



**Dirección General
de Aviación Civil**

Oficio Nro. DGAC-OK-2016-0584-O

Quito, D.M., 21 de diciembre de 2016

Asunto: Aceptación Manuales de Estación

Comandante
Héctor Plaza
Gerente de Operaciones
AEROGAL S.A.
En su Despacho

De mi consideración:

Una vez analizada la 2da. Edición, Revisión No. 3 del Manual de Estación correspondiente a las Estaciones de: Aruba, Baltra, Bogotá, Cali, Coca, Guayaquil, La Paz, Lima, Manta, Panamá, San Cristóbal; y, la 2da. Edición, Revisión 4 correspondiente a la Estación de **Santa Cruz**, La Dirección de Inspección y Certificación Aeronáutica comunica a usted, señor Gerente de Operaciones, que luego de haber sido verificados los procedimientos motivo de enmienda; los cuales cumplen con las RDAC vigentes y las guías aplicables se procede a **ACEPTAR** el presente documento.

Cabe mencionar que no obstante la aceptación emitida, se mantiene en permanente evaluación y en caso de encontrarse en discrepancia con la Legislación Aeronáutica Vigente, se notificará oportunamente a fin de que se proceda con las enmiendas que procedan.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,


Luis Hernán Ayala Salazar
INTENDENTE INSPECTOR PRINCIPAL PILOTO DE CONTROL

Copia:

Señor Ingeniero
Byron Orlando Torres Bastidas
Especialista Operaciones de Certificación

bt



| | | | |
|--|--------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control del Manual | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 0.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 1 |

INTRODUCCION

Para el propósito de este manual, AEROLÍNEAS GALÁPAGOS S.A. - AEROGAL, puede ser referida también como “La Aerolínea”, “La Compañía”, “La Empresa” y/o “El Operador”.

La Dirección General de Aviación Civil (DGAC), podrá ser referida como “Autoridad de Aviación Civil”, “Autoridad”, “Autoridad Aeronáutica”, “DGAC” y/o “Entidad Regulatoria”.

Este manual, así como las partes que lo componen, ha sido diseñado para cumplir con lo establecido en las leyes, reglamentos y regulaciones aeronáuticas del Ecuador, las políticas de la aerolínea, y donde sea pertinente, con los requisitos de la Organización de Aviación Civil Internacional (O.A.C.I.); asimismo, con los términos, condiciones y limitaciones contenidas en las Especificaciones Técnicas de Operación (OPSPECS), debidamente actualizadas, según los requisitos de las entidades regulatorias aplicables de los estados a donde opera.

La Aerolínea permitirá a los Inspectores acreditados de la DGAC acceso a sus oficinas, instalaciones y aeronaves a fin de que cumplan su programa de vigilancia. Cuando la Autoridad Aeronáutica lo requiera, la aerolínea proporcionará en un tiempo razonable tanto la documentación, registros u otros requisitos solicitados.

Asimismo, la Aerolínea facilitará a los Inspectores acreditados de la DGAC acceso a las oficinas, instalaciones y equipos de las empresas proveedoras de servicio.


El informe de la auditoría o inspección llevada a cabo por la DGAC será materia de la elaboración e implementación del Plan de Acción Correctivo, donde se definirá tanto la forma como el tiempo de cumplimiento, respecto al plazo concedido por la autoridad.

Este manual y sus partes que lo componen, contiene la organización, políticas, funciones y responsabilidades del personal que labora en la empresa, así como los procedimientos del control operacional de la misma.

De presentarse alguna discrepancia entre los procedimientos y/o políticas establecidas en éste manual y sus partes, con cualquier requerimiento de la Dirección General de Aviación Civil, se acatará lo establecido por la Autoridad Aeronáutica; en todo caso, la seguridad de la aeronave y sus ocupantes está por encima de todo.

La información contenida dentro de éste manual y sus partes es responsabilidad de la Jefatura de Estación; asimismo, su elaboración, vigencia, conservación, estado de la información y divulgación corresponde a los funcionarios de AEROGAL asignados para tal fin, cuyas actividades y responsabilidades se encuentran vinculadas a las diversas partes del mismo.

El usuario de cada parte del manual es responsable de reportar a la Jefatura de Estación cualquier discrepancia, error u omisión, las propuestas de mejora se llevan a cabo siguiendo lo establecido en el Cap. 01.03.00, “Solicitud de Cambios en el Manual”.

| | | | |
|--|--------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control del Manual | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 0.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 2 |

Si fuese necesario que se elaboren nuevos manuales o partes/volúmenes significativos de los mismos, se cumplirá con lo establecido en el párrafo anterior. La Aerolínea podrá emitir un Manual de Estación en distintos volúmenes.

El Manual de Estación y sus partes son aceptados por la Dirección General de Aviación Civil, una vez aceptados, son distribuidos a todas las partes involucradas dentro de la organización, de ser pertinente, a los proveedores de servicio contratados.

El responsable por la Santa Cruz de la Sierrada del proceso de distribución y disponibilidad de los volúmenes del Manual de Estación y sus partes, es el Jefe de Publicaciones Técnicas de Operaciones, monitoreadas por el Departamento de Aseguramiento de la Santa Cruz de la Sierrada a través de sus auditores, siguiendo para ello los procedimientos descritos en este manual.

La revisión y actualización de los documentos y procedimientos de la organización se lleva a cabo de acuerdo a información técnica actualizada de fuentes externas vigentes, contenidas en las Regulaciones de Aviación Civil del Ecuador (RDAC), Estándares y Prácticas Recomendadas OACI, Directivas de Aeronavegabilidad, Normas Técnicas Complementarias, documentos aprobados del fabricante, publicaciones aeronáuticas y experiencia operacional. Cuando sea pertinente y aplicable, esta información se incorporará en el Programa de Entrenamiento correspondiente.

Este manual y sus partes se encuentra escrito en forma clara, legible, de fácil entendimiento y accesible para todo el personal de la empresa, se presenta en el formato pertinente a las necesidades del mismo, asimismo es producido en español, pudiendo ser traducido al inglés cuando sea requerido.


Nada en el contenido de este manual puede sustituir el ejercicio del buen juicio y decisiones oportunas por parte del personal durante cualquier irregularidad o emergencia.

0.1 OBJETIVO

El presente Manual de Estación Viru Viru, ha sido desarrollado para el uso y guía del personal de Servicio al Pasajero (Tráfico), Operaciones, Seguridad, Rampa, Mantenimiento Jefatura de Estación y demás áreas, con el objetivo de que las operaciones sean conducidas con seguridad y eficiencia, cumpliendo con las regulaciones establecidas por la Dirección General de Aviación Civil del Ecuador y las políticas establecidas por la empresa.

Como usuarios del manual se considera a la Gerencia de Operaciones de Aerogal, la Dirección de Inspección y Certificación Aeronáutica de la Dirección General de Aviación Civil del Ecuador, y personal operativo en la Estación Viru Viru.

Toda la información contenida en el Manual está en concordancia con la circular de asesoramiento No 121-109-2011.

| | | | |
|--|--------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control del Manual | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 0.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 3 |

0.2 ALCANCE

Este Manual de Estación está dirigido a todo el personal de Servicio al Pasajero (Tráfico), Seguridad, Rampa, Operaciones, Jefatura de Estación, Mantenimiento y Carga que operan en la Estación de Santa Cruz de la Sierra de manera directa o sub-contratada.

0.3 INDICE GENERAL


| | |
|--------------|--|
| Capítulo 0.0 | Control del Manual |
| Capítulo 1.0 | Generalidades |
| Capítulo 2.0 | Funciones y Responsabilidades |
| Capítulo 3.0 | Control y Supervisión de las Operaciones |
| Capítulo 4.0 | Procedimientos de Despacho |
| Capítulo 5.0 | Procedimientos de las Operaciones en Rampa |
| Capítulo 6.0 | Procedimiento para el chequeo al pasajero |
| Capítulo 7.0 | Manejo y Protección de Pasajeros |
| Capítulo 8.0 | Capacitación |
| Capítulo 9.0 | Coordinación de Emergencia |

0.4 INDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--------------------|--|
| Capítulo 0.0.14.01 | Acuse de Recibo |
| Capítulo 0.1.03.01 | Solicitud de Cambios |
| Capítulo 0.1.03.02 | Organigrama Nominal |
| Capítulo 5.0.05.01 | Señales de Mano (Guía Principal) |
| Capítulo 5.0.06.01 | Señales Puntas de Ala |
| Capítulo 5.0.12.01 | Posición del Equipo en Rampa alrededor del avión |
| Capítulo 6.0.04.01 | Equipaje de Mano |
| Capítulo 6.0.04.02 | Aceptación de Equipaje |
| Capítulo 6.0.04.03 | Equipaje Deportivo |
| Capítulo 9.0.02.01 | Directorio Contactos Aerogal |

0.5 INDICE DE CUADROS

| | |
|--------------------|---|
| Capítulo 0.0.07.01 | Registro de Revisiones |
| Capítulo 0.0.08.01 | Revisiones Temporales |
| Capítulo 0.0.09.01 | Lista de Páginas Efectivas |
| Capítulo 0.0.10.01 | Registro de Cambios Relevantes |
| Capítulo 1.0.04.01 | Organización |
| Capítulo 3.0.02.01 | Designación de Aeropuertos (Salida ,Destino y Alternos) |
| Capítulo 5.0.07.01 | Protección del Personal que trabaja en Rampa |
| Capítulo 6.0.06.01 | Aceptación de Animales Vivos |
| Capítulo 8.0.04.01 | Entrenamiento Inicial |
| Capítulo 8.0.04.02 | Entrenamiento Recurrente |


| | | | |
|--|--------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control del Manual | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 0.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 4 |

0.6 ACTUALIZACIÓN AL MANUAL DE ESTACIÓN

Cuando se reciba una actualización, incluirá un listado que identifica páginas que debe retirar y las que debe insertar en su reemplazo.

Las páginas retiradas no son válidas y deben ser rechazadas.

Esta hoja se utiliza para mantener el control de las revisiones temporales del manual. Cuando se reciba una revisión, deberá anotarse toda la información solicitada en este cuadro y se insertarán las nuevas hojas en el manual. Documentación Técnica conservará por un período de 3 meses las hojas retiradas después de una revisión. **No se permiten enmiendas y revisiones escritas a mano excepto en situaciones en las cuales se necesite hacerlas en beneficio de la seguridad.**

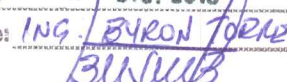
| | | | |
|--|--------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control del Manual | Fecha: 10-Nov-16 | Capítulo: 0.0 |
| | | Rev : 04 | Página: 7 |

0.9 LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS (LPE)

Para confirma que las actualizaciones han sido realizadas correctamente, busque las hojas de páginas efectivas, a las cuales serán actualizadas por capítulo siempre y cuando estas hayan sido afectadas por una revisión.

| CAPITULO | NUM. PAGINA | NUM. REV. | FECHA REVISION | CAPITULO | NUM. PAGINA | NUM REV. | FECHA REVISION |
|--|-------------|-----------|----------------|-----------------|-------------|----------|----------------|
| Capítulo 0.0 Control del Manual | 1 | 01 | 23-Jul-14 | Capítulo 3.0 | 1 | 03 | 14-Ene-16 |
| | 2 | 01 | 23-Jul-14 | Control y | 2 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 3 | 01 | 23-Jul-14 | Supervision de | 3 | 03 | 14-Ene-16 |
| | 4 | 00 | 15-Jul-13 | las Operaciones | 4 | 03 | 14-Ene-16 |
| | 5 | 04 | 10-Nov-16 | | 5 | 03 | 14-Ene-16 |
| | 6 | 03 | 14-Ene-16 | | 6 | 03 | 14-Ene-16 |
| | 7 | 04 | 10-Nov-16 | | 7 | 03 | 14-Ene-16 |
| | 8 | 04 | 10-Nov-16 | | 8 | 03 | 14-Ene-16 |
| | 9 | 01 | 23-Jul-14 | | 9 | 01 | 23-Jul-14 |
| | 10 | 03 | 14-Ene-16 | | 10 | 01 | 23-Jul-14 |
| | 11 | 01 | 23-Jul-14 | Capítulo 4.0 | 1 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 12 | 01 | 23-Jul-14 | Procedimientos | 2 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 13 | 03 | 14-Ene-16 | de | 3 | 03 | 14-Ene-16 |
| | 14 | 00 | 15-Jul-13 | Despacho | 4 | 03 | 14-Ene-16 |
| Capítulo 1.0 Generalidades | 1 | 00 | 15-Jul-13 | | 5 | 03 | 14-Ene-16 |
| | 2 | 00 | 15-Jul-13 | | 6 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 3 | 01 | 23-Jul-14 | Capítulo 5.0 | 1 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 4 | 01 | 23-Jul-14 | Procedimientos | 2 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 5 | 03 | 14-Ene-16 | de las | 3 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 6 | 03 | 14-Ene-16 | Operaciones | 4 | 00 | 15-Jul-13 |
| Capítulo 2.0 Funciones Y Responsabilidades | 1 | 00 | 15-Jul-13 | en Rampa | 5 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 2 | 03 | 14-Ene-16 | | 6 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 3 | 03 | 14-Ene-16 | | 7 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 4 | 03 | 14-Ene-16 | | 8 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 5 | 02 | 15-Jun-15 | | 9 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 6 | 02 | 15-Jun-15 | | 10 | 02 | 15-Jun-15 |
| | 7 | 01 | 23-Jul-14 | | 11 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 8 | 00 | 15-Jul-13 | | 12 | 04 | 10-Nov-16 |
| | 9 | 03 | 14-Ene-16 | | 13 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 10 | 03 | 14-Ene-16 | | 14 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 11 | 03 | 14-Ene-16 | | | | |
| | 12 | 01 | 23-Jul-14 | | | | |
| | 13 | 03 | 14-Ene-16 | | | | |
| | 14 | 03 | 14-Ene-16 | | | | |
| | 15 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| | 16 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |

ACEPTACION DGAC

Fecha: 21 DIC. 2016
Nombre: ING. BYRON TORRES
Firma: 

| CAPITULO | NUM. PAGINA | NUM. REV. | FECHA REVISION | CAPITULO | NUM. PAGINA | NUM. REV. | FECHA REVISION |
|----------------|----------------|--------------|-------------------|--------------|----------------|--------------|-------------------|
| Capitulo 6.0 | 1 | 00 | 15-Jul-13 | Capitulo 9.0 | 1 | 00 | 15-Jul-13 |
| Procedimientos | 2 | 00 | 15-Jul-13 | Coordinacion | 2 | 00 | 15-Jul-13 |
| para el | 3 | 02 | 15-Jun-15 | de | 3 | 00 | 15-Jul-13 |
| Chequeo | 4 | 00 | 15-Jul-13 | Emergencias | 4 | 00 | 15-Jul-13 |
| de Pasajeros | 5 | 00 | 15-Jul-13 | | 5 | 02 | 15-Jun-15 |
| | 6 | 00 | 15-Jul-13 | | 6 | 02 | 15-Jun-15 |
| | 7 | 02 | 15-Jun-15 | | 7 | 02 | 15-Jun-15 |
| | 8 | 00 | 15-Jul-13 | | 8 | 00 | 15-Jul-13 |
| | 9 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| | 10 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| | 11 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| | 12 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| | 13 | 03 | 14-Ene-16 | | | | |
| | 14 | 02 | 15-Jun-15 | | | | |
| | 15 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| | 16 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| | | | | | | | |
| | 1 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| | 2 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| Capitulo 7.0 | 3 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| Manejo y | 4 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| Proteccion de | 5 | 01 | 23-Jul-14 | | | | |
| pasajeros | 6 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| | 7 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| | 8 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| | | | | | | | |
| | 1 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| | 2 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| Capitulo 8.0 | 3 | 01 | 23-Jul-14 | | | | |
| Capacitacion | 4 | 03 | 14-Ene-16 | | | | |
| | 5 | 03 | 14-Ene-16 | | | | |
| | 6 | 00 | 15-Jul-13 | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

ACEPTACION DGAC

Fecha:


21 DIC. 2016

Nombre:

ING. BYRON FORRES

Firma:

[Firma manuscrita]

| | | | |
|--|--------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control del Manual | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 0.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 9 |

0.10 REGISTRO DE CAMBIOS RELEVANTES

OBJETIVO

- Establecer el método para la elaboración y revisión de los diferentes procedimientos que afecten manuales, guías y/o programas regulados.
- Establecer el control para que todos los manuales, guías y/o programas regulados se encuentren actualizados y estandarizados.
- Garantizar que la información y contenido del sistema documental, las políticas, procedimientos y documentos y otros, sea congruente y consistente entre los mismos.
- Garantizar que la revisión del manual, guía y/o programa, se debe presente en forma legible y de acuerdo al formato aprobado por la autoridad.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las áreas generadores de los manuales, guías, programas y/o procedimientos regulados nuevos o existentes, aplicables a las áreas operativas de AEROGAL ya sea para su creación, modificación y/o mejora.

CONDICIONES


- Toda solicitud, debe tramitarse a través de la hoja de solicitud de cambios incluida en el estándar de cada manual.
- Para que el presente procedimiento cumpla su objetivo, es necesario contar con toda la información que solicita el formulario / solicitud e identificación de los participantes (solicitante).

JUNTA DE REVISION (ORB-Operation Review Board):

La Junta de Revisión denominado como Operation Review Board - (ORB) es encargada de recibir, evaluar y aprobar todas las solicitudes de cambios en los Manuales, Guías y/o Programas Regulados, el cual se lleva a cabo mensualmente dentro del año calendario, también puede ser convocada de manera extraordinaria.

Una vez la solicitud de cambio ha sido evaluada y aprobada por el ORB, se procede a enviar la notificación de la aprobación al responsable del manual, guía y/o programa afectado por la modificación con copia a los responsables de los demás manuales, guías y/o programas afectados, para que estos sean homologados.

El responsable de cada manual, guía y/o programa regulado afectado por la modificación, realizara los cambios en la próxima revisión inmediata, enviándola al Jefe de Publicaciones Técnicas de Operaciones y Gerente de Operaciones o sus delegados para obtener su revisión. Finalmente el Gerente de Operaciones o su designado presentará la revisión del manual, guía y/o programa regulado por medio de una carta firmada por el mismo Gerente de Operaciones (Presidente ORB) a la Dirección General de Aviación Civil para que éste documento ingrese al proceso de revisión y aprobación por parte de la Autoridad.

| | | | |
|--|--------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control del Manual | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 0.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 11 |

0.11 DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

Todas aquellas áreas y personal que reciben un volumen del Manual de Estación tienen la obligación de tener el mismo en su sitio de trabajo.

- Gerencia de Operaciones.
- Dirección General de Aviación Civil
- Documentación Técnica.
- Estación Viru Viru.

Para asegurar la actualización y distribución de este manual, cada poseedor del mismo recibirá la copia asignada o su revisión, junto con una hoja de acuse de recibo, el cual deberá ser firmado y entregado; es de completa responsabilidad de la persona o departamento al cual fue asignado este manual, de la respectiva inserción de las actualizaciones.

0.12 CONTROL DEL MANUAL

Será responsabilidad de Publicaciones Técnicas de Operaciones, el controlar la distribución apropiada y el estado de las revisiones de este manual y sus partes; y cada responsable del manual debe mantener la versión actualizada.

El Departamento de Publicaciones Técnicas de Operaciones mantendrá el manual original para probar que la información disponible en el portal corporativo que ha sido aprobada/aceptada por la DGAC.

El Departamento de Publicaciones Técnicas de Operaciones notificará mensualmente a los usuarios de los correspondientes manuales, del estatus de su última revisión.


COPIAS NO CONTROLADAS

Todas las copias del manual maestro asignadas de acuerdo a la lista de distribución se consideran como copias controladas a la hora de ser asignados a un usuario específico, en el caso que se debe obtener una copia de la totalidad o parte de una de estas, se deberá especificar en forma clara en la hoja de portada; que es una copia de referencia solamente, por lo tanto, se identificará como una copia no controlada.

Las copias que pueden circular dentro o fuera de la compañía tendrán el sello original del departamento al que pertenece la copia del manual, para que tenga validez. No se permiten copias o reproducciones si no cumplen con el procedimiento anterior.

0.13 CONTROL DEL MANUAL ELECTRONICO

Este manual es mantenido en formato electrónico publicado en Internet mediante el sitio web conocido como Portal Corporativo, construido para desplegar y administrar información de la Aerolínea. Esto permite que los colaboradores tengan acceso a la información directamente de un computador. El responsable del área es quien asegurará que todos los colaboradores tengan acceso y recursos suficientes a esta información.

| | | | |
|--|--------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control del Manual | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 0.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 12 |

El portal corporativo es el medio oficial de la Aerolínea para la consulta de sus manuales regulados, este sitio es controlado y se rige de acuerdo a la Guía de Procedimientos Manejo de Manuales Digitales

ACTUALIZACIÓN DE MANUALES EN EL SISTEMA Y CONTROL

(manuales@aerogal.info y biblioteca@aerogal.info)

De la misma forma en que se efectúan las revisiones del control de manuales descritas en el Capítulo 00.12.00 Control del Manual, se llevarán a cabo las revisiones del formato electrónico.

Una vez la revisión ha sido aprobada/aceptada por la DGAC, el Jefe de Publicaciones Técnicas de Operaciones procederá a actualizar el manual y el oficio de aprobación/aceptación en la página intranet portal corporativo, en un tiempo no mayor de 15 días contados a partir de la fecha de la recepción del manual, con el fin de que los usuarios del manual electrónico puedan consultar la última revisión.


El formato electrónico estándar para visualizar estos manuales en el sistema es “Adobe Portable Document Format” (PDF).

El Jefe de Publicaciones Técnicas de Operaciones debe asegurarse que este manual se encuentre totalmente al día en la página intranet, de acuerdo con el listado maestro de revisiones de manuales.


