



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONSIGNAS PARA EL PERSONAL DE SEGURIDAD**

**LINK CONEXIÓN AÉREA, S. A. de C. V.**

**BASE DE OPERACIONES:  
AEROPUERTO INTERNACIONAL DE QUERÉTARO**

**INTENCIONALMENTE  
DEJADA  
EN BLANCO**

## ÍNDICE

Índice.....	1
Sección 1. Introducción.....	1
Sección 2. Política de Seguridad de la Aviación Civil.....	1
Sección 3. Disposiciones generales.....	1
Sección 4. Consignas y procedimientos para los diferentes tipos de servicio .....	1
4.1.1 Procedimiento en caso de documentación de ARPEL.....	1
4.1.2 Procedimiento de recibo de ARPEL en el aeropuerto de llegada .....	1
<b>4.3 Consignas y procedimientos para la custodia del equipaje en la zona de bandas de salida. 2</b>	
<b>4.4 Consignas y procedimientos en plataforma .....</b>	<b>3</b>
Sección 5. Secuencia de actividades del personal de seguridad .....	1
<b>5.1 Secuencia de actividades para la atención de operaciones de salida y tránsito .....</b>	<b>1</b>
<b>5.2 Secuencia de actividades en las estaciones que no tienen inspección de equipaje documentado por parte del aeropuerto.....</b>	<b>1</b>
5.2.1 El Inspección de equipaje documentado solo en la estación de Palenque PQM .....	1
<b>5.3 consignas generales .....</b>	<b>2</b>
Sección 6. Apéndices .....	1
<b>6.1 Bitácora.....</b>	<b>1</b>
6.1.1 Formato de bitácora .....	1
6.1.2 Procedimiento para el llenado y entrega de la bitácora .....	2
<b>6.2 Lista de asistencia .....</b>	<b>3</b>
6.2.1 Formato de lista de asistencia.....	3
6.2.2 Procedimiento para el llenado y control de la lista de asistencia .....	4

**INTENCIONALMENTE  
DEJADA  
EN BLANCO**

## **SECCIÓN 1. INTRODUCCIÓN**

TAR Aerolíneas ha establecido procedimientos y consignas para el personal de seguridad, a fin de alinear las actividades de seguridad y vigilancia para la protección de nuestras operaciones, pasajeros, empleados e instalaciones en contra de los actos de interferencia ilícita.

Dichos procedimientos y consignas permitirán prevenir actos de interferencia ilícita, evitar que sucedan o en su defecto responder ante los intentos de esta índole de manera inmediata y ordenada, a través de la actuación oportuna de las distintas áreas que conforman la empresa y de la intervención de las autoridades para la atención de cualquier intento de actos ilícitos o amenazas.

Estas consignas y procedimientos se extienden a todas las operaciones de TAR Aerolíneas y las deberá ejecutar el personal de seguridad que al efecto designe o contrate la empresa.

El objetivo principal del presente manual consiste en establecer los procedimientos y consignas a realizar por el personal de seguridad, para asegurar la protección y la salvaguarda de los pasajeros, tripulantes, personal en tierra, público en general e instalaciones de los aeropuertos en que TAR Aerolíneas preste sus servicios.

**INTENCIONALMENTE  
DEJADA  
EN BLANCO**

## **SECCIÓN 2. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL**

En TAR Aerolíneas, declaramos nuestro continuo compromiso, desde la Dirección General y en todos los niveles y áreas de la empresa, de cumplir y hacer cumplir todos los métodos y procedimientos cuya finalidad sea la prevención de aquellos actos de interferencia ilícita que pueden atentar contra pasajeros, empleados, aeronaves e infraestructura.

De esta manera, todos los empleados que participen en la empresa, desde cada puesto, lugar y tiempo de trabajo, vigilaremos, protegeremos y trabajaremos en favor de generar de forma permanente el ambiente de seguridad para nuestros pasajeros, colaboradores, aeronaves e infraestructura, que TAR Aerolíneas requiere.

Lo anterior con la convicción de que un entorno seguro y libre de la posibilidad de ser objeto de actividad ilegal, constituye la base y el principio elemental sobre la que se fundamenta el crecimiento, el fortalecimiento, la permanencia y el éxito de nuestra organización.

