



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL

REVISIÓN No. 4

LINK CONEXIÓN AÉREA, S. A. DE C. V.

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

**CARRETERA ESTATAL 200
QUERÉTARO-TEQUISQUIAPAN No. 22500
COLÓN, QRO. MÉXICO C.P. 76270**



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL

**INTENCIONALMENTE
DEJADA
EN BLANCO**

Septiembre 2015	Revisión 1	En blanco
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

REGISTRO DE REVISIONES

[illegible]

LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

La tabla que se muestra a continuación contiene la lista de las páginas efectivas que integran el Programa de Capacitación de Seguridad de la Aviación Civil, por lo que solamente estas páginas deben encontrarse dentro del Programa. Cualquier página no enlistada deberá removerse y destruirse.

SEC.-PÁG.	REVISIÓN	FECHA	SEC. PÁG.	REVISIÓN	FECHA
Portada	Rev. 4	Septiembre 2019	5-8	Rev. 2	Septiembre 2016
En blanco	Rev. 1	Septiembre 2015	5-9	Rev. 2	Septiembre 2016
Página 1	Rev. 4	Septiembre 2019	5-10	Rev. 2	Septiembre 2016
Página 2	Rev. 4	Septiembre 2019	5-11	Rev. 2	Septiembre 2016
Página 3	Rev. 2	Septiembre 2016	5-12	Rev. 2	Septiembre 2016
Página 4	Rev. 2	Septiembre 2016	5-13	Rev. 2	Septiembre 2016
Página 5	Rev. 2	Septiembre 2016	5-14	Rev. 2	Septiembre 2016
Página 6	Rev. 1	Septiembre 2015	5-15	Rev. 2	Septiembre 2016
1-1	Rev. 4	Septiembre 2019	5-16	Rev. 2	Septiembre 2016
1-2	Rev. 4	Septiembre 2019	5-17	Rev. 2	Septiembre 2016
1-3	Rev. 4	Septiembre 2019	5-18	Rev. 2	Septiembre 2016
1-4	Rev. 2	Septiembre 2016	5-19	Rev. 2	Septiembre 2016
2-1	Rev. 4	Septiembre 2019	5-20	Rev. 2	Septiembre 2016
2-2	Rev. 2	Septiembre 2016	5-21	Rev. 4	Septiembre 2019
2-3	Rev. 2	Septiembre 2016	5-22	Rev. 4	Septiembre 2019
2-4	Rev. 2	Septiembre 2016	5-23	Rev. 4	Septiembre 2019
2-5	Rev. 2	Septiembre 2016	5-24	Rev. 4	Septiembre 2019
2-6	Rev. 2	Septiembre 2016	5-25	Rev. 4	Septiembre 2019
3-1	Rev. 2	Septiembre 2016	5-26	Rev. 4	Septiembre 2019
3-2	Rev. 1	Septiembre 2015	5-27	Rev. 3	Enero 2019
4-1	Rev. 2	Septiembre 2016	5-28	Rev. 3	Enero 2019
4-2	Rev. 1	Septiembre 2015	5-29	Rev. 3	Enero 2019
4-3	Rev. 2	Septiembre 2016	5-30	Rev. 3	Enero 2019
4-4	Rev. 2	Septiembre 2016	5-31	Rev. 3	Enero 2019
4-5	Rev. 2	Septiembre 2016	5-32	Rev. 3	Enero 2019
4-6	Rev. 2	Septiembre 2016	5-33	Rev. 3	Enero 2019
4-7	Rev. 2	Septiembre 2016	5-34	Rev. 3	Enero 2019
4-8	Rev. 2	Septiembre 2016	5-35	Rev. 3	Enero 2019
4-9	Rev. 3	Enero 2019	5-36	Rev. 3	Enero 2019
4-10	Rev. 2	Septiembre 2016	5-37	Rev. 3	Enero 2019
4-11	Rev. 3	Enero 2019	5-38	Rev. 3	Enero 2019
4-12	Rev. 2	Septiembre 2016	5-39	Rev. 3	Enero 2019
5-1	Rev. 2	Septiembre 2016	5-40	Rev. 3	Enero 2019
5-2	Rev. 2	Septiembre 2016	5-41	Rev. 3	Enero 2019
5-3	Rev. 2	Septiembre 2016	5-42	Rev. 3	Enero 2019
5-4	Rev. 2	Septiembre 2016	5-43	Rev. 3	Enero 2019
5-5	Rev. 2	Septiembre 2016	5-44	Rev. 3	Enero 2019
5-6	Rev. 2	Septiembre 2016	5-45	Rev. 3	Enero 2019
5-7	Rev. 2	Septiembre 2016	5-46	Rev. 3	Enero 2019

[illegible][illegible]

ÍNDICE

Registro de revisiones	1
Lista de páginas efectivas.....	2
Índice	4
1. Generalidades	1-1
1.1 Introducción.....	1-1
1.2 Objetivos y criterios relativos a la instrucción.....	1-2
1.3 Propósito y alcance del programa de capacitación	1-3
1.4 Fundamento legal.....	1-4
2. Población a instruir	2-1
2.1 Personal al que está dirigida la instrucción	2-1
2.2 Información administrativa relativa a la selección y presentación de los candidatos.....	2-2
2.3 Perfil que debe tener el personal que recibe la capacitación AVSEC	2-4
2.3.1 Personal operativo de seguridad.....	2-4
2.3.2 Personal operativo de tierra y vuelo	2-5
2.3.3 Personal administrativo	2-5
2.4 Pruebas a las que se someterán (evaluación del perfil).....	2-6
3 Responsabilidades asignadas respecto a los cursos de instrucción.....	3-1
3.1 Del personal que proporciona la capacitación AVSEC y las autorizaciones respectivas.....	3-1
3.2 Del personal que participa y condiciones que deben cumplir para su aceptación.....	3-1
4 Control y seguimiento de asistencias y aprovechamiento	4-1
4.1 Proceso de inscripción del participante y formularios respectivos.....	4-1
4.2 Formato de lista de asistencia del curso	4-2
4.3 Banco de preguntas del examen y matriz de repuestas	4-3
4.3.1 Para el personal operativo de seguridad	4-3
4.3.2 Para el personal operativo de tierra y vuelo y administrativo	4-7
4.4 Modelo de la constancia de capacitación	4-11
5. Plan de estudios	5-1
5.1 Plan de estudios para el personal operativo de seguridad.....	5-1
5.2 Plan de estudios para el personal de tierra y vuelo	5-21
5.3 Plan de estudios para el personal administrativo	5-63
6 Periodicidad de la capacitación.....	6-1
6.1 Capacitación inicial.....	6-1
6.2 Capacitación recurrente	6-1

7. Procedimiento para aprobar el curso de capacitación	7-1
7.1 Examen teórico / evaluación práctica en campo	7-1
7.2 Evaluación del curso por parte de los alumnos para fines de mejora continua de la instrucción...	7-2
7.3 Mecanismos de retroalimentación general del curso para la mejora continua	7-3
8. Proceso de protección, restricción y distribución limitada de la información para la capacitación	8-1
8.1 Formato de carta de confidencialidad instructor / alumno	8-1
8.2 Formato por medio del cual se mantendrá los registros del personal que recibió la instrucción ...	8-2

**INTENCIONALMENTE
DEJADA
EN BLANCO**

1. GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN

El Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita ([MSPAII](#)), tiene como propósito establecer las políticas y medidas de seguridad que permitirán prevenir actos de interferencia ilícita en las operaciones, [así](#) como conductas insubordinadas [en](#) los usuarios. Las medidas contenidas en el MSPAII, cumplen con las normativas internacionales, Anexo 17 de la OACI, la Ley de Aviación Civil, Ley de Aeropuertos y sus reglamentos, el Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria y de la Circular Obligatoria CO SA-17.1/10 que establece el contenido del Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita, los cuales son compatibles o complementarios a los programas de seguridad de los aeropuertos.

TAR Aerolíneas ha establecido [procedimientos](#) en tierra [y en vuelo que permitirán](#) garantizar la seguridad de las operaciones de vuelo y la [protección contra los](#) actos de interferencia ilícita en contra de la aeronave, pasajeros, personal de tierra, [tripulaciones](#), equipajes e instalaciones.

Estas medidas de seguridad se extienden a todas las operaciones de TAR Aerolíneas y las deberán de llevar a cabo todos los involucrados y responsables de su cumplimiento.

Este Programa de Capacitación se ha realizado de conformidad con lo dispuesto en la Circular Obligatoria CO SA-17.8/16 que establece el contenido de los programas de instrucción en materia de seguridad de la aviación civil, y el documento Términos de referencia recomendados para programas de instrucción y capacitación en materia de seguridad de aviación civil para concesionarios y permisionarios de aeródromos y operadores aéreos y empresas que prestan o intervienen en la seguridad de la aviación civil Revisión 4 de fecha Mayo 2018, publicado en el sitio web de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

1.2 Objetivos y criterios relativos a la instrucción

Los objetivos del programa de capacitación de seguridad de la aviación civil de TAR Aerolíneas son:

- a) Elaborar un marco para el entrenamiento del personal en esta materia
- b) Difundir las responsabilidades de los encargados de la supervisión de las medidas de seguridad establecidas en el Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita
- c) Proveer al personal con los conocimientos necesarios en materia de seguridad de la aviación civil.
- d) Familiarizar a todo el personal con los procedimientos contra actos de interferencia ilícita.
- e) Garantizar el óptimo aprovechamiento de la información de seguridad proporcionada al personal de TAR Aerolíneas.
- f) Mantener los canales de retroalimentación entre los participantes y los instructores.
- g) Asegurar mediante evaluaciones consistentes, que el personal conoce los procedimientos establecidos para la prevención de actos de interferencia ilícita.

La Gerencia de Seguridad Aérea, garantizará que la capacitación de seguridad de la aviación civil sea adecuada a las necesidades del momento y capaz de cubrir cualquier variación en los niveles de amenaza.

El objetivo de la Dirección de Seguridad [Aérea y Aseguramiento de Calidad](#) al implementar este programa de capacitación, es desarrollar en el personal, la actitud, conocimientos, habilidades y experiencia necesaria para hacer su trabajo en materia de seguridad.

Por lo anterior, este programa de capacitación debe ser revisado periódicamente (por lo menos una vez al año) para garantizar que:

- a) Se mejore continuamente el contenido de los cursos a fin de que sea aplicable a la realidad operativa del momento;
- b) Se incorporen cambios regulatorios o cambios en procesos o procedimientos operacionales.

1.3 PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

La instrucción en materia de seguridad de la aviación civil tiene como propósito transmitir a todo el personal pertinente, [el conocimiento de los procedimientos en materia de seguridad de la aviación civil, así como](#) la importancia de asegurar la protección y la salvaguarda de los pasajeros, los tripulantes de vuelo, el personal en tierra, el público y las instalaciones de los aeropuertos que presten servicios a la aviación civil, contra actos de interferencia ilícita.

Este programa de capacitación tiene alcance [a](#) toda la organización, incluyendo el personal propio y subcontratado, [y el contenido temático se adapta](#) de acuerdo al nivel de participación que [el](#) personal [tenga](#) en [la seguridad de](#) las operaciones.

TAR designará al personal que realizará las [funciones de](#) seguridad y vigilancia, [y](#) llevarán a cabo esta función de acuerdo al perfil correspondiente, [recibiendo](#) instrucción de Guardia de Seguridad.

El Capítulo 5 contiene el plan de estudios que se debe impartir a cada tipo de personal involucrado en las operaciones de TAR Aerolíneas.

1.4 FUNDAMENTO LEGAL

Este programa de capacitación ha sido preparado en cumplimiento con el Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria, Capítulo IX Inciso B, Ley de Aviación Civil, Reglamento de la Ley de Aviación Civil, Ley de Aeropuertos, Reglamento de la Ley de Aeropuertos, Normas Oficiales Mexicanas y Circular Obligatoria CO SA-17.8/16 que establece el contenido de los programas de instrucción en materia de seguridad de la aviación civil, así como el documento Términos de referencia recomendados para programas de instrucción y capacitación en materia de seguridad de aviación civil para concesionarios y permisionarios de aeródromos y operadores aéreos y empresas que prestan o intervienen en la seguridad de la aviación civil, publicado en el sitio web de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Así mismo, se fundamenta en los siguientes ordenamientos:

CO SA 17.1 Que establece el contenido del Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita.

CO SA 17.2 Que establece la regulación de artículos prohibidos a introducir a las aeronaves de servicio al público, y su posesión en las zonas estériles de los aeródromos civiles de servicio al público para la prevención de actos de interferencia ilícita.

CO SA 17.7 Requisitos para la certificación de instructores de seguridad de la aviación civil.

CO SA 17.8 Que establece el contenido de los programas de instrucción en materia de seguridad de la aviación civil.

CO SA 17.11 Disposiciones a usuarios de los servicios de los aeropuertos y del transporte aéreo, y a las sanciones administrativas a aquellos perturbadores e insubordinados.

2. POBLACIÓN A INSTRUIR

2.1 PERSONAL AL QUE ESTÁ DIRIGIDA LA INSTRUCCIÓN

La instrucción en materia de seguridad de la aviación civil está dirigida al siguiente personal, sea propio o subcontratado:

- Personal operativo de seguridad
- Personal [operativo de tierra y de vuelo](#)
- Personal administrativo

2.2 INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA RELATIVA A LA SELECCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS CANDIDATOS

El proceso de selección de los candidatos a los distintos puestos de la organización es realizado por la Gerencia de Recursos Humanos de TAR Aerolíneas.

Los criterios de selección están vertidos en los perfiles y descripciones de puesto desarrollados por la Gerencia de Recursos Humanos, los cuales incluyen las especificaciones establecidas en el Capítulo IX del Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria, según corresponde.

La Gerencia de Recursos Humanos solicitará a todo el personal de nuevo ingreso los siguientes documentos para poder proceder a su contratación, y para la creación de su expediente en la empresa:

- Currículum vitae
- Acta de nacimiento
- Acta de matrimonio si aplica
- Acta de nacimiento hijos
- Cédula profesional
- Título
- Credencial del INE
- RFC
- CURP
- Comprobante domiciliario
- Pasaporte
- Examen toxicológico
- Examen psicológico (este será aplicado por TAR Aerolíneas)
- Examen médico (certificado por una institución reconocida)
- Afiliación del IMSS
- Certificado de estudios
- Carta de recomendación del último empleo
- Fotografía de frente, a color, ovalada, tamaño credencial para expediente
- Fotografía digital
- Cuenta bancaria (en caso de no contar con una, la empresa abrirá una cuenta)
- 2 últimos recibos de nómina del empleo anterior
- Carta de antecedentes no penales
- Licencia de conducir

Durante el proceso de selección se le hará saber a los precandidatos, que la información de su expediente será investigada, con el objeto de evitar futuras acciones legales contra ella.

Con el fin de facilitar el proceso de investigación, el candidato deberá completar la información personal general, la cual podrá incluir lo siguiente:

- Fecha y lugar de nacimiento.
- Residencia previa (últimos años).
- Trabajos anteriores, incluyendo:

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 2 Pág.- 2
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		



- Dirección completa.
- Jefe inmediato.
- Motivo de la separación laboral

Cuando los servicios de seguridad sean contratados con empresas externas, TAR Aerolíneas solamente contratará a empresas que se encuentren acreditadas por la Dirección General de Aeronáutica Civil y que cumplan con el artículo 58 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos. TAR Aerolíneas se asegurará de que el personal que utiliza la empresa contratada cumpla con los requisitos de los perfiles del Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria capítulo IX y el artículo 58 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos

2.3 PERFIL QUE DEBE TENER EL PERSONAL QUE RECIBE LA CAPACITACIÓN AVSEC

2.3.1 PERSONAL OPERATIVO DE SEGURIDAD

El personal operativo de seguridad debe cumplir invariablemente los preceptos establecidos en el Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria, Capítulo IX “Personal”, Sección A “Criterios de Selección”, Numeral 2 “Vigilante”:

FUNCION GENERICA: Vigilar y proteger los bienes propiedad del aeródromo, asimismo la seguridad de sus empleados, usuario o público en general que se encuentre dentro de sus instalaciones o área, haciendo cumplir los reglamentos establecidos.

ESCOLARIDAD: Secundaria terminada.

EDAD: Mínima 18 años, máxima 40

SEXO: Indistinto

EXPERIENCIA: No indispensable

APTITUDES: Adaptabilidad, cooperación, coeficiente intelectual medio, capacidad física, discreción, responsabilidad y acatamiento a la autoridad.

REQUISITOS

FISICOS:

- Deben estar en buen estado de salud física y mental. Aprobar los exámenes toxicológicos, físicos y psicológicos que se le practiquen.
- Deberán presentar un certificado médico de una institución reconocida.
- Demostrar capacidad física mínima mediante una prueba para constatar que puede someter a un posible agresor que ponga en peligro los intereses del Concesionario o Permisionario, del aeródromo o la integridad física de los empleados o usuarios de los aeropuertos.
- Para entender problemas sencillos que se presentan al hacer cumplir, a los visitantes y empleados, las indicaciones de vialidad y consignas de seguridad establecidas en el aeródromo.

CAPACIDAD: Entiéndase por ésta lo establecido en el Artículo 450 del Código Civil para el Distrito Federal en materia común y para toda la República en materia federal, interpretado a contrario sensu.

CONOCIMIENTOS: Experiencia laboral, Adiestramiento físico, Defensa personal, Primeros auxilios, Relaciones humanas, Trato al público y deberán ser comprobables al momento de que el vigilante entre en funciones.

CAPACITACION:

Operación Aeroportuaria, Reglamento de higiene y seguridad, Programa de Seguridad del Aeródromo.

Estos cursos serán impartidos por un centro de capacitación, o con instructores foráneos autorizados por la Dirección General de Aeronáutica Civil. El personal que no apruebe las evaluaciones deberá ser sustituido de inmediato por la empresa prestadora del servicio.

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 2 Pág.- 4
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

CERTIFICACION

Las habilidades físicas y los conocimientos de este personal, deben ser certificados por la Dirección General de Aeronáutica Civil a través del otorgamiento de una licencia similar a la del personal técnico aeronáutico de tierra, de acuerdo a lo establecido en la Norma Básica de Seguridad respectiva.

La Autoridad Aeroportuaria podrá corroborar mediante investigaciones los antecedentes laborales y no penales de este personal.

2.3.2 PERSONAL OPERATIVO DE TIERRA Y VUELO

El personal técnico aeronáutico deberá contar con la licencia y examen médico vigente expedido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (piloto, sobrecargo, oficial de operaciones o técnico en mantenimiento), además de cumplir los requisitos que al efecto establezca la Gerencia de Recursos Humanos de TAR Aerolíneas, [el resto del personal de tierra \(Rampa y Comisariato\) deberá cumplir con los requisitos que establezca la misma Gerencia.](#)

2.3.3 PERSONAL ADMINISTRATIVO

El personal administrativo deberá cumplir los requisitos que al efecto establezca la Gerencia de Recursos Humanos de TAR Aerolíneas.

2.4 PRUEBAS A LAS QUE SE SOMETERÁN (EVALUACIÓN DEL PERFIL)

La evaluación del perfil es realizada por la Gerencia de Recursos Humanos, a través de la aplicación de diversas pruebas para verificar que los candidatos cubren el perfil del puesto que están solicitando.

Previo a su ingreso a la organización, el personal deberá someterse y aprobar los siguientes exámenes:

- Examen médico (acreditar con certificado médico de una institución reconocida)
- Examen toxicológico (acreditar con resultados del laboratorio de su preferencia)
- Examen psicológico (aplicado por la Gerencia de Recursos Humanos de TAR Aerolíneas)

3 RESPONSABILIDADES ASIGNADAS RESPECTO A LOS CURSOS DE INSTRUCCIÓN

3.1 DEL PERSONAL QUE PROPORCIONA LA CAPACITACIÓN AVSEC Y LAS AUTORIZACIONES RESPECTIVAS

A continuación se enlistan las responsabilidades del personal que proporciona la capacitación AVSEC y las autorizaciones respectivas necesarias:

- Ser un instructor autorizado por la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- Estudiar y mantenerse actualizado respecto a los temas de seguridad de la aviación civil.
- Mantener la información del curso en un lugar seguro y tomar medidas de precaución sobre su contenido.
- Mantener la confidencialidad de la información que posea para proporcionar la capacitación.

3.2 DEL PERSONAL QUE PARTICIPA Y CONDICIONES QUE DEBEN CUMPLIR PARA SU ACEPTACIÓN

A continuación se enlistan las responsabilidades del personal que participa y las condiciones que se deben cumplir para su aceptación:

- Ser contratados o subcontratados de TAR Aerolíneas.
- Cumplir con los perfiles establecidos en el PNSA y los perfiles establecidos por la empresa.
- Acudir en tiempo y forma para recibir el curso.
- Cubrir las unidades del temario que le corresponden.
- Presentar el examen final del curso y aprobarlo.
- En caso de no aprobar el examen, asistir nuevamente cuando sea reprogramado por el Área de Capacitación de TAR Aerolíneas.
- Mantener la confidencialidad de la información que le sea proporcionada durante la capacitación.

**INTENCIONALMENTE
DEJADA
EN BLANCO**

4 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE ASISTENCIAS Y APROVECHAMIENTO

4.1 PROCESO DE INSCRIPCIÓN DEL PARTICIPANTE Y FORMULARIOS RESPECTIVOS

La inscripción de los participantes en la capacitación de seguridad de la aviación civil se efectúa a través del Área de Capacitación de TAR Aerolíneas, quien de acuerdo a sus procedimientos, está encargada de asignar al personal a recibir la capacitación y programar los cursos.

La inscripción de los participantes se formaliza a través de su registro en la lista de asistencia respectiva. Además, el personal que participe en la capacitación debe llenar el siguiente formato de registro:



Formato de Registro

Nombre Completo: _____

Fecha de Nacimiento (DD/MM/AAAA): _____

Estación: _____ Puesto: _____

Área: _____

Licencia Técnico-Aeronáutica: ☐ SI ☐ NO

No de Licencia: _____

Tipo de Licencia: _____

Vigencia: _____

• DATOS LABORALES

Empresa: _____

Domicilio: _____

Teléfono: _____

• DATOS ACADÉMICOS

Último grado de estudios: _____

Institución: _____

Año: _____

Fecha: _____ Firma: _____

4.2 FORMATO DE LISTA DE ASISTENCIA DEL CURSO

GERENCIA DE CAPACITACIÓN

Curso:
Clave:
Duración:
Horario:
Lugar:
Fecha:

LISTA DE ASISTENCIA



Nº	Nombre	Estación	Puesto	FIRMA DE ASISTENCIA							Calif. Final
				L	M	M	J	V	S	D	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											

NOMBRE Y FIRMA DEL INSTRUCTOR:

OBSERVACIONES:

4.3 BANCO DE PREGUNTAS DEL EXAMEN Y MATRIZ DE REPUESTAS

La evaluación del curso de seguridad de la aviación civil consta de diez preguntas de opción múltiple, las cuales se podrán elegir indistintamente del siguiente banco de preguntas.

4.3.1 PARA EL PERSONAL OPERATIVO DE SEGURIDAD

1. ¿Cuál es la entidad que regula la aviación civil internacional?
 - a) SCT
 - b) OACI
 - c) OTAN

2. ¿En qué año se creó la OACI?
 - a) 1910
 - b) 1944
 - c) 2001

3. ¿Dónde se encuentra la sede de la OACI?
 - a) En la Ciudad de México
 - b) En Montreal, Canadá
 - c) En Estados Unidos de Norteamérica

4. ¿Cuántos Anexos integran el Convenio sobre Aviación Civil Internacional?
 - a) 11
 - b) 19
 - c) 24

5. ¿Qué continen los Anexos de la OACI?
 - a) Normas y métodos recomendados (SARPS)
 - b) Disposiciones internas para uso del Consejo
 - c) Sanciones que se deben aplicar a los infractores

6. ¿Qué Anexo de la OACI contiene las normas y métodos recomendados para la protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita?

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 4 Pág.- 3
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

- a) 4
- b) 17
- c) 19

7. México es un Estado contratante de la OACI

- a) Cierto
- b) Falso

8. ¿Qué organismo regula la seguridad de la aviación civil en México?

- a) DGAC
- b) PFP
- c) SENEAM

9. ¿Cuál es el instrumento normativo que establece las medidas para preservar la seguridad de la aviación civil en México?

- a) Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria
- b) Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos
- c) Ley de Seguridad Nacional

10. ¿Qué es la seguridad de la aviación civil?

- a) Es la protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita
- b) Es el estado en que los riesgos se reducen a un nivel aceptable
- c) Es una forma de evitar errores y distracciones

11. ¿Qué Manual de TAR Aerolíneas contiene las políticas y procedimientos para la protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita?

- a) MSO
- b) MGO
- c) MSPAI

12. ¿Cuál es el significado de MSPAI?

- a) Manual de sobrecargos para actos ilícitos
- b) Manual de seguridad para la prevención de actos de interferencia ilícita
- c) Manual de seguridad para la aviación e intentos ilícitos

13. ¿Cuál de los siguientes NO es un artículo restringido?

- a) Armas de fuego
- b) Explosivos
- c) Teléfonos celulares

14. ¿Qué es una zona restringida?

- a) Las zonas de la parte aeronáutica en la se aplican controles de seguridad
- b) La zona publica de un aeropuerto donde se encuentran los locales comerciales
- c) Las zonas aledañas al aeropuerto

15. ¿Qué es un control de seguridad?

- a) Medios que se utilizan para hacer filas en los aeropuertos
- b) Medios que se utilizan para prevenir la propagación de enfermedades en los aeropuertos
- c) Medios que se utilizan para evitar que se introduzcan armas, explosivos o sustancias peligrosas

16. ¿Qué documento es requerido para ingresar a la zona estéril como pasajero?

- a) Pase de abordar e identificación oficial
- b) Acta de nacimiento
- c) Tarjeta de identificación aeroportuaria (TIA)

17. ¿Qué documento es requerido para ingresar a la zona restringida como empleado?

- a) Pase de abordar
- b) Tarjeta de identificación aeroportuaria (TIA)
- c) Identificación oficial

18. ¿Qué NO se debe hacer en caso de recibir una amenaza de bomba telefónica?

- a) Llenar el formato de amenaza de bomba
- b) Informar al Centro de Control Operacional
- c) Colgar el teléfono e ignorar la amenaza

19. ¿TAR Aerolíneas cuenta con un procedimiento para el transporte de ARPEL?

- a) Si
- b) No

20. ¿TAR Aerolíneas cuenta con un procedimiento para el transporte de reos?

- a) Si
- b) No

21. ¿TAR Aerolíneas cuenta con un procedimiento para el transporte de deportados?