Adicionalmente el Jefe de Publicaciones Técnicas de Operaciones distribuirá este manual y sus revisiones en Disco Compacto (CD), según la lista de distribución.

Los CD's desactualizados deben ser desechados en su totalidad.

[illegible]

| | | | |
|--|--------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control del Manual | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 0.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 14 |

DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

| | | | |
|--|---------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Generalidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capitulo: 1.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 1 |

CAPITULO 1.0

GENERALIDADES


1.1 INTRODUCCIÓN

1.2 OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE ESTACIÓN


1.3 PROCEDIMIENTOS PARA ENMIENDAS DEL MANUAL

1.4 ORGANIZACIÓN

- **Organigrama Estación**

| | | | |
|--|---------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Generalidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capitulo: 1.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 2 |

DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

| | | | |
|--|---------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Generalidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 1.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 3 |

1.1. INTRODUCCION


El Manual de Estación de Viru Viru es el documento que contiene información y regula la organización, su estructura administrativa, funciones, responsabilidades y autoridades de las dependencias de cada Estación, las políticas y los procedimientos para las operaciones de vuelo como Operador Aéreo en el País, de acuerdo a las disposiciones y regulaciones de la Dirección General de Aviación Civil.

1.2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE ESTACIÓN

Suministrar orientación e información para el uso y guía del personal de: Jefatura de Estación, Servicio al Pasajero (Tráfico), Operaciones, Seguridad, Rampa, Mantenimiento y demás áreas, sobre las normas y procedimientos necesarios para permitir el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades con un alto grado de seguridad.

La Estación Viru Viru – Santa Cruz de la Sierra - Bolivia deberá poseer una copia del Manual de Estación actualizada y debidamente aceptada por la DGAC. Los procedimientos no podrán ser entregados a personas ajenas a la compañía sin autorización expresa de ésta.

El Manual de Estación tiene una connotación legal por lo que se debe mantener actualizado, siendo responsabilidad del Jefe de Estación a través del Jefe de Publicaciones Técnicas de Operaciones.


| | | | |
|--|---------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Generalidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 1.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 4 |

1.3. PROCEDIMIENTOS PARA ENMIENDAS DEL MANUAL

En el caso que se presente propuestas de revisión o enmiendas por parte del personal de la empresa, se utilizará el formulario de **Solicitud de Cambios**, la propuesta será sometida a la Gerencia de Operaciones para efectuar la evaluación respectiva y establecer si procede, en este caso se dará el visto bueno para que se elabore la enmienda y se incluya en la siguiente revisión ante la Autoridad Aeronáutica.

El original y una copia con las revisiones o enmiendas propuestas será enviada a la Autoridad Aeronáutica para su aceptación respectiva, luego de ser aceptada y entregada dicha enmienda por parte de la Autoridad Aeronáutica, el Jefe de Publicaciones Técnicas emitirá copias suficientes con la debida aceptación tanto de la revisión efectuada así como de la lista de paginas efectivas y de la hoja de control de revisiones ya con los nuevos cambios consistentes en fechas de inserción y fechas de efectividad respectivas, para que todas las hojas anteriormente descritas sean insertadas por parte de cada responsable. De igual forma se comunicará al personal las enmiendas respectivas para que estén enterados de los cambios relativos a sus funciones.

El Manual de Estación debe mantenerse actualizado, por medio de revisiones controladas, siendo responsabilidad del Jefe de Estación a través del Jefe de Publicaciones Técnicas de Operaciones, quienes llevan un control sobre los documentos regulatorios que tiene la aerolínea.

| | | | |
|--|---------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Generalidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 1.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 6 |

1.4 ORGANIZACIÓN

En la estación de Viru Viru – Santa Cruz de la Sierra, Aerogal opera bajo la modalidad de Código Comercial único con la aerolínea Avianca.

Aerogal, en la estación de Viru Viru está autorizada a contratar con terceros el servicio de: Despacho de Aeronaves, Rampa, Servicio al Pasajero, Seguridad, Mantenimiento, Carga, entre otros. En la estación se debe mantener una copia del contrato con los proveedores que prestan servicio a Aerogal.

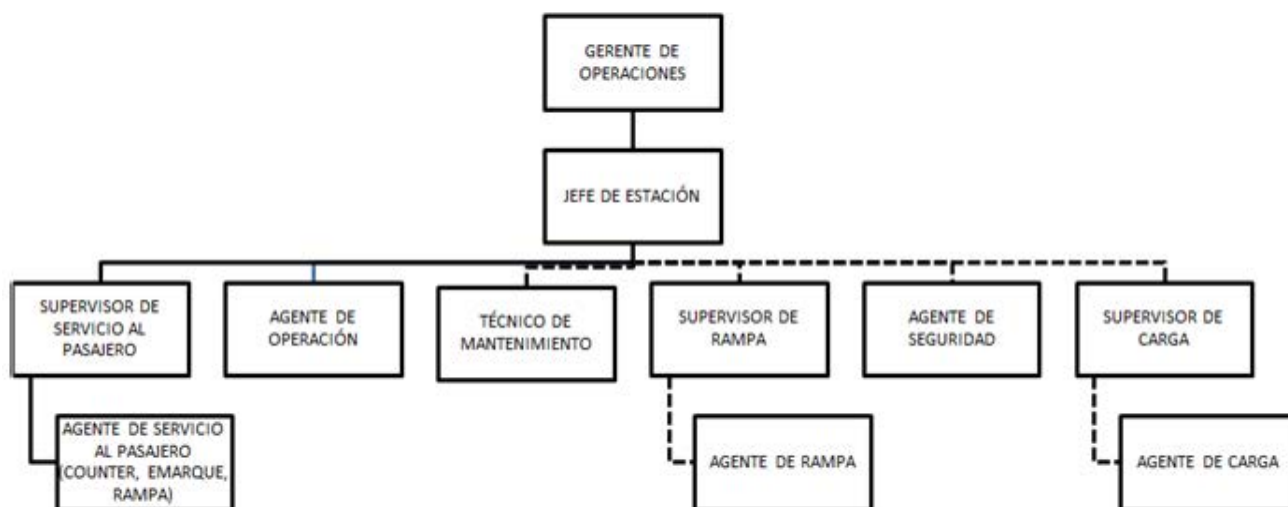
Bajo esta figura, Aerogal llevará a cabo sus operaciones contratando los siguientes servicios:

| ÁREA | EMPRESA |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| SERVICIO AL PASAJERO (TRÁFICO) | TRANS AMERICAN AIRLINES - TACA PERÚ |
| SEGURIDAD | EMPRESA ARMUS |
| OPERACIONES DESPACHO | CCO AIR y MIZUTANI SERVICES |
| RAMPA | SABSA |
| CARGA | CARGO LOG |
| MANTENIMIENTO | SERVICIOS MAS |
| COMBUSTIBLE | AIR BP BOLIVIA |


Organigrama Funcional de la Estación Viru Viru – Santa Cruz de la Sierra – Bolivia

El organigrama nominal se mantendrá como documento adjunto al Manual de Estación y se podrá presentar a la Autoridad de Aviación Civil cuando esta lo requiera.

| | | | |
|---|-----------------------------------|-----------|--------|
|  | ORGANIGRAMA DE ESTACIÓN VIRU VIRU | FECHA | PÁGINA |
| | | 14-Ene-16 | 1 de 1 |



----- Servicio Subcontratado

| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 1 |

CAPITULO 2.0 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

2.1. JEFE DE ESTACION

- 2.1.1 Funciones
- 2.1.2 Objetivos generales y responsabilidades
- 2.1.3 Delegación de autoridad

2.2. SUPERVISORES DE SERVICIO AL PASAJERO

- 2.2.1 Funciones
- 2.2.2 Responsabilidades

2.3. AGENTES DE SERVICIO AL PASAJERO

- 2.3.1 Agente de Servicio al Pasajero Asignado a Counter
- 2.3.2 Agente de Servicio al Pasajero Asignado a Embarque
- 2.3.3 Agente de Servicio al Pasajero Asignado a Rampa/Plataforma

2.4. SUPERVISOR DE CARGA

- 2.4.1 Funciones y responsabilidades

2.5. AGENTES DE CARGA

- 2.5.1 Funciones y responsabilidades

2.6. SUPERVISOR DE RAMPA


- 2.6.1 Funciones

2.7. AGENTES DE RAMPA

- 2.7.1 Funciones y responsabilidades

2.8. PERSONAL SEGURIDAD

- 2.8.1 Supervisor de Seguridad Aeroportuaria
- 2.8.2 Agentes de Seguridad Aeroportuaria


| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capitulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 2 |

2.9. AGENTE DE OPERACIÓN

2.9.1 Funciones y responsabilidades del Agente de Operación

2.10. PERSONAL DE MANTENIMIENTO

2.10.1 Funciones y responsabilidades


| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 3 |

CAPITULO II FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES


2.1 JEFE DE ESTACION

2.1.1 Funciones

- El Jefe de Estación es directamente responsable ante el Gerente de Operaciones a nivel operativo y la Gerencia Aeropuertos y Operaciones Terrestres a nivel administrativo, por la dirección y control de las actividades de la Estación Internacional de Viru Viru, donde opera Aerolíneas Galápagos.
- El Jefe de Estación tendrá la responsabilidad de mantener las comunicaciones administrativas con las autoridades y servicios aeroportuarios de manera de:
 - Coordinar situaciones de emergencia.
 - Estar alerta a actos de interferencia ilícita: secuestros, explosivos a bordo, etc.
 - Notificar a las autoridades sobre la cancelación y/o demora de los vuelos.
 - Coordinar la asistencia de mantenimiento.
 - Coordinar el abastecimiento de combustible y los servicios de rampa y seguridad de la aeronave pasajeros y carga.
- Mantener actualizados los registros individuales del personal a su cargo, incluyendo:
 - Administrativos: Aplicación de trabajo que incluye datos personales, experiencia previa, etc.
 - Profesionales: Licencias, certificados de cursos, tarjeta de identificación de la compañía y aeroportuaria.
- Chequear que la tripulación llegue a la aeronave con la debida anticipación para cumplir el vuelo.
- Proveer transportación y reservación de hoteles cuando sea requerido por SOC UIO.
- Asistir en caso de que un tripulante repentinamente se enferme, sufra heridas o lesiones durante su trabajo o estadía en esa estación, proveyéndole atención médica apropiada.
- En coordinación con el SOC, coordinará el descanso apropiado cuando los límites de horas de vuelo y/o de servicio se han cumplido.
- Se asegurará que el despacho de una aeronave se cumpla dentro de las Regulaciones y Políticas establecidas en Manual de Operaciones y Manual de Despacho de la Compañía.

| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 4 |

- Es responsable que las Comunicaciones se realicen cumpliendo el Control Operacional establecido
- Ejecutará las disposiciones emanadas de la Gerencia de Operaciones o el SOC que correspondan a esta estación.
- Mantendrá coordinación y supervisión directa con los organismos que nos prestan servicios y con el Sistema de Control Operacional SOC, con la finalidad de agilizar con seguridad y eficiencia nuestras operaciones, y en caso de operaciones irregulares velará por la recuperación de tiempo, la optimización eficiente de los recursos y el compromiso de brindar excelencia en el servicio para nuestros pasajeros.
- En el caso de demoras, coordinará con las diferentes áreas la nueva hora de llegada y de salida, inclusive notificará a los tripulantes los cambios en sus horarios (recogida de hoteles, etc.).
- Si un vuelo se desvía a un alterno, que está en su aérea geográfica, coordinará la asistencia en ese aeropuerto para su pronta salida y de esa manera no se afecten las operaciones.
- En conocimiento de situaciones anormales en el aeropuerto que puedan afectar el desarrollo normal de las operaciones, deberá reportar inmediatamente al SOC para coordinar cualquier acción de carácter operacional,
- Controlar, dirigir y supervisar el despacho de la aeronave y los pasajeros, y que se realice de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
- En el caso de incidentes y accidentes deberá coordinar con la Jefatura de Aeropuerto DGAC y/o la Gerencia de Operaciones y Gerencia de Aeropuertos y Operaciones Terrestres, todos los aspectos relacionados:
 - Notificación a las Autoridades.
 - Búsqueda.
 - Salvamento.
 - Asistencia médica, etc.
- Adicionalmente, en caso de incidentes o accidentes en que estén involucrados aeronaves y/o personal de la compañía, pasajeros, carga y material deberá elaborarse un informe detallado y enviárselo a la Gerencia de Operaciones. Una copia permanecerá en esa estación por un período de un año por lo menos, o de acuerdo con las Normas Legales, con el fin de tener la documentación apropiada en caso de reclamos legales.
- El Jefe de Estación deberá reportar al Gerente, cualquier violación a las normas establecidas en los diferentes manuales, adicionalmente deberá reportar cualquier incidente o accidente en el que esté involucrada una aeronave de AEROGAL o una tripulación.

| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 5 |


- Reportar cualquier deficiencia del servicio o incumplimiento del personal técnico operacional directamente a la Gerencia de Operaciones, como corresponda.
- Cooperar con el Departamento de Seguridad Operacional, reportando cualquier incidente o situación de peligro que afecte la seguridad de las operaciones y de la compañía.
- Dirigir el cumplimiento de las acciones correctiva dispuesta por el Departamento de Seguridad Operacional.
- Llevar a cabo Inspecciones de Seguridad en sus instalaciones y en las de uso de los pasajeros y rampa.

2.1.2 Objetivos generales y responsabilidades

- Coordinará con las dependencias aeroportuarias, de Aviación Civil, Migración, Aduanas, Concesionarios de Aeropuertos, así también como Empresas de Asistencia en rampa si las necesitare, para que el despacho y recepción de pasajeros se realice en forma eficiente, ágil y oportuna.
- Mantendrá reuniones solicitadas por la Gerencia de Operaciones con la finalidad de establecer procedimientos y analizar las distintas situaciones presentadas en la operación regular con el fin de proponer y gestionar alternativas de mejora en caso de ser requeridas.
- Llevará un control sobre los contratos con el operador del Aeropuerto de Viru Viru, así como los contratos de prestación de servicios en su estación, velando por el cumplimiento de lo allí establecido y procurando su renovación antes de la fecha de vencimiento. Pondrá los contratos a disposición de la autoridad una vez requeridos.

2.1.3 Delegación de autoridad

- En caso de ausencia del Jefe de Estación, el Supervisor de Servicio al Pasajero (nombre considerado por la compañía para efectos de su estructura en este manual), asumirá las funciones, así como las obligaciones que se deberán cumplir a cabalidad durante su ausencia.
- La Jefatura de Estación delega vía correo electrónico dirigido a la Gerencia de Operaciones si la ausencia es temporal, de 1 a 2 días. En caso de superar las 48 horas se delega por medio de un memorándum interno de delegación o respuesta automática (out of office) al correo electrónico.

| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 6 |

2.2 SUPERVISOR DE SERVICIO AL PASAJERO

El Servicio al Pasajero es a través de la Compañía TRANS AMERICAN AIRLINES TACA PERÚ.

2.2.1. Funciones

- Actuará por delegación del Jefe de Estación en las obligaciones y responsabilidades de un vuelo.
- Instruir a los Agentes de servicio al pasajero en el desempeño de sus funciones en las diferentes posiciones, para que la operación que está realizándose sea exitosa y cumpla con los parámetros determinados en el check in de pasajeros, embarque, rampa y demás áreas inherentes al despacho de los vuelos.
- Dará disposiciones en cuanto a seguridad, disciplina y procedimientos para la documentación de pasajeros y su equipaje.

2.2.2. Responsabilidades

- Asistirá al personal de Agentes de Servicio al pasajero, en el área que sea requerido, así mismo atenderá las situaciones de contingencia que se presenten durante la operación.
- Preparará el Briefing analizando la situación del vuelo: sobreventa, número de pasajeros, servicios, tripulaciones, equipo, horarios, demoras o cancelaciones, etc.
- Programará, coordinará y supervisará las labores del personal bajo su mando.
- Informará al Jefe de Estación el progreso de las operaciones; así como, cualquier novedad que se presentare.
- Supervisará que toda la documentación post-vuelo, sea manejada de acuerdo a lo establecido por AeroGal, según su Manual de Operaciones.


2.3 AGENTE DE SERVICIO AL PASAJERO

Los Agentes de Servicio al Pasajero son integrales, sin embargo para efecto de análisis, se ha considerado un detalle de las funciones asignadas a Counter, Embarque y Rampa o Plataforma.

2.3.1. AGENTE DE SERVICIO AL PASAJERO ASIGNADO A COUNTER

2.3.1.1 Funciones


- Durante el chequeo automatizado de pasajeros, es prioritario ingresar al sistema, lo que respecta, equipaje facturado, número de piezas, requerimientos especiales, así como también el número de cupón de vuelo con el que se factura el pasajero.

| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 7 |

- En caso de no contar con sistema automatizado, se deberá realizar chequeo manual en el que contendrá la información relativa al número de asientos, información de la documentación de pasajeros, número de piezas y peso de los equipajes, taquillas, número de referencia y firma de responsabilidad.

2.3.1.2 Responsabilidades

- Asistirá al briefing pre y post vuelo en caso de ser necesario, en el mismo que se analizará, el número de pasajeros, equipo a utilizarse, mensajes posibles sobreventa y demás requerimientos propios de una operación.
- Concurrirá a su turno de trabajo con puntualidad, correctamente uniformado, portando todas las identificaciones y las credenciales respectivas de circulación aeroportuaria.
- Cumplirá con todas las normas, procedimientos y regulaciones establecidas en los manuales de la compañía y demás disposiciones emanadas por las autoridades aeronáuticas.
- Atenderá a los pasajeros con agilidad, eficiencia y profesionalismo, que permita demostrar excelencia e imagen empresarial.
- Consultará al pasajero si tiene una preferencia de asiento y entregará el pase de abordar incluido la taquilla de equipaje.
- Devolverá al pasajero todos los documentos de viaje, pasaporte y/o cédula de identidad, permiso de salida, tickets, tarjeta andina, etc. y demás documentos adicionales del país de destino y/o tránsito nacional.
- Informará a las áreas involucradas en la operación, el cierre de chequeo y el total de pasajeros y equipaje en el vuelo.
- Notificará toda la información a las áreas involucradas incluyendo servicio a bordo, dando a conocer el dato exacto y definitivo de comidas y/o servicios.
- Recabará la información respecto a lista de pasajeros en el sistema de chequeo.
- Proporcionará listas de pasajeros a las entidades de control, migración y administración en el Aeropuerto
- Enviará los mensajes de servicios especiales, conexiones y adjuntará con los cupones de vuelo. Realizará la división de los cupones por tarifas: FF, HF, INF, NR, etc.
- Verificará que todos los pasajeros chequeados tengan el respectivo boleto electrónico, correctamente emitido y válido antes de que realicen el abordaje.

| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 8 |

- Asegurará que los equipajes de mano no sean demasiado voluminosos ni pesados, para lo cual utilizará el medidor de Equipaje de Mano y la balanza del mostrador.

2.3.2. AGENTE DE SERVICIO AL PASAJERO ASIGNADO A EMBARQUE

2.3.2.1 Funciones

- Asistirá al pasajero en la sala de embarque, coordinando con las demás áreas el abordaje de los mismos.


2.3.2.2 Responsabilidades

- Supervisará y controlará que los pasajeros se conduzcan a las aeronaves en forma ordenada, ágil y puntual a fin de cumplir con los itinerarios de vuelo.
- Verificará y contabilizará en forma automática y/o manual dependiendo de las circunstancias el número de pasajeros que abordan a la aeronave coordinando con el counter y rampa las discrepancias que pudieren presentarse.
- Informará permanentemente a los pasajeros aspectos relativos a la operación del vuelo como demoras, cancelaciones, etc., dando a conocer los motivos que ocasionaron estas anomalías.
- Ordenará el embarque, dependiendo del número de pasajeros, en forma secuencial, esto es, los números de asientos desde la parte posterior de la cabina hacia delante, iniciando el abordaje con Clase Ejecutiva, menores no acompañados, pasajeras embarazadas, tercera edad, discapacitados, pasajeros con niños. Utilizará los anuncios establecidos por AeroGal.

2.3.3. AGENTE SERVICIO AL PASAJERO ASIGNADO A RAMPA/PLATAFORMA

2.3.3.1 Funciones

- Coordinará todas las operaciones en rampa, incluyendo el embarque de pasajeros y desembarque de pasajeros.
- Tomará nota de los reclamos de equipajes que los pasajeros realicen tanto en arribo Internacional, utilizando el formulario de reclamo correspondiente.
- Mantendrá estrecha coordinación con el despachador de vuelo, con el objeto de conocer la disponibilidad de carga y pasajeros en el avión.
- Supervisará y controlará el embarque y desembarque de la carga y equipaje, coordinando esta actividad con los Agentes de Seguridad y personal de Rampa.

| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 9 |


2.3.3.2 Responsabilidades

- Informará al Agente de Operaciones, sobre el movimiento de las aeronaves, el embarque de pasajeros especiales, menores no acompañados, discapacitados, embarazadas, verificando que dispongan de la documentación establecida por la compañía.