Todo el personal de seguridad tiene la responsabilidad de cumplir con las instrucciones establecidas en este Manual, en los Manuales relacionados con su responsabilidad, así como en las leyes y reglamentos que tengan relación con el desempeño de sus obligaciones.

**INTENCIONALMENTE  
DEJADA  
EN BLANCO**

### **SECCIÓN 3. DISPOSICIONES GENERALES**

El personal de seguridad es responsable de proveer el nivel necesario de seguridad, para ofrecer un servicio eficiente y confiable de protección a las aeronaves, pasajeros, tripulaciones, personal de tierra, equipaje e instalaciones, a fin de evitar actos ilícitos que pongan en riesgo las operaciones de nuestros vuelos.

El presente Manual está diseñado para ser aplicado por el personal de la empresa de seguridad contratada por TAR Aerolíneas, por lo que en los subsecuente, “el supervisor” se refiere al supervisor o coordinador de la empresa de seguridad respectiva.

El supervisor tiene la responsabilidad de planificar la distribución del personal en las diferentes posiciones para nuestras operaciones y de verificar que estos cuenten con su equipo completo, uniforme limpio, Tarjeta de Identificación Aeroportuaria Vigente y credencial de la empresa.

Es responsabilidad del supervisor que las operaciones e itinerarios de TAR Aerolíneas se encuentren debidamente cubiertos por el personal de seguridad, así como controlar los tiempos de alimentación, días libres, vacaciones e incapacidad del personal de seguridad.

Es responsabilidad del supervisor, asegurar la asistencia y cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal de seguridad.

Es responsabilidad del supervisor reportar de inmediato al Jefe de Aeropuerto sobre cualquier irregularidad o novedad que suceda durante las operaciones de TAR Aerolíneas.

Diariamente antes del inicio de las operaciones, el supervisor debe reportar al Jefe de Aeropuerto, la asistencia total de los elementos de seguridad con el detalle de las posiciones asignadas. Asimismo, deberá reportarse para recibir información sobre directrices, cambios en la operación o consignas específicas.

Bajo ninguna circunstancia, el personal de seguridad podrá prestarse para llevar a cabo tareas ajenas a sus funciones de seguridad y vigilancia.

Queda prohibido que el personal de seguridad atienda o realice llamadas telefónicas durante la prestación de servicios.

El supervisor debe informar mensualmente al Jefe de Aeropuerto sobre cualquier cambio, alta o baja del personal de seguridad, así como el motivo que origino dicha situación. Lo anterior a fin de mantener un estricto control sobre los expedientes del personal y el entrenamiento a cada uno de los elementos.

**INTENCIONALMENTE  
DEJADA  
EN BLANCO**

## **SECCIÓN 4. CONSIGNAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS DIFERENTES TIPOS DE SERVICIO**

### **4.1.1 PROCEDIMIENTO EN CASO DE DOCUMENTACIÓN DE ARPEL**

El **Guardia** llevará a cabo el siguiente procedimiento cuando sea notificado de la documentación de un ARPEL:

- Registrar en la bitácora la existencia del ARPEL

El **Guardia** debe anotar en la bitácora cualquier irregularidad o suceso que considere importante.

### **4.1.2 PROCEDIMIENTO DE RECIBO DE ARPEL EN EL AEROPUERTO DE LLEGADA**

- Registrar en la bitácora la llegada del ARPEL.
- Estar al pendiente cuando el Oficial de Operaciones a cargo de la estación de destino, baje el ARPEL

**Nota:** Por ningún motivo el personal de seguridad contratada puede hacer arreglos para entregarle el arma al pasajero, sin que ésta haya sido verificada por la Policía Federal, SEDENA o Secretaría de Marina.

El **Guardia** debe anotar en la bitácora cualquier irregularidad o suceso que considere importante.