- a) Si
- b) No

22. ¿En TAR Aerolíneas se pueden transportar mercancías peligrosas?

- a) Si
- b) No

23. De acuerdo al MSPAII, ¿quién es el responsable de realizar la identificación positiva de los clientes?

- a) El Oficial de Operaciones
- b) El Anfitrión
- c) El Jefe de Aeropuerto

24. De acuerdo al MSPAII, ¿en qué lugar y momento se debe realizar la identificación positiva de los clientes?

- a) Solamente en el mostrador, durante la documentación
- b) Al momento de documentar y al momento de abordar
- c) Solamente en el punto de inspección

25. De acuerdo al MSPAII, ¿cuándo se debe llevar a cabo la inspección de seguridad de la aeronave?

- d) Antes de cada vuelo
- e) Antes del primer vuelo del día
- f) De manera aleatoria cuando lo decida el Jefe de Aeropuerto

4.3.2 PARA EL PERSONAL DE OPERACIONES TIERRA Y VUELO Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

1. ¿Cuál es la entidad que regula la aviación civil internacional?
 - a) SCT
 - b) OACI
 - c) OTAN

2. ¿Cuántos Anexos integran el Convenio sobre Aviación Civil Internacional?
 - a) 11
 - b) 19
 - c) 24

3. ¿Qué Anexo de la OACI contiene las normas y métodos recomendados para la protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita?
 - a) 4
 - b) 17
 - c) 19

4. ¿Qué organismo regula la seguridad de la aviación civil en México?
 - a) DGAC
 - b) PFP
 - c) SENEAM

5. ¿Cuál es el instrumento normativo que establece las medidas para preservar la seguridad de la aviación civil en México?
 - a) Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria
 - b) Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos
 - c) Ley de Seguridad Nacional

6. ¿Qué es la seguridad de la aviación civil?
 - a) Es la protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita
 - b) Es el estado en que los riesgos se reducen a un nivel aceptable
 - c) Es una forma de evitar errores y distracciones

7. ¿Qué Manual de TAR Aerolíneas contiene las políticas y procedimientos para la protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita?
- a) MSO
 - b) MGO
 - c) MSPAII
8. ¿Cuál es el significado de MSPAII?
- a) Manual de sobrecargos para actos ilícitos
 - b) Manual de seguridad para la prevención de actos de interferencia ilícita
 - c) Manual de seguridad para la aviación e intentos ilícitos
9. ¿Cuál de los siguientes NO es un artículo restringido?
- a) Armas de fuego
 - b) Explosivos
 - c) Teléfonos celulares
10. ¿Qué NO se debe hacer en caso de recibir una amenaza de bomba telefónica?
- a) Llenar el formato de amenaza de bomba
 - b) Informar al Centro de Control Operacional
 - c) Colgar el teléfono e ignorar la amenaza
11. ¿TAR Aerolíneas cuenta con un procedimiento para el transporte de ARPEL?
- a) Si
 - b) No
12. ¿TAR Aerolíneas cuenta con un procedimiento para el transporte de reos?
- a) Si
 - b) No
13. ¿TAR Aerolíneas cuenta con un procedimiento para el transporte de deportados?
- a) Si
 - b) No

14. ¿En TAR Aerolíneas se pueden transportar mercancías peligrosas?

- a) Si
- b) No

15. De acuerdo al MSPAI, ¿cuándo se debe llevar a cabo la inspección de seguridad de la aeronave?

- a) Antes de cada vuelo
- b) Antes del primer vuelo del día
- c) De manera aleatoria cuando lo decida el Jefe de Aeropuerto

MATRIZ DE RESPUESTAS	
PERSONAL OPERATIVO DE SEGURIDAD	PERSONAL OPERATIVO DE TIERRA Y VUELO, Y ADMINISTRATIVO
1a	1b
2b	2b
3b	3b
4b	4a
5b	5a
6b	6a
7a	7c
8a	8b
9a	9c
10a	10c
11c	11a
12b	12a
13c	13a
14a	14b
15c	15b
16a	
17b	
18c	
19a	
20a	
21a	
22b	
23b	
24b	
25e	

El formato de examen es el siguiente:



EXAMEN DEL CURSO DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL

Nombre:		Fecha:	
Área / Estación:		Calificación:	

Instrucciones: Selecciona la respuesta correcta.

1. ¿Cuál es la entidad que regula la aviación civil internacional?
 - a) SCT
 - b) OACI
 - c) OTAN
2. ¿Dónde se encuentra la sede de la OACI?
 - a) En la Ciudad de México
 - b) En Montreal, Canadá
 - c) En Estados Unidos de Norteamérica
3. ¿Cuántos Anexos integran el Convenio sobre Aviación Civil Internacional?
 - a) 11
 - b) 19
 - c) 24
4. ¿Qué Anexo de la OACI contiene las normas y métodos recomendados para la protección de la aviación civil contra actos de interferencia ilícita?
 - a) 4
 - b) 17
 - c) 19
5. México es un Estado contratante de la OACI
 - a) Cierto
 - b) Falso
6. ¿Qué organismo regula la seguridad de la aviación civil en México?
 - a) DGAC
 - b) PFP
 - c) SENEAM

4.4 MODELO DE LA CONSTANCIA DE CAPACITACIÓN

Folio: 00001



Otorga la presente constancia a:

XXXXXXX

por haber aprobado el curso de:

"Seguridad de la Aviación Civil"
de Transportes Aéreos Regionales (Link Conexión Aérea)

Impartido del día 26 de Noviembre al 03 de Diciembre de 2018 en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.

Con una duración de: 32 horas.

Calificación Final: 100 (cien/cien)

Comandante del Aeropuerto

Autoriza
Ing. Omar López León
Director de Seguridad Aérea y
Aseguramiento de la Calidad

Instructor

**INTENCIONALMENTE
DEJADA
EN BLANCO**

5. PLAN DE ESTUDIOS

El plan de estudios de la capacitación de Seguridad de la Aviación Civil consta de los siguientes módulos, mismos que serán impartidos a los diferentes tipos de personal de acuerdo al nivel de profundidad con que requieran conocer, cumplir y hacer cumplir los procedimientos de seguridad de TAR Aerolíneas.

5.1 PLAN DE ESTUDIOS PARA EL PERSONAL OPERATIVO DE SEGURIDAD

Este personal deberá recibir la capacitación genérica “Tronco común” y la específica de “Guardia de Seguridad” orientado a la operación de TAR Aerolíneas.

MÓDULO	Inicial	Recurrente
GENÉRICA “TRONCO COMÚN (TC)”		
Actividades de inauguración, introducción y administración del curso		
• Actividades de inauguración	00:20	00:20
• Introducción al curso y su administración	00:30	00:10
• Perfil del alumno	00:10	00:10
Módulo 1-TC “Concentización en materia de Seguridad de la Aviación Civil”		
• Naturaleza de la amenaza	00:10	00:10
• Métodos de ataque	00:30	00:15
• Contramedidas técnicas	00:30	00:15
• Contramedidas físicas	00:30	00:15
Módulo 2-TC. “Trabajando en el aeropuerto”		
• Desplazamientos seguros al interior del aeropuerto	00:20	00:10
• Sistemas de permisos aeroportuarios	00:30	00:15
• Comunicación por radio	00:20	00:10
• Conciencia en materia de seguridad	00:20	00:10
Módulo 3-TC. “Derechos Humanos y facilitación de los pasajeros”		
• ¿Qué son los Derechos Humanos?	00:45	00:25
• Generaciones de los Derechos Humanos	00:15	00:10
• Carta de derechos de los pasajeros de aeronaves	00:45	00:25
• Atención a personas con discapacidad		
Módulo 4-TC. “Identificación de artefactos explosivos y otros artículos de uso restringido”		
• Categorías de artículos restringidos	00:30	00:20
• Demostración de armas de fuego y material explosivo	01:00	00:30
• Componentes de los artefactos explosivos	00:40	00:20
• Métodos de encubrimiento	00:40	00:20
• Descubrimiento de armas	00:40	00:20
Módulo 5-TC “Inspección del edificio”		

• Procedimientos de inspección del edificio	00:30	00:15
• Conceptos relacionados con la esterilidad del área de espera	00:30	00:15
• Inicio de la inspección	00:30	00:15
• Directivas para proceder a la inspección	00:30	00:15
Módulo 6-TC “Marco legal y normativo”		
• Normas internacionales y métodos recomendados	02:00	01:00
• Leyes, reglamentos, normas y otras disposiciones nacionales	03:00	01:30
• Programa Local de Seguridad Aeroportuaria (PLSA)	01:00	00:30
Subtotal tronco común	17:25	09:10

ESPECIALIDAD “GUARDIA DE SEGURIDAD (GS)”		
Módulo 1-GS “Patrullaje y vigilancia”		
• Defensa intensa	00:30	00:15
• Conceptos en materia de seguridad	01:00	00:30
• Responsabilidades de los guardias	00:30	00:15
• Áreas vulnerables	01:20	00:40
• Desplazamiento seguro al interior del aeropuerto	00:40	00:20
Módulo 2-GS “Protección de la aeronave”		
• Definición de las áreas de responsabilidad	00:30	00:15
• Control de acceso a la aeronave	01:00	00:30
• Aeronaves sin vigilancia	00:30	00:15
• Vigilancia de las aeronaves	00:40	00:20
• Mantenimiento del carácter estéril del área	00:30	00:10
• Demostración de técnicas de inspección de la aeronave	01:00	00:20
Subtotal especialización Guardia de Seguridad	08:10	03:50
ESPECÍFICA “TAR AEROLÍNEAS (TAR)”		
Módulo 1-TAR “Procedimientos del MSPAI de TAR”		
• Vigilancia de las aeronaves	2:00	00:40
• Vigilancia del equipaje documentado	1:30	00:30
• Registro de eventos e irregularidades	00:55	00:20
Actividades de clausura		
• Evaluaciones	01:30	01:00
• Actividades de clausura	00:30	00:30
Subtotal específica TAR Aerolíneas	06:25	03:00
Total de horas para el personal operativo de seguridad	32:00	16:00

Actividades de inauguración, introducción y administración del curso

Bienvenida a los participantes. Presentación del instructor al grupo indicando su nombre, puesto y datos de contacto. Dinámica de presentación de los participantes para fomentar el trabajo en equipo, la comunicación y el entendimiento del trabajo del otro. Presentación del objetivo del curso, el perfil del alumno, así como las reglas e información administrativa del curso. Debe motivarse la participación de los alumnos, la resolución de dudas, la consulta de manuales, el apego a los procedimientos y la cultura de seguridad.

El instructor deberá tener en cuenta que la capacitación por un lado, es el plan que se alinea con los objetivos estratégicos del negocio, para impartir a los empleados motivación y transmitir los conocimientos y habilidades necesarios para llevar adelante los requerimientos del puesto de trabajo. Por su parte el desarrollo de los recursos humanos implica un aprendizaje que va más allá de la capacitación para el puesto de trabajo, y tiene un enfoque a largo plazo. Por un lado para satisfacer los requerimientos permanentes del mercado, los clientes, las empresas deben mejorar el desempeño general.

Lograr mayores rendimientos a través de la capacitación y desarrollo es la meta estratégica en todas las organizaciones. Consideran la capacitación bien planificada una inversión y no un gasto. Los programas de capacitación fortalecen la satisfacción del cliente, contribuyen al desarrollo organizacional, e impactan positivamente en los resultados financieros.

El aprendizaje es la forma en que creamos nuevo conocimiento y mejoramos nosotros mismos. A pesar de que hay un amplio debate de acuerdo a los mecanismos y el alcance del aprendizaje en su forma más básica el aprendizaje no es diferente en las organizaciones.

El aprendizaje organizacional está basado en aplicar conocimiento para un propósito y aprender del proceso y del resultado.

El proceso de aprendizaje es una actividad individual que se desarrolla en un contexto social y cultural. Es el resultado de procesos cognitivos individuales mediante los cuales se asimilan e interiorizan nuevas informaciones (hechos, conceptos, procedimientos, valores), se construyen nuevas representaciones mentales significativas y funcionales (conocimientos), que luego se pueden aplicar en situaciones diferentes a los contextos donde se aprendieron. Aprender no solamente consiste en memorizar información, es necesario también otras operaciones cognitivas que implican: conocer, comprender, aplicar, analizar, sintetizar y valorar.

Existen varios procesos que se llevan a cabo cuando cualquier persona se dispone a aprender. Los estudiantes al hacer sus actividades realizan múltiples operaciones cognitivas que logran que sus mentes se desarrollen fácilmente. Dichas operaciones son, entre otras:

1. Una recepción de datos, que supone un reconocimiento y una elaboración semántico-sintáctica de los elementos del mensaje (palabras, iconos, sonido) donde cada sistema simbólico exige la puesta en acción de distintas actividades mentales. Los textos activan las competencias lingüísticas, las imágenes las competencias perceptivas y espaciales, etc.
2. La comprensión de la información recibida por parte del estudiante que, a partir de sus conocimientos anteriores (con los que establecen conexiones sustanciales), sus intereses (que

- dan sentido para ellos a este proceso) y sus habilidades cognitivas, analizan, organizan y transforman (tienen un papel activo) la información recibida para elaborar conocimientos.
3. Una retención a largo plazo de esta información y de los conocimientos asociados que se hayan elaborado.
 4. La transferencia del conocimiento a nuevas situaciones para resolver con su concurso las preguntas y problemas que se planteen.

Módulo 1-TC Concientización en materia de Seguridad de la Aviación Civil

El objetivo primario de la seguridad de la aviación civil es garantizar la seguridad y protección de los pasajeros, las tripulaciones, el personal de tierra, el público en general, las aeronaves y las instalaciones y servicios de los aeropuertos que prestan servicios a la aviación civil contra actos de interferencia ilícita perpetrados en tierra o en vuelo. Esto se lleva a cabo mediante una combinación de medidas y la organización de diversos recursos humanos y materiales a nivel internacional, nacional y aeroportuario.

A fin de alcanzar este objetivo fundamental, se debe establecer una organización y estructura jurídica integral, con responsabilidades y métodos de aplicación claramente definidos. Por lo tanto, mediante la legislación apropiada, un Estado debería designar una autoridad competente que sea responsable de la elaboración, aplicación y mantenimiento de una política global sobre seguridad de la aviación (denominada en adelante “autoridad competente”). La política debería implantar un nivel normalizado de seguridad de la aviación por medio de medidas que correspondan a las normas del Anexo 17 — Seguridad.

Dicha política debería abarcar los reglamentos, métodos y procedimientos que se aplican a condiciones de operación “normales” y las medidas adicionales que son necesarias cuando se produce una intensificación del nivel de la amenaza.

A fin de alcanzar un nivel normalizado de seguridad de la aviación, la política de seguridad de la aviación debe fundarse en disposiciones jurídicas apropiadas, aplicadas por las numerosas entidades que participan en una estructura de seguridad de la aviación civil.

El principio fundamental que debe seguirse al garantizar la seguridad de aviación civil es que las medidas de seguridad que se apliquen deberían ser conmensurables con la amenaza.

La información delicada relacionada con la seguridad de la aviación debería estar reservada para las personas que necesitan dicha información en el desempeño de sus funciones y que, por consiguiente, están autorizadas para tener acceso a la misma. Esto se conoce como principio de “acceso selectivo”.

Deben aplicarse medidas de protección a la información delicada relacionada con la seguridad de la aviación y el grado de protección deberían especificarlo el Estado o las entidades pertinentes, teniendo en cuenta los requisitos nacionales para la protección de información delicada establecidos por las autoridades pertinentes. También puede ser necesario aplicar medidas de protección cuando se identifica, clasifica, recibe, retiene, revela, difunde o elimina información delicada relacionada con la seguridad de la aviación.

La información delicada relacionada con la seguridad de la aviación debe estar almacenada en condiciones bien seguras cuando no se use, a fin de impedir el acceso no autorizado a la misma. Por ejemplo, el uso de armarios de seguridad, salas cerradas o cajas fuertes puede considerarse una forma

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág.- 4
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

de lograr más protección cuando se estime necesario. Las copias electrónicas de documentos de información delicada relacionada con la seguridad de la aviación deberían estar protegidas de una forma equivalente.

Los principios de seguridad de la aviación se aplican tanto a las operaciones de la aviación civil internacional como a las del interior. Esto es especialmente cierto dado que la aviación civil ha evolucionado para llegar a ser un sistema de rutas radiales, en que los pasajeros de los puntos alejados llegan a un punto común en que a menudo hacen la transferencia a los vuelos internacionales. Por consiguiente, es importante asegurarse de que las operaciones del interior que enlazan con los vuelos internacionales estén protegidas por las mismas medidas de seguridad que los vuelos internacionales. Por consiguiente, los Estados deberían velar porque las medidas de seguridad internacional se apliquen a los vuelos del interior en la mayor medida posible, según la evaluación de los riesgos para la seguridad llevada a cabo por las autoridades nacionales pertinentes.

Módulo 2-TC Trabajando en el aeropuerto

A fin de disminuir la posibilidad de que ocurra un acto de interferencia ilícita contra las instalaciones aeroportuarias y los usuarios, y para reducir al mínimo los efectos de un acto de este tipo, en el diseño de un aeropuerto deberían integrarse los siguientes elementos clave:

- a) protección del perímetro;
- b) seguridad física de los edificios, incluidos los edificios de terminales de pasajeros;
- c) control del acceso; y
- d) inspección y régimen de control de seguridad para personas que no son pasajeros y los objetos que lleven consigo al ingresar a zonas de seguridad restringida y/o dentro de ellas.

El tipo de medidas de protección diseñadas para proteger a un aeropuerto contra un acto de interferencia ilícita debería basarse en una evaluación de riesgos llevada a cabo por la autoridad nacional competente.

El objeto de una cerca es delimitar el perímetro, disuadir el acceso no autorizado, demorar el acceso a intrusos y facilitar la detección de intrusos. Estos fines deberían tenerse en cuenta durante el diseño de la cerca para un aeropuerto y deberían ser acordes con la evaluación de riesgos respecto a la presencia de intrusos.

Las vallas entre la parte pública y la parte aeronáutica deberían ser obstáculos físicos claramente visibles para el público e impedir el acceso no autorizado. La cerca debería ser lo suficientemente alta como para disuadir a quien desee escalarla. Se recomienda una altura mínima de 2,44 m u 8 ft, elevada mediante alambre de púa o alambre de navajas inclinadas. Una cerca debería estar instalada de modo que impida que alguien la arranque de la base y pueda levantarla y arrastrarse por abajo o abrirse paso cavando. Las cercas pueden estar clavadas en el suelo o fijas en una base o apoyo de hormigón. Usar alambres de púas o de navajas en lugares al que el público tiene acceso puede tener consecuencias legales, y es conveniente pedir asesoramiento jurídico al respecto.

Toda la zona de cercas debería ser visible, en la medida posible, para los guardias en puestos de observación o en patrulla. En algunos lugares puede resultar necesario acortar el perímetro a fin de evitar huecos no visibles en la zona cercada. Esto no se aplica solamente a muros y vallas opacas, sino también a cercas transparentes, puesto que éstas resultan opacas cuando se miran desde un ángulo oblicuo.

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág.- 5
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Como alternativa, podría usarse un sistema CCTV. Generalmente es preferible usar cercas transparentes en vez de opacas, puesto que las primeras permiten a los guardias ver al otro lado de la zona protegida.

Debería construirse un camino apropiado para vehículos de patrulla a lo largo de la cerca a fin de permitir el paso de patrullas motorizadas, idealmente debería estar a ambos lados de la parte pública y aeronáutica, o al menos en la parte aeronáutica. El camino debería tener buen drenaje y estar libre de obstáculos en todo momento.

Los puntos vulnerables y las instalaciones clave de un aeropuerto, tales como los depósitos de combustible y las instalaciones y servicios de navegación aérea, situados en la parte aeronáutica dentro del perímetro del aeródromo, deberían estar rodeados de una cerca apropiada construida con por lo menos las mismas especificaciones técnicas que las descritas antes para las cercas del perímetro del aeródromo.

La eficacia de un perímetro de seguridad dependerá en gran medida del nivel de seguridad en los puntos de entrada. Las puertas deberían estar construidas según las mismas normas de seguridad que las cercas del perímetro, y deberían tener alguna forma de control del acceso. Sin este control, la seguridad de toda la cerca quedará anulada.

Iluminación de seguridad: La iluminación de seguridad puede ser un disuasivo importante para posibles intrusos, además de proporcionar la iluminación necesaria para una vigilancia eficaz, sea mediante guardias, patrullas motorizadas o indirectamente por un sistema CCTV. Hay diversos tipos de iluminación de seguridad para satisfacer aplicaciones particulares:

- a) iluminación de perímetro, diseñada para proyectar una luz fuerte en el perímetro mediante bombillas elevadas o bombillas instaladas en un nivel bajo que crearán un efecto de resplandor para aturdir o disuadir a los intrusos. Si se usan estas últimas, habría que tener cuidado de que no creen una molestia o peligro para las aeronaves;
- b) iluminación de área, destinada a iluminar zonas dentro del perímetro por las cuales los intrusos podrían pasar a fin de llegar a sus objetivos. Esto aumenta la capacidad de los guardias para detectar intrusos y tiene un gran poder disuasivo. Idealmente, la iluminación debería ser uniforme y sin sombras. Cada parte de la zona que se debe iluminar debería tener por lo menos dos luces para prever la falla de una bombilla;
- c) iluminación local, que debe iluminar los lugares a los que no llega la iluminación de área y en los que podría esconderse un intruso. Deberían emplearse lámparas pequeñas, fuertes y resistentes a la interferencia. Las lámparas fluorescentes o de tungsteno halógeno pueden usarse como proyectores en miniatura. Deberían iluminarse todos los lugares oscuros y también deberían iluminarse mediante iluminación local los techos y las salidas de incendio y de emergencia; y
- d) iluminación con proyectores, que debería utilizarse para iluminar superficies tales como edificios y cercas por los que podrían pasar los intrusos para llegar a sus objetivos. Cuando se trata de niveles de iluminación de seguridad bajos u ordinarios, los ojos tienen principalmente la capacidad de reconocer formas. Una silueta en movimiento puede verse fácilmente frente a una pared iluminada, que es preferible pintada de blanco o de algún color claro.

La iluminación de seguridad actúa como elemento disuasivo particularmente eficaz y económico, dado que un nivel bajo de iluminación disuadirá a la mayoría de los posibles intrusos y vándalos. Si se instala un sistema CCTV, el nivel de iluminación y su uniformidad deberían ser tales que ayuden a presentar una imagen clara en la pantalla que utilizan los guardias de seguridad.

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág.- 6
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Parte aeronáutica y zonas de seguridad restringidas: La parte aeronáutica es la parte de un aeropuerto en que normalmente se desplazan las aeronaves y los vehículos de apoyo, así como los terrenos adyacentes y edificios o partes de los mismos cuyo acceso está controlado.

Las zonas de seguridad restringidas están situadas en la parte aeronáutica de un aeropuerto y están identificadas como zonas de riesgos prioritarias en las que, además del control del acceso, deberían aplicarse otros controles de seguridad. Dichas zonas deberían incluir, entre otras, todas las áreas de salida de pasajeros situadas entre un puesto de inspección y la aeronave, la plataforma, las zonas de clasificación del equipaje, depósitos de carga, centros de correo y locales de servicios de aprovisionamiento y limpieza en la parte aeronáutica.

Por consiguiente, las zonas de seguridad restringidas deberían ser lo más pequeñas posible, en proporción con el nivel de operaciones de aeronaves y la cantidad de recursos de seguridad. Los recursos deben asignarse a los objetivos más probables, de modo que sean eficaces y acordes con la evaluación de la amenaza en el momento dado.

El número de puntos de acceso de las zonas públicas a las zonas de seguridad restringidas debería mantenerse al mínimo y estos lugares deberían ser sometidos a medidas efectivas de control del acceso o mantenerse cerrados. El acceso de los miembros del personal a las zonas de seguridad restringidas debería estar limitado a aquellas personas que tienen una verdadera necesidad de entrar debido a sus funciones en las operaciones. Deberían aplicarse controles similares a los vehículos, y dar acceso únicamente a aquellos vehículos que son claramente necesarios para las operaciones. Las zonas de seguridad restringidas que no están sujetas continuamente a medidas de control del acceso deberían ser minuciosamente registradas antes de usarlas.

Las personas no autorizadas que se encuentren dentro de una zona de seguridad restringida designada o en otra área de operaciones en un aeropuerto o en una instalación aeronáutica conexas deberían ser detenidas y, si se justifica y está permitido, deberían ser objeto de registro y entrevistadas para verificar si son sospechosas o tienen intenciones delictivas.

Puntos de control del acceso: Todas las puertas, escaleras y pasarelas de embarque que den acceso a la plataforma o a aeronaves estacionadas deberían estar cerradas cuando no se usen. Las puertas que deban usarse como salida de emergencia y que no estén continuamente vigiladas deberían estar equipadas con alarmas sonoras y un sistema de vigilancia que pueda supervisarse desde un lugar como, por ejemplo, un centro de control de operaciones de seguridad aeroportuaria. Los dispositivos o cubiertas frangibles sobre las barras de activación de las salidas de emergencia podrían servir para disuadir del uso indebido de dichas salidas.

Además, las puertas de salida de emergencia deberían estar equipadas con una barra de liberación cronorregulada que demore la abertura de la puerta por unos cinco a diez segundos, a fin de que una vez que funcione la alarma de la puerta de emergencia habría tiempo para llamar la atención del personal de seguridad que se encuentre cerca. Todas las cerraduras controladas electrónicamente deberían tener seguridad integrada en caso de una falla de energía eléctrica. Esto significa que las cerraduras, particularmente las de las puertas que sirven como salida de emergencia, se abrirían automáticamente en caso de que falte la corriente eléctrica.

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág.- 7
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

A fin de impedir la introducción de objetos no autorizados en el sistema de manipulación del equipaje de bodega, las cintas transportadoras de equipaje deberían estar protegidas mediante medidas de control del acceso que comprendan desde el mostrador de presentación de los pasajeros hasta el área de tratamiento y manipulación del equipaje en la parte aeronáutica. Únicamente el personal autorizado debería tener acceso al sistema de equipajes.

No se debería permitir que los miembros del público ni los pasajeros, respectivamente, entren en la parte aeronáutica y en las zonas de seguridad restringidas, a fin de recibir en la puerta a los pasajeros que llegan. Al entrar en una zona de seguridad restringida:

- a) los clientes tienen la obligación de presentar un pase de abordar válido, junto con un documento de identidad con la correspondiente fotografía expedido por el gobierno como, por ejemplo, un pasaporte; y
- b) todas las demás personas deben presentar una Tarjeta de Identificación Aeroportuaria.