2.4 SUPERVISOR DE CARGA

2.4.1 Funciones

- Dará prioridad de embarque a la carga rezagada que tiene en bodega. Elaborará su propio Manifiesto de Embarque con la Guías Aéreas emitidas, en su mostrador y junto con la carga recibida de las oficinas y agencias, para proceder al embarque sin contratiempos.
- Solicitará autorización al Agente de Operaciones, quien le señalará el peso permitido y le asignará la bodega. Vigilará y se responsabilizará para que toda la carga seleccionada para el vuelo sea embarcada adecuadamente y estibada en la bodega del avión, que ha sido asignada por el Agente de Operaciones.
- Vigilará que luego de embarcada la carga, las redes de contención de las bodegas del avión sean fijadas para evitar el desplazamiento de la misma en el momento del despegue o aterrizaje, o durante el vuelo para evitar que la misma llegue a bloquear las puertas de las bodegas.
- Una vez cerrado el manifiesto de Embarque, entregará al Agente de Operación la copia amarilla del manifiesto y de los recibos de las Oficinas y Agencias, totalizadas las columnas “peso Kg”, con destino al Peso y Balance de Vuelo.
- Si se ha embarcado animales vivos, comunicará al Agente de Operación quien a su vez notificará al comandante de la aeronave para la debida presurización de la bodega.

| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 10 |


2.5 AGENTE DE CARGA

2.5.1. Funciones

- Receptar carga de acuerdo al procedimiento vigente (Referirse al MO Cap.5)
- Elaborar guías de carga
- Preparar manifiestos de carga de acuerdo a los vuelos y destinos que mantiene la compañía
- Con esta información coordinar con el encargado del vuelo respectivo la carga a embarcarse en los diferentes vuelos.
- Receptar la Orden de Carga y Descarga y ordenar la estiba correspondiente.
- Será responsable del seguimiento tanto de la carga despachada como de la de llegada de los vuelos a él encomendados, así como las novedades que se presentaren en los mismos.
- Receptar los documentos y chequear físicamente la carga llegada a la estación
- Ordenar la bodega de acuerdo a numeración y nombre del destinatario que constan en la Guía de envío recibido
- Entregar la carga de acuerdo al procedimiento vigente (Referirse al MO Cap.5)
- Para mayor información refiérase al Manual de Carga de la Empresa.

2.5.2. Responsabilidades

- Supervisará y controlará la NO recepción de mercancías peligrosas de acuerdo al Manual de la Empresa, Manual de IATA, sobre reglamentación de mercancías peligrosas.
- Elaborará el formulario NOTOC para la revisión y firma del Piloto de Mando en caso de ser requerido.
- Coordinará y verificará en rampa que la distribución de carga en la aeronave se cumpla con los requerimientos del Agente de Operación de acuerdo al Formulario de “Distribución de Carga”.

| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 11 |

2.6 SUPERVISOR DE RAMPA

El Servicio de Rampa es a través de SABSA cuyos procedimientos se encuentran alineados al Manual de Operaciones en Rampa de Aerogal

2.6.1. Funciones

- Responsable de la dirección, control y supervisión de las operaciones en tierra incluyendo mecanismos, procedimientos y procesos, para brindar una operación de carga y descarga de aviones de manera eficiente y segura
- Planificar y supervisar las actividades y tareas de los agentes durante la atención en vuelos
- Hacer las veces de Agente operador de equipos en los casos que sean requeridos
- Velar por el cumplimiento de la estiba de equipaje y carga en base a las órdenes preestablecidas
- Monitorear el movimiento y la atención de la aeronave en tierra, generando los reportes necesarios de las novedades presentadas
- Verificar que el equipo de trabajo cuente con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades, y que cuenten con el equipo de protección personal EPP.


2.7 AGENTE DE RAMPA

2.7.1. Funciones

- Recepará el equipaje una vez taquillado y pesado.
- Manipulará los equipajes con cuidado, y tomará precauciones para la colocación de los mismos en la bodega de la aeronave, que fueron designados por el Agente de Operación de turno.

2.7.2. Responsabilidades

- Comprobará que los equipajes dispongan de seguridades adecuadas, a fin de evitar la sustracción de partes de su contenido.
- Manipulará los equipajes con cuidado y tomará precauciones para evitar el desprendimiento de las colillas de destino y/o transito.

| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 12 |

2.8 PERSONAL DE SEGURIDAD

El Servicio de Seguridad es a través de AMUS

2.8.1. SUPERVISOR DE SEGURIDAD

2.8.1.1. Funciones

- Controlará y supervisará las actividades inherentes a su función de conformidad con las normas de seguridad de la Empresa, la OACI y las regulaciones determinadas por la autoridad aeronáutica.

2.8.1.2. Responsabilidades

- Elaborará los horarios de trabajo de los Agentes de Seguridad, distribuyéndolos en lugares estratégicos, con el objeto de brindar protección a las aeronaves y pasajeros.
- Controlar y verificar que los Agentes de Seguridad asignados a cada vuelo que dispongan con el entrenamiento requerido para el área.
- Coordinará con la autoridad aeroportuaria las acciones a cumplirse en caso de emergencia y actos de interferencia ilícita.
- Supervisará e instruirá al personal de Agentes de Seguridad en las funciones y responsabilidades asignadas en las diferentes áreas de control.


2.8.2. AGENTES DE SEGURIDAD

2.8.2.1. Funciones

- Mantendrá y vigilará la seguridad de las aeronaves, tripulantes y pasajeros, carga y equipaje de acuerdo a los procedimientos estipulados en el Manual de Seguridad de la Aerolínea

2.8.2.2. Responsabilidades

- Inspeccionará el interior de las aeronaves a fin de detectar objetos sospechosos.
- Efectuará el control y revisión de la carga y equipaje antes de su embarque.
- Controlará el desembarque de los equipajes y las bandas transportadoras de los mismos.
- Informará al Supervisor y/o Jefe de Estación la detención de pasajeros sospechosos y si el caso amerita poner en conocimiento de las autoridades competentes.

| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 13 |

2.8.2.3. Disposiciones y medidas de seguridad para el personal


- No tome medicinas o drogas que puedan afectar sus facultades humanas, mientras están en cumplimiento de sus funciones.
- Evite acercarse a las turbinas en funcionamiento y evite que los pasajeros se acerquen a las mismas.
- No permita fumar en la plataforma y mucho menos, cuando el avión se encuentra abasteciéndose de combustible.
- Controle que los niños no jueguen o corran en las salas de embarque o mientras se dirigen al avión, podrían sufrir algún accidente que pueda implicar a la compañía.
- No es permitido embarcar pasajeros que se encuentren bajo la influencia de tóxicos o narcóticos. Si el estado es dudoso, pida al personal de seguridad su criterio.
- Atienda a pasajeros y compañeros de trabajo con cortesía, delicadeza y buenos modales, no consuma alimentos ni bebidas alcohólicas delante del pasajero, cualquier distracción de índole personal, como la lectura, juego de cartas, uso de celular, conversación entre compañeros, etc., están prohibidas durante el cumplimiento de sus funciones.
- AEROGAL no permite realizar viajes de carácter personal sin la autorización del Jefe de Estación y la concesión de pasajes respectivos, así como observarse un buen comportamiento no solo dentro del cumplimiento de sus funciones, sino también en los aeropuertos y hoteles durante todo el tiempo que se encuentre vistiendo el uniforme de la Compañía.
- Los artículos olvidados por pasajeros deben ser reportados a seguridad, depositados y controlados en la Estación, dando indicación de fecha y número de vuelo.

2.9 AGENTE DE OPERACIÓN

2.9.1 AGENTE DE OPERACIÓN EN LA ESTACIÓN DE Viru-Viru – Santa Cruz de la Sierra - Bolivia

2.9.1.1. Funciones

- Las funciones de Agente de Operación las realiza el personal de CCO AIR y MIZUTANI SERVICES, en coordinación directa con el SOC de Aerogal ubicado en Quito – Ecuador.
- Cumple las normas y procedimientos establecidos en el Manual de Operaciones, Parte A., Cap. 01.01.06

| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 14 |

- Entregar la Documentación de Vuelo al Piloto al Mando, incluyendo la Autorización de despacho originada en el Sistema de Control Operacional SOC UIO.
- Recopilará la información relacionada con el vuelo proyectado, Notams, reportes meteorológicos, restricciones de peso, copia del plan de vuelo, peso y balance para elaborar el File de vuelo, de acuerdo a lo requerido por el formato SC-L-01/12.

2.9.1.2. Responsabilidades


- Alertar al Supervisor del Control Operacional, en caso de condiciones meteorológicas marginales, demoras no previstas en la estación, cierres inesperados de operaciones, etc.
- Enviar al SOC, datos correspondientes a estimados de carga, equipaje y pasajeros.
- Impresión, acopio y entrega al Piloto al Mando, de toda la documentación enviada para el despacho.
- Generar el file operacional de acuerdo a Form. SC-L01/12
- Mantener copia de la documentación de Despacho por el tiempo que establezca la autoridad, luego de lo cual deberá enviarse por valija de la compañía al SOC UIO.
- Recopilar y enviar semanalmente, los recibos y/o facturas de combustible. Estos documentos serán enviados al Dpto. Financiero Base principal Quito por medio de la valija de compañía.

2.9.2 PROCEDIMIENTOS PARA LA PREPARACION DE DOCUMENTOS DE VUELO

El Agente de Operación responsable del vuelo en la estación de Viru Viru, debe cumplir los procedimientos relacionados con la preparación de los documentos para el vuelo, detallados en el Manual de Operaciones, Parte A., Cap. 01.01.06

2.9.3 PROCEDIMIENTOS PARA LA PREPARACION DE DOCUMENTOS DE VUELO

El Despachador responsable del vuelo en el SOC, debe cumplir los procedimientos relacionados con la preparación de los documentos para el vuelo, detallados en el Manual de Operaciones, Parte A., Cap. 01.01.06

| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 15 |

2.10 PERSONAL DE MANTENIMIENTO


TECNICO DE MANTENIMIENTO O TECNICO ABORDO

- En la estación Viru Viru, se mantiene contratado el servicio de mantenimiento con la compañía **MAS**, que mantiene disponible este servicio para nuestras operaciones de manera constante, en ciertos vuelos viaja un mecánico a bordo. Los procedimientos y funciones que **MAS** realiza, se ajustan a los dispuestos por Aerogal. Las copias de los contratos serán entregadas a la Autoridad Aeronáutica en caso de que ésta lo solicite.


2.10.1 MANTENIMIENTO EN LINEA (MANTENIMIENTO NO RUTINARIO) FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Las funciones y responsabilidades de Mantenimiento en Viru Viru, son las que AEROGAL se encuentra autorizada a realizar fuera de la base principal, que a continuación se describen:
- Inspecciones de Transito
- Reemplazo de Unidades en Línea(Mantenimiento No Rutinario)
- Inspección de servicio o chequeo diario (DAILY CHECK)

Para mayor información refiérase al Manual General de Mantenimiento.

| | | | |
|--|-------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Funciones y Responsabilidades | Fecha: 14-Ene-16 | Capitulo: 2.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 16 |

DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

| | | | |
|--|--|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control y Supervisión de las Operaciones | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 3.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 1 |

CAPITULO 3.0

CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LAS OPERACIONES

3.1 CONDICIONES LOCALES EN LAS ESTACIONES

Información del aeropuerto de destino y alternativo

3.2 CONTROL Y SUPERVISION DE OPERACIONES

3.2.1 Control Operacional en Quito

3.2.2 Competencia del personal de operaciones

3.2.2.1. Agente de Operación

3.2.3 Facilidad de Comunicación y Navegación

3.2.4 Despacho de Vuelos VFR e IFR

3.2.4.1 Requerimientos Meteorológicos para Despacho de Vuelos internacionales.

3.2.4.2 Mínimas Condiciones Meteorológicas IFR: en el Despegue

3.2.4.3 Condiciones Meteorológicos en el Destino, Operaciones IFR

3.2.5 Despacho hacia y desde aeropuertos provisionales o de reabastecimiento de combustible


3.2.5.1 Designación de aeropuertos, salida, destino y alternos

3.2.6 Facilidades de comunicación SOC / Aeronave


3.2.6.1 Mensajes Aeronave.

3.3 INSPECCIONES Y AUDITORIAS DE LAS ESTACIONES

3.4 FACULTADES DE LA DGAC

| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control y Supervisión de las Operaciones | Fecha: 14-Ene-16 | Capitulo: 3.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 2 |

DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

| | | | |
|--|--|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control y Supervisión de las Operaciones | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 3.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 3 |

El capítulo incluye información de referencia a las funciones de control operacional, que se llevan a cabo desde la Ciudad de Quito, y que coordina ciertas tareas con el personal Agente de Operación en la Estación Viru Viru – Santa Cruz de la Sierra, para la operación de los vuelos.

3.1. CONDICIONES LOCALES DE LA ESTACION VIRU VIRU – SANTA CRUZ

Antes de comenzar un vuelo, el despachador deberá proveer al Piloto al mando de:

- Reportes vigentes de las condiciones del aeropuerto de destino y alternos e irregularidades de las facilidades de navegación que puedan afectar la seguridad de vuelo.
- Reportes meteorológicos disponibles, y pronósticos de fenómenos de tiempo meteorológico, tales como turbulencia de aire claro, cortantes de viento de bajo-nivel, en la ruta a ser volada y en los aeropuertos de destino y alternos.

3.2. CONTROL Y SUPERVISION DE OPERACIONES

3.2.1 Control Operacional

El Sistema de Control Operacional (SOC) es el departamento que conjuntamente con el PIC, son responsables por la planificación, iniciación, conducción y terminación de un vuelo.


Un Piloto al Mando PIC no puede iniciar o continuar el Vuelo a menos que ambos el Despachador/Supervisor y el PIC convengan que el Vuelo puede ser conducido satisfactoriamente como fue planificado bajo las condiciones pronosticadas y existentes. Una vez iniciado, el SOC debe continuamente monitorear el progreso del Vuelo, e informar al Piloto al Mando de cualquier condición que afecte la seguridad. Proveer control sobre los vuelos planificados desde antes de su salida, hasta su término, y en caso de irregularidades o emergencias coordinar con los departamentos, personal involucrado y finalmente diseminar la información de las medidas que se tomarán.

3.2.2 Competencia del personal de operaciones

3.2.2.1 Agente de operación.

AEROGAL dispondrá de Agentes de Operación debidamente calificados para atender su operación en la estación de Viru Viru – Santa Cruz de la Sierra, a través de las compañías subcontratadas CCO AIR y MIZUTANI SERVICES.

El Agente de Operación es el responsable de llevar a cabo los procedimientos para la información a la aeronave, Piloto al Mando, Supervisores y Despachadores en el SOC, sobre condiciones meteorológicas marginales, demoras no previstas en la estación, cierres inesperados de operaciones, pista inoperativa, Notams de aeropuerto o sus alrededores, etc

| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control y Supervisión de las Operaciones | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 3.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 4 |

Brindará el servicio de comunicaciones a la aeronave que arribe cumpliendo otro vuelo y, si la estación no cuenta con el sistema de comunicación y registro de datos Opsweb, el agente de operación recepta las horas de aterrizaje transmitidas por la tripulación vía VHF y las transmite al Supervisor de Control Operacional (SOC) vía electrónica, ACARS, teléfono o cualquier otro medio.

Si la estación de salida del vuelo no cuenta con el sistema de comunicación y registro de datos Opsweb, el agente de operación recepta las horas de salida transmitidas por la tripulación vía VHF y las transmite al Supervisor del Control Operacional vía electrónica, ACARS, teléfono o cualquier otro medio.

Archivará la documentación del vuelo, según formulario Form. SC-L-01/12 la misma que se archivara por tres meses, luego de este tiempo se enviara los files a la base principal UIO.

Para mayor información sobre funciones y responsabilidades refiérase al MO, Parte A Capítulo 01.01.06

3.2.3 Facilidad de comunicación y navegación


AEROGAL poseedor de Certificado de Operador Aéreo, realiza operaciones en la estación de Viru Viru con un sistema de comunicación de dos vías que se encuentran disponibles en todos los puntos y que aseguran una comunicación confiable y rápida bajo condiciones normales de operación sobre toda la ruta entre cada aeronave y la oficina apropiada de despacho, a tal punto que permita informar el avance del vuelo y posibles desviaciones.

El sistema AIRCOM constituye para AEROGAL, el sistema primario de comunicaciones. Como back-up cuenta con los sistemas HF y VHF, cuyas comunicaciones son registradas en los formularios de seguimiento al vuelo en MO Parte A. Cap. 01.08.01, formulario Cap. 01.02.03

3.2.4 Despacho de vuelos VFR e IFR /

3.2.4.1 Requerimientos Meteorológicos para Despacho de Vuelos Internacionales

El Despacho y la ejecución de los vuelos se planificarán bajo las reglas de vuelo por instrumentos IFR.

| | | | |
|--|--|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control y Supervisión de las Operaciones | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 3.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 5 |

AEROGAL NO ESTÁ AUTORIZADO a realizar vuelos bajo normas VFR.

El SOC y el Piloto al Mando de la aeronave tienen la responsabilidad que el vuelo se realice dentro de las condiciones meteorológicas establecidas en las Regulaciones **RDAC 121.2565**, para vuelos IFR o por excepción la **RDAC 121.2560** para vuelos VFR.

3.2.4.2 Mínimas Condiciones Meteorológicas IFR: en el Despegue

Un despachador no debe autorizar el despacho de un vuelo cuando las condiciones meteorológicas en el aeropuerto de salida son reportadas menos que las especificadas en el párrafo C 56 de sus especificaciones Operacionales:

Aeronaves: A 319/320: visibilidad 1 milla (1600 mts.)(RVR 5000).

Sin embargo, un aeropuerto alternativo en la salida puede designarse si:

- a) Las condiciones meteorológicas son menores que las mínimas especificadas para un aterrizaje en las especificaciones operacionales para ese aeropuerto. En este caso se puede despachar el vuelo si las siguientes condiciones existen (RDAC. 121.2575).


A319/320.- Un aeropuerto alternativo de despegue está disponible y está localizado a una hora o menos desde el aeropuerto de salida a una velocidad de crucero normal, en aire en calma con una turbina inoperativa, considerando el peso actual al despegue.

- b) b) Otras condiciones operacionales existentes harían excluir un retorno al aeropuerto de despegue.

3.2.4.3 Condiciones Meteorológicas en el Destino; Operaciones IFR.

De acuerdo con la Regulación RDAC 121.2565, RDAC 121.2570, para que un vuelo sea autorizado bajo normas IFR, o en un vuelo que involucra operación extensa sobre agua, los reportes meteorológicos y los pronósticos deberán indicar que el tiempo meteorológico estará a o sobre los mínimos requeridos en las Especificaciones Operacionales para el aeropuerto de destino, u alternativo al tiempo de su llegada. (ETA) Los mínimos para Categoría 1 se establecen en el párrafo de las Especificaciones Operacionales C53 y C54.

Los mínimos requeridos serán los publicados en las Cartas de Aproximación Jeppesen, al igual que las penalidades que se aplican por luces o equipo inoperativo en la pista.

| | | | |
|--|--|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control y Supervisión de las Operaciones | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 3.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 6 |

Los mínimos de las cartas de aproximación corresponden a los de las Especificaciones Operacionales a menos que sea normado de otra manera.

3.2.5 Designación de aeropuertos, salida, destino y alternos. (RDAC 121.2625), (RDAC 121.2640).

Un Despachador para operación internacional puede designar los aeropuertos regulares, provisional, alternos o de reabastecimiento de combustible como están listados en el párrafo C 70, de las Especificaciones Operacionales, para el tipo de aeronave.


Un Despachador no puede autorizar salidas (despegues) de un vuelo regular comercial en operaciones internacionales, desde o hacia un aeropuerto (incluye alterno que no esté listado en el párrafo C 70 de las Especificaciones Operacionales). O ningún Piloto al Mando puede aceptar a menos que el siguiente criterio sea cumplido (RDAC 121.2640), si:

- a) El aeropuerto ha sido certificado o aceptado por la Dirección General de Aviación Civil (RDAC 121.2415).
- b) El aeropuerto y las facilidades relacionadas son adecuados para la operación de la aeronave (RDAC 121.2635).
- c) La operación puede cumplirse dentro de las limitaciones del “Flight Manual” de la aeronave y las Especificaciones Operacionales.
- d) La aeronave ha sido despachada de acuerdo a las normas aplicables de un aeropuerto aprobado.
- e) Las condiciones meteorológicas para despegue son las establecidas en las Especificaciones Operacionales ESP/OPE párrafo C55:
 - 1) *Aeropuertos fuera del Ecuador.-* Las mínimas condiciones meteorológicas para despegar prescritas o aprobadas por el gobierno del país en el cual está ubicado el aeropuerto; o donde las condiciones mínimas no están prescritas o aprobadas para el aeropuerto, 800-2, 900-1½, o 1,000-1.
- f) Ningún piloto puede despegar de un aeropuerto alterno a menos que las condiciones meteorológicas sean por lo menos iguales a las condiciones mínimas descritas en las especificaciones operacionales de la aerolínea para aeropuertos alternos.

3.2.6 Facilidades de Comunicación SOC / aeronave y funciones del SOC

3.2.6.1 Mensajes Aeronave.

Para mantener un adecuado seguimiento de vuelo, las tripulaciones deberán reportar al SOC o a la estación de Viru Viru, mensajes de movimiento como esta detallado en los siguientes párrafos.

| | | | |
|--|--|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control y Supervisión de las Operaciones | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 3.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 7 |

a) *Después del Despegue:*

Al SOC y/o estación de Salida sobre 10000 ft:

- Tiempos de Salida: Movimiento y Despegue.
- Número de Pasajeros a bordo.
- Combustible.
- ET al próximo punto de Chequeo.
- Tiempo Estimado de Llegada.
- Numero de bitácora

b) *En Ruta:*

Al SOC, en vuelos de una hora o más, contactará con el Sistema de Control Operacional en los puntos o sobre Intersecciones (waypoints) detallados a continuación:

| RUTA | PUNTOS DE NOTIFICACION | | | | |
|-----------|------------------------|-------|----|----|----|
| | #1 | #2 | #3 | #4 | #5 |
| UIO-LIM | EKUMU | BOBUG | | | |
| LIM-UIO | BOBUG | EKUMU | | | |
| LIM - VVI | JUL | LOKOX | | | |
| VVI - LIM | LOKOX | JUL | | | |

Reportará Posición/HORA UTC en referencia al punto de Reporte, ETA al destino, combustible remanente, irregularidades, emergencias si las hubiere, y el status de la aeronave (mantenimiento).