### **4.3 CONSIGNAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA CUSTODIA DEL EQUIPAJE EN LA ZONA DE BANDAS DE SALIDA**

El **Guardia** asignado en la zona de preparación y clasificación del equipaje (bandas de salida), tiene como función principal custodiar todo el equipaje que vaya a ser transportado por TAR Aerolíneas, desde que el equipaje llega por la banda a la zona de preparación y clasificación, hasta que es cargado en los compartimentos de la aeronave; y a la llegada de la aeronave, desde que el equipaje es descargado del compartimiento de la aeronave, hasta que es depositado en las bandas de llegada.

El **Guardia** debe verificar visualmente el estado del equipaje, observando los siguientes aspectos:

- Que el equipaje cuente con la etiqueta de identificación de TAR Aerolíneas. En caso contrario, deberá informar al personal de tráfico para su atención y anotarlo en la bitácora.
- Que el equipaje no muestre derrame de líquidos u olores anormales. En caso de que algún equipaje desprenda un olor penetrante, deberá informar de inmediato a su supervisor, quien a su vez deberá informar a la autoridad competente.

En el caso de cajas de cartón, el **Guardia** deberá verificar que éstas se encuentren debidamente selladas y que no presenten roturas en costados y aristas.

El **Guardia** deberá verificar que la estiba y manipulación del equipaje se realice de forma correcta, sin golpearlo o aventarlo. En caso contrario, el **Guardia** debe informar a su supervisor, quien a su vez debe informar al personal de TAR Aerolíneas y registrarlo en bitácora correspondiente.

- En caso de lluvia, el **Guardia** debe verificar que el carro equipajero haya sido cubierto con la lona diseñada para tal efecto.
- El **Guardia** debe cuidar que ninguna persona que no sea el operador, ingrese o suba al carro equipajero.

Este procedimiento deberá repetirse para la custodia del equipaje de llegada, desde que es descargado del compartimiento de la aeronave.

El **Guardia** debe observar que ninguna persona en ningún momento sustraiga o introduzca cualquier objeto en el equipaje de los pasajeros. En caso de que esto suceda, el **Guardia** debe reportarlo inmediatamente a su supervisor, proporcionando la mayor cantidad de información que sea posible. El supervisor a su vez, deberá informar dicha situación al personal de TAR Aerolíneas y anotarlo en la bitácora correspondiente.

El **Guardia** debe prevenir cualquier acceso al equipaje por terceros o por personal no autorizado por TAR Aerolíneas.

Cualquier irregularidad o situación no prevista en esta sección debe ser reportado al supervisor en turno o al personal de TAR Aerolíneas, y anotarlo en la bitácora correspondiente.

## 4.4 CONSIGNAS Y PROCEDIMIENTOS EN PLATAFORMA

El **Guardia** debe presentarse en plataforma **05** minutos antes de la hora estimada de llegada de la aeronave.

Durante la entrada de la aeronave a la plataforma, el **Guardia** debe respetar el área de seguridad de la aeronave y permanecer alejado del flujo de los motores hasta su estacionamiento y apagado de motores.

El **Guardia** debe verificar que todas las personas que ingresen a la aeronave, porten su Tarjeta de Identificación Aeroportuaria vigente en un lugar visible, así como la tarjeta de identificación de la empresa a la que pertenece. En caso de que esto no suceda, el **Guardia** podrá interpellar a la persona en cuestión deberá informarlo a su supervisor, así como registrarlo en la bitácora.

El **Guardia** no debe permitir el acceso a la aeronave a ninguna persona que no tenga autorización expresa de TAR Aerolíneas para ingresar a la aeronave.

Cuando elementos de corporaciones federales y otras autoridades requieran ingresar a la aeronave en el ejercicio de sus funciones, el **Guardia** debe informar al personal de TAR Aerolíneas y registrarlo en su bitácora anotando el nombre, cargo, dependencia y motivo del ingreso del respectivo funcionario.

El **Guardia** por ningún motivo debe permitir que el personal de rampa y/o mantenimiento consuma o baje alimentos o bebidas de la aeronave, incluyendo al propio personal de seguridad.

El **Guardia** debe anotar el nombre y puesto de todo el personal que ingrese a la aeronave, incluyendo pilotos, sobrecargos, personal de tráfico, rampa, operaciones, autoridades, etc.