Puntos vulnerables: Un punto vulnerable es una instalación situada en un aeropuerto o conectada con el mismo y que si se daña o destruye podría dificultar las operaciones. Por consiguiente, las torres de control, las instalaciones de comunicaciones, las ayudas de radionavegación, los transformadores de energía, las fuentes de energía primaria y secundaria y las instalaciones para el combustible — tanto las que están dentro como fuera del aeropuerto — deberían considerarse como puntos vulnerables. Las ayudas para la comunicación y la radionavegación que podrían ser objeto de manipulación indebida deben estar protegidas por un nivel de seguridad más elevado.

Si esas instalaciones no pueden protegerse adecuadamente mediante medidas físicas de seguridad y sistemas de detección de intrusos, el personal de seguridad o los técnicos de mantenimiento deberían visitarlas frecuentemente. En las instalaciones dotadas de personal, las medidas de control del acceso deberían ser estrictas y la admisión a esas instalaciones debería estar sujeta al requisito de presentar un permiso de identificación válido.

Control de cerraduras y llaves: En cada aeropuerto debería establecerse un sistema de control de cerraduras y llaves. Dicho sistema debería identificar el tipo de cerraduras y de llaves que se usan, por ejemplo, maestra, maestra de grupo, numerada o registrada para impedir la duplicación. Además, deberían definirse procedimientos especiales para la producción, el uso y la protección de llaves, así como procedimientos para casos de pérdida. Si los arrendatarios del aeropuerto tienen su propio sistema de llaves, ese sistema debería estar sincronizado y usarse con el acuerdo de la autoridad del aeropuerto. También deberían establecerse procedimientos especiales para casos de emergencia.

Medidas de seguridad física: El perímetro de la parte aeronáutica y el de la zona de seguridad restringida deberían estar delineados y protegidos mediante barreras físicas. Sin embargo, si una sección del perímetro de una zona de seguridad restringida es adyacente a áreas abiertas, incluidas las áreas de la parte aeronáutica, esa sección del perímetro debería vigilarla una patrulla o estar bajo vigilancia suficiente a fin de detectar todo acceso no autorizado y poder aprehender a los intrusos antes de que puedan llegar a una aeronave o a instalaciones esenciales.

Todas las áreas de la parte aeronáutica, formen o no parte de una zona de seguridad restringida, deberían estar separadas del terreno adyacente mediante vallas u otras medidas de seguridad físicas efectivas.

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág.- 8
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Cada edificio situado sobre el perímetro de la zona de seguridad restringida o inmediatamente contiguo debería estar adecuadamente protegido para impedir el acceso no autorizado a la zona de seguridad restringida. Esto exige que todas las aberturas, tales como ventanas o conductos de ventilación que puedan dar acceso a la zona de seguridad restringida, estén bien cerradas o provistas de barras, rejas o cortinas.

Las medidas de seguridad física deberían tener el apoyo de personal adecuadamente capacitado, una buena planificación de contingencia general y órdenes y planes de seguridad concisos y bien escritos.

Módulo 3-TC Derechos humanos y facilitación de los pasajeros

Los Derechos Humanos son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y las leyes.

El respeto hacia los derechos humanos de cada persona es un deber de todos. Todas las autoridades en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos consignados en favor del individuo.

De igual manera, la aplicación de los derechos humanos a la que se encuentran obligadas todas las autoridades se rige por los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

- Principio de Universalidad, señala que los derechos humanos corresponden a todas las personas por igual.
- Principio de Interdependencia: consiste en que cada uno de los derechos humanos se encuentran ligados unos a otros, de tal manera que el reconocimiento de uno de ellos, así como su ejercicio, implica necesariamente que se respeten y protejan múltiples derechos que se encuentran vinculados.
- Principio de Indivisibilidad: Se habla de indivisibilidad de los derechos humanos en función a que poseen un carácter indivisible pues todos ellos son inherentes al ser humano y derivan de su dignidad. Lo anterior quiere decir que disfrute de los derechos humanos sólo es posible en conjunto y no de manera aislada ya que todos se encuentran estrechamente unidos.
- Principio de Progresividad: Constituye una obligación del Estado para asegurar el progreso en el desarrollo constructivo de los derechos humanos, al mismo tiempo, implica una prohibición para el Estado respecto a cualquier retroceso de los derechos.

El Estado debe proveer las condiciones más óptimas de disfrute de los derechos y no disminuir ese nivel logrado. El poder público debe hacer todo lo necesario para que sean superadas la desigualdad, la pobreza y la discriminación.

La promoción, respeto, protección y garantía de los Derechos Humanos tiene la función de:

- Contribuir al desarrollo integral de la persona

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág.- 9
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

- Buscar que todas las personas gocen de una esfera de autonomía donde les sea posible trazar un plan de vida digna que pueda ser desarrollado, protegidas de los abusos de autoridades, servidores públicos y de los mismos particulares.
- Representa límites a las actuaciones de todos los servidores públicos, sin importar su nivel jerárquico o institución gubernamental, sea Federal, Estatal o Municipal, siempre con el fin de prevenir los abusos de poder, negligencia o simple desconocimiento de la función.
- Crear condiciones suficientes que permitan a todas las personas tomar parte activa en el manejo de los asuntos públicos y en la adopción de las decisiones comunitarias (vida democrática).

Los Derechos Humanos han sido clasificados atendiendo a diversos criterios, así podemos encontrar clasificaciones que atienden a su naturaleza, al origen, contenido y por la materia a la que se refieren. Con un propósito pedagógico han sido clasificados en tres generaciones, esto en función al momento histórico en que surgieron o del reconocimiento que han tenido por parte de los Estados. Es conveniente indicar que el agrupamiento de los derechos humanos en generaciones no significa que algunos tengan mayor o menor importancia sobre otros pues todos ellos encuentran en la dignidad humana el principio y fin a alcanzar. Así entonces en la primera generación fueron agrupados los derechos civiles y políticos, en la segunda generación los derechos económicos, sociales y culturales y en la tercera generación se agruparon los que corresponden a grupos de personas o colectividades que comparten intereses comunes.

Actualmente es mayormente aceptado clasificar los derechos humanos únicamente en civiles, económicos, sociales, culturales y ambientales.

Es importante decir que dentro del conjunto de derechos humanos no existen niveles ni jerarquías pues todos tienen igual relevancia, por lo que el Estado se encuentra obligado a tratarlos en forma global y de manera justa y equitativa, en pie de igualdad y dándoles a todos el mismo peso.

La adopción de medidas prácticas para facilitar y acelerar los trámites de despacho es una obligación en virtud del Convenio sobre Aviación Civil Internacional, conocido como “Convenio de Chicago”, con el objetivo de impedir demoras innecesarias en la navegación aérea. Por lo tanto, si bien la seguridad de la aviación civil es un objetivo de máxima prioridad, los Estados tienen la obligación de mantener la eficiencia del sistema de transporte aéreo. También es esencial para la seguridad del sistema una buena gestión del proceso para impedir la congestión, la confusión y el desorden en las terminales de los aeropuertos.

La facilitación de los procedimientos aduaneros y de inmigración y otros trámites para cruzar las fronteras se tratan en el Anexo 9 — Facilitación. La gestión del sistema de seguridad de la aviación civil de un Estado resulta afectada por el Anexo 9 debido a que dicho Anexo indica los procedimientos de control para los organismos gubernamentales dedicados a la seguridad de las fronteras nacionales. La cooperación de la administración aeroportuaria y de los explotadores de aeronaves es crucial en la provisión de instalaciones y servicios satisfactorios que sean lo suficientemente flexibles para adaptar las medidas de mayor seguridad, cuando sean necesarias, y el volumen cada vez mayor de pasajeros, equipaje y carga.

Los enfoques creativos para la seguridad de la aviación, que sean eficaces sin constituir impedimentos y que el público los perciba como respuesta lógica a las amenazas nuevas y emergentes, deberían apoyarse en la medida de lo posible. A continuación figuran algunos elementos de dichos enfoques:

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág.- 10
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

- a) deberían establecerse niveles de control de seguridad con arreglo a la naturaleza y la amplitud de las amenazas existentes y deberían aplicarse controles intensivos de modo selectivo según la evaluación del riesgo;
- b) debería emplearse el reconocimiento de objetivos, mediante tecnología de la información, para identificar los casos de riesgo elevado que deben ser objeto de un examen intensivo, y acelerar al mismo tiempo el tráfico de bajo riesgo;
- c) la dotación del personal de control debería ser suficiente para atender sin contratiempos el volumen de tráfico teniendo presentes las consideraciones sobre factores humanos. Debería mantenerse el orden en las colas a fin de reducir a un mínimo el efecto de embotellamiento en las corrientes de pasajeros; y
- d) con respecto a la carga aérea, debería emplearse un régimen de agentes acreditados para separar y acelerar los envíos de carga conocida de modo que la atención se concentre en los envíos de carga no segura.

La importancia de que los trámites de seguridad y facilitación funcionen al unísono para ofrecer a los pasajeros un proceso sin límites perceptibles entre los elementos que lo componen, debe reconocerse como un eslabón clave en toda la cadena de medidas de seguridad de la aviación. Cuando se integran adecuadamente, los elementos del proceso de facilitación, tales como los documentos de viaje de lectura mecánica (MRTD), diseñados fundamentalmente para apoyar el control de inmigración y la identificación de personas mediante sistemas biométricos pueden mejorar la eficacia general de la seguridad de la aviación civil y aumentar la protección de los pasajeros.

Módulo 4-TC Identificación de artefactos explosivos y otros artículos de uso restringido

Medidas que han de adoptarse si se descubre un artefacto que se sospecha que es explosivo: Hay cuatro etapas básicas que debería seguir quien encuentre un artículo sospechoso durante una inspección, para garantizar la seguridad del personal y una perturbación mínima de las operaciones. Entrenando al personal para seguir estas cuatro etapas juntamente con los planes de contingencia locales se puede alcanzar una conclusión segura del incidente con la mínima pérdida posible de vidas en la mayoría de las circunstancias. Las cuatro etapas y el orden en que deben ejecutarse son las siguientes:

- a) confirmar;
- b) despejar;
- c) precintar; y
- d) controlar:

Confirmar: Consiste en verificar que el objeto descubierto debería notificarse realmente como artefacto que se sospecha que es explosivo. Verificar las etiquetas o rótulos que den una información posible del propietario. No trate de mover el artículo a fin de tener mejor acceso al mismo, puesto que puede estar equipado con un dispositivo antimanipulación que podría causar su detonación.

Eliminar la posibilidad de que el objeto sospechoso pertenezca a alguien, como equipaje de la tripulación, y que haya sido abandonado por alguien en la zona inmediata. No emplear demasiado tiempo en esto, puesto que el artefacto puede estar unido a un sistema de relojería o puede detonarse mediante control remoto.

Observar el lugar exacto en que se encuentra el objeto. Tomar notas breves de su apariencia y marcar su posición, de ser necesario, con un objeto distintivo.

Evaluar la validez y probabilidad de que el objeto sospechoso esté en ese lugar particular. Hacer las preguntas siguientes:

- a) ¿se ha colocado el objeto sospechoso en una posición desde la cual pudiera causar la muerte de personal o destruir recursos?; y
- b) ¿es el blanco valioso, vital, atractivo o está bajo amenaza de un ataque posible?

Una vez convencido de que el objeto sospechoso podría ser un artefacto explosivo, siga las tres etapas siguientes y adopte las medidas necesarias según lo definido en los planes de contingencia locales.

Si tiene dudas, considérelo como artefacto que se sospecha que es explosivo.

Despejar: Hacer que todas las personas, incluso los equipos de inspección despejen la zona inmediata al artefacto sospechoso. Debería alcanzarse una distancia inicial mínima de 100 m, pero las circunstancias reales, es decir, grandes zonas de vidrio, sustancias inflamables o explosivas en las cercanías del artefacto, la posibilidad de un derrumbe del edificio o los planes locales de contingencia, pueden exigir una distancia mayor.

Al mismo tiempo, asegurarse de que se informa al personal en servicio pertinente, tal como el oficial de seguridad de aeropuerto o el oficial del aeropuerto en servicio, acerca del artefacto sospechoso según los planes de contingencia locales.

Precintar: Establecer un precinto para impedir que cualquiera tenga acceso a la zona. El tamaño del precinto dependerá del lugar del incidente, del tamaño del artefacto sospechoso y de la protección del personal encargado de precintar. Una base excelente es asegurarse de que el personal encargado de precintar está a una buena distancia del artefacto.

Establecer un punto de entrada del precinto y asegurarse de que nadie se aproxima al artefacto a no ser que esté autorizado por la persona al mando del incidente.

La policía puede desplegar otro precinto exterior en las rutas de acceso para garantizar una evacuación segura y la llegada rápida de los servicios de emergencia.

Controlar: Establecer un punto de control del incidente como área central de control, hasta que llegue al lugar la policía o personal especializado y tome el mando. Se debería informar, de no haberse hecho ya, al personal pertinente de conformidad con los planes de contingencia locales acerca del artefacto sospechoso. Las personas que hayan descubierto el artefacto deberían permanecer para prestar asistencia a la policía y a los expertos en explosivos. La policía debería asumir el control a su llegada y dictar las nuevas medidas que juzgue necesarias.

Designar un punto de encuentro fuera del precinto para todos los organismos que lleguen al lugar del incidente. Síganse los demás procedimientos locales o las instrucciones relativas a incidentes con artefactos que se sospecha que son explosivos.

Los servicios de emergencia, tales como los de extinción de incendios y de ambulancia deberían estar en situación de reserva en el punto de encuentro fuera del precinto, para atender en caso de que haya una explosión o un incendio.

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág.- 12
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

En el caso de una explosión deberían prestarse inmediatamente los primeros auxilios a las personas lesionadas, seguidos de la aplicación de los procedimientos establecidos para control de daños.

Cuando estén bajo control los efectos de la explosión, se debería continuar la inspección para el caso de que haya artefactos explosivos secundarios.

Cuando se trate de incidentes con artefactos que se sospecha que son explosivos es importante utilizar una terminología común a fin de reducir a un mínimo los malentendidos:

- a) Artefacto explosivo improvisado (IED). Artefacto explosivo, construido con componentes no militares colocado o fabricado por perpetradores de un acto.
- b) Amenaza de bomba. Forma en que se inicia un incidente de IED. Normalmente se recibe por teléfono, pero también comprende las alarmas suscitadas por el descubrimiento de un artefacto.
- c) Alerta de bomba. Se emite una vez que se ha investigado y evaluado el aviso o la amenaza de bomba y se ha desacreditado debido a que no se encontró ningún artefacto y se han mitigado las medidas de precaución y reanudado las actividades normales.
- d) Falsa alarma. Ocurre cuando se ha descubierto un IED sospechoso y se han encargado de la tarea recursos de especialistas en explosivos. La investigación del IED por los expertos en explosivos reveló que el artículo era inocuo, es decir, se dejó sin mala intención y no contiene artefactos ni sustancias explosivas.
- e) Engaño. Ocurre cuando se ha descubierto un IED sospechoso y se han encargado de la tarea el equipo de explosivos. La investigación del objeto por expertos en explosivos reveló que fue construido para que pareciera un IED real, pero no contiene explosivos ni sustancias peligrosas.

Módulo 5-TC Inspección del edificio

Para que las inspecciones de seguridad sean eficaces debe realizarlas sistemáticamente personal que esté familiarizado con la zona de que se trate, dado que el personal externo probablemente no conocerá la configuración del edificio terminal de que se trate ni de los diversos lugares en los que pudiera estar escondido un artefacto y, por consiguiente, no será capaz de observar fácilmente nada que esté fuera de lugar o que no sea familiar. Los planes de inspección de seguridad deberían prepararse por adelantado y ser aplicados por personal entrenado. Debe asignarse a un coordinador de inspección el control del proceso de inspección de seguridad y, de ser necesario, la decisión de evacuar el lugar.

Debe informarse a los encargados de efectuar la inspección de seguridad que no toquen ningún objeto sospechoso sino que notifiquen al coordinador de la inspección, marquen el lugar con un objeto prominente, sin tocar el artefacto, y se retiren del área inmediata para esperar ulteriores instrucciones. Cuando se descubra un artefacto sospechoso no debería descontarse la posibilidad de que haya otros artefactos.

Es útil el uso de comunicaciones por medios portátiles para coordinar la inspección de seguridad, que frecuentemente es el único modo de asegurar procedimientos adecuados y rápidos para salvar vidas en casos de inspección de seguridad y evacuación. Sin embargo, si se ha localizado un artefacto sospechoso, quienes utilizan las comunicaciones portátiles deberían apartarse inmediatamente y asegurarse de que ellos mismos y las demás personas se alejen con la mayor rapidez posible de la zona precintada. No deberían utilizarse radios que transmitan en un radio dentro de 25 m del lugar en que se encuentra un artefacto sospechoso.

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág.- 13
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Una inspección de seguridad eficaz y sistemática requiere tiempo. Si el aviso recibido indica un tiempo de detonación posible para el artefacto que impedirá la realización de una inspección de seguridad completa, entonces la mejor opción y la más segura es evacuar a todo el personal hacia una zona segura y esperar la llegada del personal de especialistas en explosivos.

En general, la inspección de un edificio o una aeronave para encontrar un artefacto que se sospecha que es explosivo relacionado con una amenaza de bomba debería seguir las directrices básicas siguientes:

- a) la inspección será más eficaz si se encarga de ella personal familiarizado con el edificio o la aeronave en cuestión;
- b) la inspección debería ser sistemática, marcándose claramente las zonas aprobadas;
- c) un control estricto del acceso al edificio o aeronave objeto de inspección debería imponerse y mantenerse mientras dure la operación;
- d) los equipos de inspección deberían recibir órdenes de no tocar o interferir con ningún objeto poco habitual que puedan descubrir y de alertar inmediatamente a la persona responsable del equipo; y
- e) todo artefacto que se sospecha que es explosivo que se descubra debería marcarse claramente, aislándose el área inmediata mediante un cordón.

Es difícil dar orientación acerca de la apariencia de artefactos que se sospecha que son explosivos, puesto que estos pueden estar disimulados de muchos modos. Por lo anterior, la instrucción es buscar objetos o cualquier cosa que:

- a) no debería estar allí;
- b) no se sabe por qué está allí; o
- c) está fuera de lugar.

Planos de inspección de seguridad: Se debería tener preparados por adelantado planos de inspección de seguridad y personal entrenado para ello. El objetivo es asegurarse de que se han inspeccionado con la mayor rapidez y eficacia posible la totalidad de los edificios de la terminal.

Debería disponerse fácilmente en todo momento de planos de inspección de seguridad. Los planos de arquitectos, de precisión verificada y adecuadamente adaptados, son convenientes para este fin. Debe disponerse de ejemplares de reserva suficientes para usarlos durante las operaciones de inspección. Los encargados de la inspección de seguridad y sus coordinadores pueden ir eliminando del plano las secciones que hayan sido declaradas despejadas.

Áreas: La primera etapa al preparar un plano de inspección de seguridad es subdividir el edificio terminal en sectores. El edificio puede ya estar subdividido en varias zonas y, por consiguiente, puede ser conveniente designar estas zonas como áreas apropiadas. Cada área debe ser de una magnitud manejable respecto al número de personas designadas para cada una dado que una inspección eficaz y sistemática requiere tiempo.

Un área puede ser una gran sala, tal como la zona de presentación y facturación, los salones de espera, la zona de recogida de equipajes o varias oficinas de explotadores de aeronaves en una zona de oficinas. Debería incluirse en los planos de inspección de seguridad a los guardarropas, escaleras, pasillos y ascensores y también los estacionamientos de automóviles y otras zonas fuera del edificio.

Equipos: Los equipos de inspección de seguridad deberían constituirse con personal designado para realizar la inspección en las áreas con las que estén más familiarizados. El número requerido de personal

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág.- 14
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

dependerá de la magnitud de la tarea de inspección. Deberían designarse personas de reserva en caso de que se produzcan ausencias. El personal debería estar entrenado y haber tenido instrucción en el trabajo.

Prioridades: Las áreas que hayan de utilizarse como zonas de reunión después de una evacuación, junto con aquellas en las que sea probable que el número de personas del público o del personal vulnerable sea más elevado, deberían ser las primeras en inspeccionarse. También como prioridad, deberían considerarse zonas públicas a las que los delincuentes puedan haber tenido acceso fácil, tales como los lavabos, ascensores, escaleras y pasillos. Las áreas cuyo acceso está normalmente controlado pueden inspeccionarse al final. No deberían eliminarse de la inspección de seguridad los lugares de estacionamiento de automóviles, la zona exterior al edificio terminal y el perímetro.

Módulo 6-TC Marco legal y normativo

Marco jurídico internacional: La seguridad, regularidad y eficiencia de la aviación civil internacional han sido amenazadas por una variedad cada vez mayor de actos criminales. En respuesta a estos actos repetidos, se elaboraron los siete instrumentos jurídicos internacionales siguientes:

- a) Convenio sobre las infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves, firmado en Tokio el 14 de septiembre de 1963 (Doc 8364 — “Convenio de Tokio”);
- b) Convenio para la represión del apoderamiento ilícito de aeronaves, firmado en La Haya el 16 de diciembre de 1970 (Doc 8920 — “Convenio de La Haya”);
- c) Convenio para la represión de actos ilícitos contra la seguridad de la aviación civil, firmado en Montreal el 23 de septiembre de 1971 (Doc 8966 — “Convenio de Montreal”);
- d) Protocolo para la represión de actos ilícitos de violencia en los aeropuertos que presten servicio a la aviación civil internacional, complementario del Convenio para la represión de actos ilícitos contra la seguridad de la aviación civil, hecho en Montreal el 23 de septiembre de 1971, firmado en Montreal el 24 de febrero de 1988 (Doc 9518 — “Protocolo de Montreal”);
- e) Convenio sobre la marcación de explosivos plásticos para los fines de detección, hecho en Montreal el 1 de marzo de 1991 (Doc 9571 — “Convenio MEX”);
- f) Convenio para la represión de actos ilícitos relacionados con la aviación civil internacional, hecho en Beijing el 10 de septiembre de 2010;
- g) Protocolo para la represión del apoderamiento ilícito de aeronaves, hecho en Beijing el 10 de septiembre de 2010. (También conocido como Protocolo complementario del Convenio para la represión del apoderamiento ilícito de aeronaves).

Los Convenio de Tokio, La Haya, y Montreal, el Protocolo de Montreal complementario del Convenio de Montreal, el Convenio de Beijing y el Protocolo complementario del Convenio de La Haya consideran delito varios actos de interferencia ilícita relacionados con aeronaves, aeropuertos y otras instalaciones y servicios de la aviación civil y establecen la jurisdicción respecto a los mismos.

Los Estados que han pasado a ser Partes en uno o más de los convenios sobre seguridad de la aviación deberían, como mínimo, introducir y definir como delitos punibles con penas severas, por medio de instrumentos jurídicos tales como el código penal nacional o legislación especial sobre seguridad de la aviación, los siguientes actos:

- a) apoderamiento ilícito de aeronaves;

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág.- 15
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

- b) un acto de violencia contra una persona a bordo de una aeronave en vuelo si, por su naturaleza, tal acto puede poner en peligro la seguridad operacional de la aeronave;
- c) un acto de violencia utilizando cualquier artefacto, sustancia o arma contra una persona en un aeropuerto que preste servicio a la aviación civil internacional, que cause o pueda causar lesiones graves o la muerte, si este acto pone en peligro o puede poner en peligro la seguridad del aeropuerto;
- d) destrucción o graves daños en las instalaciones de un aeropuerto que preste servicio a la aviación civil internacional o en una aeronave que no esté en servicio y esté situada en el aeropuerto o perturbación de los servicios del aeropuerto, si tal acto pone en peligro o puede poner en peligro la seguridad operacional del aeropuerto;
- e) colocar en una aeronave en servicio, por cualquier medio, un artefacto o sustancia capaz de destruir tal aeronave o de causarle daños que la incapaciten para el vuelo o que constituyan un peligro para la seguridad de la aeronave en vuelo;
- f) destrucción o daño en las instalaciones o servicios de navegación aérea o perturbación en su funcionamiento, si tal acto constituye un peligro para la seguridad operacional de las aeronaves en vuelo; y
- g) comunicación, a sabiendas, de informes falsos, poniendo con ello en peligro la seguridad de una aeronave en vuelo.

Los Convenios de La Haya, Montreal y Beijing conjuntamente con los Protocolos de Montreal y La Haya están dirigidos, en particular, a negar a los presuntos infractores un lugar seguro. Cada Estado Parte que no extradita a un presunto infractor cuando se solicita la extradición debe iniciar su propio juicio. Los Estados que son Partes en uno de los convenios o en ambos o que prevén hacerlo, deberían establecer procedimientos para la extradición y entrega de los presuntos infractores a otros Estados. Cuando no se solicita la extradición o cuando ésta es denegada, el Estado debe ejercer su jurisdicción sobre el presunto infractor y asegurarse de que el individuo es sometido a juicio por la autoridad competente.

El Convenio de Tokio especifica las facultades del comandante de la aeronave cuando esta está en vuelo y describe las medidas específicas que han de adoptarse en caso de un acto ilícito. Con arreglo a estas disposiciones, los Estados deberían asegurarse de que el comandante de la aeronave está autorizado a:

- a) proteger la seguridad operacional de la aeronave y las personas y bienes a bordo de la misma;
- b) mantener el buen orden y la disciplina a bordo;
- c) tomar medidas coercitivas contra las personas a bordo que puedan constituir una amenaza para la seguridad operacional;
- d) desembarcar o entregar a las autoridades competentes las personas que puedan constituir una amenaza para la seguridad operacional;
- e) notificar tan pronto como sea factible a las autoridades del Estado y, si es posible antes de aterrizar en el territorio de este Estado, que una persona a bordo está sometida a medidas coercitivas; y
- f) suministrar a las autoridades del Estado las pruebas e informes respecto al incidente que hizo necesario desembarcar o entregar a un pasajero.

Marco jurídico nacional: TAR Aerolíneas, observará las medidas de seguridad de la aviación civil; de acuerdo a su régimen de concesionario, como lo son la Constitución Mexicana, Leyes, Reglamentos, Normas y el Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria, en sus versiones actualizadas.

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág.- 16
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

TAR Aerolíneas implementa por medio de este manual, las medidas establecidas por la Autoridad mexicana, referente a la reglamentación nacional relacionada con la seguridad de la aviación civil.