La llamada debe ser registrada en el plan de vuelo computarizado, indicando si hubo o no contacto con el SOC, de igual forma, cada reporte debe ser registrado por el Analista de Comunicaciones del SOC.


c) *Después del aterrizaje:*

Al SOC y/o estación de Llegada:

- Notificará que el vuelo ha sido finalizado, luego de lo cual transmitirá,
- Tiempos de arribo: Aterrizaje, calzos y apertura de puertas.
- Combustible remanente.
- Status de la aeronave.

3.2.6.2 Funciones del SOC

- a) En acuerdo con la regulación y Especificaciones Operacionales, determinar las condiciones bajo las cuales un vuelo puede ser despachado o enmienda (mínimos meteorológicos, plan de vuelo, aeronavegabilidad de avión, requisitos de combustible, Peso y Balance.) y se emitirá la Autorización de Despacho requerida.

| | | | |
|--|--|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control y Supervisión de las Operaciones | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 3.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 8 |

- b) Asegurarse que cada vuelo ha cumplido las condiciones especificadas por la Autorización de Salida antes de permitir su partida.
- c) Interactuar con Mantenimiento, Servicio al Pasajero, Carga, Seguridad, Programación, con la finalidad que los vuelos se cumplan de acuerdo a los Itinerarios. (Política de Puntualidad).
- d) Asegurarse que cuando las condiciones específicas en las que se desarrolla un vuelo no pueden ser cumplidas, el vuelo sea cancelado, demorado, cambiado de ruta o desviado.
- e) Monitorear el progreso de cada vuelo e iniciar acciones oportunas cuando el vuelo no puede completarse como fue planeado, incluyendo desviación o terminación de un vuelo.

Contingencias Operacionales:


- 1) El SOC debe ejercer inmediatamente, su competencia, habilidad, experiencia y sentido común en términos de:
 - Seguridad de los pasajeros, tripulantes y aeronave.
 - Servicio al pasajero y al público.
 - Utilidad o economía de las operaciones.
- 2) Cuando ocurran desvíos o cambios en las operaciones planificadas, el SOC se responsabiliza de la coordinación de acciones con respecto a cambio de programas o itinerarios, desvíos y reposición de aviones, tripulantes, pasajeros, correo y carga para toda la red de AEROGAL.
- 3) Si un vuelo se desvía a un alternativo, coordina la asistencia en ese aeropuerto para su pronta salida.

Toda acción por parte del Control de Operaciones será tomada de acuerdo con los distintos departamentos para que se ciña a las normas de la Empresa sobre seguridad y confiabilidad, así como al servicio al pasajero y a los embarcadores de carga y correo, a la comodidad de los pasajeros, resultados comerciales y económicos y a la utilización de aviones y tripulaciones.

Si tal acción atañe a los niveles de seguridad de VUELO, la orden de operación (canalizada por medio del Control de Operaciones) contendrá instrucciones o informaciones precisas del SOC.

Si las circunstancias y el tiempo permiten, las medidas del Sistema de Control Operacional en relación al desvío o cancelación serán tomadas en común acuerdo con el PIC y las estaciones concernientes; de todos modos, hay el compromiso de dar al Piloto al Mando y a los Jefes de Estación toda la información que permita percibir claramente las razones de la decisión.

La decisión final de retornar al origen, desviar al vuelo alternativo o a un aeropuerto de emergencia, será del PIC, en beneficio primordial de la seguridad de los pasajeros, la tripulación y la aeronave.

| | | | |
|--|---|------------------------------|----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control y Supervisión de las Operaciones | Fecha: 14-Ene-16 Rev : 03 | Capítulo: 3.0 Página: 9 |
|--|---|------------------------------|----------------------------|

3.3. INSPECCIONES Y AUDITORIAS A LA ESTACION VIRU VIRU

AeroGal cuenta con un Programa de Aseguramiento de Calidad, el cual se basa en auditorías al sistema integrado de gestión, este programa aplica en las siguientes áreas operacionales: Estaciones y Aeródromos, Operaciones Aéreas, Mantenimiento, Control operacional y despacho de vuelo, Operaciones en cabina, Carga, Equipos en tierra y Seguridad, *incluyendo la supervisión de **proveedores** de servicios externo*; para asegurar que la organización:

- a. Cumple con las regulaciones aplicables, procedimientos y estándares de AeroGal,
- b. Satisface necesidades operacionales, establecidas para toda la organización: mantenimiento, operaciones, seguridad AVSEC, Operaciones Rampa, Cabina, Carga, Despacho, incluye requerimientos de infraestructura
- c. Identifica condiciones no deseables, y áreas que requieren mejoras,
- d. Verifica vigencia de manuales y entrenamientos.
- e. Identifica peligros, a las operaciones, derivadas de las auditorías,
- f. En Seguridad Personal (Security) AVSEC, verifica que:
 - Se cumpla con el Programa de Seguridad,
 - Se alcancen los Objetivos del Programa de Seguridad,
 - Se apliquen apropiadamente los estándares de seguridad,
 - el personal, agentes, contratistas estén implementando apropiadamente el programa de seguridad.


Para mas información refiérase al Manual de Calidad, Capítulo 1, punto 1.4

El departamento de aseguramiento de la calidad de Aerogal es el responsable de llevar a cabo el Programa, éste cuenta con un cronograma que se lleva de forma anual, realizando 1 auditoría al año para todas las áreas mencionadas y una segunda auditoría donde solo se verifican las no conformidades o discrepancias presentadas en la primera.

El cronograma es publicado en los primeros meses del año y está sujeto a variaciones, aquí se notifican las auditorías internas y las auditorías externas programadas con anticipación por parte de las Autoridades Aeronáuticas. Estimando un mes antes de la fecha efectiva de la auditoría, envían una notificación al responsable auditado junto con el nombre del auditor.


Para mayor información refiérase al Manual de Calidad de Aerogal, Capítulo 5.

Cualquier área está sujeta de inspección por parte de la Aviación Civil, donde coordinadamente nos encontramos dispuestos a participar de dichas inspecciones, mismas que tienen la finalidad de controlar el cumplimiento de las regulaciones y procedimientos establecidos.

| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Control y Supervisión de las Operaciones | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 3.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 10 |

3.4. FACULTADES DE LA DGAC (121.3360,121.2275)

AEROGAL, a través de todos sus Departamentos y personal, proporcionará a los Inspectores designados por la Dirección General de Aviación Civil, la colaboración y los medios necesarios para que cumplan su trabajo específico de inspección en la estación de Viru Viru y en general a la aerolínea. Estos medios incluyen libre acceso a la cabina de mando, demás áreas operacionales y el derecho a inspeccionar toda la documentación relacionada con las operaciones tanto a bordo de los aviones como en las dependencias administrativas.

| | | | |
|--|----------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de Despacho | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 4.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 1 |

CAPITULO 4.0 PROCEDIMIENTOS DESPACHO

4.1 PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES EN LA ESTACIÓN DE VIRU VIRU

4.1.1 Procedimientos de despacho, peso y balance.

4.2. VUELOS QUE SE ORIGINA EN OTRA ESTACION.

4.3. PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO AL VUELO EN LA ESTACION DE VIRU VIRU.

4.4. METEOROLOGIA.

4.4.1. Información Meteorológica y NOTAM's para Controlar las Operaciones de Vuelo. (RDAC 121.015)) (RDAC 121.330).


4.5. INFORMACION DE VUELO.

4.5.1. Información al Piloto al Mando en Operaciones Doméstica, Internacionales, y No Regulares: Meteorología y NOTAM's para Vuelos Domésticos. (RDAC 121 2525)..


4.6. CONDICIONES QUE AFECTAN LA OPERACIÓN.

4.6.1. Condiciones Meteorológicas, de Aeropuerto y de Ayudas de Navegación, Operaciones Internacionales.

4.7. OPERACIONES CON CLIMA ADVERSO.

| | | | |
|--|----------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de Despacho | Fecha: 14-Ene-16 | Capitulo: 4.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 2 |

DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

| | | | |
|--|----------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de Despacho | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 4.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 3 |

Este capítulo contiene información sobre los procesos de despacho de aeronaves, lo cuales son realizados en su mayoría por el SOC de Aerogal en la ciudad de Quito, así como los procesos a realizarse por parte del Agente de Operación en Viru Viru.

4.1 PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES EN LA ESTACIÓN DE VIRU VIRU

4.1.1 Procedimientos de despacho, peso y balance.

Los procedimientos operacionales para despacho en la estación Viru Viru, se encuentran claramente detallados en el MO Parte A, Cap. 01.01.06, mismos que deberán cumplirse para cada vuelo que arribe y origine en esta estación.

4.2 VUELOS QUE SE ORIGINA EN OTRA ESTACION

Con el propósito de incrementar la seguridad y eficiencia de la operación, Aerolíneas Galápagos AEROGAL S.A. ha implementado el Procedimiento de Despacho Centralizado, aplicable a la Estación de Viru Viru, permitiendo así asegurar la calidad del proceso de despacho para cada uno de los vuelos.

En este procedimiento se ven involucrados los cargos de Supervisor, Agente de Operación para antes del cierre de puertas y luego del cierre de puertas.


En caso de no contar con el Sistema de peso y balance computarizado AMADEUS FM o exista falla en los sistemas de impresión en las estaciones internacionales: el peso & balance e instrucciones de carga serán elaboradas manualmente por el despachador en funciones de peso y balance y se envían electrónicamente, fax o cualquier otro. Se debe agotar todos los recursos técnicos, logísticos y humanos, para lograr un despacho centralizado SEGURO, y EFICIENTE.

4.3 PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO AL VUELO EN LA ESTACION DE VIRU VIRU

El seguimiento de vuelo lo realiza el SOC desde UIO. Sin embargo el Agente de Operación recopila cierta información de cada vuelo que se detalla a continuación.

Cada aeronave debe reportar a su salida la siguiente información:

- Tiempos de salida: movimiento y despegue
- Número de pasajeros a bordo
- Combustible
- ET al punto de Chequeo
- Tiempo estimado de llegada
- Numero de bitácora

| | | | |
|--|----------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de Despacho | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 4.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 4 |

Antes del aterrizaje en la comunicación entre la aeronave y el Agente de Operación se debe proporcionar la siguiente información:

- Hora estimada de aterrizaje, remanente de combustible y requerimiento de servicios especiales..
- Posición de parqueo proporcionada por el Agente de Operación.

Para el aterrizaje las aeronaves reportarán:

- Tiempos de Arribo: aterrizaje, calzos y apertura de puertas
- Combustible remanente
- Status aeronave

4.4 METEOROLOGIA

4.4.1. Información Meteorológica y NOTAM's para Controlar las Operaciones de Vuelo. (RDAC 121.015) (RDAC 121.330).

Las fuentes de reportes meteorológicos que utiliza AEROGAL para controlar las operaciones internacionales, son las autorizadas por la Dirección de Aviación Civil en Especificación Operacional Párrafo A10:


- Información meteorológica DGAC,
- Autoridad de Aviación Civil del país del aeropuerto,

4.5 INFORMACION DE VUELO

La siguiente información es requerida por el SOC para el control de las Operaciones.

- Carta de Pronóstico Meteorológico Significativo (Áreas de Operación).
- Vientos de altura y temperatura (15.000 pies, FL 200, FL 240, FL 300, FL 350) (Áreas de Operación).
- METAR (Destinos y Alternos)
- TAF (Destinos y Alternos)
- SPECI, SIGMET, AIRMET.
- NOTAM's Aeropuertos y de Ruta, (pistas, radio ayudas, etc.) que puedan afectar al desarrollo de las operaciones.
- Reportes de Pilotos.

Esta información debe mantenerse actualizada para la planificación, seguimiento e información al Piloto al Mando y asistir a la aeronave en vuelo que puede enmendar sus planes de vuelo debido a cambios de las condiciones meteorológicas en ruta y aeropuertos de destino y/o alternos.

| | | | |
|--|----------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de Despacho | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 4.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 5 |

4.5.1. Información al Piloto al Mando en Operaciones Internacionales: Meteorología y NOTAM's para Vuelos Internacionales. (RDAC 121 2525).

El Piloto al Mando antes de comenzar un vuelo deberá conocer las condiciones meteorológicas pronosticadas y reportadas de la ruta a ser volada, aeropuertos de origen, destino y alternos.

Esta documentación deberá ser entregada por el Agente de Operación antes de iniciar el vuelo.

- Carta de Pronóstico Meteorológico Significativo (Área de Operación).
- Vientos de altura y temperatura (Áreas de Operación).
- TAF (Destinos).
- SPECI, SIGMET, AIRMET. (si es aplicable)
- NOTAM's Aeropuertos y de Ruta, (condiciones de la pista, calle de rodaje, radio ayudas, etc.) que puedan afectar al desarrollo de las operaciones.

Nota1: Un set de documentación puede servir para un vuelo o serie de vuelos en el que se asigne a un mismo piloto al mando.

La documentación deberá ser entregada al PIC durante el Briefing por parte del Agente de Operación, ya sea en la sala de despacho o cabina de la aeronave.

Para tal efecto se utilizará el documento DISPATCH CHECK LIST BRIEFING.


4.6 CONDICIONES QUE AFECTAN LA OPERACIÓN

4.6.1. Condiciones Meteorológicas y de Ayudas de Navegación, Operaciones Internacionales.

Antes de despachar un vuelo, y como parte de la planificación, el despachador y Agente de Operación, deben estar familiarizados con las condiciones meteorológicas pronosticadas y presentes: TAF, METAR, TIEMPO SIGNIFICATIVO EN RUTA Y VIENTOS; e

Información sobre las condiciones de las comunicaciones, del aeropuerto, actividades de construcción en él o sus alrededores, e irregularidades de las facilidades de navegación que puedan afectar la seguridad del vuelo. Esta información es incluida en los NOTAM's, que emite la autoridad y debe ser conocida por el Piloto al Mando antes de iniciar el vuelo (RDAC 121.2525), (RDAC 121.2530).

Una operación puede ser suspendida o retrasada. El personal a cargo de la operación en la estación de Viru Viru, podrá EN COORDINACION con el SOC de Aerogal, informar la decisión de suspender o retrasar un vuelo siempre y cuando las condiciones así lo exijan, para ello debe sujetarse a las regulaciones de aviación civil que rigen sobre dicha operación, valiéndose de los motivos/códigos de demora y cancelación que están publicados dentro del Manual de Operaciones de Aerogal, justificando e informando oportunamente a las autoridades, clientes y proveedores de servicio, las razones por las cuales se van a generar dichos cambios.

| | | | |
|--|----------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de Despacho | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 4.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 6 |


4.7 **PROCEDIMIENTOS A SER UTILIZADOS DURANTE CONDICIONES CLIMATICAS ADVERSAS, TALES COMO TORMENTAS DE RAYOS, VIENTOS ALTOS A POCA VISIBILIDAD**

No se podrá despegar de un aeropuerto a menos que las condiciones mínimas para despegues publicadas para ese aeropuerto en particular sean cumplidas.

No se podrá continuar un vuelo para el que ha sido despachado a menos que las condiciones meteorológicas para el aeropuerto alternativo especificado en la liberación / despacho de vuelo, se encuentran a o sobre los mínimos meteorológicos especificados en las Especificaciones Operacionales. Sin embargo, se podrá enmendar una liberación / despacho en vuelo siempre que se incluya un aeropuerto alternativo que cumpla con los requerimientos apropiados de aeropuerto alternativo y esté dentro del rango de consumo de combustible programado.

Los mínimos para despegue de alternos serán los mismos que para un aeropuerto regular, de acuerdo a lo publicado en las respectivas cartas.

Para procedimientos en Rampa adicionales en operaciones con clima adverso refiérase al MOR (Manual de Operaciones en Rampa) Capítulo 6, Procedimientos de Plataforma.

| | | | |
|--|---|------------------------------|----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de las Operaciones en Rampa | Fecha: 15-Jun-15 Rev : 02 | Capitulo: 5.0 Página: 1 |
|--|---|------------------------------|----------------------------|

CAPITULO 5.0

PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES EN RAMPA

5.1 OBJETIVOS

5.2 ENTRENAMIENTO

5.3 PRECAUCIONES DE SEGURIDAD EN RAMPA

5.4 SEÑALES DE MANO Y COMUNICACIONES

5.5 SEÑALES DE MANO PARA GUÍA PRINCIPAL

5.6 SEÑALES DE MANO PUNTAS DE ALA

5.7 PROTECCION DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN RAMPA

5.8 APERTURA DE PUERTAS A319 – A320

5.9 ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE / CON PASAJEROS O TRIPULACION A BORDO

5.10 PROCEDIMEINTOS EN CASO DE DERRAME DE COMBUSTIBLE O MATERIALES PELIGROSOS

5.11 PROCEDIMIENTO PARA OPERAR EQUIPO EN TIERRA

5.12 PROCEDIMIENTO PARA UBICAR ADECUADAMENTE Y REMOLCAR EL EQUIPO DE TIERRA


5.12.1 Secuencia del equipo de rampa

5.12.2 Posición del equipo en rampa alrededor del avión A319/A320

5.13 FOD


5.13.1 Generalidades

5.13.2 Procedimientos del F.O.D. aplicados

| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de las Operaciones en Rampa | Fecha: 15-Jun-15 | Capitulo: 5.0 |
| | | Rev : 02 | Página: 2 |

5.14. CONDICIONES CLIMÁTICAS ADVERSAS.

5.15. MANTENIMIENTO DE AERONAVE EN LA ESTACIÓN

| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de las Operaciones en Rampa | Fecha: 15-Jun-15 | Capítulo: 5.0 |
| | | Rev : 02 | Página: 3 |

5.1. OBJETIVOS

Como parte de la operación de AeroGal, se requiere el cumplimiento de servicios en plataforma, los mismos que incluyen manejo de equipaje, aseo de la aeronave, recepción y despacho del vuelo, etc., para lo que es necesaria una coordinación entre todas las áreas involucradas para alcanzar eficiencia y seguridad en el trabajo.

5.2. ENTRENAMIENTOS:

La prestación de servicios de Operaciones de Tierra/Rampa es por medio de la empresa SABSA en Santa Cruz de la Sierra cuyos procedimientos y entrenamientos se ajustan al Manual de Operaciones de Rampa de AEROGAL. Para mayor información refiérase al Capítulo 8.0, paginas 7y 9 de este manual.

5.3. PRECAUCIONES DE SEGURIDAD EN RAMPA

La seguridad es el primer objetivo. Las reglas y procedimientos de seguridad deben ser rigurosamente observadas en rampa, en torno a la aeronave, hangares y área de trabajo.

Cuando alguna circunstancia anormal ocurre, esta debe ser inmediatamente reportada, en los respectivos formularios a fin de emitir una evaluación y una solución oportuna.

El entrenamiento del personal, en los procedimientos para una correcta operación de equipos y prácticas de trabajo nos llevará a conseguir una excelente seguridad.

Los equipos de asistencia en tierra cuando son manejados en rampa, particularmente en las cercanías de la aeronave deben ser operados con cuidado a fin de eliminar cualquier riesgo para las personas, aeronave o carga, las medidas de precaución a tomarse son las siguientes:

El más grande cuidado es requerido para eliminar todo riesgo de daño a la aeronave en tierra.

El equipo de rampa debe ubicarse detrás de la línea restringida de circulación, con sus frenos de parqueo accionados previamente a la llegada de la aeronave a su posición de parqueo.


La banda porta equipaje debe estar en posición retractada antes de la llegada de la aeronave.

Los equipos deben posicionarse con frenos de parqueo, palanca de velocidad en posición de parqueo o neutro cuando se estacionen cerca o junto a la aeronave.

Los equipos de asistencia en Rampa deben encontrarse en condición mecánica óptima.

Los equipos cuando se aproximan o se alejan de la aeronave deben hacerlo a una velocidad no mayor, al caminar de una persona (5km/h)

Equipaje no se transportara sino en equipos específicamente designados para este propósito.

| | | | |
|--|---|------------------------------|----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de las Operaciones en Rampa | Fecha: 15-Jun-15 Rev : 02 | Capítulo: 5.0 Página: 4 |
|--|---|------------------------------|----------------------------|

El equipaje debe ser estibado siempre en carretas adecuadas con las piezas mas pesadas hacia el centro para asegurar su estabilidad.

El movimiento de carretas y dollies de operación manual deben ser operados con cuidado especial.

Se evitará efectuar virajes cerrados o bruscos.

Equipos fuera de servicio, deben portar la mención “fuera de servicio” e inmediatamente conducirlos al área de reparación.

Cuando el área de visión delantera, posterior y lateral es restringida en áreas críticas (como por ejemplo: piezas o equipos que se colocan en posición secundaria), una guía personal debe ser exigida.

Las señales estándar de guía aplicarán para el desplazamiento de equipos de asistencia en rampa.

La persona que guía la maniobra de equipos o aeronaves, deben colocarse en una posición visible para informar sus señales a los operadores todo el tiempo. Si el contacto visual con la persona que guía la maniobra se pierde, el operador se detendrá inmediatamente.

Todo equipo motorizado debe tener un operador en posición cuando este en funcionamiento.

Todo equipo motorizado debe verificar el estado de sus frenos, antes de ingresar al área restringida junto a la aeronave.

Todo equipo excepto para la salida, debe ser posicionado detrás de la zona de seguridad.


Para mayor información sobre equipos de tierra refiérase al Manual de Operaciones de Rampa (MOR) Capítulo 6.

5.4. SEÑALES DE MANO Y COMUNICACIONES

El movimiento de aeronaves en tierra es la tarea más delicada que desarrolla un operador de equipos de Plataforma. Este capítulo se diseño para repasar el uso apropiado de las señales de mano, además de los procedimientos correctos para el encendido de motores, remolque, taxeo y estacionamiento de las aeronaves.

El guía principal debe estar consciente de la enorme responsabilidad que conlleva el manejo de las varas o linternas, el guía principal se convierte en los ojos del capitán durante la salida y la llegada de la aeronave.