El **Guardia** debe inspeccionar físicamente a los trabajadores generales encargados de la limpieza interior de la aeronave, antes y después de que suban a bordo de la cabina de pasajeros. Asimismo, el **Guardia** debe inspeccionar físicamente a los trabajadores generales encargados de la estiba y descarga del equipaje documentado, antes y después de que ingresen al compartimiento de equipaje de la aeronave.

Durante la carga y descarga del equipaje, el **Guardia** debe permanecer atento al compartimiento de carga de la aeronave y estar presente en todo momento. El **Guardia** no debe perder de vista el equipaje y debe reportar a su supervisor cualquier anomalía o irregularidad que detecte, así como registrarlo en la bitácora correspondiente.

Durante el abordaje de los pasajeros, el **Guardia** debe observar que no ingrese a la aeronave ninguna persona que no sea pasajero o personal de tráfico.

El **Guardia** debe inspeccionar a los trabajadores generales y personal de rampa, antes y después de que suban al compartimiento de carga para acomodar el equipaje, evitando así la posibilidad de robo o sustracción de los equipajes en todo momento.

El **Guardia** debe colocarse estratégicamente, de manera que pueda verificar en todo momento que el personal de rampa realice sus funciones sin formar barreras que pudieran obstruir la visibilidad del **Guardia** y que dieran pie a una posible violación del equipaje en el interior del compartimiento.

Cuando el personal de rampa espera equipaje rezagado o de última hora, el **Guardia** deberá observar que ninguna persona permanezca dentro de los compartimientos de carga de la aeronave.

En caso de detectar cualquier violación al equipaje, como robo, sustracción o introducción por parte de cualquier persona, el **Guardia** debe reportarlo de inmediato a su supervisor y al encargado de la operación de TAR Aerolíneas, y no deberá retirarse del área hasta que se asegure de que el incidente ha sido atendido. Adicionalmente, el **Guardia** debe elaborar un reporte por escrito al respecto, proporcionando la mayor cantidad de información que le sea posible.

El **Guardia** debe permanecer atento para que la carga y descarga del equipaje se realice sin golpearlo o aventarlo. En caso de observar algún equipaje roto o abierto, el **Guardia** debe notificarlo a su supervisor y registrarlo en la bitácora correspondiente.

El **Guardia** no debe permitir el uso de teléfonos celulares en plataforma **que no sea directamente personal de TAR.**

El **Guardia** no debe permitir que personal ajeno a la operación ingrese al perímetro de seguridad de la aeronave.

El **Guardia** debe cuidar que ningún vehículo o equipo motorizado no autorizado, ingrese al perímetro de seguridad de la aeronave.

El **Guardia** deberá cuidar que los carros, vehículos y equipo motorizado que permanezca estacionado en la plataforma cerca de la aeronave, esté debidamente frenado y con los calzos puestos.

Una vez concluida la carga y descarga del equipaje, el **Guardia** debe verificar que los compartimientos de la aeronave sean cerrados y que ninguna persona ajena a TAR Aerolíneas se acerque posteriormente a dichos compartimientos.

El **Guardia** debe informar a su supervisor cualquier daño a la aeronave que sea ocasionado por el equipo de apoyo, y debe registrarlo en su bitácora, proporcionando la mayor cantidad de información que le sea posible.

Una vez concluidos los procesos de atención a la aeronave, el **Guardia** debe permanecer en la plataforma hasta que la aeronave haya salido, observando cualquier irregularidad que pudiera presentarse y en caso de que esto sucediera, el **Guardia** debe reportarlo inmediatamente a su supervisor y registrarlo en la

## **SECCIÓN 5. SECUENCIA DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE SEGURIDAD**

### **5.1 SECUENCIA DE ACTIVIDADES PARA LA ATENCIÓN DE OPERACIONES DE SALIDA Y TRÁNSITO**

<b>Posición</b>	<b>Antes de llegada de Aeronave</b>	<b>A la llegada de la Aeronave</b>	<b>Después de la salida de la Aeronave</b>
Zona de Salida de Equipaje	El guardia deberá verificar que no exista manipulación de equipaje, algún daño y el equipaje colocado en el carro equipajero corresponda al vuelo	-	-
Plataforma	Deberá trasladarse a la posición de donde llegara la aeronave 5 min antes	El guardia estará a pie de escalera verificando control de acceso a la aeronave, revisara al personal que suba, así mismo al estibar el equipaje en compartimiento de carga revisar al personal antes de subir y después de bajar del mismo	-
Oficina de TAR	-	-	El guardia esperara en la oficina 30 min, en caso de cualquier regreso