La autoridad del estado de matrícula es representada en México por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil encargada de autorizar, regular y dirigir toda operación aérea dentro del territorio mexicano, así como la emisión de normas y reglamentación pertinente, según el artículo 36 de la Ley Orgánica Administrativa Pública Federal.

- Constitución de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aeropuertos y su Reglamento.
- Ley de Aviación Civil y su Reglamento.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley de Vías Generales de Comunicación.
- Reglamento Interno de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria.

El objetivo principal de TAR Aerolíneas es vigilar el cumplimiento de la legislación nacional para la seguridad de los pasajeros, tripulantes, instalaciones, personal de tierra y público en general de acuerdo en la legislación vigente.

- Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos Art. 76 frac. 1 y en el Art. 133.
- Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria.
- Ley de Aviación Civil: Art. 3, 4, 9, 17, 33, 34, 40 y 41.
- Reglamento de la Ley de Aviación Civil: Art. 41, 43, 44, 45, 46, 47 y 109 Fracc. IX.
- Ley de Aeropuertos: Art. 22.
- Reglamento de la Ley de Aeropuertos: 151, 152, 153, 154, 155, 156 y 157.

Para las operaciones nacionales, se cuenta con el Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria que es el instrumento de coordinación, aplicación y referencia del tema de seguridad en México.

A continuación se enlistan los capítulos de este programa, mismo que se encuentra restringido del conocimiento del público:

Capítulo I. Objetivos Generales del Programa

Capítulo II. Definiciones

Capítulo III. Legislación

Capítulo IV. Asignación de Responsabilidades

Capítulo V. Coordinación y Comunicaciones

Capítulo VI. Protección de Aeródromos, Aeronaves, Instalaciones y Servicios a la Navegación Aérea

Capítulo VII. Controles de Seguridad para las Personas y los Objetos que van a Bordo de las Aeronaves

Capítulo VIII. Equipo de Seguridad

Capítulo IX. Personal

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág.- 17
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Este documento contiene información restringida.

Capítulo X. Métodos para Hacer Frente a Actos de Interferencia Ilícita

Capítulo XI. Evaluación de la Eficacia

Capítulo XII. Modificaciones al Programa

Capítulo XIII. Apéndices

Módulo 1-GS Patrullaje y vigilancia

Las actividades de vigilancia y los regímenes de patrullaje, deben llevarse a cabo para todas las zonas donde se desarrollen las operaciones, teniendo en cuenta los principios de imprevisibilidad; y los sistemas de comunicación, de vigilancia y/o iluminación de seguridad deberían usarse para todas las zonas también, a fin de ayudar a la efectividad del patrullaje.

Control de la circulación del público por las terminales: En los aeropuertos, debería considerarse particularmente la libre circulación de pasajeros y de quienes no son pasajeros, a fin de limitar la congregación de gente en los edificios de terminal, que pueden considerarse como un objetivo interesante.

Patrullajes y/o vigilancia reforzados: Los Estados pueden considerar la utilización imprevisible de recursos humanos y tecnología para vigilar las actividades de un aeropuerto y mejorar las medidas disuasivas y de detección de posibles actos de interferencia ilícita que afecten a la aviación civil en el aeropuerto, incluidas las zonas de seguridad restringidas. Las actividades conexas pueden comprender: patrullajes frecuentes manifiestos y encubiertos en el aeropuerto realizados por la policía; instalación en todo el aeropuerto de sistemas de televisión en circuito cerrado; establecimiento de centros de coordinación de operaciones aeroportuarias; ejecución de programas de vigilancia aeroportuaria diseñados para promover la comunicación de actividades sospechosas en el aeropuerto y en las áreas circundantes; y líneas telefónicas reservadas para alertar sobre cuestiones de seguridad.

Medidas de alta visibilidad: Los Estados pueden considerar aplicar medidas de alta visibilidad que impliquen el despliegue de controles de seguridad manifiestos y altamente visibles, a fin de que tengan un efecto disuasivo y permitan detectar posibles actos de interferencia ilícita que puedan afectar a la aviación civil. Los Estados pueden emplear una combinación de controles de seguridad implantados por medio de un equipo conjunto integrado, por ejemplo, por: oficiales de la policía, del ejército, de brigadas antiexplosivos y de seguridad, incluso perros, e inspectores y otras personas que puedan emplearse como recursos integrados de seguridad en cualquier zona de un aeropuerto. Dicho equipo conjunto puede encargarse de patrullajes y vigilancia reforzados, inspecciones, comunicaciones con no pasajeros y otros controles de seguridad. Las medidas de alta visibilidad constituyen un recurso visible, de importancia crítica para reducir los riesgos, que aumenta la seguridad básica de un lugar seleccionado y promueve la confianza y la disuasión.

Detección de comportamientos: La detección de comportamientos supone una fina comprensión de los perfiles de amenaza pertinentes. Durante el curso se abordarán los diferentes tipos de comportamientos que pueden ser indicadores de actitudes sospechosas.

Módulo 2-GS Protección de la aeronave

Los participantes deberán conocer que el objetivo de las medidas de seguridad para las aeronaves está dirigido a impedir que puedan colocarse o esconderse dentro de las aeronaves cualquier clase de artículos para perpetrar un acto de interferencia ilícita a bordo de éstas.

La primera línea de defensa contra el acceso no autorizado a las aeronaves de TAR Aerolíneas es salvaguardar los límites entre las posiciones de estacionamiento en las plataformas de los aeropuertos y las aeronaves, por lo tanto, deben tenerse medidas de seguridad entre la aeronave y las zonas cercanas a ésta, por esto es necesario controlar y supervisar el movimiento del personal y vehículos hacia y desde las aeronaves estacionadas en la plataforma para prevenir los accesos no autorizados.

Una aeronave en tierra es el centro de un sin número de actividades, por lo tanto, no se permitirán personas no autorizadas o que no porten una identificación que los acredite como personal de TAR Aerolíneas, personal adscrito a empresas prestadoras de servicio autorizadas o Autoridades Aeroportuarias cerca de la aeronave.

Las aeronaves que se encuentren en operación no deberán ser desatendidas y en casos donde éstas se encuentren fuera de operación, se deben tomar las precauciones necesarias para prevenir un acceso no autorizado, mientras regresan al servicio y se mantengan estacionadas y desatendidas. Todas las puertas deben ser cerradas y las escaleras retiradas.

Mientras la aeronave esté en tierra durante un tránsito, deberá permanecer bajo constante supervisión del personal de TAR Aerolíneas o personal de seguridad. Todo el personal tendrá acceso limitado de acuerdo a su área de trabajo y sus funciones.

Mientras la aeronave esté en tierra durante la pernocta o en estancia prolongada, se seguirá el procedimiento establecido en la sección 9.4.1.

En caso de detectar alguna persona ajena a la operación, no se le permitirá el ingreso a la aeronave. El personal de TAR Aerolíneas o personal de seguridad deberán de cuestionar la razón de su visita y solicitar que muestren su identificación para cotejar la información. Si su presencia no es justificable, se notificará al supervisor en turno, quien determinará las acciones conducentes al caso.

El control de acceso a las aeronaves de TAR Aerolíneas será únicamente cumpliendo con los siguientes lineamientos:

1. Todo el personal deberá portar su identificación de la empresa y tarjeta de identificación aeroportuaria a la vista y por arriba de la cintura.
2. El [Representante de Estación](#) mantendrá un listado de las personas pertenecientes a los proveedores de servicios externos que tienen actividades en la atención de las operaciones de las aeronaves.
3. Los tripulantes podrán ingresar a la aeronave únicamente portando su uniforme correctamente y su identificación de la empresa a la vista.

Seguridad de aeronaves en pernocta: El personal debe tener conocimientos y la capacidad de asegurar que las aeronaves en pernocta se encuentren protegidas de acceso de personal no autorizado, pudiendo ser vigilada la aeronave por las mismas personas que laboran en la aeronave. En caso de que no haya personal, la aeronave deberá estar protegida con todas las puertas de acceso cerradas, utilizando los sellos de seguridad y si es necesario contar con iluminación, esta actividad se podrá omitir si se cuenta con personal custodiando la aeronave durante la pernocta.



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL

Las personas sin autorización y/o sin identificación no podrán ingresar al interior de la aeronave en pernocta o estar en su proximidad. El personal de TAR evitará que ingrese a la aeronave personal ajeno a la operación, cuestionará los motivos de la visita, evitando el acceso a la aeronave hasta que se justifique

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág.- 21
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Este documento contiene información restringida.

el motivo de su visita, asegurándose de anotar los datos de la persona, cotejando la información con una identificación oficial.

Cuando una aeronave haya entrado en servicio, se hará una inspección previa al primer vuelo del día, a fin de revisar si hay objetos sospechosos, armas, explosivos, artefactos o sustancias peligrosas en lugares donde se pudieran ocultar.

Actividades de clausura

Aclaración de dudas y repaso de los puntos más relevantes a través de diferentes mecanismos como lluvia de ideas y cuestionamientos individuales o grupales.

Tiempo para la retroalimentación. El instructor debe tener en cuenta que la retroalimentación es el proceso mediante el que un sistema recoge información sobre los efectos de sus acciones en el medio en el que habita, es decir, la información que viene de vuelta. La retroalimentación determina las acciones posteriores a seguir por el sistema.

Aplicación de la evaluación y la encuesta del curso. El instructor debe tener en cuenta que la evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en la materia.

Agradecimiento a los alumnos por su participación y entusiasmo. Toma de la fotografía grupal.

5.2 PLAN DE ESTUDIOS PERSONAL OPERATIVO DE TIERRA Y DE VUELO

5.2.1 Tronco Común

MÓDULO	Inicial	Recurrente
Introducción a la seguridad		
• Objetivos	00:05	00:05
• Metas Específicas	00:03	00:03
• Reglas del curso	00:01	00:01
• Evaluación	00:01	00:01
Seguridad		
• Conceptos Generales	00:10	00:10
• Seguridad de la Aviación Civil	00:05	00:05
Seguridad de la Aviación Civil		
• Sensibilidad y objetivos de la Seguridad de la Aviación Civil	00:10	00:10
• Amenazas y vulnerabilidad	00:10	00:10
• Factores Humanos, técnicos y administrativos.	00:05	00:05
• Actos de Interferencia Ilícita	00:15	00:15
• Prevención, disuasión y reacción ante un acto de Interferencia Ilícita	00:10	00:10
Normatividad Nacional e Internacional		
• Organismos Internacionales de Seguridad de la Aviación Civil	00:10	00:10
• Autoridad Aeronáutica en México	00:10	00:10
• Legislación de Seguridad de la Aviación Civil (AVSEC) aplicable en México	00:15	00:15
• Circulares Obligatorias	00:15	00:15
Procedimientos de Amenaza de Bomba		
• Identificación de amenazas	00:15	00:15
• Recepción y atención de amenazas	00:15	00:15
• Comunicación de autoridades con el aeropuerto	00:05	00:05
• Comunicación Interna	00:05	00:05
Derechos Humanos		
• Introducción a los derechos humanos	00:10	00:10
• Aplicación de los derechos humanos en la aviación	00:15	00:15
Circular Obligatoria 17.2/10		
• Descripción General	00:10	00:10
• Aplicabilidad	00:15	00:15
Introducción al MSPAI		
• Deberes y responsabilidades	00:15	00:15
• Estructura del Programa de Seguridad	00:10	00:10
Subtotal tronco común	04:00	04:00

5.2.2 Especialización para Pilotos

MÓDULO	Inicial	Recurrente
Controles de Acceso		
• Uso y manejo de identificaciones en la instalaciones y/o aeronaves.	00:02	00:02
Transporte del Cliente		
• Denegación de transporte	00:08	00:08
• Clientes especiales	00:10	00:10
• Clientes perturbadores	00:15	00:15
• Clientes Insubordinados	00:15	00:15
Transporte de Equipaje		
• Seguridad en el equipaje de mano	00:05	00:05
• Irregularidades del transporte y manejo de equipaje	00:05	00:05
Transporte de Artículos Especiales		
• Transporte de armas	00:10	00:10
Seguridad de la Aeronave		
• Procedimientos de inspección de aeronaves	00:10	00:10
• Protección de aeronaves en vuelo	00:20	00:20
• Protección de aeronaves en tierra	00:10	00:10
Apoderamiento Ilícito de Aeronaves		
• Amenaza de secuestro	00:20	00:20
• Amenazas hechas en vuelo	00:20	00:20
• Amenazas hechas en tierra	00:10	00:10
• Procedimientos de comunicación	00:15	00:15
• Reporte de amenazas	00:10	00:10
• Flujo de comunicación	00:10	00:10
Contingencias y/o Emergencias		
• Generalidades	00:05	00:05
• Clasificación de amenaza de bomba	00:05	00:05
• Procedimiento de actuación en caso de amenaza de bomba: tierra y vuelo	00:10	00:10
Evaluación del curso	0:25	0:25
Subtotal Especialización	04:00	04:00
TOTAL PILOTOS	08:00	08:00

5.2.3 Especialización para Sobrecargos

MÓDULO	Inicial	Recurrente
Controles de Acceso		
• Uso y manejo de identificaciones en la instalaciones y/o aeronaves.	00:02	00:02
Transporte del Cliente		
• Inspección del Cliente	00:08	00:08
• Denegación de transporte	00:10	00:10
• Clientes especiales	00:10	00:10
• Clientes perturbadores	00:15	00:15
• Clientes Insubordinados	00:15	00:15
Transporte de Equipaje		
• Seguridad en el equipaje de mano	00:05	00:05
• Irregularidades del transporte y manejo de equipaje	00:05	00:05
Transporte de Artículos Especiales		
• Transporte de armas	00:10	00:10
Seguridad de la Aeronave		
• Procedimientos de inspección de aeronaves	00:10	00:10
• Protección de aeronaves en vuelo	00:20	00:20
• Protección de aeronaves en tierra	00:20	00:20
Apoderamiento Ilícito de Aeronaves		
• Amenazas hechas en vuelo	00:20	00:20
• Procedimientos de comunicación tripulación de cabina de clientes hacia cabina de pilotos	00:20	00:20
• Actuación y recomendaciones para tripulación ante un secuestro	00:20	00:20
Contingencias y/o Emergencias		
• Generalidades	00:05	00:05
• Clasificación de amenaza de bomba	00:05	00:05
• Procedimiento de actuación en caso de amenaza de bomba: tierra y vuelo	00:15	00:15
Evaluación del curso	00:25	00:25
Subtotal Especialización	04:00	04:00
TOTAL SOBRECARGOS	08:00	08:00

5.2.4 Especialización para Personal de Mantenimiento

MÓDULO	Inicial	Recurrente
Controles de Acceso		
• Uso y manejo de identificaciones en la instalaciones y/o aeronaves.	00:02	00:02
Transporte del Cliente		
• Inspección del Cliente	00:03	00:03
• Denegación de transporte	00:02	00:02
• Clientes especiales	00:02	00:02
• Puntos de Inspección	00:05	00:05
• Clientes perturbadores	00:03	00:03
• Clientes Insubordinados	00:03	00:03
Transporte de Equipaje		
• Seguridad en el equipaje de mano	00:03	00:03
• Seguridad del equipaje documentado	00:02	00:02
• Irregularidades del transporte y manejo de equipaje	00:05	00:05
Transporte de Artículos Especiales		
• Transporte de armas (ARPEL)	00:05	00:05
• Transporte de artículos conforme a la CO SA 17.2/10 (vigente)	00:05	00:05
Seguridad de la Carga		
• Seguridad en el transporte de carga en plataforma	0:05	0:05
Seguridad de la Aeronave		
• Procedimientos de inspección de aeronaves	00:10	00:10
• Protección de aeronaves en tierra y tránsito	00:10	00:10
Apoderamiento Ilícito de Aeronaves		
• Amenaza de secuestro	00:05	00:05
• Amenazas hechas en tierra	00:10	00:10
• Procedimientos de comunicación	00:05	00:05
• Reporte de amenazas	00:05	00:05
• Flujo de comunicación	00:05	00:05
Contingencias y/o Emergencias		
• Generalidades	00:03	00:03
• Clasificación de amenaza de bomba	00:02	00:02
• Procedimiento de actuación en caso de amenaza de bomba: tierra	00:05	00:05
• Recepción y llenado de reportes de amenaza de bomba	00:05	00:05
Evaluación del curso	00:25	00:25
Subtotal Especialización	02:15	02:15
TOTAL MANTENIMIENTO	06:15	06:15

5.2.5 Especialización para Oficial de Operaciones

MÓDULO	Inicial	Recurrente
Controles de Acceso		
• Uso y manejo de identificaciones en la instalaciones, plataforma y/o aeronaves.	00:02	00:02
Transporte del Cliente		
• Inspección del Cliente	00:03	00:03
• Denegación de transporte	00:02	00:02
• Clientes especiales	00:02	00:02
• Puntos de Inspección	00:05	00:05
• Clientes perturbadores	00:03	00:03
• Clientes Insubordinados	00:03	00:03
Transporte de Equipaje		
• Seguridad en el equipaje de mano	00:03	00:03
• Seguridad del equipaje documentado	00:02	00:02
• Irregularidades del transporte y manejo de equipaje	00:05	00:05
Transporte de Artículos Especiales		
• Política para el transporte de armas y Transporte de (ARPEL)	00:05	00:05
• Transporte de artículos conforme a la CO SA 17.2/10 (vigente)	00:05	00:05
Seguridad de la Carga		
• Seguridad en el transporte de carga en plataforma	0:05	0:05
Seguridad de la Aeronave		
• Procedimientos de inspección de aeronaves	00:10	00:10
• Protección de aeronaves en tierra y en tránsito	00:10	00:10
Apoderamiento Ilícito de Aeronaves		
• Amenaza de secuestro	00:05	00:05
• Amenazas hechas en tierra	00:10	00:10
• Procedimientos de comunicación	00:05	00:05
• Reporte de amenazas	00:05	00:05
• Flujo de comunicación	00:05	00:05
Contingencias y/o Emergencias		
• Generalidades	00:03	00:03
• Clasificación de amenaza de bomba	00:02	00:02
• Procedimiento de actuación en caso de amenaza de bomba: tierra y vuelo	00:05	00:05
• Recepción y llenado de reportes de amenaza de bomba	00:05	00:05
Evaluación del curso	00:25	00:25
Subtotal Especialización	02:15	02:15
TOTAL OFICIAL DE OPERACIONES	06:15	06:15

5.2.6 Especialización para Personal de Comisariato

MÓDULO	Inicial	Recurrente
Controles de Acceso		
• Uso y manejo de identificaciones en la instalaciones y operaciones	00:02	00:02
Seguridad del Comisariato		
• Protección de comisariato en las instalaciones	00:05	00:05
• Procedimientos de abastecimiento de comisariato (Transportación, aprovisionamiento, aeropuerto, aeronave)	00:25	00:25
• Protección de aeronaves en tránsito	00:10	00:10
• Participación en caso de una amenaza de bomba en tierra	00:08	00:08
Evaluación del curso	00:25	00:25
Subtotal Especialización	01:15	01:15
TOTAL COMISARIATO	05:15	05:15

5.2.7 Especialización para Personal de Rampa

MÓDULO	Inicial	Recurrente
Controles de Acceso		
• Uso y manejo de identificaciones en la instalaciones y/o aeronaves	00:02	00:02
Transporte de Equipaje y de la Carga		
• Seguridad del equipaje documentado	00:05	00:05
• Seguridad de la carga en plataforma	00:08	00:08
Transporte de Artículos Especiales		
• Política para el transporte de armas y Transporte de (ARPEL)	0:10	0:10
Contingencias y/o Emergencias		
• Generalidades	00:05	00:05
• Clasificación de amenaza de bomba	00:05	00:05
• Procedimiento de actuación en caso de amenaza de bomba: tierra y vuelo	00:15	00:15
Evaluación del curso	00:25	00:25
Subtotal Especialización	01:15	01:15
TOTAL RAMPA	05:15	05:15

Nota: La impartición del Tronco Común podrá realizarse de manera simultanea a todo el personal de operaciones tierra y vuelo, y los cursos de especialización podrán realizarse de manera conjunta entre: pilotos y sobrecargos por un lado, y personal de mantenimiento con oficiales de operaciones por otro. Lo anterior debido a que sus temarios se han empatado para permitir una mejor asignación de recursos al momento de impartir la capacitación.

DESARROLLO TEMÁTICO: TRONCO COMÚN

Actividades de inauguración, objetivos, metas y reglas del curso

Bienvenida a los participantes. Presentación del instructor al grupo indicando su nombre, puesto y datos de contacto. Dinámica de presentación de los participantes para fomentar el trabajo en equipo, la comunicación y el entendimiento del trabajo del otro. Presentación del objetivo del curso, el perfil del alumno, así como las reglas e información administrativa del curso. Debe motivarse la participación de los alumnos, la resolución de dudas, la consulta de manuales, el apego a los procedimientos y la cultura de seguridad.

El instructor deberá tener en cuenta que la capacitación por un lado, es el plan que se alinea con los objetivos estratégicos del negocio, para impartir a los empleados motivación y transmitir los conocimientos y habilidades necesarios para llevar adelante los requerimientos del puesto de trabajo. Por su parte el desarrollo de los recursos humanos implica un aprendizaje que va más allá de la capacitación para el puesto de trabajo, y tiene un enfoque a largo plazo. Por un lado para satisfacer los requerimientos permanentes del mercado, los clientes, las empresas deben mejorar el desempeño general.

Lograr mayores rendimientos a través de la capacitación y desarrollo es la meta estratégica en todas las organizaciones. Consideran la capacitación bien planificada una inversión y no un gasto. Los programas de capacitación fortalecen la satisfacción del cliente, contribuyen al desarrollo organizacional, e impactan positivamente en los resultados financieros.

El aprendizaje es la forma en que creamos nuevo conocimiento y mejoramos nosotros mismos. A pesar de que hay un amplio debate de acuerdo a los mecanismos y el alcance del aprendizaje en su forma más básica el aprendizaje no es diferente en las organizaciones.

El aprendizaje organizacional está basado en aplicar conocimiento para un propósito y aprender del proceso y del resultado.

El proceso de aprendizaje es una actividad individual que se desarrolla en un contexto social y cultural. Es el resultado de procesos cognitivos individuales mediante los cuales se asimilan e interiorizan nuevas informaciones (hechos, conceptos, procedimientos, valores), se construyen nuevas representaciones mentales significativas y funcionales (conocimientos), que luego se pueden aplicar en situaciones diferentes a los contextos donde se aprendieron. Aprender no solamente consiste en memorizar información, es necesario también otras operaciones cognitivas que implican: conocer, comprender, aplicar, analizar, sintetizar y valorar.

Existen varios procesos que se llevan a cabo cuando cualquier persona se dispone a aprender. Los estudiantes al hacer sus actividades realizan múltiples operaciones cognitivas que logran que sus mentes se desarrollen fácilmente. Dichas operaciones son, entre otras:

1. Una recepción de datos, que supone un reconocimiento y una elaboración semántico-sintáctica de los elementos del mensaje (palabras, iconos, sonido) donde cada sistema simbólico exige la puesta en acción de distintas actividades mentales. Los textos activan las competencias lingüísticas, las imágenes las competencias perceptivas y espaciales, etc.
2. La comprensión de la información recibida por parte del estudiante que, a partir de sus conocimientos anteriores (con los que establecen conexiones sustanciales), sus intereses (que

- dan sentido para ellos a este proceso) y sus habilidades cognitivas, analizan, organizan y transforman (tienen un papel activo) la información recibida para elaborar conocimientos.
3. Una retención a largo plazo de esta información y de los conocimientos asociados que se hayan elaborado.
 4. La transferencia del conocimiento a nuevas situaciones para resolver con su concurso las preguntas y problemas que se planteen.

Módulos Seguridad y Seguridad de la aviación civil

El objetivo primario de la seguridad de la aviación civil es garantizar la seguridad y protección de los pasajeros, las tripulaciones, el personal de tierra, el público en general, las aeronaves y las instalaciones y servicios de los aeropuertos que prestan servicios a la aviación civil contra actos de interferencia ilícita perpetrados en tierra o en vuelo. Esto se lleva a cabo mediante una combinación de medidas y la organización de diversos recursos humanos y materiales a nivel internacional, nacional y aeroportuario.

A fin de alcanzar este objetivo fundamental, se debe establecer una organización y estructura jurídica integral, con responsabilidades y métodos de aplicación claramente definidos. Por lo tanto, mediante la legislación apropiada, un Estado debería designar una autoridad competente que sea responsable de la elaboración, aplicación y mantenimiento de una política global sobre seguridad de la aviación (denominada en adelante “autoridad competente”). La política debería implantar un nivel normalizado de seguridad de la aviación por medio de medidas que correspondan a las normas del Anexo 17 — Seguridad.

Dicha política debería abarcar los reglamentos, métodos y procedimientos que se aplican a condiciones de operación “normales” y las medidas adicionales que son necesarias cuando se produce una intensificación del nivel de la amenaza.

A fin de alcanzar un nivel normalizado de seguridad de la aviación, la política de seguridad de la aviación debe fundarse en disposiciones jurídicas apropiadas, aplicadas por las numerosas entidades que participan en una estructura de seguridad de la aviación civil.

El principio fundamental que debe seguirse al garantizar la seguridad de aviación civil es que las medidas de seguridad que se apliquen deberían ser conmensurables con la amenaza.

La información delicada relacionada con la seguridad de la aviación debería estar reservada para las personas que necesitan dicha información en el desempeño de sus funciones y que, por consiguiente, están autorizadas para tener acceso a la misma. Esto se conoce como principio de “acceso selectivo”.

Deben aplicarse medidas de protección a la información delicada relacionada con la seguridad de la aviación y el grado de protección deberían especificarlo el Estado o las entidades pertinentes, teniendo en cuenta los requisitos nacionales para la protección de información delicada establecidos por las autoridades pertinentes. También puede ser necesario aplicar medidas de protección cuando se identifica, clasifica, recibe, retiene, revela, difunde o elimina información delicada relacionada con la seguridad de la aviación.

La información delicada relacionada con la seguridad de la aviación debe estar almacenada en condiciones bien seguras cuando no se use, a fin de impedir el acceso no autorizado a la misma. Por ejemplo, el uso de armarios de seguridad, salas cerradas o cajas fuertes puede considerarse una forma

de lograr más protección cuando se estime necesario. Las copias electrónicas de documentos de información delicada relacionada con la seguridad de la aviación deberían estar protegidas de una forma equivalente.