La seguridad de los pasajeros, la tripulación de vuelo, el personal de tierra y de la aeronave dependen de las indicaciones del guía principal ejecute.

| | | | |
|--|---|------------------------------|----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de las Operaciones en Rampa | Fecha: 15-Jun-15 Rev : 02 | Capitulo: 5.0 Página: 5 |
|--|---|------------------------------|----------------------------|

Para el movimiento de aeronaves las señales de manos sin varas no están autorizadas.

Solo el guía principal o el guía de ala podrán hacer las señales de mano con varas. Se requiere que todos los hombres guías usen dos varas del tipo adecuado. Las señales con varas o lámparas deberán realizarse por arriba de los hombros.

La persona que guía la maniobra de equipos o aeronaves, debe colocarse en una posición visible para informar sus señales a los operadores todo el tiempo. Si el contacto visual con la persona que guía la maniobra se pierde, el operador se detendrá inmediatamente.

Las señales de taxeo son intercambiadas entre el señalero de tierra y la tripulación de cabina.

Usar las señales de tierra al encender motores, solamente cuando no se disponga de interpones.

Se usarán varas fluorescentes durante el día. En la noche o en días de poca visibilidad se usarán lámparas luminosas. Para proteger al personal de tierra durante el movimiento de las aeronaves, se deberán usar los protectores auditivos aprobados y los chalecos de seguridad.

Es imperativo que la señal de hacia adelante se haga con las varas arriba del pecho. De otra manera, el capitán no podrá distinguir el color anaranjado de las varas con el del chaleco.

Planear el parqueo o movimiento de la aeronave asegurándose que los movimientos requeridos no causarán daño al avión, equipos, instalaciones o personas.

Posicionar el avión de acuerdo a la localización de las instalaciones de combustible, barras de tierra, obstrucciones.


Permitir espacio adecuado para equipos de tierra y otras aeronaves. El ángulo de giro debe ser lo más amplio posible para prevenir tensión indebida en el ensamblaje de llantas y ruedas.

Dirigir la aeronave de tal manera que la llanta de nariz pueda ser enderezada antes de dar la señal de parada. Ejecutar las señales en una secuencia ordenada.










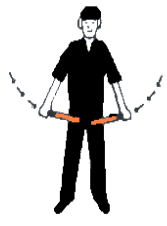



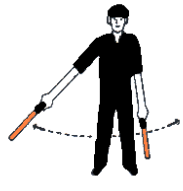

Señalizar con la suficiente anticipación para permitir a la tripulación del avión maniobrar de forma adecuada.


En caso de fuego o emergencia, utilizar el método más expedito para informar a la tripulación.

Las señales de mano con varas de este programa son universales. Asegúrese tener contacto visual.







| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de las Operaciones en Rampa | Fecha: 15-Jun-15 | Capítulo: 5.0 |
| | | Rev : 02 | Página: 6 |

5.5. SEÑALES DE MANO PARA GUÍA PRINCIPAL

| | | |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Llamar la atención | Usar este puerta | Avanzar hacia adelante |
|  |  |  |
| Reduzca la Velocidad | Girar Derecha | Girar Izquierda |
|  |  |  |
| Cierre de Parada | Poner Freno Estacionamiento | Parar Motores |
|  |  |  |
| Insertar Cuñas | Retirar Cuñas | Quitar Freno Estacionamiento |
|  |  |  |
| Encender Motores | Fuego en Motor | Mantener Posición |

| | | | |
|--|---|------------------------------|----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de las Operaciones en Rampa | Fecha: 15-Jun-15 Rev : 02 | Capítulo: 5.0 Página: 7 |
|--|---|------------------------------|----------------------------|

5.6. SEÑALES DE MANO PUNTAS DE ALA

| | | |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Parar | Avanzar | Guía Ala Izquierda |
|  |  |  |
| Guía Ala Derecha | Mantener Posición | Autorizados para Salir |


5.7. PROTECCION DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN RAMPA

Los equipos de protección han sido diseñados para brindar un máximo de seguridad y comodidad para el personal trabajando en plataforma. Debido a la actividad y al riesgo existente en el entorno de la Plataforma es necesario verificar como regla general que ninguna parte de la vestimenta tales como gorras, corbatas, cinchos, anillos, gafetes, relojes, etc. estén sueltos, o sobresalgan de alguna manera ya que pueden fácilmente quedar atrapados por partes móviles de los equipos o puedan ser absorbidas por las turbinas o entradas de aire.

En el aeropuerto de Viru Viru – Santa Cruz, donde el servicio de plataforma es dado por servicios de terceros /sub-contratados, el personal en plataforma debe seguir los procedimientos establecidos por AEROGAL en la operación de sus aeronaves, en Rampa.

| Equipo de uso Rutinario | Equipo de Uso Eventual |
|----------------------------|------------------------|
| Zapatos con punta de acero | Abrigo |
| Protección Lumbar | Equipo de Lluvia |
| Guantes | Mascarillas |
| Chaleco Reflectivo | Lentes |
| Protección de Oídos | Varas Fluorescentes |

Para Mayor información refiérase al MOR, Cap. 6.

| | | | |
|--|---|------------------------------|----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de las Operaciones en Rampa | Fecha: 15-Jun-15 Rev : 02 | Capitulo: 5.0 Página: 8 |
|--|---|------------------------------|----------------------------|

5.8. APERTURA DE PUERTAS A319 – A320

La puerta de los compartimientos de carga es operada Hidráulicamente.

Previo a iniciar el proceso de apertura verifique que no haya faja (Banda) cerca de la puerta durante la operación de la misma, hasta que el proceso de apertura de compartimiento haya finalizado.

Desasegurar la puerta halando la manija de seguridad desde la posición “ASEGURADA” a la posición “DESASEGURADA”

Mover la manija selectora hasta la posición de “ABIERTO” y mantener en dicha posición hasta que se abra por completo y la luz verde de indicación se haya encendido.

PRECAUCION: NUNCA ABRA LAS PUERTAS DE LOS COMPARTIMIENTOS DE CARGA CUANDO HAYA RÁFAGAS DE VIENTOS ARRIBA DE 40 NUDOS.

Para iniciar el proceso de cierre asegurarse que no haya obstrucciones debajo de la puerta.


Mover la manija selectora de la posición de “ABIERTO” a la posición “CERRADO” y mantenerla en esta posición hasta que la puerta se haya cerrado completamente y la luz verde se haya apagado 2 segundos después.

Una vez asegurada la puerta, mueva inmediatamente la manija de seguridad de la posición “DESASEGURADA” a la posición “ASEGURADA”, empuje la manija de manera que se esconda en su alojamiento.

Asegurarse que la aleta de ventilación de la puerta este completamente cerrada y la manija de asegurar este alojada en su cavidad.

Las luces en la parte inferior de las puertas indican abierto o cerrado. Si están en color rojo indican que están cerradas y si en color verde indican abiertas.

Para Mayor información, refiérase al MOR, Cap. 2

| | | | |
|--|---|------------------------------|----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de las Operaciones en Rampa | Fecha: 15-Jun-15 Rev : 02 | Capítulo: 5.0 Página: 9 |
|--|---|------------------------------|----------------------------|

5.9. ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE / CON PASAJEROS O TRIPULACION A BORDO

Cuando se abastece una aeronave se debe utilizar solamente combustibles que cumplan las especificaciones aprobadas por la autoridad aeronáutica, libre de agua, sedimento u otra contaminación.

En cada proceso de reabastecimiento de combustible se deberá exigir por parte del proveedor, la realización de la prueba de detección de agua.

Los extintores de fuego deben estar listos y en óptimas condiciones.

Está terminantemente prohibido fumar, encender fuego o llamas de cualquier especie durante el proceso de abastecimiento de combustible.

El mantenimiento eléctrico no podrá realizarse durante el proceso de abastecimiento.

Durante el proceso se deberá instalar adecuadamente una línea o cable de tierra al avión y la cisterna del combustible, al finalizar el abastecimiento primero deberá retirarse el cable de puesta a tierra del avión y posteriormente retirar el cable de puesta a tierra del tanquero o cisterna.

Notificar a la tripulación para que en caso de presentarse una emergencia efectúen el procedimiento de evacuación apropiado.

Si el abastecimiento se realiza en horas de la noche se debe proveer la suficiente iluminación para cumplir con el procedimiento.

No se debe realizar abastecimiento de combustible a la aeronave si se presenta una severa tormenta eléctrica.


Únicamente personal entrenado y certificado podrá realizar los procedimientos de reabastecimiento de combustible.

Verificar que la colocación del tanquero sea la adecuada, sin obstrucciones y con libre y fácil acceso para su remolque y evacuación.

En caso que una Aeronave requiera abastecimiento de Combustible durante el abordaje de pasajeros o que los mismos permanezcan a bordo se deberán cumplir los siguientes requerimientos:

La puerta principal delantera izquierda de la aeronave deberá permanecer abierta, con el puente o escalera acoplado excepto cuando las condiciones climatológica no lo permitan, donde podrá cerrarse, pero sin asegurarse.

La puerta trasera izquierda debe permanecer cerrada con el tobogán armado o se deberá colocar una escalera y mantener dicha puerta abierta, mientras dure el proceso de cargado de combustible. Se deberá hacer uso de conos fluorescentes para impedir el acople de unidades de servicios mientras dure el proceso de gaseo con pasajeros a bordo con la puerta cerrada (el Coordinador, Agente, Supervisor de plataforma debe asegurarse que este procedimiento se cumpla al 100%). No se debe abrir la puerta por la parte interior por ningún motivo, porque el tobogán está listo para ser armado, salvo que se requiera una evacuación de Emergencia.

| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de las Operaciones en Rampa | Fecha: 15-Jun-15 | Capítulo: 5.0 |
| | | Rev : 02 | Página: 10 |

Se deberá mantener libre la zona en tierra donde están las salidas previstas para la evacuación de emergencias de la aeronave y despliegue de los toboganes. Todo el equipo terrestre debe permanecer fuera de las áreas de evacuación y salidas de emergencia. El camión de combustible debe tener las vías de salida libre.

Los extintores deben estar posicionados cerca de la aeronave. El personal de Mantenimiento será quien realiza la comunicación con la cabina de mando y deberá mantenerse en contacto durante el suministro de combustible hasta su conclusión. En caso que exista un derrame deberá de notificar de inmediato a la cabina de mando.

El Centro de Control de Operaciones SOC, a la llegada de los vuelos informará, la hora estimada de llegada, posición de parqueo (si ya se encuentra definida) y la necesidad de Abastecimiento de Combustible con pasajeros a bordo para vuelos donde la Aeronave se encuentre en Tierra 40 minutos o menos y se manejará el procedimiento descrito en esta página.

Esta notificación se realizará por Radio (Frecuencia, Motorola), así todas las áreas involucradas ejecutarán el procedimiento descrito. En caso de que una aeronave tenga más de 1 hora en tierra el SOC, notificará la llegada, la posición y la necesidad de combustible.

Mayor Información Refiérase al MO, Capítulo 2.4 o al MOR, Capítulo 6.4


5.10. PROCEDIMIENTO EN CASO DE DERRAME DE COMBUSTIBLE O MATERIALES PELIGROSOS

Se eliminará toda contaminación peligrosa que se encuentre en una aeronave como resultado de las pérdidas o averías sufridas por mercancías peligrosas, utilizando como referencia el Documento 9481 de OACI.

Toda aeronave que haya quedado contaminada por materiales radiactivos se retirará inmediatamente de servicio y no se reintegrará a él antes de que el nivel de radiación de toda superficie accesible y la contaminación transitoria o permanente sean inferiores a los valores especificados en la Reglamentación Sobre Mercancías Peligrosas de IATA sección 9, tabla 9.4.A.

Para este fin se contactará al fabricante de la aeronave o a una institución competente a efecto de llevar a cabo una evaluación/investigación, coordinado con el departamento de mantenimiento de la empresa para retornar a servicio la aeronave.

- Notificar primero al supervisor inmediato.
- Identificar las sustancias envueltas haciendo referencia a la documentación (Declaración del embarcador) o marcas del paquete.
- Aislar el paquete removiéndolo de otros paquetes o propiedad.
- Aislar el área y notificar a los servicios de emergencia mediante los procedimientos locales.
- Evitar el contacto con el contenido del paquete.
- Si el contenido entra en contacto con el cuerpo o la ropa, lave bien el cuerpo con abundante agua (excepto si la sustancia pertenece a la Clase 4), retire la ropa contaminada, no coma o fume en el área, no toque los ojos boca y nariz con sus manos, busque asistencia médica.

| | | | |
|--|---|------------------------------|-----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de las Operaciones en Rampa | Fecha: 15-Jun-15 Rev : 02 | Capítulo: 5.0 Página: 11 |
|--|---|------------------------------|-----------------------------|

- El personal involucrado en el incidente debe permanecer en el área hasta que sus nombres sean anotados y debe seguir los procedimientos locales de respuesta a emergencia.

5.11. PROCEDIMIENTO PARA OPERAR EQUIPO EN TIERRA

Lineamientos para Manejo Seguro

El manejar seguro requiere responsabilidad completa del personal calificado y autorizado para usar el equipo.

Lineamientos para el manejo seguro son:

- a) Tener visión completa del panorama a su alrededor
- b) Mantener la vista en constante movimiento (Alerta)
- c) Mantenga una distancia prudente con relación a la velocidad para cada situación específica
- d) Estar listo para reaccionar ante lo inesperado o ante maniobras ó acciones irregulares de otros vehículos ó actuaciones inseguras de otro personal.
- e) Ceder siempre el paso a las aeronaves, vehículos de emergencia y camiones de combustible.
- f) Observar todas las señales y marcas de límites de velocidad, señales de ceder el paso, alturas mínimas y restricciones de parqueo.
- g) Mantenerse en las áreas de tráfico vehicular definidas.
- h) Mantenerse siempre a distancia de las aeronaves en movimiento para evadir la expulsión de gases.
- i) Respetar en todo momento las regulaciones locales.
- j) El equipo a utilizar debe ser utilizado solamente para lo que fue diseñado.

Para más información referirse al MOR, Capítulo 6.


5.12. PROCEDIMIENTOS PARA UBICAR ADECUADAMENTE Y REMOLCAR EL EQUIPO DE TIERRA

5.12.1. Secuencia del equipo de rampa

Solamente personal autorizado por la aerolínea, puede conducir o viajar en un vehículo de plataforma. No está permitido el uso del vehículo para el transporte de personas, si no hay asientos disponibles para ello, igualmente no está permitido pararse o caminar sobre las partes laterales de las fajas sin fin cuando esté activadas y acoplada a la aeronave.

Nunca manejar cerca de la zona del puente cuando una aeronave esté entrando o saliendo.

La aeronave siempre tiene el derecho de paso. Nunca manejar detrás de ninguna aeronave en movimiento. La luz anticolidión indica que sus motores están encendidos. Nunca aproximarse ni ingresar a la zona de seguridad de una aeronave llegando, hasta que la aeronave se haya estacionado y la luz anticolidión esté apagada.

| | | | |
|--|---|------------------------------|-----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de las Operaciones en Rampa | Fecha: 10-Nov-16 Rev : 04 | Capítulo: 5.0 Página: 12 |
|--|---|------------------------------|-----------------------------|

PRECAUCIÓN: UN ÁREA DE CINCO METROS DE RADIO, ALREDEDOR DE LA TOMA DE COMBUSTIBLE DE LA AERONAVE SE CONSIDERA UN ÁREA DE DERRAME. NO POSICIONE VEHÍCULOS EN ESTA ÁREA CON MOTORES ENCENDIDOS.

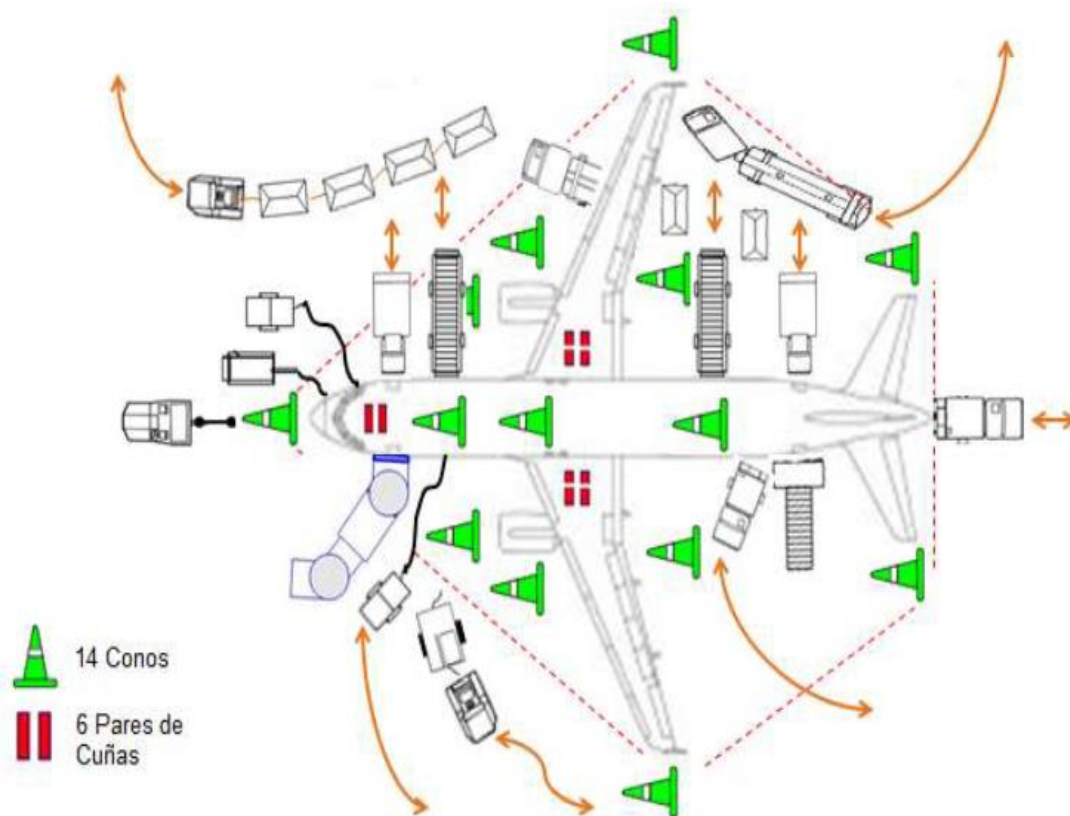
No permitir que el equipo pase por debajo de las partes restringidas de la aeronave a menos que exista un procedimiento publicado.

Cuando se deba conducir y operar algún medio de comunicación, se deberá utilizar un sistema de Manos Libre —hands Free. En un área congestionada use un hombre guía para maniobrar el equipo.


Considere las características especiales de cualquier equipo que se está conduciendo.

Para la ejecución de tareas específicas se ajustarán a los procedimientos establecidos en el respectivo Manual de Mantenimiento del fabricante de la aeronave.

5.12.2. Posición del equipo en rampa alrededor del avión A319/A320



Para mayor información referase al MOR, Capítulo 4.

| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de las Operaciones en Rampa | Fecha: 15-Jun-15 | Capítulo: 5.0 |
| | | Rev : 02 | Página: 13 |

5.13. F.O.D.

5.13.1. Generalidades

FOD (Foreign Object Damage) quiere decir objetos foráneos que pueden ocasionar daños y/o accidentes a la aeronave, equipos y personal. Peligros de daños.

Las partes de las aeronaves más vulnerables a ser dañadas por FOD son: motores, llantas, fuselajes, trenes principales y de nariz.

Los motores actúan como aspiradoras que pueden absorber cualquier tipo de FOD, causando como resultado serios daños.

Las llantas pueden ser dañadas por objetos metálicos dejados en la Plataforma.

Daños personales pueden ocurrir cuando los objetos son impulsados a gran velocidad pudiendo impactar en personas.

5.13.2. Procedimientos del F.O.D. aplicados

El Personal de plataforma tiene la responsabilidad en todas las áreas de parqueo, debe recoger FOD antes de la llegada, durante la operación y después de la salida de las aeronaves.


Deben de haber depósitos claramente identificados con las letras F.O.D. de preferencia en áreas de puentes o en áreas de parqueo de puertas remotas, los depósitos deben estar cubiertos con su tapadera.

Cada empleado es responsable de las cosas que lleva consigo, los suministros que usa, el equipaje y carga que maneja. Todo el personal que labora en el área de rampa, debe recoger y depositar apropiadamente cualquier tipo de F.O.D. que encuentre y depositarlo en sus recipientes correspondientes.

Se deben considerar los siguientes aspectos:

La operación de equipos terrestres, ya que los mismos (contenedores, rastras, remolques, carretas, etc.) pueden ser portadores de FOD.

Después de períodos de fuertes vientos, lluvias, hielo ó nevadas; ya que artículos sueltos pueden ser arrastrados hacia la plataforma.

| | | | |
|--|---|------------------------------|-----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimientos de las Operaciones en Rampa | Fecha: 15-Jun-15 Rev : 02 | Capítulo: 5.0 Página: 14 |
|--|---|------------------------------|-----------------------------|

5.14. CONDICIONES CLIMÁTICAS ADVERSAS.

Se consideran adversas a aquellas condiciones climáticas tales como tormenta de rayo, vientos fuertes, poca visibilidad, entre otras, que pueden causar afectación en la operación regular de un vuelo.

No se podrá despegar o aterrizar a menos que las condiciones mínimas para despegues y aterrizajes publicadas para el Aeropuerto de Viru Viru en particular sean cumplidas.

No se podrá continuar en vuelo para el que ha sido despachado a menos que las condiciones meteorológicas para el aeropuerto alternativo, especificado en la liberación/despacho de vuelo, se encuentran a o sobre los mínimos meteorológicos estipulados en las Especificaciones Operacionales (Párrafo C55 a). Sin embargo, se podrá enmendar una liberación/despacho de vuelo siempre que se incluya un aeropuerto alternativo que cumpla con los requerimientos apropiados de aeropuerto alternativo y esté dentro del rango de consumo de combustible programado. (RDAC 121.6205).