### **5.2 SECUENCIA DE ACTIVIDADES EN LAS ESTACIONES QUE NO TIENEN INSPECCIÓN DE EQUIPAJE DOCUMENTADO POR PARTE DEL AEROPUERTO**

#### **5.2.1 EL INSPECCIÓN DE EQUIPAJE DOCUMENTADO SOLO EN LA ESTACIÓN DE PALENQUE PQM**

1. Deberá preparar la mesa de revisión de equipaje enfrente del mostrador
2. Deberá tener los insumos necesarios para la revisión del equipaje documentado (guantes y gel antibacterial)

3. Deberá estar dos horas antes al frente del mostrador ya con la mesa de inspección preparada
4. Deberá llenar su bitácora y anotar cualquier irregularidad
5. Al iniciar la inspección siempre deberá notificar al pasajero que realizará una inspección
6. NO deberá tocar las pertenencias de los pasajeros
7. Al terminar la inspección deberá colocar el equipaje en la banda de pesado y asegurar que el pasajero ya no tenga acceso a su equipaje

## 5.3 CONSIGNAS GENERALES

Las presentes consignas aplican a todo personal operativo de seguridad que realice funciones de seguridad y vigilancia en las operaciones de TAR Aerolíneas. Estas consignas establecen los lineamientos que personal de la empresa Seguridad Privada Integral NISI, SA de CV deberá observar en todas las estaciones donde preste sus servicios a TAR.

<b>CONSIGNAS GENERALES</b>
<p><b>Presentación personal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uniforme pulcro y persona aseada,</li> <li>2. Portar credencial de la empresa, así como Tarjeta de Identificación Aeroportuaria (TIA) vigente,</li> <li>3. Personal masculino: cabello casquete corto y sin teñir, sin depilado de cejas ni aretes,</li> <li>4. Personal femenino: cabello recogido con chongo sin fleco y sin teñir, sin accesorios llamativos, aretes pegados al lóbulo tipo broquel, no llamativos y maquillaje discreto,</li> <li>5. Sin piercing visibles,</li> <li>6. Uñas cortas y sin decorar,</li> <li>7. Todas las prendas del uniforme deberán encontrarse en buen estado y limpio; en caso de que muestre deterioro, deberá informar a su encargado(a) para solicitar su cambio,</li> <li>8. Las prendas permitidas para la prestación de su servicio adicionales a las propias del uniforme deberán ser de acuerdo al color de su uniforme.</li> </ol> <p><b>Procedimientos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar su asistencia en la oficina de TAR Aerolíneas, así como dejar sus pertenencias para el resguardo de las mismas,</li> <li>2. Llevar consigo la bitácora de operación de la empresa con el fin de anotar tiempos, personas, discrepancias o irregularidades en la operación,</li> <li>3. Presentarse dos horas antes de la salida del vuelo y reportarse con encargado(a) de TAR Aerolíneas de la estación para un briefing de la operación,</li> <li>4. Trasladarse a la posición (plataforma) 5 minutos antes de la llegada de la aeronave,</li> <li>5. Se podrá retirar 30 minutos después de la salida real del vuelo, a fin de estar disponible ante cualquier posible regreso del avión.</li> </ol>

<p><b>Banda de salida de equipaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se deberá trasladar hacia la zona de salida de equipajes para el monitoreo estos y corroborar que los equipajes correspondan al vuelo determinado,</li> <li>2. Anotar cualquier irregularidad en los equipajes e informarlo el encargado(a) de estación, así como a la Gerencia de Seguridad Aérea de TAR,</li> <li>3. Mantener la custodia del equipaje hasta la llegada de la aeronave, asegurándose de trasladarse a tiempo a la posición (plataforma).</li> </ol> <p><b>Vigilancia a pie de avión</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deberá colocarse a un costado de la escalera para mantener el control de acceso a la aeronave de personal no autorizado,</li> <li>2. Llevar su bitácora y anotar como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de operación</li> <li>• Hora de operación</li> <li>• Inicio de la operación</li> <li>• Irregularidades</li> <li>• Persona que sube al compartimento de carga</li> </ul> </li> <li>3. Verificar que el personal de rampa que ingrese al compartimento de carga no traiga artículos consigo</li> </ol> <p><b>Inspección de equipaje documentado (solo PQM)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deberá preparar la mesa de revisión de equipaje enfrente del mostrador</li> <li>2. Deberá tener los insumos necesarios para la revisión del equipaje documentado (guantes y gel antibacterial)</li> <li>3. Deberá estar dos horas antes al frente del mostrador ya con la mesa de inspección preparada</li> <li>4. Deberá llenar su bitácora y anotar cualquier irregularidad</li> <li>5. Al iniciar la inspección siempre deberá notificar al pasajero que realizará una inspección</li> <li>6. NO deberá tocar las pertenencias de los pasajeros</li> <li>7. Al terminar la inspección deberá colocar el equipaje en la banda de pesado y asegurar que el pasajero ya no tenga acceso a su equipaje</li> </ol>
--



### 6.1.2 PROCEDIMIENTO PARA EL LLENADO Y ENTREGA DE LA BITÁCORA

Para un correcto llenado de la bitácora, el guardia en turno debe.

1. Escribir con letra legible en todos los campos del formato.
2. Llenar los datos del encabezado (fecha, aeropuerto y número de vuelo)
3. Describir todos los hechos relevantes ocurridos durante el turno, pernocta u operación. Se debe colocar siempre la hora de los hechos, así como una descripción breve de lo observado. A continuación, se muestra una lista enunciativa, más no limitativa, de los hechos que deben ser reportados en la bitácora:
  - Situaciones sospechosas.
  - Situaciones de pasajeros perturbadores.
  - Procedimientos especiales en la documentación (ARPEL, menores sin acompañar, etc.)
  - Disturbios en la sala de última espera.
  - Autoridades que ingresen a la aeronave por cualquier motivo (DGAC, PF, SAT, etc.).
  - Personas sin identificación que pretendan ingresar a la aeronave.
  - Personas que ingresen al compartimiento de carga para la carga y descarga de equipaje.
  - Cualquier incidente con el equipaje documentado.
  - Daños a la aeronave.
  - Cualquier otro que considere el guardia de seguridad.
4. Firmar el formato una vez terminado el turno y entregar a su supervisor para su firma.

Nota: Al término de cada día de trabajo, el supervisor debe entregar al Jefe de Aeropuerto de TAR Aerolíneas todos los formatos de bitácora generados en la operación.

## **6.2 LISTA DE ASISTENCIA**

### **6.2.1 FORMATO DE LISTA DE ASISTENCIA**

El formato de lista de asistencia será proporcionado por la empresa de seguridad contratada.

### **6.2.2 PROCEDIMIENTO PARA EL LLENADO Y CONTROL DE LA LISTA DE ASISTENCIA**

La lista de asistencia del personal de seguridad se encuentra en la oficina de TAR Aerolíneas, los elementos de seguridad deben reportarse al inicio de cada turno con el [Encargado de Estación de TAR](#) y firmar su entrada, colocando su nombre completo, la hora a la que llega y su firma.

Al término del vuelo, cada elemento de seguridad debe reportarse nuevamente en la oficina del Encargado de TAR Aerolíneas para firmar la hora de su salida en el mismo renglón en que registró su entrada.

El supervisor de la empresa de seguridad debe acudir una vez al día a la oficina del Jefe de Aeropuerto de TAR Aerolíneas para firmar la hoja de asistencia de ese día, validando así la asistencia de los elementos de seguridad a su cargo.

El Encargado de Aeropuertos resguardará todas las listas de asistencia y las subirá mensualmente a la intranet Bitrix para revisión de la Gerencia de Seguridad Aérea.