Los principios de seguridad de la aviación se aplican tanto a las operaciones de la aviación civil internacional como a las del interior. Esto es especialmente cierto dado que la aviación civil ha evolucionado para llegar a ser un sistema de rutas radiales, en que los pasajeros de los puntos alejados llegan a un punto común en que a menudo hacen la transferencia a los vuelos internacionales. Por consiguiente, es importante asegurarse de que las operaciones del interior que enlazan con los vuelos internacionales estén protegidas por las mismas medidas de seguridad que los vuelos internacionales. Por consiguiente, los Estados deberían velar porque las medidas de seguridad internacional se apliquen a los vuelos del interior en la mayor medida posible, según la evaluación de los riesgos para la seguridad llevada a cabo por las autoridades nacionales pertinentes.

Amenazas y vulnerabilidad

- Una amenaza es una intención **no declarada** de llevar a cabo un acto que resulte en daño, dolor o sufrimiento.
- Una intención **declarada** de llevar a cabo un acto que resulte en daño, dolor o sufrimiento.

Tipos de amenazas existentes: Históricas, Presentes, Emergentes y Nuevas.

- La vulnerabilidad refiere a las características de un objetivo que podrían aprovecharse para un ataque; o la facilidad con la que el objetivo podría ser atacado.

Nivel de Amenaza = Intención + Capacidad

Recordando que la seguridad requiere la combinación de medidas y recursos para alcanzar sus objetivos, es importante mencionar que existen factores tales como:

- Humanos – Refieren a la capacidad, la cantidad y la capacitación de las personas encaminadas a la aplicación de los controles de seguridad.
- Técnicos – Refieren a la capacidad para aplicar tecnología a los controles de seguridad.
- Administrativos – Refiere a todo aquello que esta detrás de las máquinas y las personas, básicamente refiere a las decisiones gerenciales que se desarrollan para asegurar la efectividad de los controles de seguridad.

La gestión y supervisión inadecuada de estos factores puede contribuir a que surja la oportunidad de que se perpetre un acto de interferencia ilícita.

Los siguientes actos son considerados actos de interferencia ilícita:

- apoderamiento ilícito de aeronaves;
- toma de rehenes a bordo de aeronaves o en los aeropuertos;
- un acto de violencia contra una persona a bordo de una aeronave en vuelo si, por su naturaleza, tal acto puede poner en peligro la seguridad operacional de la aeronave;
- un acto de violencia utilizando cualquier artefacto, sustancia o arma contra una persona en un aeropuerto que preste servicio a la aviación civil internacional, que cause o pueda causar lesiones

graves o la muerte, si este acto pone en peligro o puede poner en peligro la seguridad del aeropuerto;

- e) destrucción o graves daños en las instalaciones de un aeropuerto que preste servicio a la aviación civil internacional o en una aeronave que no esté en servicio y esté situada en el aeropuerto o perturbación de los servicios del aeropuerto, si tal acto pone en peligro o puede poner en peligro la seguridad operacional del aeropuerto;
- f) colocar en una aeronave en servicio, por cualquier medio, un artefacto o sustancia capaz de destruir tal aeronave o de causarle daños que la incapaciten para el vuelo o que constituyan un peligro para la seguridad de la aeronave en vuelo;
- g) destrucción o daño en las instalaciones o servicios de navegación aérea o perturbación en su funcionamiento, si tal acto constituye un peligro para la seguridad operacional de las aeronaves en vuelo; y
- h) comunicación, a sabiendas, de informes falsos, poniendo con ello en peligro la seguridad de una aeronave en vuelo.

Existen varios caminos para evitar o responder ante un acto de interferencia ilícita:

1. Disuadir – Convencer o eliminar la voluntad de cometer un acto de interferencia ilícita. Esta función compete a las Autoridades Civiles y Militares.
2. Prevención – Existen 2 tipos: Demora, la cual corresponde a los Aeropuertos y de Vigilancia, la cual corresponde a las Aerolíneas. Esta prevención busca evitar que la voluntad de cometer un acto de interferencia ilícita no se concrete.
3. Reacción – Es cuando se han vulnerado los controles de seguridad preventivos, por lo que es necesario actuar a fin de evitar que el acto de interferencia ilícita se concrete por completo.

Lo anterior también es conocido como los círculos de seguridad.

Módulo Normatividad Nacional e Internacional

La seguridad, regularidad y eficiencia de la aviación civil internacional han sido amenazadas por una variedad cada vez mayor de actos criminales. En respuesta a estos actos repetidos, se elaboraron los siete instrumentos jurídicos internacionales siguientes:

- h) Convenio sobre las infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves, firmado en Tokio el 14 de septiembre de 1963 (Doc 8364 — “Convenio de Tokio”);
- i) Convenio para la represión del apoderamiento ilícito de aeronaves, firmado en La Haya el 16 de diciembre de 1970 (Doc 8920 — “Convenio de La Haya”);
- j) Convenio para la represión de actos ilícitos contra la seguridad de la aviación civil, firmado en Montreal el 23 de septiembre de 1971 (Doc 8966 — “Convenio de Montreal”);
- k) Protocolo para la represión de actos ilícitos de violencia en los aeropuertos que presten servicio a la aviación civil internacional, complementario del Convenio para la represión de actos ilícitos contra la seguridad de la aviación civil, hecho en Montreal el 23 de septiembre de 1971, firmado en Montreal el 24 de febrero de 1988 (Doc 9518 — “Protocolo de Montreal”);
- l) Convenio sobre la marcación de explosivos plásticos para los fines de detección, hecho en Montreal el 1 de marzo de 1991 (Doc 9571 — “Convenio MEX”);

- m) Convenio para la represión de actos ilícitos relacionados con la aviación civil internacional, hecho en Beijing el 10 de septiembre de 2010;
- n) Protocolo para la represión del apoderamiento ilícito de aeronaves, hecho en Beijing el 10 de septiembre de 2010. (También conocido como Protocolo complementario del Convenio para la represión del apoderamiento ilícito de aeronaves).

Los Convenio de Tokio, La Haya, y Montreal, el Protocolo de Montreal complementario del Convenio de Montreal, el Convenio de Beijing y el Protocolo complementario del Convenio de La Haya consideran delito varios actos de interferencia ilícita relacionados con aeronaves, aeropuertos y otras instalaciones y servicios de la aviación civil y establecen la jurisdicción respecto a los mismos.

Los Estados que han pasado a ser Partes en uno o más de los convenios sobre seguridad de la aviación deberían, como mínimo, introducir y definir como delitos punibles con penas severas, por medio de instrumentos jurídicos tales como el código penal nacional o legislación especial sobre seguridad de la aviación.

Los Convenios de La Haya, Montreal y Beijing conjuntamente con los Protocolos de Montreal y La Haya están dirigidos, en particular, a negar a los presuntos infractores un lugar seguro. Cada Estado Parte que no extradita a un presunto infractor cuando se solicita la extradición debe iniciar su propio juicio. Los Estados que son Partes en uno de los convenios o en ambos o que prevén hacerlo, deberían establecer procedimientos para la extradición y entrega de los presuntos infractores a otros Estados. Cuando no se solicita la extradición o cuando ésta es denegada, el Estado debe ejercer su jurisdicción sobre el presunto infractor y asegurarse de que el individuo es sometido a juicio por la autoridad competente.

El Convenio de Tokio especifica las facultades del comandante de la aeronave cuando esta está en vuelo y describe las medidas específicas que han de adoptarse en caso de un acto ilícito. Con arreglo a estas disposiciones, los Estados deberían asegurarse de que el comandante de la aeronave está autorizado a:

- g) proteger la seguridad operacional de la aeronave y las personas y bienes a bordo de la misma;
- h) mantener el buen orden y la disciplina a bordo;
- i) tomar medidas coercitivas contra las personas a bordo que puedan constituir una amenaza para la seguridad operacional;
- j) desembarcar o entregar a las autoridades competentes las personas que puedan constituir una amenaza para la seguridad operacional;
- k) notificar tan pronto como sea factible a las autoridades del Estado y, si es posible antes de aterrizar en el territorio de este Estado, que una persona a bordo está sometida a medidas coercitivas; y
- l) suministrar a las autoridades del Estado las pruebas e informes respecto al incidente que hizo necesario desembarcar o entregar a un pasajero.

TAR Aerolíneas, observará las medidas de seguridad de la aviación civil; de acuerdo a su régimen de concesionario, como lo son la Constitución Mexicana, Leyes, Reglamentos, Normas y el Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria, en sus versiones actualizadas.

TAR Aerolíneas implementa por medio de este manual, las medidas establecidas por la Autoridad mexicana, referente a la reglamentación nacional relacionada con la seguridad de la aviación civil.

La autoridad del estado de matrícula es representada en México por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil encargada de autorizar, regular y dirigir toda operación aérea dentro del territorio mexicano, así como la emisión de normas y reglamentación pertinente, según el artículo 36 de la Ley Orgánica Administrativa Pública Federal.

- Constitución de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aeropuertos y su Reglamento.
- Ley de Aviación Civil y su Reglamento.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley de Vías Generales de Comunicación.
- Reglamento Interno de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria.

El objetivo principal de TAR Aerolíneas es vigilar el cumplimiento de la legislación nacional para la seguridad de los pasajeros, tripulantes, instalaciones, personal de tierra y público en general de acuerdo en la legislación vigente.

- Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos Art. 76 frac. 1 y en el Art. 133.
- Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria.
- Ley de Aviación Civil: Art. 3, 4, 9, 17, 33, 34, 40 y 41.
- Reglamento de la Ley de Aviación Civil: Art. 41, 43, 44, 45, 46, 47 y 109 Fracc. IX.
- Ley de Aeropuertos: Art. 22.
- Reglamento de la Ley de Aeropuertos: 151, 152, 153, 154, 155, 156 y 157.

Para las operaciones nacionales, se cuenta con el Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria que es el instrumento de coordinación, aplicación y referencia del tema de seguridad en México.

A continuación se enlistan los capítulos de este programa, mismo que se encuentra restringido del conocimiento del público:

Capítulo I. Objetivos Generales del Programa

Capítulo II. Definiciones

Capítulo III. Legislación

Capítulo IV. Asignación de Responsabilidades

Capítulo V. Coordinación y Comunicaciones

Capítulo VI. Protección de Aeródromos, Aeronaves, Instalaciones y Servicios a la Navegación Aérea

Capítulo VII. Controles de Seguridad para las Personas y los Objetos que van a Bordo de las Aeronaves

Capítulo VIII. Equipo de Seguridad

Capítulo IX. Personal

Capítulo X. Métodos para Hacer Frente a Actos de Interferencia Ilícita

Capítulo XI. Evaluación de la Eficacia

Capítulo XII. Modificaciones al Programa

Capítulo XIII. Apéndices

Módulo Procedimientos de Amenaza de Bomba

Se entiende por amenaza de bomba; la comunicación anónima o de otro tipo, real o falsa, que sugiere o indica que la seguridad de una aeronave en vuelo, o en tierra, o un aeropuerto, o una instalación de aviación civil, puede estar en peligro debido a un explosivo u otro objeto o artefacto.

Cualquier personal que reciba una amenaza de bomba en tierra, ya sea vía telefónica u otro medio, deberá seguir el procedimiento “acciones al recibir una amenaza de bomba” de este manual.

Las amenazas de bomba pueden dirigirse principalmente a:

- Aeronaves en tierra o en vuelo
- Instalaciones, facilidades y edificios de los aeropuertos o sus inmediaciones
- Instalaciones de ayuda a la Navegación
- Carga aérea prevista para ser transportada por vía aérea
- Instalaciones, facilidades o edificios destinados al servicio de carga aérea

Una amenaza puede ser recibida de tres maneras:

- Vía telefónica
- De manera personal
- Por escrito

A la persona que hiciera esos comentarios se le negará la transportación y no podrá ser transportada ninguna maleta o propiedad de la misma persona; el individuo tendrá que ser remitido ante las autoridades aeronáuticas locales.

Recepción de información de la amenaza en el Centro de Control Operacional (CCO)

1. Escuchar atentamente y transcribir exactamente las palabras que proporciona la persona que notifica la amenaza, en el formato MSPAI-F01 de “Reporte de Aviso de Bomba”.
2. Notificar inmediatamente a la Oficina de Despacho y Control de Vuelos quién a su vez notificará a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y al Director de Operaciones.
3. Esperar instrucciones de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
4. Si la amenaza es “ESPECIFICA” iniciar flujo de comunicación de acuerdo a las instrucciones del Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, las acciones serán de acuerdo al manual de procedimientos de emergencia correspondiente a la alerta AMBAR.

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 33
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Este documento contiene información restringida.

5. Retransmitir la información recibida a la estación afectada y ponerse en contacto con la aeronave afectada (si aplica)
6. Mantener comunicación con el **responsable del área del aeropuerto afectado**, hasta que las operaciones regresen a la normalidad.
7. Notificar a las áreas correspondientes cuando las operaciones regresen a su normalidad.
8. El CCO enviará reporte de la amenaza a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

La evaluación de la amenaza de bomba se hará por en conjunto el CCO y la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, usando como guía el proceso de “Evaluación de amenazas de bomba” descrita en este manual.

Qué hacer ante una amenaza “NO ESPECIFICA”

1. No se tomará ninguna acción que afecte la operación.
2. Quién reciba la amenaza realizará un reporte y la enviará a su jefe inmediato y éste a su vez la remitirá a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

Si un cliente a bordo hace comentarios referente a una bomba dentro del avión y esto es escuchado por la tripulación, personal de rampa relacionado con la operación, personal de TAR y/o empleados que se encuentren a bordo de la aeronave, deberán avisar inmediatamente a su jefe inmediato quien a su vez lo notificará al Capitán de la aeronave, al Representante de la aerolínea en el aeropuerto y a las autoridades aeronáuticas locales.

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y la Gerencia de Seguridad Aérea serán los responsables de mantener la comunicación acerca de los asuntos de seguridad de la aviación civil con las autoridades, utilizando el formato MSPAII-F06 “Informe de Actos de Interferencia Ilícita”, en la Comandancia de la DGAC.

Módulo Derechos Humanos

Los Derechos Humanos son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de la persona. Este conjunto de prerrogativas se encuentra establecido dentro del orden jurídico nacional, en nuestra Constitución Política, tratados internacionales y las leyes.

El respeto hacia los derechos humanos de cada persona es un deber de todos. Todas las autoridades en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos consignados en favor del individuo.

De igual manera, la aplicación de los derechos humanos a la que se encuentran obligadas todas las autoridades se rige por los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

- Principio de Universalidad, señala que los derechos humanos corresponden a todas las personas por igual.
- Principio de Interdependencia: consiste en que cada uno de los derechos humanos se encuentran ligados unos a otros, de tal manera que el reconocimiento de uno de ellos , así como su ejercicio,

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 34
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

implica necesariamente que se respeten y protejan múltiples derechos que se encuentran vinculados.

- Principio de Indivisibilidad: Se habla de indivisibilidad de los derechos humanos en función a que poseen un carácter indivisible pues todos ellos son inherentes al ser humano y derivan de su dignidad. Lo anterior quiere decir que disfrute de los derechos humanos sólo es posible en conjunto y no de manera aislada ya que todos se encuentran estrechamente unidos.
- Principio de Progresividad: Constituye una obligación del Estado para asegurar el progreso en el desarrollo constructivo de los derechos humanos, al mismo tiempo, implica una prohibición para el Estado respecto a cualquier retroceso de los derechos.

El Estado debe proveer las condiciones más óptimas de disfrute de los derechos y no disminuir ese nivel logrado. El poder público debe hacer todo lo necesario para que sean superadas la desigualdad, la pobreza y la discriminación.

La promoción, respeto, protección y garantía de los Derechos Humanos tiene la función de:

- Contribuir al desarrollo integral de la persona
- Buscar que todas las personas gocen de una esfera de autonomía donde les sea posible trazar un plan de vida digna que pueda ser desarrollado, protegidas de los abusos de autoridades, servidores públicos y de los mismos particulares.
- Representa límites a las actuaciones de todos los servidores públicos, sin importar su nivel jerárquico o institución gubernamental, sea Federal, Estatal o Municipal, siempre con el fin de prevenir los abusos de poder, negligencia o simple desconocimiento de la función.
- Crear condiciones suficientes que permitan a todas las personas tomar parte activa en el manejo de los asuntos públicos y en la adopción de las decisiones comunitarias (vida democrática).

Los Derechos Humanos han sido clasificados atendiendo a diversos criterios, así podemos encontrar clasificaciones que atienden a su naturaleza, al origen, contenido y por la materia a la que se refieren. Con un propósito pedagógico han sido clasificados en tres generaciones, esto en función al momento histórico en que surgieron o del reconocimiento que han tenido por parte de los Estados. Es conveniente indicar que el agrupamiento de los derechos humanos en generaciones no significa que algunos tengan mayor o menor importancia sobre otros pues todos ellos encuentran en la dignidad humana el principio y fin a alcanzar. Así entonces en la primera generación fueron agrupados los derechos civiles y políticos, en la segunda generación los derechos económicos, sociales y culturales y en la tercera generación se agruparon los que corresponden a grupos de personas o colectividades que comparten intereses comunes.

Actualmente es mayormente aceptado clasificar los derechos humanos únicamente en civiles, económicos, sociales, culturales y ambientales.

Es importante decir que dentro del conjunto de derechos humanos no existen niveles ni jerarquías pues todos tienen igual relevancia, por lo que el Estado se encuentra obligado a tratarlos en forma global y de manera justa y equitativa, en pie de igualdad y dándoles a todos el mismo peso.

La adopción de medidas prácticas para facilitar y acelerar los trámites de despacho es una obligación en virtud del Convenio sobre Aviación Civil Internacional, conocido como “Convenio de Chicago”, con el objetivo de impedir demoras innecesarias en la navegación aérea. Por lo tanto, si bien la seguridad de la aviación civil es un objetivo de máxima prioridad, los Estados tienen la obligación de mantener la eficiencia

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 35
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

del sistema de transporte aéreo. También es esencial para la seguridad del sistema una buena gestión del proceso para impedir la congestión, la confusión y el desorden en las terminales de los aeropuertos.

La facilitación de los procedimientos aduaneros y de inmigración y otros trámites para cruzar las fronteras se tratan en el Anexo 9 — Facilitación. La gestión del sistema de seguridad de la aviación civil de un Estado resulta afectada por el Anexo 9 debido a que dicho Anexo indica los procedimientos de control para los organismos gubernamentales dedicados a la seguridad de las fronteras nacionales. La cooperación de la administración aeroportuaria y de los explotadores de aeronaves es crucial en la provisión de instalaciones y servicios satisfactorios que sean lo suficientemente flexibles para adaptar las medidas de mayor seguridad, cuando sean necesarias, y el volumen cada vez mayor de pasajeros, equipaje y carga.

Los enfoques creativos para la seguridad de la aviación, que sean eficaces sin constituir impedimentos y que el público los perciba como respuesta lógica a las amenazas nuevas y emergentes, deberían apoyarse en la medida de lo posible. A continuación figuran algunos elementos de dichos enfoques:

- a) deberían establecerse niveles de control de seguridad con arreglo a la naturaleza y la amplitud de las amenazas existentes y deberían aplicarse controles intensivos de modo selectivo según la evaluación del riesgo;
- b) debería emplearse el reconocimiento de objetivos, mediante tecnología de la información, para identificar los casos de riesgo elevado que deben ser objeto de un examen intensivo, y acelerar al mismo tiempo el tráfico de bajo riesgo;
- c) la dotación del personal de control debería ser suficiente para atender sin contratiempos el volumen de tráfico teniendo presentes las consideraciones sobre factores humanos. Debería mantenerse el orden en las colas a fin de reducir a un mínimo el efecto de embotellamiento en las corrientes de pasajeros; y
- d) con respecto a la carga aérea, debería emplearse un régimen de agentes acreditados para separar y acelerar los envíos de carga conocida de modo que la atención se concentre en los envíos de carga no segura.

La importancia de que los trámites de seguridad y facilitación funcionen al unísono para ofrecer a los pasajeros un proceso sin límites perceptibles entre los elementos que lo componen, debe reconocerse como un eslabón clave en toda la cadena de medidas de seguridad de la aviación. Cuando se integran adecuadamente, los elementos del proceso de facilitación, tales como los documentos de viaje de lectura mecánica (MRTD), diseñados fundamentalmente para apoyar el control de inmigración y la identificación de personas mediante sistemas biométricos pueden mejorar la eficacia general de la seguridad de la aviación civil y aumentar la protección de los pasajeros.

Módulo Circular Obligatoria 17.2/10

Esta circular establece la regulación de artículos prohibidos a introducir por los pasajeros, tripulaciones, autoridades, dependencias gubernamentales, empleados y usuarios en general, ya sea en su persona, en su equipaje de mano, en su equipaje facturado, o como parte de sus implementos de trabajo, a la cabina de pilotos, cabina de pasajeros y compartimientos de carga de las aeronaves de servicio al público; así como su posesión en zonas estériles de los aeródromos civiles de servicio al público para la prevención de actos de interferencia ilícita.

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 36
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Este documento contiene información restringida.

Esta circular aplica a todos los Concesionarios y Permisarios del servicio al público de transporte aéreo regular y no regular, nacional o internacional y los aeródromos civiles, así como a toda persona (pasajeros, Autoridades, Dependencias gubernamentales, empleados de concesionarios, permisionarios, visitantes, proveedores externos y otros) que ingresen a las aeronaves o a la zona estéril de los aeródromos civiles de servicio al público.

Módulo Introducción al MSPAI de TAR Aerolíneas

E MSPAI es el Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita, y tiene como propósito establecer las políticas y medidas de seguridad que permitirán prevenir actos de interferencia ilícita en las operaciones y como las conductas insubordinadas de los usuarios. Este manual ha sido desarrollado en base a los siguientes documentos:

- Reglamento de la Ley de Aviación Civil
- Circular Obligatoria de Seguridad de la Aviación CO SA 17.1/10

Contiene las políticas, procedimientos y otras guías o información que:

- Asegure que el personal cuente con la dirección necesaria para implementar medidas de seguridad.
- Provea medidas adicionales de seguridad que puedan ser implementadas durante un incremento de nivel de riesgo.
- Cumple con la reglamentación nacional en materia de seguridad de la aviación civil y cuando aplique los requerimientos de los estados donde se opere.

TAR Aerolíneas ha desarrollado el presente manual de acuerdo a la siguiente estructura:

1. Política y estructura del manual
2. Obligaciones y organizaciones internacionales
3. Obligaciones y responsabilidades nacionales
4. Política y organización de seguridad de la línea aérea
5. Seguridad de los pasajeros y de su equipaje de mano
6. Seguridad del equipaje de bodega
7. Seguridad del equipaje de la tripulación, de mano y de bodega
8. Cotejo del pasajero y del equipaje de bodega
9. Seguridad de la aeronave
10. Seguridad de provisiones, suministros y piezas de repuesto
11. Seguridad de las operaciones de limpieza de aeronave
12. Seguridad de la carga, encomiendas de mensajería, paquetes expreso y correo
13. Contratación de personal
14. Instrucción del personal
15. Planificación de contingencia
16. Notificación de incidentes
17. Supervisión y vigilancia de la actuación
18. Procedimientos locales del aeropuerto
19. Apéndices

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 37
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Este documento contiene información restringida.

En cuanto a los deberes y responsabilidades en materia de seguridad de la aviación civil, estos son los siguientes:

- La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad es la responsable de hacer cumplir las funciones de seguridad de la aviación civil de TAR Aerolíneas.
- El personal de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad debe contar con una capacitación de actualización periódica y tener una capacitación inicial de conciencia de la seguridad de la aviación civil.
- En las estaciones que TAR Aerolíneas considere necesario de acuerdo a la naturaleza y tamaño de las operaciones, se tendrá una empresa de seguridad contratada que efectuará funciones de seguridad de la aviación civil coordinando las actividades correspondientes con la Gerencia de Seguridad Aérea.
- En las estaciones donde no se cuente con una empresa de seguridad contratada, la seguridad y vigilancia de las operaciones se llevará a cabo por personal propio que cumple los perfiles establecidos en el Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria.

Por su parte, todo el personal de TAR Aerolíneas, propios y subcontractados deberán:

- Observar la Política de Seguridad de la Aviación Civil, directrices y procedimientos contenidos en los manuales de TAR Aerolíneas.
- Cumplir con la legislación y normatividad nacional e internacional y las Políticas y procedimientos de TAR Aerolíneas.
- Notificar de inmediato a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y/o su jefe inmediato, cualquier amenaza o acto de interferencia ilícita que afecte la seguridad de las operaciones.
- Implementar en tiempo y forma las acciones para mitigar las amenazas.
- Participar activamente en las investigaciones que lleve a cabo la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Atender en tiempo y forma los hallazgos de auditoría de seguridad de la Aviación Civil.
- Leer y aplicar la información de seguridad de la aviación civil que difunde la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Participar en los cursos de capacitación relacionados con la seguridad de la aviación civil.

DESARROLLO TEMÁTICO PARA ESPECIALIDADES

Módulo Control de Acceso

A fin de disminuir la posibilidad de que ocurra un acto de interferencia ilícita contra las instalaciones aeroportuarias y los usuarios, y para reducir al mínimo los efectos de un acto de este tipo, en el diseño de un aeropuerto deberían integrarse los siguientes elementos clave:

- a) protección del perímetro;
- b) seguridad física de los edificios, incluidos los edificios de terminales de pasajeros;
- c) control del acceso; y
- d) inspección y régimen de control de seguridad para personas que no son pasajeros y los objetos que lleven consigo al ingresar a zonas de seguridad restringida y/o dentro de ellas.

Las zonas de seguridad restringidas están situadas en la parte aeronáutica de un aeropuerto y están identificadas como zonas de riesgos prioritarias en las que, además del control del acceso, deberían aplicarse otros controles de seguridad.

No se debería permitir que los miembros del público ni los pasajeros, respectivamente, entren en la parte aeronáutica y en las zonas de seguridad restringidas, a fin de recibir en la puerta a los pasajeros que llegan. Al entrar en una zona de seguridad restringida:

- a) los clientes tienen la obligación de presentar un pase de abordar válido, junto con un documento de identidad con la correspondiente fotografía expedido por el gobierno como, por ejemplo, un pasaporte; y
- b) todas las demás personas deben presentar una Tarjeta de Identificación Aeroportuaria (TIA).

El personal de TAR Aerolíneas deberá siempre portar su identificación de la empresa a la vista (o su TIA) por encima de la cintura sobre una prenda exterior, para ingresar a la parte aeronáutica del aeropuerto y/o a las zonas de seguridad restringidas que se tengan autorizadas. A su vez, deberán cumplir con los controles de seguridad establecidos en los aeropuertos.

Módulo Transporte de Clientes

La finalidad de inspeccionar a los clientes y el equipaje de mano es impedir que se introduzcan en la cabina de clientes y el equipaje de los clientes artículos prohibidos, armas, explosivos o cualquier otro artefacto peligros que pueda utilizarse para cometer un acto de interferencia ilícita y/o constituir objeto de un delito.