Los mínimos para el despegue en alternos serán los mismos que para un aeropuerto regular, de acuerdo a lo publicado en las respectivas cartas.


5.15. MANTENIMIENTO DE AERONAVE EN LA ESTACIÓN

En la estación Viru Viru, el personal asignado por la empresa MAAS, está autorizado a realizar los siguientes tipos de mantenimiento:

- Inspecciones de Tránsito
- Reemplazo de Unidades en Línea(Mantenimiento No Rutinario)
- Inspección de servicio o chequeo diario (DAILY CHECK)

Para mayor información referirse al Manual General de Mantenimiento de Aerogal.

Los procedimientos y guías para el mantenimiento menor y general de la aeronave se encuentran en el Manual de Mantenimiento del fabricante de la aeronave

| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 6.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 1 |

CAPITULO 6.0

PROCEDIMIENTO PARA EL CHEQUEO DE PASAJEROS

6.1 ATENCIÓN DE PASAJEROS EN COUNTER

6.2 EMBARQUE DE PASAJEROS

- 6.2.1. Agente de Servicio al Pasajero asignado embarque
- 6.2.2. Agente de Servicio al pasajero asignado a Rampa o Plataforma

6.3 POLÍTICA DE ACEPTACIÓN DE PASAJEROS

- 6.3.1. Aceptables
- 6.3.2. No aceptables
- 6.3.3. Notificación al pasajero de cambio de equipo

6.4 ACEPTACIÓN DE EQUIPAJES EN CABINA DE PASAJEROS

- 6.4.1. Equipaje de mano
- 6.4.2. Excepciones:
- 6.4.3. Procedimiento para el chequeo de equipajes de mano
- 6.4.4. Aceptación de Equipaje
- 6.4.5. Equipaje Deportivo


6.5 CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE PASAJEROS EN FILAS DE SALIDA DE EMERGENCIA

6.6 ACEPTACION DE ANIMALES VIVOS


6.7 TRANSPORTE DE MUNICIONES

6.8 PASAJERO VIAJANDO CON OXIGENO

6.9 ARTÍCULOS RESTRINGIDOS EN EL EQUIPAJE


| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 | Capitulo: 6.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 2 |

DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

| | | | |
|--|---|------------------------------|----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 Rev : 03 | Capitulo: 6.0 Página: 3 |
|--|---|------------------------------|----------------------------|

6.1. ATENCIÓN DE PASAJEROS EN COUNTER

- Los agentes de servicio al Pasajero asignados a los mostradores, llamado también check – in; se encargarán de verificar su documentación, facturar su equipaje, asignarles un asiento en el avión y darles la información y ayuda necesaria.
- Antes de presentarse en el counter, tendrán todo listo para dar muy buena atención e imagen.
- Empezar la documentación en sistema 3 horas antes del vuelo.
- Sonreír, saludar y dar la bienvenida al cliente;
- Brindarle una atención personalizada, al momento en que recibimos el boleto familiarizarnos con su apellido y llamarlo por el mismo en adelante.
- Verificar que la identificación del cliente corresponda al nombre que consta en el boleto con el cual se documenta.
- Verificar la aerolínea, nombre, ruta, validez y tarifa del boleto.
- Documentar el equipaje que vaya en bodega, considerando los pesos y dimensiones permitidas, cumpliendo con la realización de las preguntas de seguridad y mercancías peligrosas sobre el contenido de su equipaje con la finalidad de detectar oportunamente algún artículo prohibido para su transportación.
- Brindarle al cliente toda la información requerida como el número de asiento asignado, indicarle la modalidad del embarque, la hora tope para el ingreso a la sala de embarque, el número de sala y en caso de existir algún tipo de demora programada, brindar una información adecuada con el fin de que el cliente esté al tanto de lo sucedido y la situación sea más manejable en embarque.
- Devolver al cliente toda su documentación, boleto, identificación, talones de reclamo de equipaje, etc.
- Despedirse amablemente del cliente, tratándole por su apellido y deseándole un feliz viaje.
- En el caso de asistencias especiales llenar los formularios correspondientes, e ingresar la información al sistema de documentación, con toda la información requerida.
- Mantener una constante coordinación con el agente de embarque y rampa, con la finalidad de facilitarse el número de clientes documentados y si existe algún tipo de asistencia especial.
- Verificar con el agente de Servicio al Pasajero asignado a embarque que todos los clientes se encuentren en sala, caso contrario inmediatamente se solicitará el dato de clientes que falten con el fin de tratar de ubicarles, así como mantener su equipaje en Stand By.
- Aerogal acepta la transportación de pasajeros incapacitados y especiales cuyos lineamientos y condiciones de aceptación se encuentran en el MO Cap.5 punto 1.9.


| | | | |
|--|---|------------------------------|----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 Rev : 03 | Capítulo: 6.0 Página: 4 |
|--|---|------------------------------|----------------------------|

- Una vez abordados los clientes realizar una verificación adicional con el agente de rampa, de que todos se encuentren en el avión.
- Antes de la salida del vuelo y durante el proceso de abordaje se deberá contar todos los cupones arrancados de los clientes durante el check-in, e ingresar las numeraciones respectivas en el sistema, dándonos una cantidad final de clientes aceptados.
- Una vez que el cierre de vuelo sea revisado por el supervisor de turno, el mismo se archivará inmediatamente, y en caso de existir boletos físicos o de papel deberán ser enviados a Revenue Accounting, en el respectivo sobre de utilidades.

6.2. EMBARQUE DE PASAJEROS

6.2.1. Agente de Servicio al Pasajero asignado embarque

- El personal asignado a la sala de embarque controlará el ingreso de los clientes a la misma, desglosando parte de su pase a bordo al momento de abordar, revisará por seguridad los equipajes de mano de los clientes y hará las llamadas de perifoneo necesarias para tener a los pasajeros completos en la sala antes del abordaje.
- El agente de Servicio al Pasajero embarque deberá estar en la sala correspondiente con una hora de anticipación a la salida del vuelo.
- Deberá realizar los anuncios de clientes y de llamadas a embarque con el número de sala asignada a nuestro vuelo.
- Mantendrá constante comunicación con el agente de mostrador, con el fin de obtener el dato de pasajeros chequeados.
- Mantendrá constante comunicación con el agente de rampa con el fin de obtener el status del avión y las autorizaciones necesarias para realizar el abordaje.
- En caso de existir asistencias especiales o clientes que viajen con niños, al momento de ingresar a la sala se les solicitará que se ubiquen cerca de la puerta de embarque con el fin de que sean quienes primero aborden el avión.
- Deberá realizar los anuncios de ingreso a embarque.
- Se deberá iniciar el abordaje 30 minutos antes de la hora itinerario, dependiendo de la demanda del vuelo, en coordinación con el agente de rampa.
- Al momento del embarque se debe desprender la contraparte del Boarding Pass, una vez que el cliente pase a la plataforma.
- Se deberá iniciar el embarque con pasajeros viajando en Clase Ejecutiva, asistencias, servicios especiales y clientes que viajen con menores, el resto de pasajeros se embarcarán por filas, o en general dependiendo la demanda de éste.
- Se debe tomar en cuenta que entre los embarques de asistencias especiales y el resto de clientes se debe esperar un tiempo prudencial, con el fin de no congestionar el embarque en el avión.
- Una vez que todos los clientes hayan abordado, se verificará con el agente de rampa que efectivamente estén completos a bordo.
- En sala de embarque se debe quedar un agente hasta verificar que el avión haya decolado, ya que de no ser así ante la eventualidad de un regreso no hay quien lo atienda inmediatamente.


| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 6.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 5 |

6.2.2. Agente de Servicio al pasajero asignado a Rampa o Plataforma

- Se encargarán de coordinar si el avión está listo para abordar, y permitir por razones de seguridad sólo el ingreso de clientes que han pasado por el control de seguridad de la sala.
- Una hora antes previa a la salida del vuelo, el agente de rampa deberá comenzar la coordinación con las áreas involucradas.
- En caso de que el avión se encuentre en base, deberá coordinar con la debida anticipación junto con el personal de mantenimiento el Pit a ser ubicado en plataforma.
- Si la asignación del puesto de parqueo tiene manga, se procederá con la debida anticipación, a la verificación de los componentes electrónicos para validar su correcto funcionamiento, proceder con el acople de la manga siguiendo siempre los lineamientos establecidos de acuerdo al Operador del Aeropuerto. Por ningún motivo la manga debe topar el fuselaje de la aeronave, ni el resto de partes vulnerables como la puerta, turbinas, alas, tubos pitot. Se dará la señal indicadora para que la tripulación proceda a la apertura de la puerta principal del avión, una vez se haya culminado el abordaje y se hayan cerrado las puertas del avión, el agente debe seguir los procedimientos de desacople de manga cumpliendo con las normas de seguridad.
- En caso de que el puesto de parqueo asignado no cuente con una manga, se debe coordinar la colocación de escaleras considerando todas las normas de seguridad para evitar incidentes contra el avión, las instalaciones o las personas.
- Coordinará con el personal de servicio a bordo, mantenimiento, seguridad y tripulación la liberación de la aeronave.
- Mantendrá una constante comunicación con el agente de counter y embarque sobre el dato de clientes.
- Es el responsable de presionar con todas las áreas involucradas para agilizar el despacho y cumplir con los itinerarios establecidos.
- Obtendrá a través del supervisor de cabina la autorización del comandante para el embarque de clientes.
- Recibirá a los clientes al pie de las escaleras ofreciéndoles la bienvenida al vuelo.
- En caso de asistencias especiales, se dirigirá hacia la puerta de embarque para ayudar y encaminar los clientes al avión.
- Debe estar pendiente del abordaje de pasajeros cuando se haga en posición remota, asegurando que los pasajeros no salgan de las zonas establecidas, verificando que no ingresen a zonas de admisión de aire de las turbinas, y respetando la señalización de Rampa.
- Es responsable junto con el Agente asignado a sala de embarque coordinar el transporte de pasajeros en buses cuando el avión se encuentra en posición remota.

En caso de menores no acompañados es el responsable de llevarlos desde la sala de embarque hacia el avión y entregarle al supervisor de cabina con toda la documentación requerida.

En caso de asistencias especiales como silla de ruedas, se coordinará junto con el agente asignado en sala el abordaje prioritario de dichos pasajeros. El procedimiento para la recepción de vuelos se detalla en el capítulo 7.0 de este manual

| | | | |
|--|---|------------------------------|----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 Rev : 03 | Capítulo: 6.0 Página: 6 |
|--|---|------------------------------|----------------------------|

Una vez que todos los clientes hayan abordado el avión, la tripulación de cabina realizara un último conteo de los mismos con el fin de cuadrar el dato con el cierre proporcionado.

- Una vez de tener la seguridad de que todos los clientes se encuentren a bordo, el Comandante dará la autorización al jefe de cabina para proceder al cierre de puertas una vez que el despachador haya entregado toda la documentación en cabina, teniendo en cuenta siempre la puntualidad.
- En caso de menores no acompañados es el responsable de llevar al menor hacia el arribo nacional y entregarle a la persona que lo recibe verificando con una identificación que efectivamente corresponde a quien indica el documento de asistencia especial.
- El agente encargado debe quedarse hasta verificar que el avión haya decolado, ya que de no ser así ante la eventualidad de un regreso no hay quien lo atienda inmediatamente.

6.3. POLÍTICA DE ACEPTACIÓN DE PASAJEROS


6.3.1. Aceptables

Se aceptarán únicamente pasajeros cuyas condiciones físicas o mentales no interfieran la seguridad del avión y sus ocupantes. Así como todos los pasajeros que cuenten con una reservación y boleto confirmados para el vuelo, y cumplan con los lineamientos para el transporte de equipaje de mano y facturado que tiene la compañía.

6.3.2. No aceptables

Por regulaciones de la compañía, para asegurar el respeto que debemos mantener con nuestros clientes y cuidar de su bienestar durante el vuelo, no serán aceptadas las personas que presenten las siguientes condiciones:

- Personas quienes están, o parece estar intoxicados.
- Pasajeros escandalosos, ofensivos o revoltosos.
- Personas bajo la influencia de drogas.
- Personas con una enfermedad contagiosa que no proveen un certificado médico estableciendo las precauciones necesarias para prevenir la infección a otros.
- Personas que tiene una condición de mal olor pueden ser rehusados para el vuelo.
- Personas quienes en su comportamiento pueden ser peligrosas para otros pasajeros.
- Personas quienes están seriamente enfermas y no presentan o rehúsan proveer un certificado médico permitiendo el vuelo.
- Personas que requieren alimentación intravenosa y que no están acompañadas de un médico.

| | | | |
|--|--|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 6.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 7 |

- Personas que no permiten los chequeos de seguridad (explosivos, drogas, armas) en su persona y su equipaje.
- Personas que no utilizan una vestimenta por lo menos de tipo informal. (uso de zapatos, camisa o camiseta deportiva, pantalón o short largo,)
- Personas que rehúsan o no presentan un documento de identificación personal.

Para más información referirse al Manual de Operaciones

6.3.3. Notificación al pasajero de cambio de equipo

- Un cambio de equipo, es un cambio de avión, lo cual no envuelve un cambio en la calidad del servicio.
- Se debe informar al pasajero, si existe un cambio de puerta.
- Se debe informar al pasajero si existe una demora.
- Se debe prestar al pasajero toda la atención posible.

6.4. ACEPTACIÓN DE EQUIPAJES EN CABINA DE PASAJEROS

Equipaje esta definido como artículos, efectos y demás pertenencias personales del cliente necesario para el uso, vestido, comodidad o conveniencia en relación con su viaje.

6.4.1. Equipaje de mano


Son los objetos que transporta el cliente bajo su propia supervisión, son apropiados para llevar en cabina.

En los vuelos de Aerogal a continuación se detalla la franquicia como Equipaje de Mano permitida en vuelos con Origen y Destino Viru Viru – Santa Cruz, y para vuelos con Conexiones a destinos adicionales.

| Ejecutiva y Económica | |
|-----------------------|--|
| Piezas de equipaje | 1 |
| Peso por pieza | 22lb (10 kg) |
| Dimensiones | 45" (115 cm) Lineales: largo+ancho+alto |

Adicional a su equipaje de mano el pasajero puede transportar:

- ❖ 1 portafolio,
- ❖ 1 computadora personal (LAPTOP),
- ❖ 1 cámara de video,
- ❖ 1 bolso de mujer,
- ❖ Artículos similares indispensables durante el vuelo,
- ❖ 1 abrigo,

| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 6.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 8 |

- ❖ 1 bastón
- ❖ 1 sombrero,
- ❖ 1 bolsa para bebé,
- ❖ Equipo ortopédico puede transportarse siempre y cuando pueda ser asegurado.

El programa de control de equipaje de mano se cumple con los requerimientos establecidos en las RDAC y tiene alcance para las áreas de Servicio al Pasajero, reservas y Tripulación de Cabina.

Los Tripulantes de Cabina verificarán a bordo que los equipajes de mano y otros aceptados en la cabina de pasajeros sean de tamaño y peso apropiados para ser llevados a bordo, caso contrario se pedirá al personal de seguridad que sean bajados y almacenados en los compartimentos de carga de la aeronave.

Ningún equipaje de mano podrá ser ubicado en las salidas de emergencia.

Carga en el compartimento de pasajeros será aceptada únicamente bajo autorización del Comandante y si ésta cumple con las exigencias para que sea llevada en cabina de pasajeros, esto es: peso, seguridad y obstrucciones.


En lo que respecta al equipaje facturado, se seguirán todas las normas establecidas para el control del equipaje previo al ingreso a las bodegas de las aeronaves. Esto es: identificación, tiqueteo y revisión de seguridad.

Se entiende por equipaje de mano a aquellos artículos o materiales de los pasajeros que son necesarios para su confort durante un vuelo y por lo tanto deben ser llevados en la cabina de pasajeros.

Las Regulaciones de la Aviación Civil determina que ningún artículo que sea considerado equipaje de mano debe estar suelto en la cabina de pasajeros por lo que, previo a los despegues, aterrizajes y otros momentos en que sea requerido, éstos deberán ser ubicados en compartimiento aprobados para su almacenaje. (RDAC 91.523 y 121.2410).

6.4.2. Excepciones:

- Se podrá llevar asientos para bebé siempre y cuando haya disponibilidad de espacio en la cabina y vayan debidamente asegurados con cinturones de seguridad. Esto no constituye un equipo de seguridad para el infante por lo que para los despegues y aterrizajes el infante deberá estar en brazos de sus padres o acompañantes.
- Instrumentos musicales, obras de arte o equipajes delicados podrán ser aceptados en cabina de pasajeros siempre y cuando estén embalados en forma adecuada y sean de dimensiones adecuadas para que puedan ser ubicados en los compartimentos de la cabina de pasajeros, caso contrario deberán ser enviados a bodegas de la aeronave sin que esto implique responsabilidad de AEROGAL por su integridad y llegada de los mismos junto con el pasajero. En caso de que sucediera ésta situación, el pasajero recibirá el ticket de equipaje


| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 6.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 9 |

respectivo y será notificado si va en la misma aeronave o llegará en otro vuelo de AEROGAL.

6.4.3. Procedimiento para el chequeo de equipajes de mano

El chequeo de equipaje, se lo realiza a través del agente de seguridad de la compañía, bajo el siguiente procedimiento:


- Una vez que el cliente llega al counter para su chequeo respectivo, el agente de Servicio al Pasajero le solicitará que coloque el equipaje en la balanza para el chequeo respectivo, en caso de que posea equipaje de mano, el mismo deberá ser colocado en el medidor de equipaje, de no calzar en el mismo, el equipaje deberá ir en bodega. Las medidas máximas del equipaje de mano son 9" de Ancho, 14" del alto y 22" de Largo.
- El agente de Servicio al Pasajero al momento del chequeo de vuelo, tiene la obligación de chequear visualmente si el cliente tiene consigo únicamente lo permitido a bordo, caso contrario deberá retirar el equipaje con la debida explicación, asignarle una taquilla y entregarle a seguridad para el debido estibaje.
- El personal de seguridad, será el responsable de verificar que todos los clientes chequeen su equipaje y mantengan en sus manos únicamente lo permitido a bordo.
- En caso de que un cliente llegue hasta la sala de embarque con equipaje que no corresponda a lo permitido a bordo de la cabina de clientes, el mismo será retirado por el personal de seguridad y taquillado debidamente.
- Al momento del abordaje de los clientes, será responsabilidad del agente de seguridad y de tráfico, el chequear nuevamente si los clientes están embarcando lo permitido, de no ser así, de igual forma se retirará el equipaje y se le entregará la taquilla correspondiente.
- Si a pesar de que un cliente haya pasado todos los filtros, los Tripulantes de Cabina detectan que posee un equipaje que no cabe en los racks o bajo el asiento, el Jefe de Cabina contactará con el agente de rampa para que ese equipaje sea ubicado en las bodegas de carga.
- Si el cliente se negara a entregar su equipaje en cualquiera de los filtros anteriormente señalados, no podrá ser embarcado o no podrá continuar su vuelo (si se encuentra a bordo) por atentar contra la seguridad de vuelo. (RDAC 121.015).

| | | | |
|--|---|----------------------------------|---------------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 Rev : 03 | Capítulo: 6.0 Página: 10 |
|--|---|----------------------------------|---------------------------------|

6.4.4. Aceptación de Equipaje

En los vuelos de Aerogal a continuación se detalla la franquicia como Equipaje permitida en vuelos con Origen Viru Viru – Santa Cruz, y para vuelos con Conexiones a destinos adicionales.


| Vuelos Internacionales | Desde / Hacia España, Estados Unidos, México y Canadá | América Latina |
|------------------------|---|--|
| Ejecutiva | | |
| Piezas de equipaje | 2 | |
| Peso por pieza | 70lbs (32 kg) cada pieza | |
| Dimensiones | 62" (158 cm) | |
| Económica | | |
| Piezas de equipaje | 2 | |
| Peso por pieza | 50lbs (23 kg) cada pieza ² Vuelos entre Brasil-EE.UU. y Brasil-Canadá : 70lbs (32 kg) cada pieza | 70lbs (32kg) peso combinado ² |
| Dimensiones | 62" (158 cm) | |
| Infantes ¹ | 1 pieza facturada, 22lbs (10kg), 62" (158 cm) | |

| | | | |
|--|---|------------------------------|-----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 Rev : 03 | Capitulo: 6.0 Página: 11 |
|--|---|------------------------------|-----------------------------|

6.4.5. Equipaje Deportivo

Se aceptarán equipos deportivos, como parte de la franquicia de Equipaje, el cual se detalla a continuación:

| Equipo Deportivo | Descripción | Aplica cobro por sobre peso o dimensión si esta dentro de la franquicia de equipaje |
|----------------------|---|--|
| Ala Delta | Consta de una vela, un arnés y la estructura metálica que sostiene la vela. Se permite un ala por bolsa de máximo 70 lbs (32 kg) y 5 metros de largo. El transporte de este tipo de equipo se podrá realizar únicamente en vuelos operados con código AV (Avianca), excepto en los vuelos operados en equipos Fokker 50. | Si aplica cobro. Ver Sección 8.Cobros por excesos en el equipaje libre permitido. |
| Bicicletas* | Una (1) Bicicleta empacada en caja de cartón con los pedales removidos, y el timón paralelo al cuerpo de la bicicleta, o acomodada en un equipaje diseñado específicamente para tal efecto. | |
| Bolas de Boliche | Su peso (de todo el equipaje que las contenga) debe ser menor a 70 lbs / 32 kg. | |
| Equipo de Arquería* | Arco y flechas, empacadas en un equipaje diseñado para tal efecto. | |
| Equipo de Buceo* | Un regulador de aire, un tanque vacío, dos (2) aletas de hule, un arpón convencional, una máscara, un snorkel, un traje de hule, un cinturón de pesas y lámparas de alta intensidad submarinas (lámparas de Buceo sin las baterías puestas). | |
| Equipo de Pesca* | Se aceptarán un (1) par de botas, una (1) red y dos (2) cañas de pescar con dimensiones mayores a 62" pero menores a 85" como parte de la franquicia de equipaje. | |
| Equipo para Esquiar* | Un (1) par de esquís, dos (2) bastones, botas y zapatos, snowboards. | |
| Equipo de Golf* | Una bolsa para palos de Golf, hasta (catorce) 14 palos, doce (12) pelotas, un (1) par de zapatos de Golf, debidamente empacados y asegurados. | Si aplica cobro. Ver sección 10.16.1 Tablas de surf |
| Tablas de surf* | Aplica para tablas menores a los 12 pies (366 cms) y peso menor a 70lbs. Se acepta también equipo de Kitesurf que comprende tabla, cometa, barra de dirección y arnés. Wakeboards. Se aceptan hasta tres (3) tablas de surf como máximo por bolsa. El Equipo de Windsurfing está conformado por una tabla, un mástil y un "boom". | |

| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 6.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 12 |

6.5. CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE PASAJEROS EN LAS FILAS DE SALIDA DE EMERGENCIA

AEROGAL en cumplimiento con disposiciones de la Dirección General de Aviación Civil y para garantizar la seguridad de los pasajeros en caso de una emergencia que determine una evacuación de la aeronave, ha determinado el siguiente criterio de selección para los pasajeros ubicados junto a salidas de emergencia. No deberán ser ubicados pasajeros en éstos asientos si son:

- Menores de 15 años de edad.
- Personas que no tienen suficiente capacidad para mover, alcanzar, halar, levantar, remover, maniobrar, o alcanzar una salida de emergencia.
- Personas que no tienen capacidad para leer y entender las instrucciones de emergencia.
- Personas que tienen deficiencias visuales, vocales o auditivas.
- Personas que no entiendan el idioma español y/o inglés.
- Personas que tengan responsabilidad con niños u otras personas que requieren de ayuda especial.
- Prisioneros o agentes que estén en función de custodia de prisioneros.
- Cualquier pasajero que no se sienta en capacidad de ejecutar las acciones que le sean indicadas por instrucciones de los Tripulantes de Cabina.

