTENCIONALMENTE DEJADO
EN BLANCO**