El procedimiento que se aplicará para la inspección de los clientes será a través de equipo detector de metales o por registro manual, ejecutado por personal de seguridad contratado por el concesionario del aeropuerto y por la entidad que sea designada por el estado anfitrión

Los artículos y materiales peligrosos prohibidos para su transporte en la cabina de clientes se regulan atreves de la Circular Obligatoria COSA 17.2.

El lugar de inspección de clientes, es designado por el concesionario del aeropuerto y su instalación correspondiente será en un lugar que delimite el área Pública y la zona de seguridad restringida del edificio terminal de aviación comercial, con toda la infraestructura necesaria para: Inspección en privado, en

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 39
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

contra-flujo, la inspección y detección no intrusiva y de explosivos, aplicar los procedimientos preventivos y de contingencia adecuados a proteger a usuarios, empleados y tripulantes.

TAR Aerolíneas rehusará transportar a cualquier persona, equipaje documentado o pertenencia del cliente si:

1. Dicha persona NO está de acuerdo en que se le revise, acatando lo dispuesto por las leyes, reglamentos y normas y lo estipulado en este Manual y en su contrato de transporte (boleto); o
2. Que no esté de acuerdo en que se revise su equipaje documentado o de mano.

Es indispensable informar este evento a la Autoridad local pertinente.

Clientes Especiales:

Mensajerías del gobierno y valija diplomática

Las valijas diplomáticas o consulares que ostenten identificaciones de algún Estado, de manera externa y visible, no serán inspeccionadas, siempre y cuando estén selladas y que el individuo en poder de la valija exhiba la identificación apropiada (con fotografía de cara completa), así como la autorización y su pasaporte oficial o diplomático, o carta de autorización para transportarla. Todos los demás objetos de dicha persona serán inspeccionados de la forma descrita aplicable a todos los clientes.

El material clasificado de agencias gubernamentales será inspeccionado solamente en caso necesario para asegurar la ausencia de armas, explosivos o artículos prohibidos, de acuerdo al procedimiento indicado por la autoridad local, si hay la presencia o sospecha de alguno de éstos, TAR Aerolíneas podrá rehusar el transporte de dicho material clasificado.

Clientes con movilidad reducida

En el caso de que un cliente con necesidades especiales deba ser inspeccionado, deberá ser objeto de registros tan completos como lo permitan sus impedimentos. Si se usa una silla de ruedas o una camilla, también debe ser registrada. Los objetos de mano deben de ser revisados con los métodos normales.

Clientes no admisibles/deportados

Dentro de este tipo de clientes, hay que considerar siempre, que los deportados no son delincuentes, pueden ser:

- Personas que no llenaron algún requisito admisión para ingresar a un país.
- Personas que hayan cometido una falta administrativa
- Personas que hayan cometido un delito menor

Cualquiera de estos pudiera convertirse en un cliente perturbador.

1. Este proceso aplica cuando el Instituto Nacional de Migración (INM) solicita el traslado de una persona deportada entre dos o más estados dentro de la República Mexicana.

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 40
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Este documento contiene información restringida.

2. No podrán viajar en el mismo vuelo deportados con Clientes Privados de su Libertad.
3. Sólo se aceptarán por vuelo un máximo de 3 clientes deportados.
4. El personal de TAR debe asegurar que los mecanismos de control de la autoridad y del aeropuerto lleven a cabo la revisión rigurosa de los deportados. En caso contrario, el personal de TAR podrá aplicar la revisión que garantice la seguridad de la operación.
5. Los deportados y sus escoltas, de preferencia deben viajar en las últimas filas.
6. Bajo ninguna circunstancia se proporcionarán bebidas alcohólicas a deportados ni a sus escoltas.
7. El [Representante de Estación](#) de origen debe informar al [Representante de Estación](#) de destino, de la intención del transporte de clientes deportados y registrarlo en el mensaje MVT.
8. Cada deportado debe viajar acompañado por lo menos de un escolta, mismo que debe identificarse como empleado de INM.
9. Cuando algún cliente deportado, presente actitud de violencia que pueda afectar la operación del vuelo, se clasificará como cliente perturbador, debiendo considerar las implicaciones y procedimientos para aceptar o no al cliente en el vuelo.

Clientes privados de su libertad

1. El proceso aplica exclusivamente para vuelos nacionales.
2. No podrán viajar en el mismo vuelo PPL y deportados.
3. Solo se aceptará por vuelo 1 (un) PPL.
4. TAR Aerolíneas se reserva el derecho de transportar PPL que representen un peligro para la operación, pudiendo diferir a estos clientes en otros vuelos subsecuentes.
5. Cada PPL debe viajar con dos custodios.
6. Sin excepción, los custodios deben cumplir con las Políticas para el Transporte de Armas de Fuego (ARPEL).
7. Los PPL y sus custodios deben ser los primeros en abordar y los últimos en descender de la aeronave.
8. Los PPL y sus custodios deben viajar en la última fila, asegurándose que el PPL siempre vaya del lado de la ventanilla.
9. Bajo ninguna circunstancia se proporcionarán bebidas alcohólicas ni a PPL ni a sus custodios.
10. El servicio de comisariato para PPL lo determina, en cada caso, cualquiera de los custodios.
11. El área de ventas y/o el [Representante de Estación](#) de la estación de origen, es responsable de informar a la Gerencia de Seguridad Aérea, Gerencia de Aeropuertos y al [Representante de Estación](#) de destino, de la intención del transporte de PPL en un vuelo y registrar la información en el MVT.
12. El uso de las esposas durante el abordaje de PPL será a consideración de los custodios. En caso de usar esposas se debe cubrir las manos con alguna prenda.
13. No se permite esposar a PPL al asiento o cualquier otra estructura fija del avión, por seguridad en caso de una emergencia.
14. La visita a los servicios sanitarios del PPL debe ser acompañado por lo menos de un custodio.

Clientes perturbador

Es un pasajero que no respeta las normas de conducta en un aeropuerto o a bordo de una aeronave o que no respeta las instrucciones del personal de aeropuerto o de los miembros de la tripulación y, por consiguiente, perturba el orden y la disciplina en el aeropuerto o a bordo de la aeronave.

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 41
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Cliente insubordinado

Personas que cometen a bordo de una aeronave civil, desde el momento en que se cierra la puerta de la aeronave antes del despegue hasta el momento en que se vuelve a abrir después del aterrizaje un acto de:

Agresión, intimidación, amenaza o acto temerario intencional que pone en peligro el orden o la seguridad de los bienes o las personas;

Agresión, intimidación, amenaza o interferencia en el desempeño de las funciones de un miembro de la tripulación o que disminuye la capacidad de éste para desempeñar dichas funciones;

Acto temerario intencional o daño a una aeronave, su equipo o estructuras y equipo de atención que ponen en peligro el orden y la seguridad operacional de la aeronave o la seguridad de sus ocupantes;

Comunicación de información que se sabe que es falsa, poniendo con ello en peligro la seguridad operacional de una aeronave en vuelo;

Desobediencia de órdenes o instrucciones legítimas impartidas con la finalidad de realizar operaciones seguras, ordenadas o eficientes.

Recomendaciones para la atención de clientes perturbadores en tierra

- a) El personal terrestre debe estar atento al comportamiento de los clientes, desde el mostrador hasta el abordaje, evitando siempre el abordaje de un cliente perturbador.
- b) En demoras y situaciones anormales, procure informar a los clientes de la situación existente, para no crear incertidumbre y posteriormente irritación.
- c) Los sobrecargo al recibir a los clientes, deben de observar la conducta de los mismos e informar al Comandante o al personal terrestre de aquellas actitudes que a su juicio pudieran significar un riesgo mayor para la seguridad del vuelo. No olvidar que la tripulación de cabina es el último filtro para detectar clientes que se pudieran volver perturbadores.
- d) Siempre tomar acciones correctivas cuando el problema empieza y no dejarlo que se complique.
- e) Si no es posible entenderse con el cliente, pida el apoyo de otra persona, para que hable con él.
- f) Evite estar de pie si el cliente está sentado o viceversa, así no se sentirá agredido por usted.
- g) Utilice un lenguaje respetuoso y formal.
- h) Demuestre sinceridad e interés por el problema del cliente.
- i) Averigüe cuales son las intenciones del cliente y trate de identificar el nivel de categoría de cliente perturbador en que se encuentra.
- j) Tome el tiempo necesario para pensar y planear, si es necesario aléjese del problema y después regrese "controle sus emociones".
- k) Trate de resolver el problema dialogando antes de tomar alguna acción que pudiera tener consecuencias legales.
- l) Cuando el cliente conflictivo es el líder de un grupo, sepárelo del mismo, con esto disminuye la fuerza que le da el grupo y la necesidad de mantener una imagen desafiante.
- m) No haga declaraciones al público o a la prensa.

Recuerde que una situación de esta naturaleza, puede convertirse en un problema serio, por lo tanto no trate de sobre actuar ni ser el protagonista, mejor concéntrese en resolverlo de la mejor manera.

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 42
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Acciones del sobrecargo para la atención de clientes perturbadores en vuelo

1. Si el Sobrecargo observa el comportamiento perturbador en un cliente, deberá notificarlo al Capitán. Se clasificará al cliente de acuerdo a la tabla establecida en “Acciones para la atención de clientes perturbadores en vuelo” página 4-40 que se describe a continuación.
2. El Sobrecargo vigilará el comportamiento del cliente perturbador.
3. Si el comportamiento del/los clientes es el incumplimiento en específico de alguna regulación legal, la/s Sobrecargo/s notificará al cliente sobre las infracciones cometidas.
4. El Capitán será informado cuando se presente un cliente Perturbador y se le mantendrá informado.
5. Si el cliente sigue incumpliendo con las indicaciones, es agresivo y/o agrede verbalmente a otro cliente o tripulante, se coordinará con el capitán la emisión de la “Tarjeta de Advertencia al Cliente” que será entregada a éste por parte del sobrecargo. Formato MSPAII-F04.
6. En cualquier momento que la tripulación considere que el comportamiento de un cliente pone en riesgo la seguridad del vuelo, tripulantes y/o clientes, en coordinación con el capitán del vuelo podrán tomar las medidas necesarias para mantener la seguridad de la aeronave.
7. Cuando de acuerdo a la condición del cliente se considere un cliente perturbador categoría 3, la sobrecargo procederá de acuerdo a las siguientes medidas:
 - a) Notificar al Comandante;
 - b) Asegurar que cliente Perturbador no cometa más actos que pongan en riesgo la seguridad del vuelo;
 - c) Mantener el control de la cabina de los clientes;
 - d) Suspender el servicio de bebidas alcohólicas a todos los clientes;
 - e) En cuanto sea posible presentarse ante las autoridades correspondientes para levantar el acta que se requiera de acuerdo al evento;
 - f) Llenar el Formato MSPAII F03 “Reporte de Cliente Perturbador” y enviarlo a su jefatura y/o la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad a la brevedad.

Acciones de los pilotos para la atención de clientes perturbadores

1. Al recibir el reporte de un cliente perturbador, la tripulación de cabina deberá de asegurarse de tener la puerta cerrada.
2. El capitán en coordinación con la/s sobrecargo/s, determinarán la emisión de la “Tarjeta de Advertencia al Cliente”. Formato MSPAII-F04.
3. Si se trata de un cliente perturbador categoría 3, el comandante proseguirá con las siguientes medidas:
 - a) Llamar a torre de control notificando el incidente.
 - b) Notificar el evento a CCO de TAR Aerolíneas.
 - c) Aterrizar en el aeropuerto más próximo.
 - d) Pedir la presencia de las autoridades en el aeropuerto de llegada.
 - e) Monitorear la condición de los clientes y tripulantes usando el intercomunicador con la sobrecargo.
 - f) Presentarse ante las autoridades correspondientes para levantar el acta que se requiera de acuerdo al evento.
 - g) Llenar el Formato MSPAII F03 “Reporte de Cliente Perturbador” y enviarlo a su jefatura y/o la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad a la brevedad.
 - h) El Comandante debe actuar como el representante de la compañía y acompañar a los miembros de la tripulación para ayudarlos a presentar los informes necesarios

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 43
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Módulo Transporte de Equipaje

El equipaje de la tripulación ya sea de mano o bodega, se deberá de revisar de acuerdo a los requerimientos del Anexo 17 Seguridad de OACI Capítulo 4 en los incisos 4.1, 4.2, 4.4 y 4.5 y la reglamentación nacional del Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria Capítulo VII inciso C y el Reglamento de la Ley de Aeropuertos artículo 152 inciso VI.

Todos los tripulantes y su equipaje de mano deben ser inspeccionados antes de pasar de una zona pública a una zona de seguridad restringida. TAR Aerolíneas no documenta el equipaje de la tripulación, este equipaje será manejado como equipaje de mano.

El procedimiento que se aplicará para la inspección de los tripulantes será a través de equipo detector de metales o por registro manual, ejecutado por personal de seguridad contratado por el concesionario del aeropuerto.

Ningún tripulante podrá abordar una aeronave de TAR Aerolíneas, a menos que haya sido objeto de una inspección a su equipaje de mano, ya sea de forma física o por algún dispositivo detector de metales o explosivos, buscando armas, explosivos o artículos prohibidos.

De acuerdo a la reglamentación internacional el anexo 17 capítulo 4 “medidas preventivas de seguridad” menciona en la subsección 4.4. “Medidas relativas a los clientes y su equipaje de mano”. En el Reglamento de la Ley de Aeropuertos art. 152 fracción VI y el Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria capítulo VII “controles de seguridad para las personas y los objetos que van a bordo de las aeronaves” inciso C y G “Tripulación de la Línea Aérea, Personal del Aeropuerto y personas que no son clientes” menciona que:

1. Los miembros de las tripulaciones de los concesionarios del transporte aéreo, el personal de Aeropuerto y otras personas que no son clientes que pasen a la zona de seguridad restringida por el puesto de control de seguridad, serán inspeccionados de la misma manera que los clientes. Todos los objetos que lleven estas personas serán inspeccionados y examinados de la misma manera que el equipaje de mano de los clientes.
2. Ninguna persona estará autorizada para introducir armas o artículos prohibidos a las áreas restringidas del aeropuerto, excepto cuando sean indispensables para el cumplimiento de sus funciones, haciéndose responsable del uso que se haga de dichos objetos.

El lugar de inspección de los tripulantes, es designado por el concesionario del aeropuerto y su instalación correspondiente será en un lugar que delimite el área Pública y la zona de seguridad restringida del edificio terminal de aviación comercial, con toda la infraestructura necesaria para: Inspección en privado, en contra-flujo, la inspección y detección no intrusiva y de explosivos, aplicar los procedimientos preventivos y de contingencia adecuados a proteger a usuarios, empleados y tripulantes.

El equipaje de mano transportado por la tripulación de pilotos y sobrecargos, así como por el personal de mantenimiento, deberá sujetarse a los requisitos establecidos en las leyes, normas y circulares establecidas en la materia de artículos prohibidos y peligrosos. Cualquier irregularidad identificada en los puntos de inspección del aeropuerto serán direccionados a la Autoridad Aeronáutica y/u otras Autoridades competentes.

Para el caso de TAR Aerolíneas, el transporte de equipaje de facturado, de bodega o documentado, por parte de las tripulaciones de vuelo, sobrecargos y personal de mantenimiento no es aplicable debido a la naturaleza de sus funciones.

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 44
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Módulo Transporte de Artículos/Equipajes Especiales

Política: TAR Aerolíneas no acepta la transportación de armas de fuego y otros artículos peligrosos en las cabinas de clientes y de pilotos, sólo en compartimentos de carga, en vuelos Nacionales, soportado por la reglamentación internacional del Anexo 17 de OACI contenidas en el Capítulo 4 Medidas preventivas de Seguridad en los incisos 4.7.4 y 4.7.6 y los reglamentos nacionales en el artículo 33 de la ley de aviación civil, artículos artículo 71 y 72 de la Ley de Aeropuertos, artículos 56 y 57 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos.

Todos los artículos peligrosos (ARPEL) que entran en la categoría de armas de fuego, deberán documentarse antes de abordar a la aeronave, después de haber sido autorizado para su transporte por la Policía Federal, SEDENA, Secretaría de Marina o la autoridad pertinente.

Procedimiento:

1. El Agente de Servicio al Cliente durante el proceso de documentación, debe informar al cliente sobre las restricciones de la transportación de un arma de fuego. El Agente de Servicio al Cliente debe tener bajo su cargo los sobres de burbuja y flejes foliaos para el transporte de ARPEL.
2. Se deberá llenar un formato MSPAII-F09 "Recibo de Artículos Peligrosos" y usar un sobre por cada ARPEL que se requiera transportar con un máximo 5 Kg de municiones.
3. Si son armas largas, deben presentarse por el cliente con algún estuche o funda.
4. El Agente de Servicio al Cliente solicitará la presencia de personal de TAR en el mostrador.
5. El Agente de Servicio al Cliente registrará en el formato de "Recibo de Artículos Peligrosos" los datos del cliente, el ARPEL y el folio del fleje, y escribirá su nombre y firma en la línea "Agente de Servicio al Cliente".
6. El Agente de Servicio al Cliente solicitará al personal de TAR que escriba su nombre y firma en la línea "Personal de TAR" del formato "Recibo de Artículos Peligrosos".
7. El Agente de Servicio al Cliente le entregará el formato (original y dos copias) junto con un sobre de burbuja y el fleje foliado al personal de TAR.
8. Sin recibir el ARPEL, el personal de TAR debe acompañar al cliente a la oficina de la Policía Federal, SEDENA o Secretaría de Marina, según corresponda en cada aeropuerto.
9. El cliente debe entregar el ARPEL y permisos al personal de la Policía Federal, SEDENA o Secretaría de Marina. Si se otorga la autorización, ellos o el cliente descargarán el arma y la colocarán dentro del sobre de ARPEL.
10. El personal de TAR solicitará al cliente que escriba su nombre y firma en la línea "Entregado en Origen" del formato "Recibo de Artículos Peligrosos".
11. El personal de TAR recibirá el sobre cerrado que contiene el ARPEL.
12. El personal de TAR desprende una copia "COPIA 1" y se la entrega al cliente como comprobante de recibo.
13. El personal de TAR, asegurándose de no ingresar a zonas estériles del aeropuerto, entregará al [Representante de Operaciones](#) a cargo del vuelo, el formato (original y una copia) de "Recibo de Artículos Peligrosos", el sobre con el ARPEL y el fleje; y le solicitará a este que firme en la línea "[Representante de Operaciones](#)".
14. Una vez firmado el formato (original y una copia) por el [Representante de Operaciones](#), este desprenderá la hoja "Original" y la agregará a la papelería del vuelo, mientras que la copia "COPIA 2" debe pegarse al sobre que contiene el ARPEL.
15. El [Representante de Operaciones](#) debe colocar el sobre del ARPEL en la bolsa roja para traslado de ARPEL que se localiza en el compartimento de carga del avión y cerrará la bolsa roja con el

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 45
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

fleje que le entregó el personal de TAR, asegurándose de que el folio del fleje corresponda con el número de folio anotado en el formato.

16. El **Representante de Operaciones** informará al Capitán del vuelo sobre la transportación del ARPEL.
17. El **Representante de Operaciones** informará del ARPEL al Centro de Control de Operaciones (CCO), indicando el peso y destino del mismo.
18. El Centro de Control de Operaciones (CCO) incluirá la información del ARPEL en el manifiesto de carga y balance.
19. El **Representante de Operaciones** transmitirá el mensaje (MVT) de salida a la estación de destino del vuelo y destino del ARPEL, proporcionando los siguientes datos: Descripción del artículo, destino del ARPEL y número de fleje colocado.

En condiciones normales el ARPEL se desembarca inmediatamente, evitando que otro personal tenga acceso al mismo.

Cuando se tienen vuelos de tránsito el ARPEL permanece en el avión, manteniendo una constante vigilancia por parte del personal de TAR.

Queda prohibido documentar algún ARPEL a destinos con vuelos de conexión. Se deberá documentar el ARPEL por cada punto de conexión que requiera el cliente, asegurándose de notificar al cliente que requiere recoger el ARPEL y devolverlo a documentar en el aeropuerto de conexión.

Módulo Seguridad de la Aeronave

El objetivo de las medidas de seguridad para las aeronaves está dirigido a impedir que puedan colocarse o esconderse dentro de las aeronaves cualquier clase de artículos para perpetrar un acto de interferencia ilícita a bordo de éstas.

Las personas que serán asignadas por TAR Aerolíneas para realizar el registro y revisiones de la aeronave serán pilotos, sobrecargos, personal de rampa y personal de mantenimiento, según corresponda.

La revisión de la aeronave será realizada antes del primer vuelo del día, así como en los aeropuertos de alto riesgo o cuando haya sospecha fundada de que la aeronave pueda ser objeto de un acto de interferencia ilícita, utilizando el formato “Inspección de Seguridad de la Aeronave” contenido en la sección 19.3 de este Manual.

Las revisiones de seguridad se realizarán buscando artículos peligrosos o explosivos en los lugares donde se pudieran ocultar armas, explosivos u otros artefactos peligrosos.

TAR Aerolíneas inspeccionará las aeronaves de acuerdo al formato “Inspección de Seguridad de la Aeronave” (sección 19.3), considerando el exterior de la aeronave, compartimiento de carga, cabina de pilotos, cabina de clientes, baño y galley.

El personal asignado a esta función deberá observar cuidadosamente las diferentes áreas de la aeronave, en busca de objetos sospechosos, armas, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancias peligrosas.

En caso de detectar algún objeto sospechoso se deberá notificar al jefe inmediato para aplicar el procedimiento de “Descubrimiento de artículos sospechosos o prohibidos”.

Para fines de este procedimiento se utilizará el formato “Inspección de Seguridad de la Aeronave” que se encuentra en la sección 19.3 de este Manual, llenando cada una de las partes que se describen en el mismo y atendiendo las siguientes indicaciones:

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 46
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

- El personal operativo deberá efectuar la revisión de acuerdo a lo indicado en el formato, asegurándose de cubrir todos los campos.
- El personal que efectúe la revisión debe firmar la sección correspondiente al área que revisó.
- El personal de TAR es el responsable de acudir con el personal operativo a fin de recabar todas las firmas en el formato y posteriormente entregar el formato al [Representante de Operaciones](#).
- El formato original debe archivarse con la papelería del vuelo.
- Cuando se encuentre algún objeto que no corresponda a la aeronave se deberá enviar copia del formato a la Gerencia de Seguridad Aérea.

La inspección de la aeronave será realizada antes del primer vuelo del día, así como en los aeropuertos de alto riesgo o cuando haya sospecha fundada de que la aeronave pueda ser objeto de un acto de interferencia ilícita. Las inspecciones de seguridad deben hacerse con el avión vacío (sin clientes, equipaje, carga, etc.) La inspección se realizará minuciosamente, buscando objetos no autorizados, sospechosos o que se hayan fijado a la aeronave sin autorización.

A continuación se enlista el procedimiento para realizar la inspección de seguridad de la aeronave:

1. Asegúrese de que la aeronave se encuentra sin clientes y sin sus pertenencias a bordo; asimismo revise que no existe equipaje o carga en el compartimento de carga.
2. Efectúe la revisión de acuerdo a los puntos especificados en la lista de verificación y observe detalladamente las áreas en busca de objetos que puedan ser sospechosos y/o puedan contener cualquier tipo de material peligroso, prohibido u objeto que pudiera haberse fijado a la aeronave.
3. Verifique que todos los registros se encuentren cerrados y sin señales de haberse abierto, en caso de que encuentre alguna anomalía, el registro se deberá abrir y revisar detalladamente.
4. El [Representante de Operaciones](#) es el responsable de acudir con el Capitán, Sobrecargo, Técnico de Mantenimiento y Personal de Rampa a fin de recabar todas las firmas en el formato.
5. Una vez completada la revisión, continúe con el despacho de la aeronave.
6. En caso de detectar algún objeto extraño, proceda como se describe a continuación:
 - a) No mueva el objeto.
 - b) Busque en el objeto alguna identificación del propietario.
 - c) Solicite apoyo del personal familiarizado con el área donde se encontró el objeto para identificarlo.
 - d) Si el objeto no puede ser identificado, avise inmediatamente al representante de estación.
 - e) El representante de estación deberá notificarlo inmediatamente al Centro de Control Operacional.
 - f) Siga las instrucciones del Centro de Control Operacional.
 - g) El representante de estación deberá avisar a la Comandancia de la DGAC y seguir sus instrucciones, comunicando éstas al Centro de Control Operacional.
7. Archive el original de este formato con la papelería del vuelo y si se registró alguna discrepancia, envíe una copia a la Gerencia de Seguridad Aérea.

La inspección de seguridad de la aeronave no debe interferir con los tiempos definidos para el despacho del vuelo, por lo que la inspección deberá realizarse con la anticipación necesaria a modo de no generar demora.

Las funciones de revisión serán efectuadas por personal propio o subcontratado, de acuerdo a lo indicado en el formato de “Inspección de seguridad de la aeronave” contenido en la sección 19.3.1 del MSPAII.

Una aeronave en tierra es el centro de un sin número de actividades, por lo tanto, no se permitirán personas no autorizadas o que no porten una identificación que los acredite como personal de TAR

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 47
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Aerolíneas, personal adscrito a empresas prestadoras de servicio autorizadas o Autoridades Aeroportuarias cerca de la aeronave.

Las aeronaves que se encuentren en operación no deberán ser desatendidas y en casos donde éstas se encuentren fuera de operación, se deben tomar las precauciones necesarias para prevenir un acceso no autorizado, mientras regresan al servicio y se mantengan estacionadas y desatendidas. Todas las puertas deben ser cerradas y las escaleras retiradas.

Mientras la aeronave esté en tierra durante un tránsito, deberá permanecer bajo constante supervisión del personal de TAR Aerolíneas o personal de seguridad. Todo el personal tendrá acceso limitado de acuerdo a su área de trabajo y sus funciones.

Mientras la aeronave esté en tierra durante la pernocta o en estancia prolongada, se seguirá el procedimiento establecido en la sección 9.4.1 del MSPAII.

En caso de detectar alguna persona ajena a la operación, no se le permitirá el ingreso a la aeronave. El personal de TAR Aerolíneas o personal de seguridad deberán de cuestionar la razón de su visita y solicitar que muestren su identificación para cotejar la información. Si su presencia no es justificable, se notificará al supervisor en turno, quien determinará las acciones conducentes al caso.

El control de acceso a las aeronaves de TAR Aerolíneas será únicamente cumpliendo con los siguientes lineamientos:

1. Todo el personal deberá portar su identificación de la empresa y tarjeta de identificación aeroportuaria a la vista y por arriba de la cintura.
2. El representante de estación mantendrá un listado de las personas pertenecientes a los proveedores de servicios externos que tienen actividades en la atención de las operaciones de las aeronaves.
3. Los tripulantes podrán ingresar a la aeronave únicamente portando su uniforme correctamente y su identificación de la empresa a la vista.

Aeronaves en Pernocta

Asegurarse que las aeronaves en pernocta se encuentren protegidas de acceso de personal no autorizado, pudiendo ser vigilada la aeronave por las mismas personas que laboran en la aeronave. En caso de que no haya personal, la aeronave deberá estar protegida con todas las puertas de acceso cerradas, utilizando los sellos de seguridad y si es necesario contar con iluminación, esta actividad se podrá omitir si se cuenta con personal custodiando la aeronave durante la pernocta.

Las personas sin autorización y/o sin identificación no podrán ingresar al interior de la aeronave en pernocta o estar en su proximidad. El personal de TAR evitará que ingrese a la aeronave personal ajeno a la operación, cuestionará los motivos de la visita, evitando el acceso a la aeronave hasta que se justifique el motivo de su visita, asegurándose de anotar los datos de la persona, cotejando la información con una identificación oficial.

Cuando una aeronave haya entrado en servicio, se hará una inspección previa al primer vuelo del día, a fin de revisar si hay objetos sospechosos, armas, explosivos, artefactos o sustancias peligrosas en lugares donde se pudieran ocultar.

La seguridad de las aeronaves que se encuentran en pernocta se efectuará utilizando sellos de seguridad en las puertas de acceso de la aeronave. Una vez colocado un sello, si este se remueve, se mostrarán signos evidentes de violación, con lo que se puede advertir cuando alguna persona ha tenido acceso no autorizado a la aeronave estacionada.

Todas las aeronaves de TAR Aerolíneas que se encuentren estacionadas en la plataforma, deben estar protegidas utilizando sellos de seguridad, o bien, deben estar siendo vigiladas por personal de la aerolínea o su representante autorizado.

Los sellos de seguridad serán colocados en las aeronaves de la siguiente manera

a) Un sello en la puerta principal



b) Un sello en la puerta de servicio



c) Un sello en la puerta del compartimiento de carga



La colocación de los sellos de seguridad es responsabilidad del personal técnico de mantenimiento, quien debe colocar los sellos en cada una de las puertas de la aeronave, de acuerdo a las imágenes anteriores.

El técnico de mantenimiento colocará los sellos en las puertas de la aeronave, una vez que se hayan finalizado todas las actividades en el interior de la aeronave.

El técnico de mantenimiento debe asegurarse de que una vez colocados los sellos, sean retiradas todas las escaleras y equipo de apoyo que dé acceso a las puertas de la aeronave.

El retiro de los sellos de seguridad es responsabilidad del personal técnico de mantenimiento, quien debe remover los sellos que fueron colocados en las puertas de la aeronave, asegurándose de eliminar completamente todos los residuos que los sellos pudieran dejar en la piel del fuselaje.

El técnico de mantenimiento retirará los sellos cuando se reinicien las actividades de preparación del avión para el primer vuelo del día, para lo cual, acudirá a la aeronave y verificará que los sellos adheridos a las puertas no muestren signos de violación. En este caso, retirará los sellos y los entregará al representante de estación o a quien él designe en la aeronave.

Posteriormente, el representante de estación verificará que el número de folio de los sellos retirados concuerde con lo anotado en la bitácora de sellos la noche anterior.

En caso de encontrarse algún signo de violación en los sellos, deberá iniciarse inmediatamente el protocolo de contingencia indicado en este procedimiento.

Se consideran signos de violación los siguientes:

- Que el sello esté roto, cortado o incompleto
- Que en el sello aparezca la leyenda “abierto”, “violado”, “opened” o “void”
- Que el folio del sello adherido no corresponda con el folio registrado la noche anterior
- Que el sello de seguridad simplemente no esté
- Cualquier otro que a su juicio muestre evidencias de violación

Las aeronaves en tránsito prolongado en las que no haya personal que este atendiendo algún servicio, se custodiarán por personal de TAR, o bien, se aplicará el procedimiento de seguridad de las aeronaves en pernocta.

Seguridad de la aeronave en vuelo

Los tripulantes podrán ingresar a la aeronave únicamente portando su uniforme correctamente y su identificación de la empresa a la vista.

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 50
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Bajo ninguna circunstancia la tripulación deberá abrir la puerta de la cabina de mando, permaneciendo ésta cerrada en todo momento del vuelo.

Si durante el vuelo la tripulación recibe una notificación de amenaza de bomba a bordo de la aeronave, realizara el mismo procedimiento de inspección de seguridad de la aeronave, manteniendo informado en todo momento al CCO sobre los resultados de la misma.

Ante la presencia de un objeto sospechoso:

- Nunca debe ser tomado a la ligera y en todos los casos se debe presumir que es potencialmente peligroso.
- El mejor consejo es mantener el artefacto en el lugar donde se localizó (no tocarlo).
- Aterrizar en el aeropuerto más cercano, llamar a las autoridades locales y solicitar su asistencia.
- Si el artefacto se localiza en un área vulnerable de la aeronave, la tripulación tendrá que decidir si lo mueve a un lugar más seguro.
- Si se decide por su traslado, se tiene que verificar que no tenga detonador de movimiento, siguiendo los pasos que a continuación se mencionan:
- Deslizar una cuerda u objeto rígido por debajo del paquete sin alterar su posición (por ejemplo: Tarjetón de instrucciones de emergencia).
- Si el objeto no se desliza libremente puede indicar que tiene un detonador de movimiento y el objeto no puede ser movido de su posición.
- Si es posible deslizar el tarjetón por debajo del objeto, deberá de mantenerse el tarjetón por debajo de dicho objeto para proceder al cambio de lugar de éste.
- En caso de que el artículo explosivo fuese encontrado en una aeronave EMBRAER E-145, el lugar de riesgo mínimo del avión para colocar una bomba será la tercera sombrerera de adelante hacia atrás sobre mantas húmedas.
- Alrededor de la presunta bomba deberá colocársele la mayor cantidad posible de material que amortigüe los efectos de una explosión, deberá protegerse con cojines y utilizar solamente material suave (Barricada).

Módulo Apoderamiento Ilícito de Aeronaves

Es importante hacer hincapié, que bajo ninguna circunstancia la tripulación deberá abrir la puerta de la cabina de mando, permaneciendo ésta cerrada en todo momento del vuelo.

Todos los miembros de la tripulación deben mantener la calma, independientemente de las circunstancias, transmitiéndosela a los clientes la posibilidad de mantenerse tranquilos, de pensar correctamente y actuar de manera acertada.

En el eventual apoderamiento ilícito (secuestro) de la aeronave, la consideración primaria es el bienestar de los clientes y de la tripulación. Todas las acciones se concentrarán en este objetivo.

Los miembros de la tripulación deberán hacer uso de su mejor juicio para asegurar su bienestar y el de los clientes, considerando las condiciones existentes.

No intentarán someter al secuestrador; aun cuando las condiciones parezcan favorables.

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 51
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

La tripulación debe acatar todas las demandas iniciales del secuestrador de la aeronave evitando toda clase de conflictos abordo. Esto no significa sumisión o sometimiento; existe mayor posibilidad de persuadir al secuestrador para que modifique sus demandas originales en otro momento.

Acciones de la tripulación de vuelo (pilotos)

Una vez que todos los miembros de la tripulación han sido informados de la situación deberán:

- Transmitir la mayor cantidad de información posible a los Servicios de Tránsito Aéreo y la empresa vía frecuencia.
- Ajustar su transponder en código 7500 en modo A (siete cinco cero cero), código de actos de interferencia ilícita.
- Organizar y coordinar la actividad de su tripulación, manteniendo contacto con las autoridades de la mejor manera.

Después de aterrizar, la aeronave debe ser dirigida a una parte remota del aeropuerto. La tripulación debe estar preparada por si los secuestradores insisten en un lugar de estacionamiento a su conveniencia.

Una vez estacionada la aeronave, la tripulación debe apartarse de cualquier negociación, si es posible, poniendo a los secuestradores en contacto directo con las autoridades en tierra y procurando el hacer que los secuestradores tomen sus propias decisiones.

Si es necesario que un miembro de la tripulación salga de la aeronave para asistir a la recarga de combustible o por cualquier otra razón, el piloto al mando de la aeronave debe de asegurar que el permiso sea dado por el secuestrador si la ausencia es prolongada, el secuestrador debe mantenerse informado.

Acciones de la tripulación de cabina (Sobrecargos)

La tripulación de cabina deberá mantener a los clientes tranquilos y lo más confortables posible.

Si no se les restringe el movimiento, los clientes deberán ser informados de la situación al mantenerlos ocupados.

Si es posible deben ser advertidos de no tomar iniciativas individuales.

Puede que sea necesario negociar con los secuestradores con el fin de obtener acuerdos para que los clientes puedan utilizar los servicios sanitarios.

Se debe prestar atención especial a los clientes mayores de edad, los enfermos y las madres con niños pequeños.

Si es posible, se intentará localizar algún cliente que sea médico para que atienda cualquier caso de enfermedad u otra clase de contingencia que requiera su asistencia.

La tripulación debe estar preparada en caso que el incidente se pudiera resolver lentamente.

Una vez en tierra deberán solicitarse facilidades como el servicio a baños del avión y aprovisionamiento de alimentos y agua a éste.

La cabina de clientes deberá mantenerse limpia y ordenada.

En todos los casos, la tripulación debe mantenerse en constante vigilancia y observación, si es posible, obtener cualquier información relevante; ésta debe ser transmitida a los pilotos.

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 52
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Dicha información debe contener los mayores detalles posibles de los secuestradores y sus armas, también el estado de la aeronave y dónde se encuentra la tripulación y sus rehenes. Detalles insignificantes en lo sucesivo pudieran ser vitales para que las autoridades concluyeran el incidente con buen resultado.

El interés de establecer una relación con el secuestrador, debe dirigirse a sus problemas y él debe ser motivado a hablar. Sin embargo, hay varias cosas que deben ser evitadas y que se resumen a continuación:

- No antagonizar o discutir con el secuestrador, especialmente en materia de política o religión.
- No menospreciar al secuestrador o comportarse con superioridad.
- Evitar hacerlo sentir acorralado y asegurar que solamente un miembro de la tripulación se le acerque a la vez.
- No aliarse mentalmente con el secuestrador.
- No mencionar la palabra locura o el término desórdenes mentales.
- No tomar alguna acción o movimiento físico a no ser que el secuestrador entienda por qué.
- No sugerirle ideas al secuestrador, debe pensar por sí mismo.

Hay ocasiones cuando la honestidad con el secuestrador es la mejor política, por ejemplo, cuando existen problemas operacionales como la falta de combustible, o cuando las pistas están cerradas a las aeronaves secuestradas. Al explicarles totalmente estos problemas es probable que se pueda obtener su cooperación.

La tripulación debe explicar los procedimientos operacionales, para que las sospechas no caigan en ellos subsecuentemente.

En el destino final o aterrizaje intermedio, el objetivo inmediato de la tripulación debe ser la liberación del mayor número de clientes y tripulación posible, dando prioridad a los ancianos, niños y enfermos.

Si los secuestradores pueden ser persuadidos de permutar ya sea la aeronave o la tripulación o ambas, esto debe realizarse.

Si existe la oportunidad para que todos los clientes y tripulación puedan abandonar la aeronave, deben hacerlo.

Amenazas hechas en tierra

Los clientes que hagan declaraciones o amenazas de secuestro de la aeronave, mientras se encuentran en tierra, serán reportados por los empleados de TAR Aerolíneas que escuchen la amenaza al representante de la aerolínea en el aeropuerto, quien a su vez informará a la Dirección General de Aeronáutica Civil con el fin de activar el plan de emergencia del aeropuerto.

Los clientes que hayan hecho cualquier tipo de amenaza, se les negará el transporte y se proporcionará el apoyo necesario a las autoridades para levantar el acta correspondiente en la comandancia de la DGAC y asegurarse que se apliquen las sanciones correspondientes para este tipo de eventos.

Amenazas hechas en vuelo

Si en vuelo un cliente hace amenazas o una declaración parecida a una amenaza de secuestro de la aeronave, el sobrecargo debe reportar el incidente al Capitán inmediatamente. El capitán notificará a Despacho y Control de Vuelos quienes a su vez notificarán al representante de la aerolínea en el aeropuerto de origen; el cual a su vez seguirá el flujo de comunicación como lo establece el Plan de Emergencia.

Despacho y control de vuelos también hará los arreglos operacionales para manejar la amenaza en el siguiente punto de aterrizaje

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 53
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Comunicación:

1. Cabina de pasajeros a cabina de pilotos

Si el sobrecargo está siendo forzado a abrir la puerta de la cabina pilotos, ella debe comunicarse con la cabina de pilotos por medio del intercomunicador o usando el botón EMER, mencionando su nombre y ambos apellidos, o el código de seguridad que se haya acordado durante el briefing de preparación del vuelo.

2. Piloto a personal de la compañía

Cuando la aeronave está en rampa y la presencia de un secuestro potencial es del conocimiento del Capitán, él avisará a la Torre de Control y/o frecuencia compañía que “ellos están cambiando a frecuencia de transponder 7500”.

En vuelo, cuando sea posible alertar al Centro de Control Operacional, emitir un reporte rutinario de la posición y pedir la recarga 75,000 libras de combustible en la “próxima” escala no planeada. Esta será una señal de secuestro de aeronave para al Centro de Control Operacional. Se deberá proporcionar el estatus del vuelo y la mayor información que sea posible.

Señal del piloto	Mensaje a C.T.A.
Ajuste de trasponder código 7500 seguido del código 7700	La situación parece desesperada Se requiere intervención armada.
<i>Nota 2: Los pilotos que deciden cambiar del código 7500 a 7700 deben seguir en código 7500 hasta que hayan pasado tres minutos o hasta que haya sido confirmado el código 7500 por los servicios de tránsito aéreo como se establece en la Nota 1, de lo anterior lo que suceda primero.</i>	

Señal del piloto	Mensaje a C.T.A.
Después de haber aterrizado e inmovilizado la aeronave DEJAR ALETAS ABAJO	La situación sigue desesperada Se requiere intervención armada.
Después de haber aterrizado e inmovilizado la aeronave RETRACTAR ALETAS	No intervenir

Reportes y Flujo de Comunicación

La notificación de Actos de Interferencia Ilícita es importante, razón por la cual TAR Aerolíneas informará el suceso inicialmente a la Dirección General de Aeronáutica Civil vía telefónica a la Dirección de Seguridad de la Aviación Civil y posteriormente se le hará llegar el formato MSPAII-F06 “Informe de Actos de Interferencia Ilícita”.

Debe preverse, una vez finalizado un acto de interferencia ilícita, recibir informes de la tripulación y de los clientes.

Al concluir un acto de interferencia ilícita, el piloto y demás miembros de la tripulación involucrados deben presentar sin demora un informe.

Cada miembro de la tripulación debería preparar su informe sin consultar ni comparar lo escrito con los otros informes, pues esto puede afectar la utilidad de los informes para los expertos en seguridad que

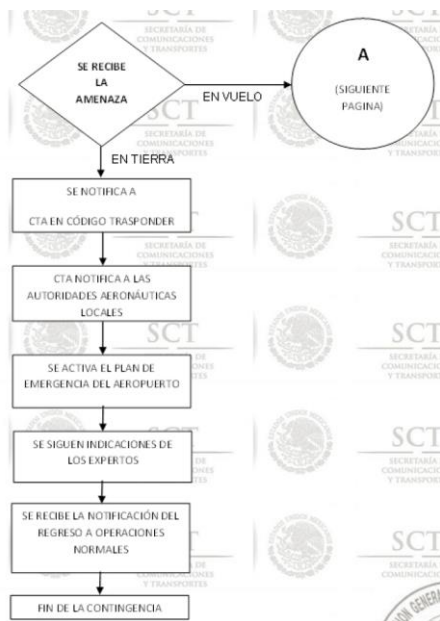
Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 54
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

pueden tener que reconstruir los hechos y el orden en que ocurrieron a partir de dichos informes escritos. El piloto al mando debería recoger los informes escritos y adjuntarlos a su propio informe.

Después de cualquier acto de interferencia ilícita, todo el personal involucrado en este de manera directa o indirecta, deberá elaborar un reporte sobre el mismo y enviarlo a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

Igualmente, el personal relacionado directamente deberá presentarse ante la autoridad aeronáutica local con el fin de levantar las actuaciones correspondientes. Para el caso de o Representante de la aerolínea en el aeropuerto su declaración o informe deberá contener lo siguiente:

- Descripción de los procedimientos de seguridad llevados a cabo en el lugar antes y durante el momento del abordaje de la aeronave.
- Cualquier deficiencia en procedimientos de seguridad observados previos al incidente.
- Cualquier comportamiento inusual de clientes.
- Reportes de equipaje de mano o paquetes extraños.
- Personas desconocidas o no autorizadas cerca de la aeronave o en la sala de abordaje.
- Empleados del aeropuerto cerca de la aeronave o de la sala de abordaje sin razón o propósito de estar ahí.
- Manifiesto completo y exacto de clientes, equipaje y carga.
- Lista completa de los miembros de la tripulación involucrados en el incidente.
- Lista completa de todos los empleados de la compañía y prestadores de servicio que atendieron el vuelo.



Módulo Contingencias y Emergencias

Se entiende por amenaza de bomba; la comunicación anónima o de otro tipo, real o falsa, que sugiere o indica que la seguridad de una aeronave en vuelo, o en tierra, o un aeropuerto, o una instalación de aviación civil, puede estar en peligro debido a un explosivo u otro objeto o artefacto.

Clasificación

Las amenazas de bomba se clasifican en dos categorías:

1. Amenaza concreta (específica)

Puede presentar cualquiera de las siguientes características:

- El individuo que se comunica se identifica a sí mismo y/o indica que pertenece a una organización delictiva o terrorista.
- La naturaleza del aviso contiene información específica.
- Se proporciona la identificación específica de la aerolínea afectada.
- Se especifica el número de vuelo y la localización del artefacto explosivo.
- Se proporciona la fecha y hora exacta.
- Se informa la ruta, número de vuelo.
- Se indica el origen y/o destino del vuelo.
- Indica el tipo de explosivo, lugar de ubicación y/o tiempo de detonación.
- Cualquier otra información que no es pública y que indique o afirme que se conoce el blanco.

2. Amenaza vaga (no específica)

Este tipo de amenaza puede presentar cualquiera de las siguientes características, para considerarse como tal:

- El individuo que se comunica NO se identifica a sí mismo.
- No proporciona la identificación de la aerolínea.
- No se especifica el vuelo o lugar de localización del artefacto explosivo.
- La naturaleza de la información es muy general.

3. Timo (amenaza vaga) Es una amenaza que no identifica un objetivo o un grupo de objetivos, o que de cualquier otro modo se considere que el aviso no es fidedigno. Es necesario realizar una evaluación de las amenazas de bomba, a fin de garantizar que no es verídica.

Procedimientos (complementa al Tronco Común)

Si un cliente a bordo hace comentarios referente a una bomba dentro del avión y esto es escuchado por la tripulación, personal de rampa relacionado con la operación, personal de TAR y/o empleados que se encuentren a bordo de la aeronave, deberán avisar inmediatamente a su jefe inmediato quien a su vez lo notificará al Capitán de la aeronave, al Representante de la aerolínea en el aeropuerto y a las autoridades aeronáuticas locales.

Acciones a tomar por parte del Capitán (en tierra)

En caso de amenaza de bomba “ESPECIFICA” en una aeronave en tierra con clientes a bordo, el piloto podrá seguir las siguientes acciones:

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 56
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Notificar el hecho a la/s sobrecargo/s y pedir que se preparen para una posible evacuación.

1. Notificar a los servicios de Tránsito Aéreo para coordinar la evacuación de clientes, si así lo determina la autoridad local.
2. El capitán del vuelo de acuerdo a la condición de la amenaza decidirá si se bajan a los clientes.
3. En caso de decidir bajar a los clientes se indicará a la/s sobrecargo/s si se realizará evacuación por toboganes o desembarque por escaleras.
4. Con motivo de no crear especulaciones entre los clientes el capitán del vuelo podrá hacer el siguiente anuncio:

“Damas y caballeros:

Hemos sido avisados de que una amenaza de bomba ha sido hecha en contra de una de nuestras aeronaves, las aerolíneas reciben muchos de estos avisos; sin embargo, tomaremos todas las precauciones posibles y por tal razón desembarcaremos esta aeronave.

Por favor, escuchen cuidadosamente y acaten las instrucciones que giren las sobrecargos”.

5. Seguir las instrucciones de las autoridades locales.
6. Omitir declaraciones a prensa o cualquier medio.
7. Hacer un informe del evento y mandarlo a su jefe inmediato y la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

Acciones del despachador del vuelo

1. Notificará al capitán de la aeronave los detalles de la amenaza.
2. Notificará al personal del aeropuerto de la próxima escala.
3. Notificará los detalles de la amenaza “ESPECIFICA” a las autoridades aeronáuticas y aeroportuarias del aeropuerto de destino (esta acción podrá realizarse a través del Representante de la aerolínea en el aeropuerto de destino).

Acciones del capitán del vuelo (en vuelo)

En caso de amenaza de bomba “ESPECIFICA” en una aeronave estando en Vuelo, el piloto podrá seguir las siguientes acciones:

1. La decisión de regresar o desviar la aeronave es responsabilidad total del Comandante del vuelo y si cualquiera de éstas fuera tomada, el aeropuerto y otras autoridades deberán ser notificadas.
2. Revisar la cabina de pilotos buscando objetos sospechosos, armas, explosivos u otros artefactos o sustancias peligrosas.
3. Si el Capitán decide continuar a su destino y el tiempo restante del vuelo es muy prolongado, la alerta de amenaza de bomba podrá ser considerada como cancelada. En este caso, una vez que la aeronave haya aterrizado, se hará una inspección completa y minuciosa de la aeronave.
4. Si el Capitán decide aterrizar inmediatamente, debe:
 - a) Aterrizar en el aeropuerto más conveniente instruido por el Comandante de la DGAC cuya jurisdicción sea la que aplica, quien designará el aeropuerto donde se proporcionará el apoyo necesario, siempre asesorado por los expertos en el tema.
 - b) Declarar una emergencia ajustando el código transponder a 7700.
 - c) Pedir a los servicios de tránsito aéreo que notifique a las autoridades locales.
 - d) Notificar a la/s sobrecargos:
 - ✓ Situación e intenciones.
 - ✓ Punto de aterrizaje y tiempo disponible.
 - ✓ Preparar procedimiento de evacuación.

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 57
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Este documento contiene información restringida.

- ✓ Si el tiempo lo permite pedirle conducir una inspección en la cabina de cliente.
- 5. Si se detecta algún artículo sospechoso, se recomienda emitir a los clientes información veraz y completa, en cuanto a las acciones a tomar.
- 6. Ajustar la altitud de cabina del avión, con el objeto de lograr una presión diferencial cero, manteniendo el mayor tiempo posible la altitud de la cabina. Es esencial que se mantenga la misma presión para que no aumenten los efectos de una explosión.
- 7. Encender los letreros de “NO FUMAR” y “CINTURONES”
- 8. Cuando el avión se encuentre en tierra se deben seguir las instrucciones de las autoridades aeronáuticas del aeropuerto.

Acciones de los sobrecargos (en vuelo)

En caso de amenaza de bomba “ESPECIFICA” en una aeronave estando en Vuelo, la/as sobrecargos podrán seguir las siguientes acciones:

1. Recibir instrucciones por parte del Piloto al mando
2. No abrir la puerta de la cabina de pilotos.
3. Si el Comandante lo indica, revisar la cabina de clientes en busca de objetos sospechosos utilizando como guía el formato MSPAII-F02 “Revisión de Seguridad de la Aeronave”.
4. Informar al comandante el resultado de la revisión.
5. En caso de encontrar algún objeto extraño, notificar al Comandante las características y ubicación.
6. Seguir las instrucciones de manejo de Objetos sospechosos que se mencionan en la siguiente subsección.
7. Actuar de manera tranquila ante los clientes para evitar que se genere pánico.

Procedimiento de inspección de la aeronave al recibir la amenaza de bomba

El sobrecargo después de recibir la instrucción por parte del Comandante, revisará la cabina de clientes en busca de objetos sospechosos usando como guía el formato MSPAII-F02 “Revisión de Seguridad de la Aeronave”.

1. La revisión será dirigida normalmente a aquellas áreas a las que los clientes y/o personal tengan acceso, sin embargo si las condiciones lo ameritan, se realizará entonces una revisión a fondo de la cabina de clientes.
2. Hacer la revisión de forma discreta de manera tal que no cause alarma entre los clientes.
3. Se recomienda iniciar la revisión desde la parte trasera, hasta llegar a la parte delantera de la aeronave, sin embargo ésta se podrá llevar a cabo en el orden que se considere más apropiado, de acuerdo a las condiciones de la amenaza.
4. En caso de encontrar un artículo sospechoso y/o no identificado por ningún cliente, NO PERMITA que alguien lo toque y siga las instrucciones de manejo de artículos sospechosos que se mencionan en este manual.
5. Se podrá aceptar la ayuda de personal que tiene conocimientos o trabaja en el tipo de aeronave que está siendo inspeccionada.

Reportes

La persona que atienda o reciba una amenaza de bomba deberá:

- Transcribir exactamente las palabras tal y como recibió la amenaza;

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 58
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

- Completar el reporte de aviso de bomba, con la mayor parte de detalles;
- Distribuir el reporte de amenaza de bomba como se indica en el mismo.

Independientemente del medio que se utilice para hacer la amenaza, el personal que recibe la amenaza seguirá el siguiente procedimiento:

1. Conservar la calma y la concentración;
2. Escuchar atentamente y transcribir exactamente las palabras tal y como se recibió la amenaza en el formato MSPAII-F01 "Reporte de Aviso de Bomba";
3. Dejar a la persona que hable libremente, sin dejar de escuchar atentamente lo que dice;
4. Si está a su disposición, tomar medidas para grabar la amenaza;
5. Si cuenta con identificador de llamadas, anotar el número telefónico;
6. Prolongar la conversación tanto como sea posible a fin de obtener la mayor cantidad de información;
7. Dirigir la conversación a fin de obtener las respuestas requeridas en el formato MSPAII-F01 "Reporte de Aviso de Bomba";
8. Completar el "Reporte de Aviso de Bomba", con la descripción de todos los detalles que sean posibles;
9. Notificar de inmediato al Gerente de Aeropuerto o Jefe del Área en la que se recibió la amenaza, dándole todos los detalles;
10. Notificar de inmediato telefónicamente al Centro de Control Operacional;
11. Distribuir el "Reporte de Aviso de Bomba" a:
 - i. Centro de Control Operacional,
 - ii. Dirección de Operaciones,
 - iii. Dirección de Mantenimiento
 - iv. Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad,
12. Esperar instrucciones del Centro de Control Operacional para seguir las acciones posteriores, en función de la evaluación que se haga de la amenaza.

Módulo Seguridad de la Carga

El personal de TAR dentro de la cadena de suministro de carga funge como un transportista, de tal manera que solo se responsabilizará de las medidas que comprenden las actividades a continuación mencionadas:

Aceptación de la carga a pie de avión de un operador acreditado cuando ya han pasado por los métodos de inspección adoptados por éste y mantenida en custodia contra actos de interferencia ilícita, cotejándola contra el manifiesto de carga.

Embarque, transporte y desembarque de la carga en las aeronaves dentro de las rutas autorizadas de TAR.

Mantener las condiciones y marcas de identificación de seguridad de la carga mientras esta en la posesión de TAR.

Entrega de la carga a pie de avión en el destino al mismo operador acreditado, cotejándola contra el manifiesto de carga.

Cuando al momento de cotejar la carga contra el manifiesto, un paquete resulte sospechoso debido a que:

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 59
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

- El número del precinto del contenedor o de cualquier paquete no corresponda al registrado como instalado o presente señales evidentes de violación.
- La sensación del peso mientras se manipula el paquete no es acorde al declarado.
- La caja, valija o empaque presente roturas o signos de violación.
- La caja presenta escurrimiento o material desprendido del mismo empaque.
- La etiqueta del paquete no coincide con el destino, vuelo o matrícula.
- El paquete no está plasmado en el manifiesto de carga.

TAR aceptará carga de un operador acreditado el cual tiene la responsabilidad de la aceptación con el embarcador. En cada estación donde se traslade y se entregue carga se mantendrá una lista con los nombres y folios de las tarjetas de identificación aeroportuaria del único personal autorizado para entregar y/o recoger la carga a transportar en las aeronaves de TAR por parte del operador, así como el vehículo de transporte que se utiliza, esta lista será resguardada y actualizada por el Representante de Operaciones en Tierra en cada estación.

El ROT informará al operador la hora y posición de salida de la aeronave. Éste se presentará 30 minutos antes del ETD en la plataforma portando su uniforme, credencial de su empresa y tarjeta de identificación aeroportuaria con la carga y el manifiesto correspondiente que acredite lo que se envía y que indique que ha sido mantenida bajo vigilancia después de haber pasado el proceso de inspección al ingresar a la zona de seguridad restringida, ésta será cotejada con el ROT de TAR antes de comenzar a subir la carga a la aeronave.

El ROT o quien el designe cotejará las condiciones que le fueron informadas previamente contra el manifiesto de carga presentado y los paquetes físicos:

- Matrícula de aeronave, fecha y destino.
- Número económico del vehículo de transporte.
- Número del precinto de seguridad del contenedor igual al plasmado en el manifiesto.
- Número del precinto de seguridad de cada paquete igual al plasmado en el manifiesto.
- Todos los paquetes tengan la guía de envío y esta contenga: la descripción del contenido, origen y destino correcto.
- Que los paquetes no tengan presencia de daños o violaciones.
- Que el peso total sea acorde a lo que se declaró para realizar el peso y balance.
- El manifiesto tenga señalado el método de inspección al que fueron sometidos los paquetes.

En caso de haber inconsistencia en alguno de los puntos anteriores se le informará al operador y no se aceptará el paquete.

Si los paquetes cumplen con las condiciones anteriores se aceptarán, el ROT firmará el manifiesto de carga, entregando una copia al operador y conservando dos más.

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 60
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

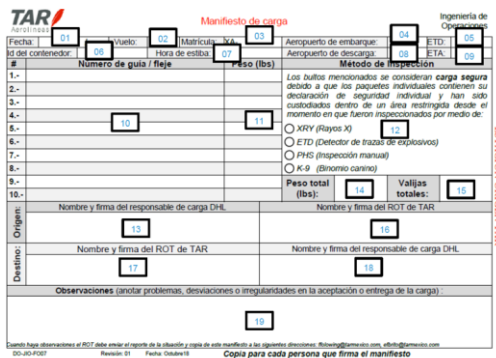
Una vez que se haya subido la carga al compartimento del avión se mantendrá custodiada hasta que se cierre el compartimento, ayudando a la custodia del equipaje documentado, el COMAT y COMAIL.

El manifiesto y copias serán entregados al sobrecargo para entregarlo en la estación de destino al abrir la puerta.

En caso de que no se disponga del espacio se tendrá que bajar la carga del avión y entregar al operador para dar prioridad al equipaje.

Control de manifiesto

La documentación referente a la seguridad de la cadena de suministro de carga utilizada por TAR es el manifiesto de carga, esta documentación se considera parte de la documentación de vuelo tal como la lista de pasajeros. El manifiesto será conservado durante un período de dos 02 años en forma digital.



Formulario de Manifiesto de carga de TAR Aerolíneas. El formulario incluye campos para: Fecha, Origen, Destino, Hora de salida, Hora de llegada, Aeropuerto de embarque, Aeropuerto de destino, Número de guía, Peso (lbs), Método de inspección, y Firmas de los responsables de carga. También incluye una sección de observaciones y un espacio para el sello de la estación de origen.

Módulo Seguridad en el Comisariato

TAR Aerolíneas abastece internamente las provisiones (comisariato), suministros y piezas de repuesto para sus vuelos.

Los edificios utilizados para la preparación y depósito de provisiones y suministros deben tener los medios suficientes de seguridad material, de forma que puedan estar protegidos en todo momento. Deben protegerse todas las puertas, ventanas y otros medios de acceso y salida del edificio.

Ninguna persona pueda entrar sin autorización al edificio o a sus alrededores, incluidos los estacionamientos internos de automóviles y las zonas de estacionamiento para vehículos de entrega.

Deberán asegurarse los edificios implicados en la preparación, almacenamiento de provisiones y suministros, debiendo controlarse por personal de TAR el acceso y salida de personal, visitantes y vehículos de entrega.

Se debe aplicar medidas de seguridad durante el transporte y la entrega de las provisiones, suministros y piezas de repuesto a la aeronave para asegurar la protección de los envíos, usando como protección de los vehículos durante el traslado de una zona pública a una zona de seguridad restringida, candado o fleje de acuerdo a las características del vehículo.

Se aplicarán medidas de seguridad para el manejo de los servicios de comisariato que se suministran a las aeronaves de TAR Aerolíneas, cumpliendo como mínimo con los puntos que se mencionan a continuación:

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 61
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Este documento contiene información restringida.

1. Todo el personal deberá de portar su tarjeta de identificación que lo acredite como personal de la empresa que presta el servicio de comisariato.
2. Los productos de comisariato deberán permanecer bajo constante supervisión y bajo resguardo en un área de acceso controlado, antes de ser abordados a los carros de comisariato o a la aeronave.
3. Llevar a cabo una revisión visual del interior de los carros de comisariato antes de ser abastecidos, a fin de identificar algún artículo prohibido o peligroso, debiendo sellar o flejar el carro de comisariato justo después de terminar esta revisión (solo durante pernoctas o tránsitos largos).
4. El personal de comisariato debe llevar un control de los sellos o flejes usados.
5. Solo el personal asignado al área de comisariato tendrá acceso al manejo y almacenamiento de los suministros.

Los carros de comisariato utilizados para el transporte de suministros, deben resguardarse de forma que no pueda lograrse acceso al interior cuando contengan suministros.

Debe realizarse una revisión del interior de los carros de comisariato para asegurarse de que no contienen ningún artículo prohibido ni muestren pruebas de interferencia no autorizada, antes de abastecerlos. Para los casos en que dichos carros permanezcan a bordo de la aeronave con suministros al interior, ya sea en pernocta o tránsitos largos, deberán cerrarlos, sellarlos o flejarlos para evitar una interferencia o sustracción. Al iniciar el primer vuelo del día, el personal de comisariato deberá retirar los sellos o flejes, para su reabastecimiento o entrega al sobrecargo según aplique.

La persona que realiza la preparación de los carros deberá anotar en el formato de comisariato las cantidades que se entregan al sobrecargo.

Todas las unidades asignadas a Comisariato que ingresen o salgan del interior del aeropuerto (zona movimiento) deberán mantenerse cerrados hasta su llegada a la primera aeronave que tengan asignada de acuerdo a las operaciones.

Actividades de clausura

Aclaración de dudas y repaso de los puntos más relevantes a través de diferentes mecanismos como lluvia de ideas y cuestionamientos individuales o grupales.

Tiempo para la retroalimentación. El instructor debe tener en cuenta que la retroalimentación es el proceso mediante el que un sistema recoge información sobre los efectos de sus acciones en el medio en el que habita, es decir, la información que viene de vuelta. La retroalimentación determina las acciones posteriores a seguir por el sistema.

Aplicación de la evaluación y la encuesta del curso. El instructor debe tener en cuenta que la evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en la materia.

Agradecimiento a los alumnos por su participación y entusiasmo. Toma de la fotografía grupal.

Enero 2019	Revisión 3	Sec. 5 Pág. 62
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

5.3 PLAN DE ESTUDIOS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

MÓDULO	Inicial	Recurrente
Actividades de inauguración, introducción y administración del curso		
• Actividades de inauguración	00:10	00:10
• Introducción al curso y su administración	00:10	00:10
Nivel 1- "Familiarización AVSEC"		
• Presentación de la Seguridad de la Aviación Civil	01:00	01:00
Nivel 2- "Procedimientos AVSEC"		
• Procedimientos AVSEC	01:10	01:10
Actividades de clausura		
• Evaluaciones	00:15	00:15
• Actividades de clausura	00:15	00:15
Total de horas	03:00	03:00

Actividades de inauguración, introducción y administración del curso

Bienvenida a los participantes. Presentación del instructor al grupo indicando su nombre, puesto y datos de contacto. Dinámica de presentación de los participantes para fomentar el trabajo en equipo, la comunicación y el entendimiento del trabajo del otro. Presentación del objetivo del curso, el perfil del alumno, así como las reglas e información administrativa del curso. Debe motivarse la participación de los alumnos, la resolución de dudas, la consulta de manuales, el apego a los procedimientos y la cultura de seguridad.

El instructor deberá tener en cuenta que la capacitación por un lado, es el plan que se alinea con los objetivos estratégicos del negocio, para impartir a los empleados motivación y transmitir los conocimientos y habilidades necesarios para llevar adelante los requerimientos del puesto de trabajo. Por su parte el desarrollo de los recursos humanos implica un aprendizaje que va más allá de la capacitación para el puesto de trabajo, y tiene un enfoque a largo plazo. Por un lado para satisfacer los requerimientos permanentes del mercado, los clientes, las empresas deben mejorar el desempeño general.

Lograr mayores rendimientos a través de la capacitación y desarrollo es la meta estratégica en todas las organizaciones. Consideran la capacitación bien planificada una inversión y no un gasto. Los programas de capacitación fortalecen la satisfacción del cliente, contribuyen al desarrollo organizacional, e impactan positivamente en los resultados financieros.

El aprendizaje es la forma en que creamos nuevo conocimiento y mejoramos nosotros mismos. A pesar de que hay un amplio debate de acuerdo a los mecanismos y el alcance del aprendizaje en su forma más básica el aprendizaje no es diferente en las organizaciones.

El aprendizaje organizacional está basado en aplicar conocimiento para un propósito y aprender del proceso y del resultado.

El proceso de aprendizaje es una actividad individual que se desarrolla en un contexto social y cultural. Es el resultado de procesos cognitivos individuales mediante los cuales se asimilan e interiorizan nuevas informaciones (hechos, conceptos, procedimientos, valores), se construyen nuevas representaciones mentales significativas y funcionales (conocimientos), que luego se pueden aplicar en situaciones diferentes a los contextos donde se aprendieron. Aprender no solamente consiste en memorizar información, es necesario también otras operaciones cognitivas que implican: conocer, comprender, aplicar, analizar, sintetizar y valorar.

Existen varios procesos que se llevan a cabo cuando cualquier persona se dispone a aprender. Los estudiantes al hacer sus actividades realizan múltiples operaciones cognitivas que logran que sus mentes se desarrollen fácilmente. Dichas operaciones son, entre otras:

1. Una recepción de datos, que supone un reconocimiento y una elaboración semántico-sintáctica de los elementos del mensaje (palabras, iconos, sonido) donde cada sistema simbólico exige la puesta en acción de distintas actividades mentales. Los textos activan las competencias lingüísticas, las imágenes las competencias perceptivas y espaciales, etc.
2. La comprensión de la información recibida por parte del estudiante que, a partir de sus conocimientos anteriores (con los que establecen conexiones sustanciales), sus intereses (que

3. dan sentido para ellos a este proceso) y sus habilidades cognitivas, analizan, organizan y transforman (tienen un papel activo) la información recibida para elaborar conocimientos.
4. Una retención a largo plazo de esta información y de los conocimientos asociados que se hayan elaborado.
5. La transferencia del conocimiento a nuevas situaciones para resolver con su concurso las preguntas y problemas que se planteen.

Nivel 1 Familiarización AVSEC

El objetivo primario de la seguridad de la aviación civil es garantizar la seguridad y protección de los pasajeros, las tripulaciones, el personal de tierra, el público en general, las aeronaves y las instalaciones y servicios de los aeropuertos que prestan servicios a la aviación civil contra actos de interferencia ilícita perpetrados en tierra o en vuelo. Esto se lleva a cabo mediante una combinación de medidas y la organización de diversos recursos humanos y materiales a nivel internacional, nacional y aeroportuario.

A fin de alcanzar este objetivo fundamental, se debe establecer una organización y estructura jurídica integral, con responsabilidades y métodos de aplicación claramente definidos. Por lo tanto, mediante la legislación apropiada, un Estado debería designar una autoridad competente que sea responsable de la elaboración, aplicación y mantenimiento de una política global sobre seguridad de la aviación (denominada en adelante “autoridad competente”). La política debería implantar un nivel normalizado de seguridad de la aviación por medio de medidas que correspondan a las normas del Anexo 17 — Seguridad.

Dicha política debería abarcar los reglamentos, métodos y procedimientos que se aplican a condiciones de operación “normales” y las medidas adicionales que son necesarias cuando se produce una intensificación del nivel de la amenaza.

A fin de alcanzar un nivel normalizado de seguridad de la aviación, la política de seguridad de la aviación debe fundarse en disposiciones jurídicas apropiadas, aplicadas por las numerosas entidades que participan en una estructura de seguridad de la aviación civil.

El principio fundamental que debe seguirse al garantizar la seguridad de aviación civil es que las medidas de seguridad que se apliquen deberían ser conmensurables con la amenaza.

La información delicada relacionada con la seguridad de la aviación debería estar reservada para las personas que necesitan dicha información en el desempeño de sus funciones y que, por consiguiente, están autorizadas para tener acceso a la misma. Esto se conoce como principio de “acceso selectivo”.

Deben aplicarse medidas de protección a la información delicada relacionada con la seguridad de la aviación y el grado de protección deberían especificarlo el Estado o las entidades pertinentes, teniendo en cuenta los requisitos nacionales para la protección de información delicada establecidos por las autoridades pertinentes. También puede ser necesario aplicar medidas de protección cuando se identifica, clasifica, recibe, retiene, revela, difunde o elimina información delicada relacionada con la seguridad de la aviación.

La información delicada relacionada con la seguridad de la aviación debe estar almacenada en condiciones bien seguras cuando no se use, a fin de impedir el acceso no autorizado a la misma. Por ejemplo, el uso de armarios de seguridad, salas cerradas o cajas fuertes puede considerarse una forma de lograr más protección cuando se estime necesario. Las copias electrónicas de documentos de

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág. 65
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

información delicada relacionada con la seguridad de la aviación deberían estar protegidas de una forma equivalente.

Los principios de seguridad de la aviación se aplican tanto a las operaciones de la aviación civil internacional como a las del interior. Esto es especialmente cierto dado que la aviación civil ha evolucionado para llegar a ser un sistema de rutas radiales, en que los pasajeros de los puntos alejados llegan a un punto común en que a menudo hacen la transferencia a los vuelos internacionales. Por consiguiente, es importante asegurarse de que las operaciones del interior que enlazan con los vuelos internacionales estén protegidas por las mismas medidas de seguridad que los vuelos internacionales. Por consiguiente, los Estados deberían velar porque las medidas de seguridad internacional se apliquen a los vuelos del interior en la mayor medida posible, según la evaluación de los riesgos para la seguridad llevada a cabo por las autoridades nacionales pertinentes.

Nivel 2 Procedimientos AVSEC

Los procedimientos de Seguridad de la Aviación Civil, se encuentran establecidos en el Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita, en cumplimiento con la Ley de Aviación Civil y su Reglamento así como con el Programa Nacional de Seguridad Aeroportuaria.

Durante el curso, se revisarán los diferentes procedimientos AVSEC descritos en el MSPAIL, tales como:

- Procedimientos de inspección y registro de los clientes
- Comportamiento con clientes y/o equipaje de mano sospechosos
- Control del movimiento de la circulación de los clientes
- Medidas para categorías especiales de clientes
- Clientes perturbadores
- Verificaciones de la identificación de los clientes
- Interrogatorio de los clientes al documentarse
- Procedimientos para la inspección y registro del equipaje documentado
- Protección del equipaje documentado
- Procedimiento para la tenencia de armas de fuego y otras armas
- Manipulación de bultos sospechosos
- Cotejo del cliente y el equipaje documentado
- Procedimiento de inspección de seguridad de la aeronave
- Procedimiento de seguridad de las aeronaves en pernocta

Actividades de clausura

Aclaración de dudas y repaso de los puntos más relevantes a través de diferentes mecanismos como lluvia de ideas y cuestionamientos individuales o grupales.

Tiempo para la retroalimentación. El instructor debe tener en cuenta que la retroalimentación es el proceso mediante el que un sistema recoge información sobre los efectos de sus acciones en el medio en el que habita, es decir, la información que viene de vuelta. La retroalimentación determina las acciones posteriores a seguir por el sistema.

Aplicación de la evaluación y la encuesta del curso. El instructor debe tener en cuenta que la evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos

Septiembre 2016	Revisión 2	Sec. 5 Pág. 66
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en la materia.

Agradecimiento a los alumnos por su participación y entusiasmo. Toma de la fotografía grupal.

6 PERIODICIDAD DE LA CAPACITACIÓN

6.1 CAPACITACIÓN INICIAL

Todo el personal deberá recibir la capacitación inicial de seguridad de la aviación civil a más tardar durante los primeros tres meses a partir de la fecha en que ingresó a la empresa.

El personal operativo de seguridad deberá ser instruido por su jefe inmediato en el puesto de trabajo, en tanto que es asignado para recibir la capacitación formal, a fin de que sea capaz de realizar sus funciones de seguridad correctamente.

6.2 CAPACITACIÓN RECURRENTE

El personal operativo de seguridad y [personal operativo de tierra y de vuelo](#) deberá recibir la capacitación recurrente de seguridad de la aviación civil una vez cada 12 meses.

El personal administrativo deberá recibir la capacitación recurrente de seguridad de la aviación civil una vez cada 24 meses.

**INTENCIONALMENTE
DEJADA
EN BLANCO**

7. PROCEDIMIENTO PARA APROBAR EL CURSO DE CAPACITACIÓN

7.1 EXAMEN TEÓRICO / EVALUACIÓN PRÁCTICA EN CAMPO

Para aprobar el curso de Seguridad de la Aviación Civil, los participantes deberán obtener una calificación mínima aprobatoria de 80/100 en el examen final.

En el caso de que un participante no apruebe la evaluación, éste será reprogramado por el Área de Capacitación para recibir el curso nuevamente. El participante podrá seguir desarrollando sus funciones siempre y cuando reciba instrucción en el puesto de trabajo por su jefe inmediato, de tal manera que sea capaz de efectuar los procedimientos de seguridad establecidos en el MSPAII de TAR Aerolíneas.

7.2 EVALUACIÓN DEL CURSO POR PARTE DE LOS ALUMNOS PARA FINES DE MEJORA CONTINUA DE LA INSTRUCCIÓN

Al finalizar el curso, los participantes deberán llenar el formato de encuesta de capacitación de seguridad que se presenta a continuación:

TAR Aerolíneas		ENCUESTA DE CAPACITACIÓN MSO F15	
Instrucciones: Rellene la información solicitada en los campos en blanco. Los espacios no utilizados deberán ser cancelados trazando líneas diagonales. En una escala de 0 a 5, escriba con pluma en la columna derecha la calificación que mejor represente su respuesta: <u>tomando en cuenta que 5 es el valor más alto y 0 es el valor más bajo.</u>			
Información General			
Nombre del curso:			
Nombre del instructor:			
Fecha de inicio (DD/MM/AA):		Fecha de término (DD/MM/AA):	
Horario:		Estación:	
Temas tratados		Calificación	
1. ¿Se cumplió el objetivo del curso?			
2. ¿Se cubrió en su totalidad con el programa establecido?			
3. ¿Los temas de seguridad son de utilidad de acuerdo al puesto que desempeña?			
4. ¿Los temas y conceptos de seguridad son claros?			
5. ¿Está familiarizado con sus responsabilidades relacionadas con la Seguridad?			
6. ¿Se promueve la consulta de información técnica y Manuales, así como el apego a los procedimientos?			
Apoyos didácticos		Calificación	
7. ¿El material didáctico (videos, acetatos, computadoras, etc.) fue apropiado?			
8. ¿El material de apoyo impreso fue apropiado?			
9. ¿El contenido del material de apoyo impreso es apropiado?			
10. ¿El conjunto de dinámicas y ejercicios de aprendizaje consiguieron su objetivo?			
Instructor		Calificación	
11. ¿Califique el nivel de conocimientos técnicos que posee el instructor sobre los temas tratados?			
12. ¿Explicó los objetivos a lograr y presentó esquemas generales de los temas?			
13. ¿Despertó y mantuvo el interés de los participantes?			
14. ¿Promueve la participación del grupo?			
15. ¿Proporciona ejemplos relacionados con su práctica laboral?			
16. ¿La información que proporcionó fue clara, completa, correcta y vigente?			
17. ¿Ayudó a la comprensión de los temas con ejemplos y/o analogías?			
18. ¿Preparó con anticipación sus apoyos didácticos (computadora, pizarrón, manuales, etc.)?			
Servicios y organización		Calificación	
19. ¿Le pareció adecuada la infraestructura y equipo con el que realizó el curso?			
20. ¿Fue suficiente el tiempo que se asignó para impartir los temas?			
21. ¿Fue suficiente el tiempo que se ocupó para la realización de dinámicas, ejercicios y prácticas?			
22. ¿Las actividades, dinámicas, ejercicios y prácticas se realizaron en forma organizada y adecuada?			
Continúa al reverso		1/2	

TAR Aerolíneas		ENCUESTA DE CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD MSO F15	
Recomendaciones/Comentarios			
Elaboró (nombre)			
(firma)			
			2/2

Esta encuesta podrá ser aplicada en forma electrónica.

7.3 MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN GENERAL DEL CURSO PARA LA MEJORA CONTINUA

Toda la retroalimentación adicional sobre el curso de Seguridad de la Aviación Civil para fines de mejora continua, incluyendo recomendaciones, sugerencias, material de apoyo, etc., deberá ser enviado a la Gerencia de Seguridad Aérea, al correo electrónico sms@tarmexico.com

**INTENCIONALMENTE
DEJADA
EN BLANCO**

8. PROCESO DE PROTECCIÓN, RESTRICCIÓN Y DISTRIBUCIÓN LIMITADA DE LA INFORMACIÓN PARA LA CAPACITACIÓN

8.1 FORMATO DE CARTA DE CONFIDENCIALIDAD INSTRUCTOR / ALUMNO

Todos los instructores y participantes de la capacitación de seguridad de la aviación civil deberán firmar la Carta compromiso de confidencialidad que se presenta a continuación, a fin de formalizar la protección y restricción de la información de distribución limitada que es compartida durante el proceso de capacitación:



CURSO DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL

CARTA COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

ADVERTENCIA

La información contenida en el curso "Seguridad de la Aviación Civil" y en el Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita, es propiedad de Link Conexión Aérea, S.A. de C.V.

La información proporcionada en este curso es únicamente para fines de capacitación, y no modifica ni sustituye las políticas, procedimientos, criterios y/o restricciones contenidos en el Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita de TAR Aerolíneas, autorizado por la Dirección General de Aeronáutica Civil.

EL COMPROMISO QUE CADA ALUMNO ACEPTA Y ASUME DE MANERA IMPLÍCITA E IRREVOCABLE, ES:

1. NO difundir de ninguna manera, ya sea oral, escrita, por cualquier medio electrónico, directa o indirectamente, el contenido total o parcial de este curso a cualquier persona, dependencia o empresa que NO tenga necesidad directa y autorizada por escrito de la Dirección General de Aeronáutica Civil, a conocer el contenido del mismo.
2. NO prestar, facilitar de ningún modo, directo o por medio de terceros, a fotocopiar, digitalizar, copiar, leer, difundir y/o de cualquier forma obtener información de este curso para cualquier uso que NO sea el autorizado por la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Adicionalmente, estoy enterado de que el curso de seguridad de la aviación civil de TAR Aerolíneas:

1. Contiene información restringida cuyo mal uso o inadecuada e ilegal difusión pudiera poner en peligro la seguridad de las operaciones de TAR Aerolíneas, con las consecuencias legales que esto conlleve.
2. Es propiedad material e intelectual de Link Conexión Aérea, S.A. de C.V., por lo que ésta se reserva todos los derechos de autor. Cualquier violación a estos derechos será sancionada conforme a las leyes correspondientes.

Nombre completo	Fecha	Firma

8.2 FORMATO POR MEDIO DEL CUAL SE MANTENDRÁ LOS REGISTROS DEL PERSONAL QUE RECIBIÓ LA INSTRUCCIÓN

Todos los registros que se generan en la capacitación de seguridad de la aviación civil, incluyendo listas de asistencia, exámenes, encuestas de capacitación y cartas de confidencialidad, serán digitalizados una vez que se haya concluido el curso, por lo que la Gerencia de Seguridad Aérea mantendrá los registros de la capacitación en formato electrónico.

Los registros físicos (en papel) originales serán resguardados por un periodo de un año a partir de que fueron generados. Posterior a este lapso serán destruidos.