6.6. ACEPTACION DE ANIMALES VIVOS


AEROGAL adopta las disposiciones de la reglamentación para el transporte de animales vivos de IATA, documento que tiene la aprobación de la Dirección de Aviación Civil del Ecuador (DGAC).

Esta reglamentación ha sido aceptada por la convención sobre el comercio internacional de especies amenazadas de fauna y flora silvestres (CITES) y por la oficina internacional de Epizootias (OIE).

Debido a que algunas regulaciones gubernamentales son más restrictivas o prohíben el transporte de ciertos animales por vía aérea, debe consultarse el Capítulo II: Regulaciones Gubernamentales.

Se requiere presentar, carne de Vacunas y el certificado Sanitario emitido pro la autoridad correspondiente. Así también se debe verificar que el animal se encuentre con suficiente espacio dentro de su jaula o kennel.

Solo se pueden aceptar perros y Gatos para el transporte.


| | | | |
|--|--|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 | Capitulo: 6.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 13 |

| ITEM | REGULACIONES | PESO Y REQUERIMIENTOS | LIMITE A BORDO | DOCUMENTACIÓN |
|---|--|---|--|---|
| MASCOTAS EN CABINA | Parte del equipaje de mano NO ubicación en salidas de emergencia Reserva con 24h | No debe exceder de 8 Kilos, debe viajar en una jaulita pequeña o bolso diseñado para el transporte de las mascotas Suma de sus tres dimensiones menor a 115 cm | Cuatro A-320/319 | Copias de certificado de vacunas, autorización de la entidad competente para traslado en vuelos internacionales |
| PERROS LAZARILLOS | No es considerado parte del equipaje facturado | 25k, debe ir con bosal, y su dueño debe asignársele en un asiento de mamparo | Uno | Copias de certificado de vacunas, autorización de la entidad competente para traslado en vuelos internacionales |
| MASCOTAS EN BODEGA (manejo de tráfico) | Se debe realizar reserva con 48 h 00 de anticipación A-320/319 | Máximo hasta 20k, adicional al contenedor que debe tener un peso máximo de 10k, pueden aplicar tiempos máximos de vuelo para aceptación | Dos Colocado uno en bodega delantera y otro en la posterior | Copias de certificado de vacunas, autorización de la entidad competente para traslado en vuelos internacionales |

Nota: Pueden aplicar otras condiciones en el manejo de mascotas por medio del área de Carga. Las siguientes razas no deben ser transportadas: Staffordshire terrier, American Staffordshire terrier, American pit bull terrier. Se debe tener precauciones con las siguientes razas de perros considerados como braquicefalicos (fosas nasales estrechas, pueden ser susceptibles de asfixia y de problemas de respiración cuando están expuestos a stres o al calor es muy frecuente que en verano sufran sincopes que pueden ser confundidos con infartos.

Precauciones especiales con las siguientes razas de perros pueden ser susceptibles de asfixia.

| | | |
|--------------------------------|---------------------|----------------------------|
| American Pit bull terrier | Chinese Pug | Lhasa Apso |
| American Staffordshire Terrier | Chow Chow | Olde English Bulldog |
| Boston Terrier | Dutch Pug | Pekinese |
| Boxer | English Bulldog | Pit Bull |
| Brussels Griffon | English Toy Spaniel | Pug |
| Bull Mastiff | French Bulldog | Shar Pei |
| Bull Terrier | Japanese Pug | Shih tzu |
| | Japanese Chin | Staffordshire Bull Terrier |
| | Japanese Spaniel | Tibetan Spaniel |


| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 6.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 14 |

6.7. TRANSPORTE DE ARMAS Y MUNICIONES (RDAC 121.2420).

Mientras se esté a bordo de una aeronave de AEROGAL, ninguna persona, pasajeros y tripulantes pueden transportar o llevar un arma peligrosa o mortal o municiones, oculta o no oculta. Aquellos artículos de los pasajeros durante los chequeos de seguridad deberán ser rechazados en acuerdo con los procedimientos de la Autoridad Aeroportuaria, la compañía no tiene responsabilidad en esta inspección.

6.8. PASAJERO VIAJANDO CON OXIGENO

1. Los pasajeros que requieran oxígeno portátil (POC), podrán hacerlo en todas las rutas que opera Aerogal, siempre y cuando este cumpla con las condiciones establecidas en el Manual de Operaciones, en cumplimiento de las marcas permitidas por razones de seguridad y el certificado correspondiente. Las regulaciones aeronáuticas prohíben el uso de ciertas unidades de oxígeno personales, incluyendo aquellas que contengan oxígeno comprimido o líquido ya que son considerados como mercancías peligrosas.
2. Cuando el POC y sus baterías son suministrados por el pasajero, debe asegurarse de contar con baterías suficientes para un tiempo previsto de duración del viaje.
3. Aerogal no puede suministrar las baterías para el funcionamiento de los POC; ni tampoco suministrar energía durante el vuelo, razón por la cual es indispensable que el concentrador funcione únicamente con baterías.
4. El pasajero debe asegurar que el POC y sus baterías estén en buenas condiciones, libre de daños y embaladas correctamente con el fin de protegerlas de daños o cortos circuitos. El cliente es el único responsable por el estado de las baterías y se parte del supuesto que actúa de manera responsable. De todas maneras ante la evidencia que las baterías no se encuentran en perfecto estado, se puede solicitar de parte de un técnico de la Compañía su revisión antes del embarque.
5. Con el fin de verificar el equipo como apto para viaje, se solicita que el pasajero haga el check-in a través de los counters de Aerogal en los aeropuertos de manera presencial.
6. Los agentes de Servicio al Pasajero de AEROGAL, deben notificar a la Tripulación.
7. Aerogal no podrá transportar a ningún pasajero que no cumpla con todos los requerimientos anteriores, con la finalidad de proteger la seguridad de dicho pasajero como la del vuelo.

| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 6.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 15 |

6.9. ARTICULOS RESTRINGIDOS EN EL EQUIPAJE


NO se ACEPTA como EQUIPAJE DE MANO aquellos bultos y/o cajas cuyo contenido es: Piezas de cerámica, jarrones, espejos, cuadros, cajas con bombillos, lámparas, avisos luminosos, piezas sanitarias, botellas de licor, objetos corto punzantes ni contundentes y toda aquella CARGA de fácil ruptura o deterioro incluidos alimentos, flores o cualquier otro producto de fácil descomposición.

NO se ACEPTA artículos PELIGROSOS PROHIBIDOS DENTRO DEL EQUIPAJE:


- i. Líquido inflamables
- ii. Fósforos
- iii. Fuegos artificiales
- iv. Productos domésticos

NOTA: El presente es SOLO es una referencia, NO una lista completa de los artículos peligrosos PROHIBIDOS. Ante cualquier duda, consulte con el Departamento de Carga y/o Seguridad.

El transporte de artículos peligrosos a bordo de un avión, constituye un RIESGO PARA LA OPERACIÓN DE LA AERONAVE, para más información refiérase al Manual de Mercancías Peligrosas.

| | | | |
|--|---|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Procedimiento para el chequeo del pasajero | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 6.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 16 |

DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

| | | | |
|--|----------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Manejo y Protección de Pasajeros | Fecha: 23-Jul-14 | Capítulo: 7.0 |
| | | Rev : 01 | Página: 1 |

CAPITULO 7.0 MANEJO Y PROTECCION DE PASAJEROS

7.1. ATENCIÓN DE PASAJEROS LLEGANDO

7.2. UNA VEZ RECIBIDO EL VUELO

7.3. PROHIBICIÓN DE FUMAR

7.4. PROCEDIMIENTOS PARA MANEJAR PASAJEROS INTOXICADOS, HÓSTILES O AGRESIVAS

7.5. PASAJEROS DISCAPACITADOS

7.6. PROCEDIMIENTO PARA QUIENES NECESITAN ASISTENCIA ESPECIAL

- 7.6.1. Clientes en sillas de ruedas
- 7.6.2. Clientes con conducta agresiva o irritante
- 7.6.3. Clientes bajo el efecto del alcohol y drogas
- 7.6.4. Clientes heridos o accidentados

7.7. PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR Y MANEJAR MATERIALES PELIGROSOS

7.8. PROCEDIMIENTO PARA EMBARQUE DE PASAJEROS Y SU EQUIPAJE DE MANO

7.9. CONTROL DE EQUIPAJE FACTURADO

- 7.9.1. Equipaje que no puede ser transportado


7.10. PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE CARGA

7.11. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD


7.12. AGENTE EN EL AREA DE CHEQUEO DE PASAJEROS Y EN LA PUERTA DE EMBARQUE

- 7.12.1. Agente en el área de equipaje
- 7.12.2. Agente en la rampa
- 7.12.3. Agente en área de carga
- 7.12.4. Agente encargado de la custodia de aeronaves

7.13. PROCEDIMIENTO EN OPERACIONES IRREGULARES

| | | | |
|--|----------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Manejo y Protección de Pasajeros | Fecha: 23-Jul-14 | Capitulo: 7.0 |
| | | Rev : 01 | Página: 2 |

DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

| | | | |
|--|----------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Manejo y Protección de Pasajeros | Fecha: 23-Jul-14 | Capítulo: 7.0 |
| | | Rev : 01 | Página: 3 |

7.1. ATENCIÓN DE PASAJEROS LLEGANDO

El agente debe estar en la puerta antes del arribo del vuelo, para ello debe el agente informarse acerca del status del vuelo.

Ya ubicado el agente en la puerta o rampa de dicho vuelo este tiene la función de estar atento a cualquier solicitud que manifieste algún pasajero desembarcado o del jefe de cabina (menor sin acompañante, silla de ruedas, etc.) y debe prestarle el servicio correspondiente, de acuerdo al caso que fuese.

En el caso de los pasajeros en conexión, el Agente de Tráfico, debe informarle al pasajero los pasos a seguir para continuar con su próximo vuelo.

7.2. UNA VEZ RECIBIDO EL VUELO

En el caso de vuelos internacionales, es deber del Agente de Servicio al Pasajero, realizar un reporte de cada uno de lo vuelos recibidos donde se reflejen las novedades de los mismos, este reporte debe ser entregado al supervisor de tráfico y Jefe de Estación..

7.3. PROHIBICIÓN DE NO FUMAR

Los Agentes de Servicio al Pasajero y de seguridad controlarán que pasajeros no fumen en áreas no designadas y cualquier novedad o incumplimiento lo reportarán a la seguridad del Aeropuerto.

7.4. PROCEDIMIENTOS PARA MANEJAR PERSONAS INTOXICADAS, HOSTILES O AGRESIVAS


La Empresa se reserva el derecho de admitir en sus vuelos a personas cuya actitud o condición no garanticen la tranquilidad y seguridad del resto de pasajeros del vuelo. En caso de presentarse dicha situación, se comunicará al pasajero que no podrá ser embarcado dentro de la aeronave explicando el motivo, y en caso de que la situación se vuelva incontrolable es necesario contactar con personal de seguridad y autoridades en el Aeropuerto de Viru Viru.

7.5. PASAJEROS DISCAPACITADOS

Un pasajero discapacitado, es una persona, que tiene un impedimento físico o una condición de tal naturaleza que pueda necesitar la asistencia de otra persona.

La compañía no debe rechazar el transporte de un pasajero discapacitado, solamente porque la apariencia o conducta involuntaria pueda ofender o molestar a otros pasajeros.

Es recomendable que un pasajero incapacitado o anciano sea sentado en las primeras filas del avión pero no en una salida de emergencia.

| | | | |
|--|----------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Manejo y Protección de Pasajeros | Fecha: 23-Jul-14 | Capítulo: 7.0 |
| | | Rev : 01 | Página: 4 |

La compañía puede requerir la atención de un acompañante para un pasajero discapacitado, solamente por razones de seguridad, cuando considere, que el pasajero está imposibilitado para evacuar el avión en una emergencia.

7.6. PROCEDIMIENTO PARA PASAJEROS QUE NECESITEN ASISTENCIA ESPECIAL

Son aquellos clientes que por diversas circunstancias se encuentran en desventaja con respecto al resto de clientes y necesitan de nuestra ayuda.

La compañía acepta clientes que en su condición física, mental o conducta no constituyen peligro para la seguridad de la aeronave o sus ocupantes. Cualquier inquietud acerca de la aceptación de un cliente deberá ser comunicada al supervisor de turno y a la vez el mismo lo hará al Piloto al Mando y al Jefe de Cabina, quienes tendrán la decisión final.

Entre estas personas los más frecuentes son: embarazadas, no videntes, ancianos, enfermos, parapléjicos, pasajeros utilizando oxígeno, pasajeros con problemas auditivos y menores no acompañados.

7.6.1. Clientes en sillas de ruedas

Son aquellos clientes que necesitan de una silla de ruedas para ser transportados ciertas distancias, estas se encuentran en el aeropuerto, también es posible que el cliente lleve su propia silla, de ser este el caso, la silla será enviada en la bodega del avión ya que proporcionamos este servicio y es gratuito.

7.6.2. Clientes con conducta agresiva o irritante


De presentarse un cliente que demuestre conducta agresiva, lo aconsejable es escuchar pacientemente el reclamo del cliente, sugiriéndole con sumo tacto, discutir el problema en un lugar apartado de los demás clientes para no incomodar a los mismos. Hacer todo lo posible por resolver la situación.

De no tener una respuesta favorable y el cliente continúa agrediendo al personal se procederá a negar el embarque del mismo.

7.6.3. Clientes bajo el efecto del alcohol y drogas

Para el manejo de aquellos clientes que aparenten estar bajo la influencia del alcohol o drogas es necesario seguir los siguientes pasos:

- Conservar la cortesía
- Presentar las disculpas aconsejables y explicarle claramente al cliente las razones por las cuales su viaje no será permitido reforzando la explicación al indicar que las leyes de la Dirección General de Aviación Civil (DGAC), prohíben el embarque de clientes en sus condiciones.
- Si el cliente ocasiona disturbio acudir al personal de seguridad de la compañía o del Aeropuerto.

| | | | |
|--|----------------------------------|------------------------------|----------------------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Manejo y Protección de Pasajeros | Fecha: 23-Jul-14 Rev : 01 | Capítulo: 7.0 Página: 5 |
|--|----------------------------------|------------------------------|----------------------------|

7.6.4. Clientes heridos o accidentados

Este tipo de clientes será aceptado previa la presentación del certificado médico que autorice la transportación. El cliente deberá ser acompañado y asistido por su médico quien será la persona responsable de su asistencia y custodia. Es importante tomar en cuenta que clientes con estas características para ser transportado en cualquier vuelo deberá estar en capacidad de permanecer sentado de manera que pueda utilizar el cinturón de seguridad durante el vuelo, caso contrario no será posible su transporte. Su transportación no es permitida si requieren viajar en camilla, en incubadora o monitores de corazón.

Para mayor información referirse al MO

7.7. PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICAR Y MANEJAR MATERIALES PELIGROSOS

La compañía no acepta el transporte de materiales peligrosos, por lo tanto si en la revisión manual del equipaje de mano y en el chequeo de rayos X del equipaje facturado, se detectara la presencia de alguno de estos materiales, no se permitirá su transporte.

Para la detección de mercancías peligrosas, se debe proveer en los mostradores de chequeo rótulos informativos y gráficos con los artículos prohibidos para su transportación, por su parte el personal de servicio al pasajero durante la documentación del equipaje debe preguntar al pasajero si dentro del contenido de su equipaje está llevando artículos inflamables, tóxicos, corrosivos o explosivos, en caso de tener una respuesta afirmativa se solicitará al pasajero la remoción de estos artículos de su equipaje, mismos que deberá dejarlos en el origen.

7.8. PROCEDIMIENTO PARA EMBARQUE DE PASAJEROS Y SU EQUIPAJE DE MANO

Las autoridades aeroportuarias tiene a su cargo el chequeo del pasajero y de su equipaje de mano serán sometidos a chequeo por parte de agentes de seguridad de la aerolínea.

No se permite llevar abordaje como equipaje de mano, artículos cuyo volumen y peso permitido del compartimento de portaequipaje de mano.


No se permitirá el embarque de pasajeros que no hayan pasado por el chequeo de las autoridades aeroportuarias.

En caso de que algún pasajero haya burlado el control del personal de tráfico en el counter y en salas de embarque y trate de llevar equipaje de mano no acorde con lo establecido o artículos no permitidos como equipaje de mano, es responsabilidad del agente de tráfico y de seguridad apostado en la escalera del avión no permitir el ingreso de dichos artículos.

Dentro del proceso de embarque y desembarque de la aeronave, se debe considerar la protección a los pasajeros en rampa, para evitar que ingresen a zonas de flujo de aire e ingestión de las turbinas. Es importante el correcto direccionamiento en la rampa, por las zonas dispuestas por el Aeropuerto para la transportación de los pasajeros, manteniendo el control durante el abordaje y desabordaje, especialmente cuando otras aeronaves se encuentren en funcionamiento

7.9. CONTROL DEL EQUIPAJE FACTURADO

Es aquel equipaje que es facturado (pesado y rotulado en el mostrador por el agente de tráfico y carga) y enviado en las bodegas del avión en que viaja el cliente. Será devuelto en su destino final, previa presentación de su talón de reclamo.

| | | | |
|--|----------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Manejo y Protección de Pasajeros | Fecha: 23-Jul-14 | Capítulo: 7.0 |
| | | Rev : 01 | Página: 6 |

El control del equipaje facturado está a cargo del personal de seguridad de cada aeropuerto, quienes previo al embarque realizarán una inspección con rayos X, en el caso de estaciones que no tengan maquinas de rayos X, el chequeo del equipaje será por muestreo.

No se permitirá transportar equipaje de un cliente al cual no se ha permitido viajar por razones de seguridad o que no aborde el avión por cualquier motivo.

Los equipajes facturados deben estar debidamente identificados respecto al cliente que lo entrega.

No recibir equipajes sin cliente, ni recibir mezclados los equipajes de los clientes, tomar nota de las etiquetas asignadas junto con el peso del equipaje.

7.9.1. Equipaje que no puede ser transportado

En caso de que un cliente por cualquier motivo después de ser chequeado no aborde el avión, el equipaje respectivo tendrá que ser desembarcado de inmediato, por ningún motivo un equipaje podrá ser transportado sin el cliente responsable del mismo a bordo.

7.10. PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE LA CARGA

La compañía tiene su agente general sub-contratado la Compañía CARGO LOG quien se ocupará de la comercialización, recepción y embarque de la carga. Los agentes de seguridad de la empresa sub-contratada serán los responsables de garantizar la seguridad en la áreas donde se maneja y se carga el correo y la carga y que todo el personal que tenga acceso al proceso de carga y descarga porte su identificación en un lugar visible, además de vigilar el movimiento de personas y vehículos que transportan carga del almacén al avión y viceversa. El agente de carga de la compañía servirá como coordinador y supervisará lo que el agente general realice.


7.11. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD

A continuación incluimos las obligaciones y responsabilidades de los agentes de seguridad pertenecientes a la compañía sub-contratada, cuyas funciones están comprometidas con la seguridad y protección de pasajeros y de la aeronave.

7.12. AGENTE EN EL ÁREA DE CHEQUEO DE PASAJEROS Y EN LA PUERTA DE EMBARQUE

Este agente de Seguridad debe mantener una continua visualización del área para detectar cualquiera de los siguientes detalles:

- Personas que muestren signos de nerviosismo o un comportamiento fuera de lo común.
- Cualquier persona que aparente estar examinando los procedimientos de seguridad.
- Pasajero o acompañante que pareciese ser sospechoso.

| | | | |
|--|----------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Manejo y Protección de Pasajeros | Fecha: 23-Jul-14 | Capítulo: 7.0 |
| | | Rev : 01 | Página: 7 |

- d) Pasajeros que viajen juntos o lleguen juntos al aeropuerto, pero se aproximen por separado al chequeo de seguridad.
- e) Pasajeros o personas que lleven consigo artículos peligrosos o cualquier tipo de mercancías peligrosas.

7.12.1. Agente en el área de equipaje


Sus principales responsabilidades son:

- a) Prevenir la inclusión o extracción de cualquier artículo del equipaje.
- b) Prevenir la inclusión de piezas de equipaje que no hayan pasado por el proceso de seguridad.
- c) Prevenir la extracción de alguna pieza de equipaje aceptada para su envío.
- d) Revisar el área y los vehículos, área evitar que algún artículo pueda ser introducido en el equipaje o en el avión.
- e) Inspeccionar el proceso de carga del equipaje a los vehículos de transporte, par asegurarse que sol las piezas que han pasado por el proceso de seguridad, sean llevadas al avión.
- f) Asegurarse que el equipaje sin pasajero a bordo (Rush tag) ha pasado e procedimiento de seguridad y si es de otra compañía el manifiesto de transferencia.
- g) Tomar nota del número de asiento del pasajero y de los números de etiquetas de las piezas recibidas en área de equipaje.
- h) Comprobar el número de equipajes chequeados en counter, con el número de equipajes controlados por seguridad, en caso de desacuerdo, deberá comprobarse la inconsistencia.

7.12.2. Agente en la rampa

Sus principales responsabilidades son:

- a) Mantener una continua visualización de las actividades que se llevan a cabo en la rampa.
- b) Asegurarse de que no se infiltren en la aeronave, armas, explosivos o drogas.
- c) Hacer una completa revisión de la rampa, así como también de los compartimentos externos del avión.
- d) Revisar corporalmente al personal con acceso al interior del avión o a los compartimentos del mismo y el equipo o los artículos que este personal utilice.
- e) Asegurarse que sol el personal autorizado e identificado tenga acceso al interior del avión la rampa.
- f) Registrar en el control de acceso los datos principales de toda persona que tenga acceso a avión durante la operación.
- g) Asegurarse antes de embarcar las piezas, que las mismas posean la contraseña de seguridad. En caso contrario deberá ser notificada la novedad al Supervisor de seguridad y no serán embarcadas hasta que el supervisor lo determine.
- h) Registrar el número de etiqueta de las piezas recibidas en la rampa mientras se están embarcando en la aeronave. Esto permitirá al momento de localizar una pieza, determinar su ubicación aproximada en los compartimentos de la misma.

| | | | |
|--|----------------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Manejo y Protección de Pasajeros | Fecha: 23-Jul-14 | Capítulo: 7.0 |
| | | Rev : 01 | Página: 8 |

7.12.3. Agente en área de carga

Sus principales responsabilidades son:

- Inspeccionar con la autoridad competente la carga a ser transportada para evita la presencia de artículos como explosivos, drogas armas, municiones o cualquier otro tipo de Mercancías peligrosas
- Prevenir la inclusión o extracción de cualquier artículo de la carga inspeccionada por el personal d seguridad.
- Prevenir la inclusión de pieza de carga que no hayan pasado por el proceso de inspección.
- Prevenir la extracción de alguna pieza de carga ya inspeccionada y aceptada para su envío.
- Revisar el área de carga y los vehículos para transportar la misma, a fin d evitar que algún artículo pueda ser introducid en los bultos o en el avión.
- Inspeccionar el proceso de embarque de la carga a los vehículos de transporte y a la aeronave, para asegurarse que sólo las piezas que han pasado por el proceso de seguridad, sean transportadas en e vuelo.
- Completar los formatos de trabajo destinados para esta posición de trabajo.

7.12.4. Agente encargado de la custodia de aeronaves

Sus principales responsabilidades son:

- Mantener una continua visualización de la aeronave que está custodiando.
- No permitir el acceso al interior de la aeronave ni a su compartimiento externo.
- Restringir la permanencia de personas en la rampa asignada para la aeronave, a fin de evitar la introducción de narcóticos, explosivos, armas o cualquier otro artículo que pueda afectar la seguridad del vuelo.

7.13. PROCEDIMIENTO EN OPERACIONES IRREGULARES


Se pueden presentar las siguientes causales para una operación irregular:

- Demoras en el itinerario de salida o llegada de un vuelo, que da como resultado la perdida de conexión de un pasajero.
- Cancelación de un vuelo o de una de las escalas comprendidas en el itinerario o cualquier tipo de interrupción en el itinerario de un vuelo.
- Cambios que hagan necesario modificar la ruta de un pasajero o su fecha de viaje

La estación debe estar preparada con los servicios que podrían requerirse según el caso: Alojamiento, alimentación, transporte, llamada telefónica.

En caso de ser requerido es posible proporcionar al pasajero un re-ruteo en otros vuelos de Aerogal o cualquiera de las aerolíneas con las que tenga convenio. En caso de que sea con otra aerolínea, las reservaciones deben estar confirmadas y el boleto correctamente emitido.

En estos casos es necesario utilizar el buen criterio para brindar la mejor alternativa al pasajero, también para determinar la aplicación de una compensación según lo dispuesto por la autoridad local y lo establecido por la empresa.

| | | | |
|--|--------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Capacitación | Fecha: 14-Ene-16 | Capitulo: 8.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 1 |

CAPITULO 8.0

CAPACITACION

8.1 POLÍTICA


8.2. RESPONSABILIDAD DE LOS REGISTROS

8.3 RESPONSABILIDAD DEL ENTRENAMIENTO


8.4 PROGRAMA DE CAPACITACION PERSONAL DE LA ESTACION

8.4.1 Entrenamiento Inicial

8.4.2 Entrenamiento Recurrente

| | | | |
|--|--------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Capacitación | Fecha: 14-Ene-16 | Capitulo: 8.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 2 |

DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

| | | | |
|--|--------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Capacitación | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 8.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 3 |

8.1. POLÍTICA

AEROGAL provee un programa de Entrenamiento con un currículo para cumplir los requerimientos de las RDAC y los altos estándares de rendimiento requeridos al personal directo o subcontratado en las estaciones y con el fin de que estén en capacidad de ejecutar sus tareas asignadas antes de servir en operaciones regulares.

Las normas, procedimientos aquí establecidos están en conformidad con el permanente objetivo de la Compañía: Una Operación segura y eficiente comienza con un excelente Entrenamiento para operar las Aeronaves

En caso de requerirse reducción de las horas de Entrenamiento, se pedirá autorización a la Dirección General de Aviación Civil indicando los argumentos para esto.

8.2. RESPONSABILIDAD DE LOS REGISTROS

La Compañía mantendrá un sistema de registro del personal aeronáutico, que refleje las fechas, tipo y contenido del Entrenamiento ejecutado. Se utilizará el formato TH-F-10/12 para registrar el entrenamiento. Será responsabilidad de la Jefatura de Estación mantener los registros ordenados y al día.


El procedimiento descrito a continuación tiene por objeto mantener los files de entrenamiento del personal unificados en todas las estaciones. Para lo cual se ha asignado diferentes responsables para el control y mantenimiento de files del personal que a continuación se detalla:

| Encargado de Area | Responsable |
|------------------------------------|--|
| Experiencia Cliente (UIO / GYE) | Instructor UIO / Instructor GYE |
| Experiencia Cliente Estaciones 2K | Jefe de Aeropuerto Estaciones 2K |
| Rampa / Equipos de Apoyo en Tierra | Asistente de Rampa UIO |
| Rampa (GYE) | Coordinador de Rampa GYE |
| Carga | Instructor de Carga UIO |
| Seguridad | Supervisores de Seguridad |
| Mantenimiento | Jefe de Mantenimiento UIO (Estaciones UIO, OCC, MEC, CUE) Jefe de Mantenimiento GYE (Estaciones GYE, GPS, SCY) |

8.3. RESPONSABILIDAD DEL ENTRENAMIENTO

La exactitud e información completa de los entrenamientos es responsabilidad del gerente del área quien confirma y revisa la información externa de AEROGAL y se encarga de su distribución si es aplicable.

El personal de AEROGAL, quien recibe el entrenamiento es responsable de su integridad, actualización y el cumplimiento de las disposiciones, políticas, o regulaciones contenidas en las currículas de entrenamiento pueden ser causa de incumplimiento de las RDAC.

| | | | |
|--|--------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Capacitación | Fecha: 14-Ene-16 | Capítulo: 8.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 4 |

8.4. PROGRAMA DE CAPACITACION PERSONAL DE LA ESTACION

8.4.1. Entrenamiento Inicial

Esta categoría de Entrenamiento es para personal quien no ha tenido experiencia previa con AEROGAL (personal de nueva contratación).

El Entrenamiento “Inicial para nuevo empleado” incluye entrenamientos requeridos para la posición de trabajo y tipo de aeronave específica.

Para detalles de las currículas de entrenamiento referirse a los manuales de cada área.

El entrenamiento en rampa con el que cuenta el personal que brinda servicios de Operaciones de Tierra/Rampa en Viru Viru, se ajusta al Manual de Operaciones de Rampa de AEROGAL

| | ADOCTRINAMIENTO BÁSICO** | AVSEC* (2) | MERCANCIAS PELIGROSAS*** (2) | ERP (1)**** | SMS (2) ***** | CONCIENCIACION DE SEGURIDAD DE AVIACION ***** |
|----------------------------|---|------------|------------------------------|-------------|---------------|---|
| Gerente o Jefe de Estación | 2 | 16 | 16 | 8 | 2 | 5 |
| Servicio al Pasajero | 2 | 16 | 16 | 8 | 2 | 5 |
| Personal Rampa 2K | 2 | N/A | 22 | N/A | 2 | 5 |
| Personal de Seguridad | 2 | 124 | 22 | 8 | 2 | 5 |
| Personal de Carga | Incluido en el Adoctrinamiento de Carga de 11 horas (3) | 16 | 30 | 8 | 2 | 5 |

* Este entrenamiento no aplica para estaciones fuera de Ecuador

** Este entrenamiento aplica para estaciones dentro y fuera de Ecuador.

*** Valido como este entrenamiento, el curso inicial de Mercancias peligrosas de una de las siguientes aerolineas Taca Int, LR, TPU, AV

**** Valido como este curso el inicial ERP de AV o TPU

***** Valido como este entrenamiento el SMS de TA, Lr, AV TPU


***** Valido como este entrenamiento el curso inicial PST TAI; MSA LR; PSA TPU; MSA AV

(2) Válido por 24 meses


(3) Válido por 36 meses. Incluye: 5 horas Adoctrinamiento Básico, 5 horas de Fundamentos de Carga y 1 hora de Seguridad en Rampa, Aplica a estaciones dentro y fuera de Ecuador.

NOTA 1: El entrenamiento del personal de operaciones, refiérase al Manual de Capacitación, Capítulo 4

NOTA 2: El entrenamiento del personal de Mantenimiento, refiérase al Manual de Entrenamiento Técnico –AGL-MNT-008)

| | | | |
|--|--------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Capacitación | Fecha: 14-Ene-16 | Capitulo: 8.0 |
| | | Rev : 03 | Página: 6 |


DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

| | | | |
|--|----------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Coordinación de Emergencia | Fecha: 15-Jun-15 | Capítulo: 9.0 |
| | | Rev : 02 | Página: 1 |


CAPITULO 9.0 COORDINACION DE EMERGENCIA

9.1. PROPÓSITO

9.2. DIRECTORIO DE CONTACTOS DE EMERGENCIA

| | | | |
|--|----------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Coordinación de Emergencia | Fecha: 15-Jun-15 | Capítulo: 9.0 |
| | | Rev : 02 | Página: 2 |

DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

| | | | |
|--|----------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Coordinación de Emergencia | Fecha: 15-Jun-15 | Capítulo: 9.0 |
| | | Rev : 02 | Página: 3 |

9.1. PROPÓSITO

La Aerolínea AeroGal, tiene un Plan de Respuesta de Emergencias para la administración central, dirección y coordinación de todas las actividades, necesarias para responder a un accidente mayor de aeronave u otro evento operación al que resulte en fatalidades, serias lesiones o daño considerable.

El Plan de Respuesta de Emergencia o crisis está basado en la valoración del riesgo apropiado para el tamaño y tipo de operación e incluye la consideración de un accidente mayor de aeronave y otros potenciales eventos en aeronaves que podrían requerir una respuesta total a la emergencia. Está direccionado a todos los aspectos de los eventos, incluidos accidentes. Asegura que los requerimientos regulatorios asociados con eventos específicos están satisfechos.

En los Estados en que AeroGal opera, las emergencias o respuesta a la crisis son asumidas por la Autoridad Gubernamental antes que por el Operador. En tal caso, el Plan de Respuesta de Emergencias se focaliza en interacción direccionada con y/o participación de la respuesta gubernamental a la emergencia o crisis.


El Plan de Respuesta de Emergencias para AeroGal, incluye las mejores prácticas de la industria y asegura que las expectativas de la comunidad estén direccionadas hacia la mejor solución.

Establece responsabilidades y determina procedimientos para asegurar el más rápido y sistemático esfuerzo al implementar las acciones iniciales a seguir en la asistencia, búsqueda, rescate, salvamento y recopilación de información en casos o eventos de accidente aéreo, avión retrasado/extraviado, secuestro, amenaza de bomba y/o incidente y Mercancías Peligrosas. Tales procedimientos deberán producir el máximo de resultados sin confusión o pérdida de tiempo.

AeroGal tiene el Plan de Respuesta de Emergencias (ERP) el cual está relacionado directamente con aquellos eventos en los cuales se ve involucrada una aeronave y que están descritos en este manual, y de Seguridad Personal. Ambos planes tienen descritos procedimientos dentro de la organización y cada uno está administrado por su respectivo Coordinador cuyas funciones se describen en cada uno de los manuales asegurando que los planes individuales y procedimientos están coordinados.

La Estación de Viru Viru debe contar con un ejemplar controlado y actualizado del ERP a disposición del personal involucrado en el desarrollo de las operaciones y autoridades que lo requieran.

Dentro de los planes y programas con los que cuenta Aerogal se evidencian las responsabilidades del personal involucrado en la atención a una emergencia, manejo de heridos, ilesos, los procedimientos de búsqueda, salvamento y rescate, los sistemas de comunicación a ser utilizados, el manejo de las comunicaciones y notificaciones, fases de accidentes e incidentes, sistemas de evacuación, actos de interferencia ilícita, etc. Para mayor información de los deberes y acciones del personal apropiado refiérase al Capítulo IV

| | | | |
|--|----------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Coordinación de Emergencia | Fecha: 15-Jun-15 | Capítulo: 9.0 |
| | | Rev : 02 | Página: 4 |

Los procedimientos publicados por Aerogal cuentan con la aprobación por parte de la autoridad aeronáutica y las responsabilidades asignadas a través de la organización para asegurar la ejecución coordinada del Plan de Respuesta de Emergencias de la compañía.

AeroGal debe realizar los contactos, arreglos o preparativos de respuesta a la emergencia con todos los compañeros de negocios operacionales incluyendo los operadores con código compartido y WET LEASE.

Todo el personal con responsabilidades en el Plan de Respuesta de Emergencias es apropiadamente entrenado y calificado para ejecutar los procedimientos aplicables. Refiérase al capítulo del EPR

AeroGal asegura que el Plan de Respuesta de Emergencias es ensayado regularmente para familiarizar al personal con responsabilidades y procedimientos, asegurar la rápida funcionalidad de todos los equipos y facilidades y exponer deficiencias del plan y su ejecución.

AeroGal tiene un proceso de detallada retroalimentación, debriefing o crítica cuando el Plan de Respuesta de Emergencias es ejecutado, ensayado o en respuesta a un evento de emergencia actual o real. Es un proceso que asegura que la información vital es comunicada a las autoridades regulatorias, administración corporativa, personal operativo y comunidad local si e m pre que el Plan de Respuesta a la Emergencia es activad o por un evento actual, real o ensayo. Si por la activación del Plan de Respuesta de Emergencias se recomiendan acciones correctivas u otros cambios, debe haber un proceso de debriefing con las entidades internas y externas relevantes para asegurar la alerta y consideración de estas recomendaciones.


AeroGal coordinará el envío en el menor tiempo posible de equipos humanitarios a la o las locaciones apropiadas y adquirirá material necesario para la ejecución exitosa del Plan de Respuesta de Emergencias para atender a los individuos que necesitan asistencia e iniciar las acciones, funciones y procedimientos de emergencia definidos como Plan de Asistencia a familiares y adecuarlos a la situación específica.

Una emergencia es un evento relacionado con la operación de una aeronave que crea peligro a los pasajeros, tripulantes o la aeronave.

Durante una emergencia, el objetivo primordial es la protección de los pasajeros y tripulantes, mientras que el objetivo secundario es la preservación de la aeronave, el correo y la carga.

Los procedimientos y asignaciones de responsabilidades que aseguran la coordinada ejecución del ERP en caso de Accidente/Desastre Aéreo, por parte del Comité de Emergencias de la Aerolínea, están descritas como Listas de Chequeo. Para mayor información refiérase al ERP. Capítulo 2.2.

La búsqueda y rescate se desarrolla desde el momento en el cual se tiene conocimiento del suceso, hasta que todos los ocupantes de avión han sido rescatados o evacuados y el riesgo potencial de incendio y/o explosión han disminuido, en términos que permitan acercarse al avión con seguridad. Para mayor información refiérase al ERP. Capítulo 8.3

| | | | |
|--|----------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Coordinación de Emergencia | Fecha: 15-Jun-15 | Capítulo: 9.0 |
| | | Rev : 02 | Página: 5 |

Las acciones de Búsqueda y Rescate serán coordinadas por la División de Seguridad Operacional con el Jefe de Estación, Agente General o Gerente Regional de ventas y con las entidades gubernamentales y privadas que presten ese servicio. Los gastos por concepto de Búsqueda y Rescate serán asumidos por la Aerolínea, según lo establecido por la Autoridad Aeronáutica).

En caso de alerta, amenaza o información de secuestro puede ser conocida por cualquier colaborador de la Aerolínea, un extraño a la Aerolínea o por cualquier persona o fuente oficial pero en cualquier caso y con prioridad se debe:

- Alertar e informar a la tripulación del vuelo afectado.
- Alertar e informar al Control de Tráfico Aéreo (ATC) quien recibirá por parte de aerolínea la información inicial de esta amenaza (¿qué se escuchó? ¿sabe quién hizo la amenaza? ¿algún otro dato?).
- Alertar e informar en forma de alarma inmediata al SUPERVISOR DE TURNO.

Para mayor información sobre secuestro de una aeronave refiérase al ERP. Capítulo 4.1

En caso de amenaza de bomba no proporcionar información a la prensa. Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación a la División de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Compañía. Para mayor información refiérase al ERP. Capítulo 4.2


El procedimiento cuando hay derrame de combustible o materiales peligrosos en la aeronave están desarrollados en el ERP. Capítulo 8.3

En una emergencia médica, El tripulante de cabina debe hacer un anuncio solicitando asistencia médica, comunicar al piloto al mando quien si no hay respuesta y el tiempo permite, hacer un contacto con el SOC, para obtener una recomendación médica.

El piloto al mando deberá considerar un aterrizaje no previsto, si el pasajero o tripulante exhibe cualquiera de los siguientes signos y no se dispone de asistencia médica a bordo:

- Pérdida de conocimiento,
- Derrame de sangre sin control,
- Dolor persistente, especialmente en el pecho,
- Respiración restringida.

Cuando hay un pasajero herido o enfermo el / la Jefe de Cabina coordinará primeros auxilios y notificará al piloto al mando tan pronto como sea posible. Para mayor información refiérase al MO Capítulo 5


| | | | |
|--|----------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Coordinación de Emergencia | Fecha: 15-Jun-15 | Capítulo: 9.0 |
| | | Rev : 02 | Página: 6 |

Cuando se requiera de una evacuación de la aeronave, todas cuentan con salidas de emergencia que están designadas y señalizadas ya sean puertas de salida y servicio, ventanas de emergencia. Cuando el avión está posado con su tren extendido, se dispone de los toboganes y cuerdas deslizantes como ayuda para que los pasajeros y tripulantes alcancen la superficie. Para mayor información de una evacuación de emergencia, refiérase al MO. Capítulo IV, Punto 1.11.3

El Jefe de Estación debe notificar de una emergencia en la estación a los representantes de Aviación Civil en el Aeropuerto, al SOC, Director o Responsable de Comunicación y a la Gerencia de Seguridad Operacional como miembros de primera alerta. Para mayor información de la notificación de una emergencia, refiérase al ERP4.


Se adjunta el directorio de contactos de Aerogal, para el manejo de una emergencia Aérea considerando la Estación Viru Viru – Santa Cruz de la Sierra.

Para mayor información refiérase al Plan de Respuesta de Emergencias (ERP) y al MO, Capítulo IV.

| | | | |
|--|----------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Coordinación de Emergencia | Fecha: 15-Jun-15 | Capítulo: 9.0 |
| | | Rev : 02 | Página: 7 |

9.2 DIRECTORIO DE CONTACTOS DE AEROGAL

El directorio de contactos de emergencia debe contener la lista actualizada de números y mantenerse siempre pública y disponible en oficinas de la Jefatura de Estación, así mismo el Jefe de Estación o su encargado es responsable de tener al día dicha información en coordinación previa con la Jefatura de Seguridad Operacional, quienes son los encargados de la realización y distribución del directorio en su última revisión.

| | | | |
|--|----------------------------|------------------|---------------|
| Manual de Estación Viru Viru - Santa Cruz de la Sierra  | Coordinación de Emergencia | Fecha: 15-Jun-15 | Capítulo: 9.0 |
| | | Rev : 02 | Página: 8 |

DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO