



**Dirección General
de Aviación Civil**

CIRCULAR DE ASESORAMIENTO

No. 001-34SA-2022

**EMISIÓN DE LA CARTA DE
AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O
MODIFICACION DEL DOCUMENTO
TERMINOS Y CONDICIONES PARA
BRINDAR LOS SERVICIOS
AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO**

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Tnlg. Pablo Lomas Villareal Coordinador Gestión de Operaciones	
	Tnlg. Iván Molina Villafrute. Inspector Despachador de Vuelo 2	
	Ing. Edgar Gallo García. Inspector de Operaciones de Vuelo	
	Sr. Lcdo. Luis Wilkir Catota Torres Inspector Despachador de Vuelo 2	
	Sr. Lcdo. Edison Javier Ávila Zárate Inspector Despachador de Vuelo 2	
Revisado por:	Mgs. Daniel Estévez Director de Seguridad Operacional.	
	Cmdte. Marco Vinicio Freile Freile Coordinador Técnico de Regulación y Control del Transporte Aéreo	
Aprobado por:	Ing. Oswaldo Roberto Ramos Ferrusola Subdirector General de Aviación Civil	
		Fecha de Aprobación: 01-junio-2022

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
1.0	Emisión original en aplicación a la Resolución de Servicios Auxiliares vigente.	01-junio-2022

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Documento	Responsable del uso	Entrega Versión Anterior
Físico Original / Digital	Dirección de Seguridad Operacional	01-junio-2022
Digital	Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	
Digital	Compañías de Servicios Auxiliares al Transporte Aéreo	

CONTENIDO

DEFINICIONES..... 5

ABREVIATURAS..... 5

PROPOSITO 6

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN 6

II. MATERIA..... 6

FASE I - "ORIENTACION INICIAL" 7

FASE II - "APLICACIÓN" 8

FASE III - "REVISION DE LA DOCUMENTACIÓN" 9

FASE IV - "INSPECCION Y DEMOSTRACION" 10

FASE V - "EMISION CARTA DE AUTORIZACION / RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TERMINOS Y CONDICIONES " 11

CARTA DE AUTORIZACIÓN 12

Términos y Condiciones 13

FORMULARIOS..... 14

Form SA-01 14

Form SA-02..... 15

Form SA-03..... 16

Form SA-04 17

Form SA-05 18

Form SA-06 19

Form SA-07 20

GUIAS DE ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 21

ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DESPACHO OPERACIONAL VUELO..... 21

PLANIFICACION DE LOS VUELOS Y CONTROL OPERACIONAL..... 23

ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RAMPA 27

ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCESAMIENTO DE CARGA..... 31

ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCIÓN, ATENCION Y DESPACHO DE PASAJEROS 35

LISTAS DE VERIFICACION 39

LV SA-DOV-001 39

LV SA-DOV-002 41

LV SA-RAM-003 43

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-34SA-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 4 de 61

LV SA-RAM-004 45

LV SA-RAM-005 47

LV SA-LIM-006 48

LV SA-LIM-007 50

LV SA-PDC-008..... 55

LV SA-PDC-009..... 57

LV SA-ADP-010..... 58

LV SA-ADP-011..... 60

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-34SA-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 5 de 61

DEFINICIONES

Aplicante / Solicitante: Compañía que solicita la emisión de una Carta de Autorización y renovación o modificación del documento Términos y Condiciones, para brindar servicios auxiliares al transporte aéreo.

Carta de Autorización: Documento emitido por la Dirección General de Aviación Civil, que le faculta a una compañía brindar los servicios auxiliares al transporte aéreo.

Limitaciones: es todo aquello que no está permitido brindar, dentro de las actividades de cada servicio auxiliar autorizado.

Provisiones: Es todo aquello que describe el alcance del servicio, tales como la actividad específica y a quien está autorizado a brindar el mismo.

Representante de la compañía: Es el representante legal debidamente acreditado, o la persona que este delegue por escrito ante esta Autoridad Aeronáutica.

Términos y Condiciones: documento adjunto a la Carta de Autorización, donde se describen los servicios auxiliares autorizados y su vigencia, con sus provisiones y limitaciones en los diferentes aeropuertos.

ABREVIATURAS

DGAC: Dirección General de Aviación Civil

DSOP: Dirección de Seguridad Operacional

SATA: Servicios Auxiliares al Transporte Aéreo

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

PROPOSITO

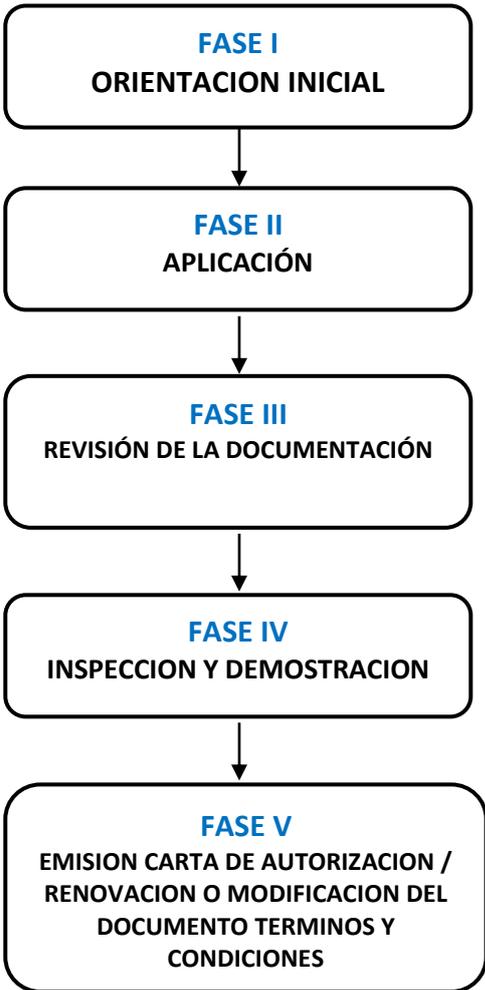
El presente documento tiene como propósito fundamental; guiar a los Inspectores de la Dirección de Seguridad Operacional (DSOP) y, a los representantes de las compañías sobre el proceso que deberán seguir para obtener la emisión de una Carta de Autorización y renovación o modificación del documento Términos y Condiciones.

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento aplica a todo solicitante o poseedor de una Carta de Autorización servicios auxiliares al transporte, que requiere operar en los aeropuertos del país

II. MATERIA

FASES DEL PROCESO PARA LA EMISION DE UNA CARTA DE AUTORIZACION Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TERMINOS Y CONDICIONES



 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-34SA-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 7 de 61

FASE I - "ORIENTACION INICIAL"

1. El Aplicante deberá presentar formalmente su solicitud al Director General de Aviación Civil (DGAC) para iniciar el trámite de emisión de una Carta de Autorización o renovación o modificación del documento Términos y Condiciones.
2. La solicitud será tramitada a la Dirección de Seguridad Operacional (DSOP), la cual emitirá al Aplicante una Orden de Recaudación, que incluirá el valor conforme la normativa aplicable.
3. El Aplicante, pagará el valor de la orden de recaudación, y enviará con oficio a la DSOP la copia de la factura de pago generada.
4. La DSOP mediante formulario (Form. SA-01) invitará formalmente a los Representantes del Aplicante a una Reunión de Orientación Inicial; en la cual, se proveerá toda la información y documentación que deberá ser presentada en el trámite de emisión de una Carta de Autorización y renovación o modificación del documento Términos y Condiciones.

Los Inspectores designados de la DGAC, en la reunión de Orientación Inicial, entregarán la siguiente documentación al Aplicante en forma electrónica: Resolución de Servicios Auxiliares vigente, Formularios (SA-03 y SA-04) y, las Guías para la elaboración de los Manuales de Procedimientos y Mercancías Peligrosas, según el Servicio Auxiliar al Transporte Aéreo (SATA) que pretenda brindar.

Al término de la misma, se generará un Acta de Reunión de Orientación Inicial (Form. SA-02) que debe ser firmada por el representante del Aplicante y, por el Inspector de la DGAC. Con la recepción de este documento se dará por finalizada la Fase I.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-34SA-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 8 de 61

FASE II - "APLICACIÓN"

1. El Aplicante, deberá remitir a la DSOP los siguientes documentos:
 - Form. SA-03 (Aplicación)
 - Form. SA-04 (Designación de Equipo de Trabajo Compañía)
 - Escritura de Constitución de la compañía debidamente registrada y legalizada, en la cual se evidencie el Objeto Social, la actividad que pretende brindar.

2. Los formularios deben ser llenados en su totalidad, debidamente legalizados con firmas de responsabilidad.

La DSOP, recibirá la documentación presentada, la misma que será revisada y analizada por el personal de Inspectores asignados a las compañías, para determinar si cumple con lo requerido y, de ser el caso, se emitirá los siguientes formularios:

- Form. SA-05 (Designación Equipo de Trabajo DGAC).
- Form. SA-06 (Aceptación de la Solicitud Formal), con la recepción de este documento, se dará por finalizada la a Fase II.
- Cabe indicar, que en la Form. SA-06, a más de la aceptación de la Aplicación, se asignará un código inicial de Pre solicitud, en el caso que constituya una emisión de la Carta de Autorización y, en un trámite de renovación o modificación del documento Términos y Condiciones, se mantendrá el mismo código otorgado en la emisión. La asignación del código antes mencionado estará a cargo de la DSOP y, constará de un designador de tres letras, seguido por las letras SA en referencia a la normativa de los Servicios Auxiliares y, a continuación, el número del registro de tres dígitos, (ejemplo: ZZZ-SA-001).

En caso de que la información a ser remitida por el Aplicante a la DSOP, sea incompleta o errónea, el documento será devuelto mediante oficio con las respectivas observaciones, para su corrección.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 9 de 61

FASE III - “REVISION DE LA DOCUMENTACIÓN”

REVISION DE DOCUMENTOS

El Aplicante presentará a la Dirección de Seguridad Operacional DSOP, el Manual de Procedimientos y Manual de Mercancías Peligrosas para la actividad Auxiliar al Transporte Aéreo que pretende explotar, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente y, conforme las Guías de Elaboración de Manuales entregadas en la Reunión de Orientación Inicial.

Los Inspectores a cargo del trámite, revisarán los Manuales de Procedimientos y de Mercancías Peligrosas presentados por el Aplicante. Si la información constante es de manera aceptable, realizará la **Aceptación y/o Aprobación** de los mismos, según corresponda; para lo cual, se emitirá la (Form. SA-07) Aceptación y/o Aprobación de Manuales. Con la emisión de este documento se dará por finalizada la a Fase III.

En caso que la información y presentación de los manuales, no esté acorde a las Guías de Elaboración, los mismos serán devueltos mediante oficio con las respectivas observaciones.

Una vez que la DGAC haya aceptado y/o aprobado los manuales, la compañía debe impartir el entrenamiento establecido en su Capítulo de Capacitación, para solicitar formalmente la autorización para el inicio de la Fase IV (Inspección y Demostración).

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-34SA-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 10 de 61

FASE IV - “INSPECCION Y DEMOSTRACION”

El Aplicante solicitará por escrito la autorización para el inicio de la Fase IV (Inspección y Demostración) como parte del trámite de emisión de la Carta de Autorización o renovación o modificación del documento Términos y Condiciones, para la realización y verificación de las instalaciones, facilidades, equipos, personal calificado, políticas y procedimientos que aplicará para la ejecución del SATA que requiere la Carta de autorización.

En caso de existir *No Conformidades/Observaciones* en la (s) inspección (es) efectuadas en la (s) estación (es) que pretenda explotar, se comunicará al Apicante, para que se tomen las acciones que correspondan para solventar las mismas, en un plazo que se considere razonable entre las partes.

El Apicante comunicará documentadamente a la Dirección de Seguridad Operacional (DSOP), el levantamiento de las No Conformidades/Observaciones detectadas en las Inspecciones correspondientes a la Fase IV.

El inspector designado evaluará la información remitida y, determinará la necesidad o no de realizar la verificación del levantamiento de las No Conformidades/Observaciones mediante una nueva inspección.

Una vez que la verificación haya sido satisfactoria con respecto al levantamiento de las No Conformidades/Observaciones, se comunicará al Apicante el resultado de la Fase IV. Con la emisión de este documento se dará por finalizada esta Fase, indicando que se continuará con la Fase V (Emisión de la Carta de Autorización / renovación o modificación del documento Términos y Condiciones).

Para el cumplimiento de las inspecciones correspondientes a la Fase IV, se coordinará directamente con el Apicante, a fin de que brinde las facilidades necesarias a los Inspectores designados de la DSOP, en el cumplimiento de su misión.

En caso de no existir No Conformidades/Observaciones en la Fase IV “Inspección y Demostración”, se continuará con la Fase V “Emisión de la Carta de Autorización”

Nota: Cuando un inspector de la Gestión de Operaciones se encuentre en On Job Training “OJT”, para calificarse en los trámites de Emisión de una Carta de Autorización de Servicios Auxiliares, formará parte del equipo de Certificación y asistirá a la Fase IV como parte de su entrenamiento y, el solicitante cubrirá los viáticos que generé la comisión (es) de servicio (s) institucionales.

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 11 de 61

FASE V - "EMISION CARTA DE AUTORIZACION / RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TERMINOS Y CONDICIONES "

Una vez que el Aplicante haya concluido la Fase IV de forma satisfactoria, la DSOP mediante informe, recomendará al señor Director General de Aviación Civil, la legalización de la Emisión de la Carta de Autorización y el documento de Términos y Condiciones, el mismo que será legalizado por el Director de Seguridad Operacional.

La vigencia de la Carta de Autorización para la ejecución de servicios auxiliares al transporte aéreo, constará en los Términos y Condiciones, teniendo un plazo de 24 meses para cada servicio.

La Carta de Autorización y el documento de Términos y Condiciones, no son transferibles.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO



REPÚBLICA DEL ECUADOR DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL

CARTA DE AUTORIZACIÓN

La compañía:

"ABC S.A."

Ha cumplido con todos los requerimientos prescritos en la normativa vigente para la emisión de la Carta de Autorización y los Términos y Condiciones; en tal virtud, se autoriza al Poseedor de estos documentos a brindar el Servicio Auxiliare al Transporte Aéreo.

Esta Carta no es transferible y, a menos que fuere cancelada, suspendida o revocada, continuará vigente de acuerdo a los Términos y Condiciones.

Carta No.: ABC-SA-001

Fecha de Emisión:

Quito D.M. día/mes/año

DIRECTOR GENERAL DE AVIACION CIVIL

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-34SA-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 14 de 61

**ANEXOS.
FORMULARIOS**

Form SA-01	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL INVITACIÓN REUNION DE ORIENTACION INICIAL
-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

Quito,

Señor
Representante Compañía

De mi consideración:

En atención a su oficio No. _____, de _____; mediante el cual, adjunta fotocopia de la factura de pago No. _____, correspondiente a la orden de recaudación No. _____, respecto al trámite de emisión de la Carta de Autorización / renovación o modificación Términos y Condiciones de Servicios Auxiliares de Transporte Aéreo para el servicio de _____, de acuerdo a la Resolución de Servicios Auxiliares vigente, comunico a usted, señor _____, que se invita a la reunión de Orientación Inicial, a realizarse en la sala de reuniones de la Dirección de Seguridad Operacional, el día _____, a las _____, a fin de tratar asuntos relacionados con el citado trámite.

Atentamente,

Director de Seguridad Operacional

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-34SA-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 15 de 61

Form SA-02.	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL ACTA DE REUNION DE ORIENTACION INICIAL
--------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

Reunión correspondiente a: ORIENTACION INICIAL.....

COMPAÑÍA:

LUGAR: Quito, Sala de reuniones de la Dirección de Seguridad Operacional (DSOP).

FECHA:

PARTICIPANTES

COMPAÑÍA

D.G.A.C.

TEMAS TRATADOS

1. Introducción Resolución de Servicios Auxiliares.
2. Introducción a la Circular de Asesoramiento. Nro. 001-34SA-2021
4. Descripción de los formularios aplicables al/los servicio/s propuesto/s.
5. Preguntas y respuestas.

Representante Compañía

Inspector DSOP

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-34SA-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 16 de 61

Form SA-03.	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL APLICACIÓN
--------------------	-----------------------------------------------------------------

Quito,
Señor
Director de Seguridad Operacional
Presente.

La (nombre de la empresa), con Base Principal en la (dirección, número de teléfono y de fax), requiere autorización para operar en el / los aeropuerto/s _____, con la finalidad de ejecutar los Servicios Auxiliares al Transporte Aéreo en la actividad de _____, de acuerdo a la Resolución de Servicios Auxiliares vigente.

Adjunto se servirá encontrar los siguientes documentos, conforme con lo dispuesto en el Art. 10 de la Resolución referida:

- Escritura de constitución de la empresa debidamente registrada y legalizada, en la cual se evidencie en el Objeto Social, para la actividad que se pretende explotar.
- Form. SA-04 (Designación de Equipo de Trabajo compañía)

Atentamente,

Representante Compañía

Form SA-04	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL DESIGNACION EQUIPO DE TRABAJO COMPAÑIA
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

Quito,

Señor
Director de Seguridad Operacional
 Presente.

De mi consideración:

La compañía _____, designa al siguiente personal para conformar el equipo de trabajo que estará a cargo del trámite para la emisión de Carta de Autorización / renovación o modificación de los Términos y Condiciones de Servicios Auxiliares de Transporte Aéreo en el servicio de _____.

ESPECIALIDAD	NOMBRE
COORDINADOR	Sr.....

Atentamente

Representante compañía

Form SA-05	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL DESIGNACION EQUIPO DE TRABAJO D.G.A.C.
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

Quito,

Señor

Representante Compañía

Presente.

De mi consideración:

Dentro del trámite de Emisión de la Carta de Autorización / renovación o modificación de los Términos y Condiciones que sigue la compañía _____, para brindar el servicio de _____, de acuerdo a la Resolución de Servicios Auxiliares vigente, la Dirección de Seguridad Operacional, designa a los siguientes señor(es) Inspector(es) que estarán a cargo del presente trámite.

Inspector	Cargo

Atentamente

Director de Seguridad Operacional

Form SA-06	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL ACEPTACION APLICACIÓN
-------------------	----------------------------------------------------------------------------

Quito,

Señor

Representante compañía

Presente. -

De mi consideración:

Una vez que se analizado la Aplicación, presentada mediante las formas (Form. 03 S.A) y (Form. 04 S.A), por la compañía _____, según oficio No. _____, de _____, concierne al trámite de emisión de la Carta de Autorización / renovación o modificación de los Términos y Condiciones, para el servicio de _____, en el/los aeropuerto/s de _____, y verificado que la información contenida en la misma, cumple con la normativa vigente, la Dirección de Seguridad Operacional, se permite, comunicar a usted, que dicho documento ha sido **Aceptado**; para lo cual, se le ha asignado el número de trámite _____; por tal razón, su Representada puede continuar con la Fase III, del citado trámite.

Atentamente,

Director de Seguridad Operacional

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-34SA-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 20 de 61

Form SA-07	DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL ACEPTACION Y/O APROBACION DE MANUALES
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------

Quito,

Señor

Representante compañía

Presente.-

De mi consideración:

Una vez analizada la revisión _____, del Manual de Procedimientos / Manual de Mercancías Peligrosas, presentado por la compañía _____, para el servicio de _____, durante la Fase III del trámite de emisión de la Carta de Autorización / renovación o modificación de los Términos y Condiciones que la información contenida en el mismo cumple con la Circular de Asesoramiento No. No. 034-SA-2022, la Dirección de Seguridad Operacional, se permite comunicar a usted, que dicho documento ha sido **Aceptado / Aprobado**; por tal razón, su Representada puede continuar con la Fase IV del Procedimiento de mi referencia.

Cabe indicar, que el documento descrito pese a su **aprobación/aceptación** se mantiene en permanente evaluación, y en caso de que existan enmiendas a la normativa Aeronáutica vigente, se notificará a fin de que se proceda con las actualizaciones respectivas.

Atentamente,

Director de Seguridad Operacional

GUIAS DE ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GUIA No. SA-DOV

ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DESPACHO OPERACIONAL VUELO

El Aplicante debe presentar los Manuales de Procedimientos y Mercancías Peligrosas destinado a proporcionar las instrucciones y orientación necesarias para el personal técnico que cumplirá las tareas de Despacho Operacional de Vuelo.

Estos manuales y, las revisiones posteriores del mismo, deben someterse a consideración y aceptación y/o aprobación de la Dirección General de Aviación Civil.

El Manual de Procedimientos de Despacho Operacional de Vuelo, bien concebido debe:

1. Respetar las disposiciones legales, jurídicas y oficiales del Estado Ecuatoriano.
2. Presentar las instrucciones, principios y procedimientos de manera clara, completa y detallada, a fin de que el personal de operaciones, control operacional, despachadores de vuelo, encargado de tráfico, etc., estén perfectamente informados.
3. Presentar las directrices e instrucciones necesarias al personal de una forma apropiada y práctica.
4. Definir los procedimientos normalizados para las funciones de todo el personal de la compañía.
5. Ceñirse a la Ley de Aviación Civil, RDAC aplicables, Resoluciones y Procedimientos que norman los SATA.

Este manual estará conformado como mínimo y no limitado a los siguientes capítulos, los cuales deben ser presentados como se indica a continuación.

1. Generalidades.
2. Política y Administración.
3. Irregularidades y emergencias.
4. Despacho de aeronaves.
5. Capacitación.
6. Anexos.

NOTA: Los capítulos de este manual podrán ser realizados en forma independiente, si la estructura de la compañía es demasiado extensa.

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 22 de 61

CAPITULO I GENERALIDADES

Este capítulo, debe tener normalmente los elementos específicos indicados a continuación:

- Carátula
- Hoja de control de enmiendas
- Lista Efectiva de Páginas
- Índice general
- Subíndice por capítulos (en cada capítulo)
- Definiciones y Abreviaturas
- Introducción General
- Objetivo y alcance del manual
- Distribución del manual
- Documentación y procedimientos de notificación,
- Procedimientos de enmiendas y actualización del manual
- Responsable del contenido y enmiendas
- Autoridad de Inspección
- Revisiones normales y revisiones temporales
- Registros
- Archivos

CAPITULO II POLITICA Y ADMINISTRACION

1. Antecedentes y competencia del personal directivo
2. Organización de la compañía, con organigrama general y nominal.
3. Funciones y responsabilidades de acuerdo al organigrama nominal presentado.

CAPITULO III IRREGULARIDADES Y EMERGENCIAS

1. Aterrizaje con excedente de peso.
 - Responsabilidad de verificar los límites estructurales de cada operación en los respectivos manuales.
 - Inspección e informes después de un aterrizaje con excedente de peso.
2. Desviación del vuelo
 - Procedimientos
3. Procedimientos de comunicaciones
 - Comunicaciones de urgencia
 - Comunicaciones de socorro
 - Fallas de comunicaciones

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 23 de 61

CAPITULO IV DESPACHO DE AERONAVES

PLANIFICACION DE LOS VUELOS Y CONTROL OPERACIONAL

- 1.- Infraestructura, Facilidades y equipos
- 2.- Planificación de los vuelos
 - Recopilación de información, procesamiento y difusión de la documentación necesaria para la salida del vuelo como: información meteorológica, pronósticos de la ruta y zonas de aproximación al aterrizaje, Notams, aeródromos, instalaciones y servicios de la salida, destino y alterno; así como demás información concerniente a la operación del vuelo.
 - Reabastecimiento de combustible con pasajeros a bordo
 - Autorización de vuelo en caso de vuelos ocasionales
 - Observancia a las regulaciones aplicables a la operación
 - Elaboración y/o recepción y/o control del Plan de Vuelo Operacional y ATC
 - Elaboración y/o recepción y/o control del peso y balance de la aeronave
 - Briefing a la tripulación (si aplica);
 - Entrega de la documentación del vuelo a la Autoridad Aeronáutica
 - Proveer información al Control Operacional de los operadores, concerniente a los datos de pesos (pasajeros, carga y correo) para la elaboración de plan de vuelo operacional;
 - Ejecución de la planificación operacional del vuelo y coordinación de la distribución de la carga en la aeronave, de acuerdo a lo establecido por el Control Operacional de los operadores
 - Asistencia en rampa a las aeronaves menores a 5700 Kg de MTOW, para el parqueo y operación de equipos para el traslado de equipajes.
- 3.- Control Operacional
 - Método de control y supervisión de las operaciones de vuelo
 - Procedimientos relativos a la aplicación

CONOCIMIENTOS TECNICOS

- 1.- Pasajeros
 - Reglamentaciones sobre número máximo de pasajeros y ocupación de asientos
 - Peso normalizado para los pasajeros, la tripulación y los equipajes de mano
 - Procedimientos sobre mercancías peligrosas transportadas por pasajeros o tripulantes
 - Procedimientos de transporte de armas y municiones
 - Procedimientos de autorización de embarque
 - Procedimientos de pasajeros incapacitados
- 2.- Carga
 - Colocación y limitación del equipaje en la cabina
 - Transporte de animales vivos
- 3.- Limitaciones operativas
 - Tipos de operación
 - Cargueros

- Transporte de pasajeros y carga
 - Privados
 - Tripulación mínima
 - Pesos máximos estructurales
 - Límites del Centro de gravedad
 - Velocidades máximas operativas
 - Límites componentes de viento
 - Componente de viento en cola para despegue/aterrizaje
 - Componente de viento cruzado para despegue/ aterrizaje
 - Límites pendientes de pista
- 4.- Cantidad de combustible requerido
- Arranque y rodaje
 - Combustible para la ruta
 - Ascenso
 - Crucero
 - Descenso
 - Aproximación instrumental normal y aproximación fallida
 - Reserva
 - Combustible al alternativo
 - Espera (30 minutos) a 1.500 pies
- 5.- Carga y Centrado
- Políticas generales referentes a los siguientes temas:
 - Datos de referencia
 - Línea de referencia (DATUM LINE)
 - Borde de ataque de la cuerda media aerodinámica (LEMAC)
 - Longitud de la cuerda media aerodinámica (CAM)
 - Peso máximo con combustible a cero (M.Z.F.W.)
 - Límites del centro de gravedad
 - Peso Básico
 - Peso operativo seco
 - Peso operativo
 - Índice básico
 - Unidad de índice
 - Correcciones fijas a efectuar el peso e índice básico para obtener el peso e índice operativo seco
 - Tripulación normal
 - Equipaje de tripulación
 - Comisariato
 - Repuestos
 - Procedimientos de estiba de carga.
- 6.- Bodegas
- Dimensiones, cargas, volúmenes y descripción de las bodegas
 - Resistencia de piso.

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 25 de 61

- 7.- Hoja de centrado
 - Finalidad de la hoja de centrado
 - Instrucciones para llenar la hoja de centrado

- 8.- Plantilla de combustible
 - Generalidades
 - Variación del Centro de Gravedad en función de la carga de combustible en tierra(detallar)
 - Variación del Centro de Gravedad en función de la carga de combustible en vuelo
 - Variación del Centro de Gravedad en función del consumo del combustible

- 9.- LISTA DE EQUIPO MINIMO (MEL)
 - Conocimiento y manejo

- 10.- LIMITACIONES DE PESO EN AEROPUERTO
 - Tablas de peso de despegue
 - Tablas de peso de aterrizaje
 - Tabla de peso de despegue en aeropuertos programados
 - Tablas de peso de aterrizaje en aeropuertos programados.

CAPITULO V CAPACITACION

1. Objetivo
2. Persona responsable del entrenamiento
3. Facilidades para la instrucción
4. Instalaciones
5. Ayudas a la instrucción
6. Calificación y requisitos de los instructores
7. Tipos de capacitaciones
 - 7.1 Adoctrinamiento Básico Manual de Procedimientos
 - 7.1.1 Inicial y Periódico.
 - 7.1.1.1 Contenido
 - Infraestructura, instalaciones y equipos
 - Historia de la compañía y descripción
 - Conceptos operacionales, propósito y política
 - Formas generales, registros y procedimientos administrativos
 - Estándar de empleados y reglas de conducta
 - Compensaciones y beneficios de ley
 - Contratos
 - Revisión de las RDAC aplicables y normativa SATA.
 - Manuales de la compañía
 - 7.2 Mercancías Peligrosas
 - 7.2.1 Inicial y Periódico.
 - 7.3 Específicos de las aerolíneas contratantes (Si Aplica).
8. Sistema de evaluación.

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 26 de 61

CAPITULO VI ANEXOS.

1. Formato de registro personal
2. Formato de registro de entrenamiento inicial y recurrente
3. Otros.

Nota: Para la elaboración del Manual de Mercancías Peligrosas, el inspector designado, facilitará la guía correspondiente.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

GUIA No. SA-RAM
ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RAMPA

El Aplicante debe presentar un Manual de Procedimientos destinado a proporcionar las instrucciones y orientación necesarias para su personal, y que especifique el procedimiento y las normas con arreglo a las cuales debe llevarse a cabo el servicio auxiliar de Rampa

Este manual y las revisiones posteriores del mismo deben someterse a consideración y aceptación de la Dirección General de Aviación Civil.

El Manual de Procedimientos de Rampa bien concebido debe:

1. Respetar las disposiciones legales, jurídicas y oficiales del Estado Ecuatoriano.
2. Presentar las instrucciones, principios y procedimientos de manera clara, completa y detallada, a fin de que el personal técnico involucrado en las operaciones, estén perfectamente informados.
3. Presentar las directrices e instrucciones necesarias al personal de una forma apropiada y práctica.
4. Definir los procedimientos normalizados para las funciones de todo el personal de la compañía.
5. Ceñirse a la Ley de Aviación Civil, RDAC aplicables, Resoluciones y Procedimientos que norman los SATA.

Este manual estará conformado como mínimo y no limitado a los siguientes capítulos, los cuales deben ser consignados en un índice como se muestra a continuación:

1. Generalidades.
2. Política y Administración.
3. Planificación del servicio.
4. Descripción gráfica de cada área de movimiento disponible para los equipos y sus superficies de seguridad.
5. Programa de mantenimiento de equipos
6. Capacitación
7. Anexos

NOTA: Los capítulos de este manual podrán ser realizados en forma independiente, si la estructura de la compañía es demasiado extensa.

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 28 de 61

CAPITULO I GENERALIDADES

Este capítulo, así concebido debe tener normalmente los elementos específicos indicados a continuación:

- Carátula
- Hoja de control de enmiendas
- Lista Efectiva de Páginas
- Índice general
- Subíndice por capítulos (en cada capítulo)
- Definiciones y Abreviaturas
- Introducción General
- Objetivo y alcance del manual
- Distribución del manual
- Documentación y procedimientos de notificación,
- Procedimientos de enmiendas y actualización del manual
- Responsable del contenido y enmiendas
- Autoridad de Inspección
- Revisiones normales y revisiones temporales
- Registros
- Archivos

CAPITULO II POLITICA Y ADMINISTRACION

1. Antecedentes y competencia del personal directivo
2. Organización de la compañía, con organigrama general y nominal.
3. Funciones y responsabilidades de acuerdo al organigrama nominal presentado.

CAPITULO III PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

1. Procedimientos de asistencia a la aeronave, mediante equipos y vehículos de rampa para el embarque y desembarque de pasajeros, equipaje, carga y correo; abastecimiento de agua potable; drenado de aguas servidas, suministro de energía eléctrica, arranque neumático, aire acondicionado, nitrógeno, fumigación y desinfección de aeronaves, limpieza interna y/o externa de aeronaves, manejo de pasajeros que requieren asistencia con sillas de ruedas.
2. Procedimientos de transporte de la carga, correo y equipaje desde y/o hacia las aeronaves, terminales aeroportuarios, áreas de transbordo, paletizadoras de carga, almaceneras temporales.

3. Procedimientos de transporte de pasajeros y tripulantes desde las aeronaves, terminales aeroportuarias.
4. Procedimientos de remolque y push back de aeronaves en el área de movimiento mediante equipos y vehículos de rampa destinados para el efecto.
5. Procedimientos de cargado, distribución de la carga de acuerdo a las limitaciones de bodegas de las aeronaves, aseguramiento de pallets y contenedores en la aeronave mediante la colocación y otros dispositivos de carga, en coordinación con el servicio de Despacho Operacional del Vuelo.
6. Procedimiento para el transporte de animales vivos.
7. Procedimientos de asistencia para el aprovisionamiento de combustible.
8. Método de control y supervisión de los servicios de rampa, briefing de inicio de turno.
9. Procedimientos de comunicación en rampa
 - Escucha radiofónica
 - Comunicaciones de urgencia
 - Comunicaciones de socorro
 - Falla de las comunicaciones

CAPITULO IV

DESCRIPCIÓN GRAFICA DEL AREA DE MOVIMIENTO

Desarrollar una descripción gráfica por cada tipo de aeronave, del área de movimiento disponible para los equipos y sus superficies de seguridad junto y por cada tipo de aeronave.

CAPITULO V

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

Desarrollar un programa de mantenimiento para los equipos y vehículos de rampa, indicando fechas de mantenimientos programado, preventivo y correctivo, de acuerdo a la documentación técnica correspondiente.

CAPITULO VI

CAPACITACION

1. Objetivo
2. Persona responsable del entrenamiento
3. Facilidades para la instrucción
4. Instalaciones
5. Ayudas a la instrucción
6. Calificación y requisitos de los instructores
7. Tipos de capacitaciones

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 30 de 61

7.1. Adoctrinamiento Básico Manual de Procedimientos Inicial y Periódico.

7.1.1. Contenido

- Infraestructura, instalaciones y equipos
- Historia de la compañía y descripción
- Conceptos operacionales, propósito y política
- Formas generales, registros y procedimientos administrativos
- Estándar de empleados y reglas de conducta
- Compensaciones y beneficios de ley
- Contratos
- Revisión de las RDAC aplicables y normativa SATA.
- Manuales de la compañía

7.2. Mercancías Peligrosas

7.2.1. Inicial y Periódico.

7.3. Específicos de las aerolíneas contratantes (Si Aplica).

8. Sistema de evaluación.

CAPITULO VII
ANEXOS.

1. Formatos de registros de personal operativo y administrativo.
2. Registros de briefing.
3. Formularios y guías utilizados (si aplica).
4. Formato de registro de entrenamiento inicial y recurrente.
5. Otros.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

GUIA No. SA-PDC
ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROCESAMIENTO DE CARGA

El Aplicante debe presentar un Manual de Procedimientos destinado a proporcionar las instrucciones y orientación necesarias para su personal, y que especifique el procedimiento y las normas con arreglo a las cuales debe llevarse a cabo el servicio auxiliar de Procesamiento de Carga.

Este manual y las revisiones posteriores del mismo deben someterse a consideración y aceptación de la Dirección General de Aviación Civil.

El Manual de Procedimientos de Procesamiento de Carga bien concebido debe:

1. Respetar las disposiciones legales, jurídicas y oficiales del Estado Ecuatoriano.
2. Presentar las instrucciones, principios y procedimientos de manera clara, completa y detallada, a fin de que el personal técnico involucrado en las operaciones, estén perfectamente informados.
3. Presentar las directrices e instrucciones necesarias al personal de una forma apropiada y práctica.
4. Definir los procedimientos normalizados para las funciones de todo el personal de la compañía.
5. Ceñirse a la Ley de Aviación Civil, RDAC aplicables, Resoluciones y Procedimientos que norman los SATA.

Este manual estará conformado como mínimo y no limitado a los siguientes capítulos, los cuales deben ser consignados en un índice como se muestra a continuación:

PROCESAMIENTO CARGA
1. Generalidades
2. Política y administración
3. Manejo de la carga
4. Manejo de productos perecederos y otros
5. Capacitación
6. Anexos

NOTA: Los capítulos de este manual podrán ser realizados en forma independiente, si la estructura de la compañía es demasiado extensa.

	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 32 de 61

CAPITULO I GENERALIDADES

Este capítulo, así concebido debe tener normalmente los elementos específicos indicados a continuación:

- Carátula
- Hoja de control de enmiendas
- Lista Efectiva de Páginas
- Índice general
- Subíndice por capítulos (en cada capítulo)
- Definiciones y Abreviaturas
- Introducción General
- Objetivo y alcance del manual
- Distribución del manual
- Documentación y procedimientos de notificación,
- Procedimientos de enmiendas y actualización del manual
- Responsable del contenido y enmiendas
- Autoridad de Inspección
- Revisiones normales y revisiones temporales
- Registros
- Archivos

CAPITULO II POLITICA Y ADMINISTRACION

1. Antecedentes y competencia del personal directivo
2. Organización de la compañía, con organigrama general y nominal.
3. Funciones y responsabilidades de acuerdo al organigrama nominal presentado.

CAPITULO III MANEJO DE CARGA

1. Procedimientos de aceptación, recepción, control y pesaje individual de la carga en muelles.
2. Procedimientos de control de temperatura;
3. Procedimientos de paletizado de la carga (si aplica);
4. Procedimientos de armado y pesaje de contenedores y pallets (si aplica);
5. Procedimientos de controles de seguridad (para evitar la intrusión de artefactos de sabotaje y/o mercancías peligrosas no autorizadas);
6. Procedimientos de colocación en pallets y contenedores de redes, seguros y correas (si aplica);
7. Procedimientos de almacenamiento de la carga en cuartos fríos;
8. Procedimientos de manejo y almacenamiento de carga seca;

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 33 de 61

9. Procedimientos de aceptación, recepción, segregación, manipulación y, almacenamiento de Mercancías Peligrosas;
10. Procedimientos de inspección y almacenamiento de redes, pallets, container, seguros y correas.
11. Procedimientos para la generación, coordinación y entrega de pesos totales de la carga procesada al SATA de Despacho Operacional de Vuelo.
12. Control de la operación del procesamiento de carga
 - Método de control y supervisión de los servicios de procesamiento de carga, briefing de inicio de turno.
13. Procedimientos de Planificación del servicio
 - Llegada del camión
 - Descargue del camión
 - Controles de seguridad y pesaje de las estibas
 - Paletizaje
 - Almacenaje
 - Manejo particular de Igloos y Perecederos

CAPITULO IV

MANEJO DE PRODUCTOS PERECEDEROS Y OTROS

1. Productos perecederos congelados
 - Limitaciones, procedimientos, para reservas de productos congelados
 - Procedimientos para la recepción de carga congelada
2. Procedimientos para el manejo de Productos Perecederos no congelados
3. Procedimientos para el manejo de animales vivos.
4. Procedimientos para el manejo de transporte de restos humanos
 - Procedimientos y condiciones de embarque
 - Requisitos legales para el transporte nacional e internacional
5. Procedimientos para el transporte de bienes valorados
 - Requisitos legales nacionales e internacionales.

CAPITULO V

CAPACITACIÓN

1. Objetivo
2. Persona responsable del entrenamiento
3. Facilidades para la instrucción
4. Instalaciones
5. Ayudas a la instrucción
6. Calificación y requisitos de los instructores
7. Tipos de capacitaciones
 - 7.1. Adoctrinamiento Básico Manual de Procedimientos
 - 7.1.1. Inicial y Periódico.

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 34 de 61

7.1.1.1. Contenido

- Infraestructura, instalaciones y equipos
- Historia de la compañía y descripción
- Conceptos operacionales, propósito y política
- Formas generales, registros y procedimientos administrativos
- Estándar de empleados y reglas de conducta
- Compensaciones y beneficios de ley
- Contratos
- Revisión de las RDAC aplicables y normativa SATA.
- Manuales de la compañía

7.2. Mercancías Peligrosas

7.2.1. Inicial y Periódico.

7.3. Específicos de las aerolíneas contratantes (Si Aplica).

8. Sistema de evaluación.

CAPITULO VI
ANEXOS

1. Formatos de registros de personal operativo y administrativo.
2. Registros de briefing.
3. Formularios y guías utilizados (si aplica).
4. Formato de registro de entrenamiento inicial y recurrente.
5. Otros.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

GUIA No. SA-ADP
ELABORACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECEPCIÓN, ATENCION Y DESPACHO DE PASAJEROS

El Aplicante debe presentar un Manual de Procedimientos destinado a proporcionar las instrucciones y orientación necesarias para su personal, y que especifique el procedimiento y las normas con arreglo a las cuales debe llevarse a cabo el servicio auxiliar de Recepción, Atención y Despacho de Pasajeros.

Este manual y las revisiones posteriores del mismo deben someterse a consideración y aceptación de la Dirección General de Aviación Civil.

El Manual de Procedimientos de Procesamiento de Recepción, Atención y Despacho de Pasajeros bien concebido debe:

1. Respetar las disposiciones legales, jurídicas y oficiales del Estado Ecuatoriano.
2. Presentar las instrucciones, principios y procedimientos de manera clara, completa y detallada, a fin de que el personal técnico involucrado en las operaciones, estén perfectamente informados.
3. Presentar las directrices e instrucciones necesarias al personal de una forma apropiada y práctica.
4. Definir los procedimientos normalizados para las funciones de todo el personal de la compañía.
5. Ceñirse a la Ley de Aviación Civil, RDAC aplicables, Resoluciones y Procedimientos que norman los SATA.

Este manual estará conformado como mínimo y no limitado a los siguientes capítulos, los cuales deben ser consignados en un índice como se muestra a continuación:

1.	Generalidades.
2.	Política y Administración.
3.	Recepción, Atención y Despacho de Pasajeros
4.	Capacitación
5.	Anexos

NOTA: Los capítulos de este manual podrán ser realizados en forma independiente, si la estructura de la compañía es demasiado extensa.

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 36 de 61

CAPITULO I GENERALIDADES

Este capítulo, así concebido debe tener normalmente los elementos específicos indicados a continuación:

- Carátula
- Hoja de control de enmiendas
- Lista Efectiva de Páginas
- Índice general
- Subíndice por capítulos (en cada capítulo)
- Definiciones y Abreviaturas
- Introducción General
- Objetivo y alcance del manual
- Distribución del manual
- Documentación y procedimientos de notificación,
- Procedimientos de enmiendas y actualización del manual
- Responsable del contenido y enmiendas
- Autoridad de Inspección
- Revisiones normales y revisiones temporales
- Registros
- Archivos

CAPITULO II POLITICA Y ADMINISTRACION

1. Antecedentes y competencia del personal directivo
2. Organización de la compañía, con organigrama general y operativo.
3. Funciones y responsabilidades de acuerdo al organigrama operativo presentado.

CAPITULO III ATENCION, RECEPCION Y DESPACHO DE PASAJEROS

1. Procedimientos para la recepción, atención y despacho de pasajeros en counters para:
 - Vuelos regulares y/o especiales
 - Vuelos no regulares y/o charters.
2. Procedimientos para la recepción y atención de pasajeros especiales.
3. Procedimientos para el manejo de sistemas de chequeo y reservas de pasajeros en counters.
4. Procedimientos para la verificación de documentos para el abordaje para vuelos locales e internacionales.

5. Procedimientos para el manejo de equipajes de mano y equipajes no acompañados.
6. Procedimientos para la recepción y transporte de Animales Vivos en cabina de pasajeros.
7. Procedimientos para el manejo de mercancías peligrosas y artículos prohibidos en equipaje de pasajeros.
8. Procedimientos para establecer peso normalizado para los pasajeros, la tripulación y los equipajes de mano.
9. Procedimientos de coordinación con el servicio de Despacho Operacional de Vuelo, sobre cantidad y clase de pasajeros y distribución en la aeronave.
10. Procedimientos para la autorización de embarque.
11. Procedimientos de equipajes Lost and Found.
12. Procedimientos de aplicación en caso de demora y cancelación de vuelos.
13. Manejo de llenado de documentación relativa al vuelo, etiquetas, formularios, autorizaciones, etc.
14. Método de control y supervisión de los servicios de recepción, atención y despacho de pasajeros, briefing de inicio de turno.

CAPITULO IV CAPACITACION

1. Objetivo
2. Persona responsable del entrenamiento
3. Facilidades para la instrucción
4. Instalaciones
5. Ayudas a la instrucción
6. Calificación y requisitos de los instructores
7. Tipos de capacitaciones
 - 7.1. Adoctrinamiento Básico Manual de Procedimientos
 - 7.1.1. Inicial y Periódico.
 - 7.1.1.1. Contenido
 - Infraestructura, instalaciones y equipos
 - Historia de la compañía y descripción
 - Conceptos operacionales, propósito y política
 - Formas generales, registros y procedimientos administrativos
 - Estándar de empleados y reglas de conducta
 - Compensaciones y beneficios de ley
 - Contratos
 - Revisión de las RDAC aplicables y normativa SATA.
 - Manuales de la compañía
 - 7.2. Mercancías Peligrosas
 - 7.2.1. Inicial y Periódico.
 - 7.3. Específicos de las aerolíneas contratantes (Si Aplica).
8. Sistema de evaluación.

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-34SA-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 38 de 61

CAPITULO V ANEXOS

1. Formatos de registros de personal operativo y administrativo.
2. Registros de briefing.
3. Documentos relativos al vuelo, etiquetas, formularios, formatos y guías utilizados.
4. Formato de registro de entrenamiento inicial y recurrente.
5. Otros.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 39 de 61

LISTAS DE VERIFICACION

LV SA-DOV-001

SERVICIO DE DESPACHO OPERACIONAL DE VUELO

COMPAÑÍA:		LUGAR INSPECCION:				
INSPECTOR:		FECHA:				
CODIGOS:	S: SATISFACTORIO	I: INSATISFACTORIO	N/A: NO ES APLICABLE	N/O: NO SE OBSERVÓ		
ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES	
A. Documentación Legal						
1. Carta de Autorización Servicios Auxiliares						
2. Términos y Condiciones						
B. Contratos / Seguros						
1. Contrato de arrendamiento de instalaciones						
2. Seguros que cubran daños y perjuicios a propios y terceros						
3. Contrato de servicios con explotadores aéreos Vigencia/ Tipo de aeronave/aeropuertos						
C. Documentación Técnica						
1. Manual de Procedimientos de SATA autorizado Contenido / Disponibilidad / Actualización						
2. Manual de Despacho por tipo de aeronave Contenido/ Disponibilidad / Actualización/ Acceso						
3. Plan de Emergencia						
4. Registros de Certificación y Vigilancia continua.						
5. Programa de capacitación para personal técnico y Registros.						
6. RDAC						
7. AIP / Cartas Aeronáuticas (suscripción)						
8. Biblioteca Técnica (acceso/contenido/conocimiento)						
D. Organización de la Empresa						
1. Organigrama nominal						
2. Número de personal en funciones asignadas						
E. Administración del personal Despachadores de Vuelo.						
Carpetas individuales						
1. Curriculum vitae						
2. Certificados de capacitación y registros de entrenamientos.						
3. Copia del Contrato de trabajo con la compañía.						
F. Administración del Personal Técnico						
Carpeta de Información Técnica						
1. Copia de licencia (si aplica)						
2. Calificación en equipo vuelo						
3. Registro del tiempo de servicio						



Continuación LV SA-DOV-001

ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
Record de Entrenamiento					
1. Adoctrinamiento inicial manual de procedimientos SATA					
2. Adoctrinamiento periódico manual de procedimientos SATA					
3. Curso inicial MMPP					
4. Curso periódico MMPP					
7. Entrenamientos compañías (Si aplica)					
8. Otros (Si aplica)					
Record (de vuelo)					
1. Peso y Balance					
2. Manifiesto de carga					
3. Orden de carga					
4. Hoja de centrado					
5. Lista de pasajeros					
6. Datos Meteorológicos					
- Pronóstico de ruta					
7. Lista de NOTAMS					
8. Plan operacional de vuelo					
9. Plan de vuelo ATC					
10. Orden de carga de combustible					
G. Facilidades					
1. Espacio apropiado					
- Ventilación / Iluminación adecuada / Temperatura adecuada					
2. Adaptabilidad al medio					
- Mobiliario de oficina / Material de oficina					
3. Seguridad de instalaciones					
- Alarma contra incendios y/o detector de humo					
- Señalamiento de áreas y evacuación de emergencia					
- Extintores y equipo contra incendios.					
- Botiquín primeros auxilios					
4. Comunicaciones					
5. Dimensión de las facilidades					
6. Aplicación de políticas y procedimientos					
7. Vehículos de apoyo (seguros, COV, TCA, implementos de rampa), si aplica.					

CERTIFICACIÓN

VIGILANCIA CONTINUA

FIRMA INSPECTOR

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 41 de 61

LV SA-DOV-002
INSPECCION DE APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
SERVICIO DE DESPACHO OPERACIONAL DE VUELO

COMPAÑÍA:			LUGAR INSPECCION:				
INSPECTOR:			FECHA:				
CODIGOS:	S: SATISFACTORIO	I: INSATISFACTORIO	N/A: NO ES APLICABLE		N/O: NO SE OBSERVÓ		
ASUNTO			S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
A. Procedimientos de cambio de turno							
B. Calificaciones en equipo de Despachador de Vuelo							
C. Planeamiento de los vuelos							
1. Características de la pista del aeropuerto de despegue							
2. Limitaciones de performance de la aeronave							
3. Selección de aeropuertos de destino y alternos							
4. Selección de rutas y nivel de vuelo							
5. Elaboración de plan de vuelo ATS							
6. Elaboración del plan de vuelo computarizado							
7. Briefing a la tripulación							
D. Preparación de Peso y Balance							
1. Pesos de la aeronave							
2. Pesos máximos calculados							
3. Peso real de despegue							
4. Cálculo del centro de gravedad							
5. Cálculo de combustible para la operación							
E. Control de Vuelo							
1. Distribución de carga / Seguimiento							
2. Uso de cartas y tablas aplicables							
3. Información meteorológica							
4. Determinación de destino y alternos							
5. Preparación plan de vuelo operacional							
6. Uso notams aplicables							
F. Equipos comunicación (en vuelo, en tierra)							
G. Liberación de Vuelo							
1. Liberación de vuelo del área de despacho							
2. Registro de abastecimiento de combustible							
H. Seguimiento de Vuelo							
1. Reportes de las aeronaves al momento de llegada.							
2. Reportes de cantidad de combustible al momento de Llegada							
3. Reportes de las aeronaves en el momento del despegue.							
4. Posición aeronaves en ruta y cantidad combustible Remanente.							

Continuación LV SA-DOV-002

ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
<i>I. Reportes del Estado de Vuelos</i>					
1. Reportes de retrasos de vuelos					
2. Reportes de desviación de vuelos					
3. Reportes de las estaciones					
<i>J. Utilización de manuales</i>					
1. Manual General de Operaciones					
2. Manual de despacho por tipo de aeronave					
3. Manual de análisis de pistas y rutas					
4. Cartas de navegación					
5. Manual de Mercancías Peligrosas					
6. Especificaciones Operacionales del operador					
7. MEL					
8. CDL					

CERTIFICACIÓN

VIGILANCIA CONTINUA

<p>FIRMA INSPECTOR</p>

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 43 de 61

**LV SA-RAM-003
SERVICIO DE RAMPA**

COMPAÑÍA:			LUGAR DE INSPECCION:				
INSPECTOR:			FECHA:				
CODIGOS:	S: SATISFACTORIO	I: INSATISFACTORIO	N/A: NO ES APLICABLE	N/O: NO SE OBSERVÓ			
ASUNTO			S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
A. Documentación Legal							
1. Carta de Autorización Servicios Auxiliares							
2. Términos y Condiciones							
B. Contratos / Seguros							
1. Contrato arrendamiento de instalaciones							
2. Seguros que cubran daños y perjuicios a propios y Terceros.							
3. Contrato de servicios con explotadores aéreos Vigencia/ Tipo de aeronave/aeropuertos							
C. Documentación Técnica							
2. Manual de Procedimientos de SATA autorizado Contenido / Disponibilidad / Actualización							
2. Plan de Emergencia							
3. RDAC y Resolución SATA.							
4. Registros del servicio							
5. Registro de mantenimiento de equipos							
6. Registros de Certificación y Vigilancia continua							
7- Capacitación del personal operativo (Planificación / Registro)							
8. Biblioteca Técnica (Acceso / contenido / Conocimiento)							
D. Organización de la Empresa							
1. Organigrama operacional							
3. Número personal en funciones asignadas por turno de Trabajo (Briefing)							
3. Delegación de mando							
- Responsable del servicio en rampa							
- Responsable de mantenimiento							
E. Administración del personal							
<i>Carpetas individuales</i>							
1. Curriculum vitae							
2. Títulos y diplomas							
3. Copia del Contrato de trabajo con la compañía.							
4. Cursos realizados							
5. Vacaciones							
6. Ausencias o permisos							
7. Promociones, despidos, suspensiones, Amonestaciones							
8. Evaluaciones periódicas del personal							

Elaborado por: | Dirección de Seguridad Operacional



Continuación LV SA-RAM-003

ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
F. Facilidades					
1. Espacio apropiado					
- Área de parqueo de equipos					
- Área de mantenimiento					
- Bodegas					
2. Adaptabilidad al medio					
- Mobiliario de oficina / Material de oficina					
3. Seguridad oficinas y área de mantenimiento					
- Alarma contra incendios y/o detector de humo.					
- Señalamiento de áreas y evacuación de emergencia					
- Extintores y equipo contra incendios,					
- Botiquín de primeros auxilios.					
4. Comunicaciones					
- Teléfono, fax, E-mail, Motorola, equipos HF, VHF.					
5. Dimensión de las instalaciones					
6. Listado de teléfonos					
7. Aplicación de políticas y procedimientos					
8. Vehículos de apoyo					

CERTIFICACIÓN

VIGILANCIA CONTINUA

FIRMA INSPECTOR



**LV SA-RAM-004
INSPECCION DE APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
SERVICIO DE RAMPA**

COMPAÑÍA:			LUGAR DE INSPECCION:			
INSPECTOR:			FECHA:			
CODIGOS:	S: SATISFACTORIO	I: INSATISFACTORIO	N/A: NO ES APLICABLE	N/O: NO SE OBSERVÓ		
ASUNTO			S	I	N/A	N/O
A. OPERACIÓN DE VEHICULOS DE RAMPA						
1. Operación de equipos con apoyo de persona guía						
2. Paradas obligatorias (3)						
3. Límites de velocidad en rampa						
4. Posicionamiento de vehículos de rampa						
5. Uso de estabilizadores, calzos y frenos						
6. Vehículos de rampa con documentación vigente y habilitante.						
B. CARGADOR DE CONTENEDORES Y PALLETS						
1. Movilización						
2. Posicionamiento						
3. Operación de controles						
4. Seguridad en rampa						
C. BANDA TRANSPORTADORA						
1. Movilización						
2. Posicionamiento						
3. Operación de controles						
4. Seguridad en rampa						
D. ESCALERAS						
1. Movilización						
2. Posicionamiento						
3. Operación de controles						
4. Seguridad en rampa						
E. ABASTECIMIENTO AGUA POTABLE						
1. Movilización						
2. Posicionamiento						
3. Operación de controles						
4. Seguridad en rampa						
F. DRENAJE DE AGUAS SERVIDAS						
1. Movilización						
2. Posicionamiento						
3. Operación de controles						
4. Seguridad en rampa						

Continuación LV SA-RAM-004

ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
G. REMOLQUE Y PUSH BACK					
1. Movilización					
2. Posicionamiento					
3. Operación de controles					
4. Seguridad en rampa					
H. MULAS Y CARRETAS					
1. Movilización					
2. Posicionamiento					
3. Operación de controles					
4. Seguridad en rampa					
I. AIRE ACONDICIONADO					
1. Movilización					
2. Posicionamiento					
3. Operación de controles					
4. Seguridad en rampa					
J. PUENTE DE EMBARQUE PASAJEROS					
1. Movilización					
2. Posicionamiento					
3. Operación de controles					
4. Seguridad en rampa					
J. SEÑALES DE MANO					
K. PERSONAL DE RANPA					
1. Equipos de protección personal					
2. Conducción de los equipos y/o vehículos de rampa					
3. Orden y distribución del personal en rampa					
4. Desempeño de funciones					
5. Equipos para señales de mano					
L. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE OPERACIONES					
1. Personal calificado y autorizado					
2. Planificación del servicio (tiempo, equipo y Personal)					
3. Conocimiento y aplicación de orden de carga					
4. Manejo de carga					
5. Limpieza y orden de equipos					
6. Estado mecánico de equipos					

CERTIFICACIÓN

VIGILANCIA CONTINUA

FIRMA INSPECTOR

LV SA-RAM-005
INSPECCION DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y/O VEHICULOS DE RAMPA
SERVICIO DE RAMPA

COMPAÑÍA:			LUGAR DE INSPECCION:			
INSPECTOR:			FECHA:			
CODIGOS:	S: SATISFACTORIO	I: INSATISFACTORIO	N/A: NO ES APLICABLE	N/O: NO SE OBSERVÓ		
ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES	
A. Identificación de Equipos y/o Vehículos de Rampa						
- Código alfanumérico						
- Especificaciones Técnicas						
B. Plan Mantenimiento Preventivo						
- Control de horómetros / Registros						
- Control Calendario / Registros						
- Orden de trabajo						
C. Control de Calidad						
D. Listado de repuestos						
- Pedido de materiales						
E. Planificación Cronológica						
- Semanal (según lectura horómetros)						
F. Mantenimiento Correctivo						
- Formatos						
G. Disponibilidad de equipos						
- Formatos						
- Registro disponibilidad de equipo mensual						
H. Registro de Actividades						
I. Informe mensual de actividades						
J. Instalaciones						
- Operatividad de las instalaciones						
- Equipo contra incendios / Control de extintores						
- Condición de instalaciones eléctricas						
- Rótulos de seguridad, no fumar, peligro, etc.						
- Uso de equipos de trabajo						
- Condiciones del piso.						

CERTIFICACIÓN

VIGILANCIA CONTINUA

FIRMA INSPECTOR A CARGO

LV SA-LIM-006
SERVICIO DE RAMPA (LIMPIEZA DE AERONAVES)

COMPAÑÍA:			LUGAR DE INSPECCION:			
INSPECTOR:			FECHA:			
CODIGOS:	S: SATISFACTORIO	I: INSATISFACTORIO	N/A: NO ES APLICABLE		N/O: NO SE OBSERVÓ	
ASUNTO			S	I	N/A	N/O
1. Carta de Autorización Servicios Auxiliares						
2. Términos y Condiciones						
3. Permiso Provisional						
B. Contratos / Seguros						
1. Contrato arrendamiento de instalaciones con la DGAC						
2. Seguros que cubran daños y perjuicios a propios y Terceros						
3. Contrato/convenio de servicios a terceros						
C. Documentación Técnica						
1. Manual Operaciones de Servicios Auxiliares (Actualización/Disponibilidad)						
2. Plan de Emergencia (interno y/o aeropuerto)						
3. RDAC (Contenido / actualización)						
4. Registros de Certificación y Vigilancia Continua						
5. Programa de capacitación para personal y registros						
6. Biblioteca Técnica (Acceso / Disponibilidad)						
D. Organización de la Empresa						
1. Organigrama nominal y funcional						
2. Número personal en funciones asignadas.						
Delegación de mando						
- Responsable de supervisar el trabajo.						
- Responsable de Seguridad.						
E. Administración del personal						
<i>Carpetas individuales</i>						
1. Curriculum vitae (formato de la compañía)						
2. Títulos y diplomas						
3. Copia del Contrato de trabajo con la compañía.						
4. Cursos realizados, seminarios, conferencias, etc.						
5. Vacaciones						
6. Ausencias o permisos						
7. Promociones, despidos, suspensiones, Amonestaciones						
8. Evaluaciones periódicas del personal						
9. Descalificaciones profesionales de carácter Técnico						
10. Descalificaciones profesionales de carácter Médico						

Continuación LV SA-RAM-006

ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
Record de Entrenamiento					
1. Curso inicial de limpieza de acuerdo al tipo de aeronave					
2. Curso de recurrente de limpieza de acuerdo al tipo de aeronave.					
3. Entrenamiento de Diferencias					
F. Facilidades					
1. Espacio apropiado					
- Ventilación/Iluminación/Temperatura					
- Bodegas					
2. Adaptabilidad al medio					
- Mobiliario de oficina / Material de oficina					
3. Seguridad de instalaciones					
- Alarma contra incendios					
- Señalamiento de áreas					
- Botiquín de Primeros Auxilios.					
- Extintores y equipo contra incendios					
4. Comunicaciones (motorolas, celulares, etc)					
5. Dimensión de las facilidades					
6. Listado de teléfonos de emergencia					
7. Aplicación de políticas y procedimientos					
8. Vehículos de apoyo					
9. Presentación Personal					
10. Equipo de Seguridad personal					

CERTIFICACIÓN

VIGILANCIA CONTINUA

FIRMA INSPECTOR



LV SA-LIM-007
INSPECCION DE APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
SERVICIO DE RAMPA (LIMPIEZA DE AERONAVES)

COMPAÑÍA:			LUGAR DE INSPECCION:			
INSPECTOR:			FECHA:			
CODIGOS:	S: SATISFACTORIO	I: INSATISFACTORIO	N/A: NO ES APLICABLE		N/O: NO SE OBSERVÓ	
ASUNTO			S	I	N/A	N/O
A. Presentación en el Puesto de Trabajo						
B. Planeamiento de atención a los aviones						
1. Características de familiarización con el avión						
2. Asignación personal y funciones						
3. Coordinación con aerolínea						
4. Conocimiento básico de los productos usados en limpieza.						
5. Técnicas y procedimientos en limpieza.						
6. Briefing del servicio al personal de limpieza.						
C. Seguridad, control de ingreso al personal del avión						
1. Control ingreso personal.						
2. Control ingreso personas (Cacheo/registro/, identificación)						
3. Uniformes						
- Overol						
- Chaqueta						
- Guantes						
- Ternos de agua						
- Protectores auditivos.						
- Protectores visuales						
D. Preparación de los productos de limpieza.						
E. Limpieza exterior de aviones.						
- Cantidad de desengrasante óptima						
- Operación del MANLIFT (elevador mecánico)						
- Uso de guantes y lentes de protección para lavar el avión.						
- Autorización útiles de aseo						
- Control final del servicio						
F. Limpieza interior de Aviones						
- Vaciado de Ceniceros						
- Retira de basura						
- Evacuación de desperdicios de las bolsas de los asientos y portaequipajes.						
- Limpieza de mesas de tripulación						

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 51 de 61

Continuación LV SA-RAM-007

ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
G. Servicio de aguas residuales					
- Coloca y retira la cuba de agua residual.					
- Vaciar, limpiar y hacer funcionar las cisternas de los inodoros y reponer los líquidos de acuerdo a las indicaciones del operador aéreo.					
- Tipo de agua potable a ser empleada para llenar los depósitos de agua potable					
H. Limpieza de Racks, canoas surtidores de aire, paredes.					
Ventanas y cortinas					
- Tipo de atomizador, cepillo, paño, toalla usado.					
- Tipo de limpiador desinfectante y germicida usado.					
I. Abastecimiento de agua Potable.					
a) Responsables (supervisor, operador guía, etc.)					
b) Equipos y materiales					
- Vehículo Cisterna (capacidad)					
- Guantes, paños, aspiradoras, trapeadores, o mapos, baldes.					
- Escobas y palas para recoger la basura.					
- Cepillos para inodoro, de mano para limpieza de asientos, limpiar alfombras.					
- Aspiradoras, aspersores para líquido.					
- Tanques, ambientadores removedor de chicle.					
- Escobas para limpieza de Galleys.					
- Exfoliadoras.					
- Carretas o tinas para recolección de basura.					
c) Registro de control de equipos					
d) Preparación y aislamiento					
- El operador realiza un chequeo VISUAL del estado del vehículo.					
- Debe contener el agua necesaria, bombas de agua, mangueras limpias y en buenas condiciones.					
J. Operación (Ingreso del equipo al avión)					
- El operador acerca el equipo luego que los pasajeros desembarcan					
- Aproximación carro-agua potable, en reversa y con guía					
- Colocar frenos de pie, palanca parking y calzos.					
- Dejar motor encendido para funcionamiento de bombas.					



Continuación LV SA-RAM-007

ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
<i>K. Operación en la aeronave</i>					
- Abrir la tapa del panel del agua potable, y observa en los medidores cantidad de agua necesaria a ser suministrada.					
- Gira la palanca para desfogue de agua potable.					
- Retira tapones y conecta manguera al abastecimiento.					
- Abastece de agua hasta que el tanque este lleno, comprobando de acuerdo a cada tipo de aeronave.					
- Desconecta la manguera, tapona la toma y cierra el panel.					
<i>L. Salida del Equipo</i>					
- La salida siempre se realiza con guía, el cual retira el calzo delantero del vehículo y deja el posterior.					
- El operador retira el equipo a 3m (freno de pie, palanca de parking)					
- El operador deja el equipo en posición transversal a la aeronave.					
<i>M. Orden de limpieza</i>					
- Al término del servicio, retorna a la posición asignada a este equipo.					
- El operador y el guía observan que no haya objetos extraños en el área y después del servicio, chequeando fugas del líquido en el panel del servicio.					
<i>N. Seguridad</i>					
- El operador del vehículo de agua potable cumple la velocidad máxima permitida de 5 Km/h					
- El operador realiza las 3 paradas para la aproximación de la aeronave.					
- El operador al conducir realiza maniobras bruscas e imprudentes.					
- El vehículo ingresa con guías					
- Se colocan y retiran calzos en el equipo antes y después del servicio.					
- El operador observa si hay fuga de líquidos.					
- Como medida de seguridad hacia el cliente se considera necesario la desinfección del vehículo de agua potable.					
- Se realizan análisis bacteriológicos mensualmente con laboratorios (chequear registros)					

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 53 de 61

Continuación LV SA-RAM-007

ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
<i>O. Características finales del servicio.</i>					
- Chequear que no existan fugas en el panel.					
- Observar que el panel este cerrado luego del servicio.					
- Que la cantidad de agua que se proporciona es la solicitada por la compañía.					
- El servicio es proporcionado a tiempo.					
- Limpieza y orden de equipos					
<i>P. Sectores de limpieza.</i>					
<i>P1. Baños.</i>					
- Pisos limpios					
- Mostrador limpio					
- Asiento del Toilet limpia					
- Cubierta del Toilet limpia.					
- Interior del Toilet limpia.					
- Espejo limpio					
- Lavabo limpio					
- Ningún olor					
<i>P2. Galleys.</i>					
- Tarro de basura limpio					
- Limpios los mesones.					
- Limpieza de sector cafeteras.					
- Limpieza y extracción de basura del basurero del galley.					
- Extracción de la funda de basura del trolley.					
- Limpiar el cubículo del basurero.					
- Limpiar la puerta del galley.					
- Limpieza de las paredes exteriores del trolley.					
- Tipo de equipo de limpieza usado.					
- Bolsa de basura reemplazada.					
- Pisos, barridos y limpios.					
- Mostrador limpio.					
<i>P3. Asiento de Cabina de Pasajeros.</i>					
- Bolsillos de los asientos limpios					
- Ceniceros limpios.					
- Pisos, pasillo y entradas limpias y barridas					
- Apoyabrazos limpios.					
- Mesas limpias, libres de manchas.					
- Espaldares de asientos limpios.					
- Asientos sacudidos, limpios.					
- Cinturones cruzados.					
- Metales de asientos limpios.					



Continuación LV SA-RAM-007

ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
P4. Cabina de Mando.					
- Bolsas de basura reemplazadas					
- Ceniceros vacios, limpios.					
- Asientos aspirados.					
- Interiores de ventanas y marcos limpios.					
- Exteriores de ventanas limpios.					
- Visor limpio.					
- Apoyabrazos limpios.					
- Escritorio limpio.					
- Estantes limpios.					
- Rieles de los asientos aspirados.					
- Pisos limpios					
P5. Entrada.					
- Puertas y umbrales sin manchas ni marcas.					
- Paredes sin marcas ni manchas.					
- Techos sin marcas ni manchas.					
- Estación de azafatas limpia.					
P6. Reportes del servicio, Estado de Vuelos.					
- Reportes de limpieza en condición meteorológica adversa					
- Reportes diarios del servicio					
P7. Utilización de Manuales.					
- Manual de Operaciones					
- Capítulo de procedimientos por tipo de aeronave					
- Manual de Mercancías Peligrosas.					
- Carta de Autorización de Servicios Auxiliares					

CERTIFICACIÓN

VIGILANCIA CONTINUA

FIRMA INSPECTOR

 Dirección General de Aviación Civil	CIRCULAR DE ASESORAMIENTO No. 001-345A-2022 EMISION DE LA CARTA DE AUTORIZACIÓN Y RENOVACION O MODIFICACION DEL DOCUMENTO TÉRMINOS Y CONDICIONES, PARA BRINDAR LOS SERVICIOS AUXILIARES AL TRANSPORTE AEREO.	Código: OGOP-CR-016
		Versión: 1.0
		Página 55 de 61

LV SA-PDC-008
SERVICIO DE PROCESAMIENTO DE CARGA

COMPAÑÍA:			LUGAR DE INSPECCION:			
INSPECTOR:			FECHA:			
CODIGOS:	S: SATISFACTORIO	I: INSATISFACTORIO	N/A: NO ES APLICABLE		N/O: NO SE OBSERVÓ	
ASUNTO			S	I	N/A	N/O
A. Documentación Legal						
1. Carta de Autorización Servicios Auxiliares						
2. Términos y Condiciones						
B. Contratos / Seguros						
1. Contrato de arrendamiento de instalaciones.						
2. Seguros que cubran daños y perjuicios a propios y Terceros.						
3. Contrato de servicios con explotadores aéreos Vigencia/ Tipo de aeronave/aeropuertos						
C. Documentación Técnica						
1. Manual de Procedimientos de SATA autorizado Contenido / Disponibilidad / Actualización						
2. Resolución SATA.						
3. Plan de Emergencia						
4. Capacitación para personal operativo (Planificación / Registro)						
5. Registros del servicio						
6. Registros de Certificación y Vigilancia continua						
7. Biblioteca Técnica (Acceso / contenido / Conocimiento)						
D. Organización de la Empresa						
1. Organigrama operativo						
2. Número personal en funciones asignadas por turno de Trabajo (Briefing)						
3. Delegación de mando						
- Responsable de paletización						
- Responsable de seguridad						
E. Administración del personal						
Carpetas individuales						
1. Currículo vitae						
2. Títulos y diplomas						
3. Copia del Contrato de trabajo con la compañía.						
4. Cursos realizados						
5. Vacaciones						
6. Ausencias o permisos						
7. Promociones, despidos, suspensiones, amonestaciones						
8. Evaluaciones periódicas del personal						

Continuación LV SA-PDC-008

ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
F. Facilidades					
1. Espacio apropiado (Iluminación / Ventilación)					
- Área de recepción de carga / Muelles de Descargue					
- Área cubierta de almacenamiento carga / Seca / Perecedera					
- Área de pesaje / Balanzas de Precisión y Básculas					
- Áreas de paletización					
- Área de Mercancías Peligrosas					
- Cuartos fríos/Cámaras frigoríficas					
- Control de temperatura					
2. Adaptabilidad al medio					
- Mobiliario de oficina / Material de oficina					
- Sistema de envío de datos de pesos generados al Despacho Operacional de Vuelo.					
3. Seguridad					
- Control Antidrogas / Máquinas de Rayos X					
- Alarma contra incendios y/o detectores de humo					
- Botiquín de primeros auxilios.					
- Señalamiento de áreas y evacuación de emergencia					
- Extintores y equipo contra incendios					
4. Comunicaciones (Teléfono, fax, computadora, E-mail, Motorola)					
5. Dimensión de las facilidades					
6. Listado de teléfonos					
7. Aplicación de políticas y procedimientos					
8. Vehículos de apoyo					
9. Equipos de protección (personal operativo)					

CERTIFICACIÓN

VIGILANCIA CONTINUA

FIRMA INSPECTOR



LV SA-PDC-009

**INSPECCION DE APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
SERVICIO DE PROCESAMIENTO DE CARGA**

COMPAÑÍA:			LUGAR DE INSPECCION:			
INSPECTOR:			FECHA:			
CODIGOS:	S: SATISFACTORIO	I: INSATISFACTORIO	N/A: NO ES APLICABLE		N/O: NO SE OBSERVÓ	
ASUNTO			S	I	N/A	N/O
A. EQUIPOS E IMPLEMENTOS						
- Condiciones / T.S.O. (mallas, redes, seguros, etc)						
- Equipos de rayos X						
- Balanzas (certificación organismo competente)						
- Contour (por tipo de aeronave)						
- Equipos de mantenimiento (registros)						
- Registros de control						
B. PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO						
- Hoja de reservas						
- Asignación personal y funciones						
- Briefing del servicio						
- Coordinación Antinarcóticos						
- Coordinación agencia de carga						
C. OPERACIÓN						
- Manejo de la carga						
- Protección de la carga						
- Control de rayos X						
- Control de temperatura (productos refrigerados)						
- Pesaje y registro de carga						
- Armado de pallets						
- Armado contenedores						
- Ubicación de redes y seguros						
- Emisión de documentos y guías aéreas						
D. SEGURIDAD						
- Control ingreso vehículos						
- Control ingreso personas (Cacheo / registro / Identificación.)						
- Control área estéril						
- Almacenaje de carga						
- Traslado de carga						
- Disposición de etiquetas y marcas						
- Compatibilidad de Mercancías Peligrosas						

CERTIFICACIÓN

VIGILANCIA CONTINUA

FIRMA INSPECTOR

LV SA-ADP-010
SERVICIO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y DESPACHO DE PASAJEROS

COMPAÑÍA:			LUGAR INSPECCIÓN:			
INSPECTOR:			FECHA:			
CODIGOS:	S: SATISFACTORIO	I: INSATISFACTORIO	N/A: NO ES APLICABLE		N/O: NO SE OBSERVÓ	
ASUNTO			S	I	N/A	N/O
A. Documentación Legal						
1. Carta de Autorización Servicios Auxiliares						
2. Términos y Condiciones						
B. Contratos / Seguros						
1. Contrato de arrendamiento de instalaciones						
2. Seguros que cubran daños y perjuicios a propios y Terceros						
3. Contrato de servicios con explotadores aéreos Vigencia/ Tipo de aeronave/aeropuertos						
C. Documentación Técnica						
1. Manual de Procedimientos de SATA autorizado Contenido / Disponibilidad / Actualización						
2. Manual aplicable al Despacho de Pasajeros (explotador aéreo) si aplica						
3. Plan de Emergencia						
4. Programa de capacitación para agentes de tráfico						
5. RDAC y Resolución SATA						
6. Registros de Certificación y Vigilancia continua						
7. Biblioteca Técnica (Acceso / Contenido / Conocimiento)						
D. Organización de la Empresa						
1. Organigrama nominal						
2. Número personal en funciones asignadas por turno de Trabajo (supervisores y agentes) (Briefing)						
3. Delegación de mando						
- Responsables de counters						
- Responsable de seguridad						
E. Administración del personal						
Carpetas individuales						
1. Curriculum vitae						
2. Títulos y diplomas						
3. Copia del Contrato de trabajo con la compañía.						
4. Cursos realizados						
5. Vacaciones						
6. Ausencias o permisos						

Continuación LV SA-ADP-010

ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
7. Promociones, despidos, suspensiones, amonestaciones					
8. Evaluaciones periódicas del personal					
F. Réconds (de vuelo)					
1. Lista de pasajeros					
2. Formularios de vuelo					
3. Formularios de servicios especiales					
4. Registro de equipajes					
5.- Mensajes por correo electrónico					
6.- Copias de pasajes					
7.- Formularios de pérdidas de equipajes					
8.- Documentos varios					
G. Facilidades					
1. Espacio apropiado (Ventilación / Iluminación)					
2. Número de counters / mostradores asignados a la cía aérea.					
- Letreros					
- Balanza					
-Información sobre transporte Mercancías Peligrosas					
- Medidor de equipaje de mano					
3. Adaptabilidad al medio					
- Mobiliario de oficina / Material de oficina					
4. Seguridad de oficinas y mostradores					
- Alarma contra incendios y/o detector de humo					
- Señalamiento de áreas y salidas de emergencia					
- Extintores y equipo contra incendios (tipo / número / recarga / ubicación)					
5. Comunicaciones (Teléfono, fax, computadora, E-mail, Motorola)					
6. Dimensión de las facilidades					
7. Listado de teléfonos					
8. Aplicación de políticas y procedimientos					
9. Vehículos de apoyo					

CERTIFICACIÓN

VIGILANCIA CONTINUA

FIRMA INSPECTOR

LV SA-ADP-011
INSPECCIÓN DE APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
SERVICIO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y DESPACHO DE PASAJEROS

COMPAÑÍA:		LUGAR INSPECCIÓN:		
INSPECTOR:		FECHA:		
CODIGOS:	S: SATISFACTORIO	I: INSATISFACTORIO	N/A: NO ES APLICABLE	N/O: NO SE OBSERVÓ

ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
A. BRIEFING DE PRE-VUELO					
- Asignación de posiciones y funciones.					
- Características de la operación					
- Control de puntualidad, asistencia y apariencia del personal.					
- Asignación de equipo y material de trabajo					
B. PREPARACIÓN DEL VUELO					
- Chequeo de lista de pasajeros, reservaciones y prechequeos					
- Servicios especiales y comidas.					
- Apertura del mostrador					
- Control de pax, tránsitos, clases ejecutivas					
C. CHEQUEO ANFITRION (si aplica)					
- Confirmación de documentos y datos del pax					
- Transporte de mercancías peligrosas.					
- Dirección de pasajeros al mostrador.					
- Provisión de atención e información					
D. CHEQUEO EN MOSTRADOR					
- Chequeo manual					
- Chequeo por sistema computarizado					
- Chequeo de pasaporte y boleto (vuelo, vigencia)					
- Tarjeta de embarque/desembarque					
- Pesaje de equipaje					
- Registro de número de piezas y peso total de Equipaje					
- Colocación de etiquetas/colillas en equipaje					
E. SALA DE PRE-EMBARQUE					
- Control de ingreso de pax					
- Localización de pax extraviados					
- Coordinación con mostrador					
- Coordinación de anuncios de pre-embarque					
F. CIERRE DEL VUELO					
- Verificación de pax chequeados y no facturados					

Continuación LV SA-ADP-011

ASUNTO	S	I	N/A	N/O	OBSERVACIONES
G. ABORDAJE					
- Asistencia a pax especiales					
- Coordinación de anuncios de salida					
- Coordinación con la puerta de abordaje					
- Coordinación con Despacho Operacional de Vuelo					
- Coordinación con la aerolínea					
H. VUELOS TERMINALES					
- Formulario de vuelo					
- Coordinación con el personal del carrusel de equipaje					
- Ubicación de agentes de seguridad para la recepción de pax.					
- Conducción de pax al área de arribo internacional					
- Formularios de pérdida de equipaje					
- Entrega de formularios a la aerolínea					
I. VUELOS EN TRANSITO					
- Coordinación con el representante de la aerolínea					
- Tarjetas de tránsito.					
- Conducción de pax a la sala de tránsito					
- Verificación de pax en tránsito a bordo.					
- Embarque de pax en tránsito.					
J. CARACTERISTICAS DEL CHEQUEO					
- Limpieza y orden del mostrador					
- Presentación y trato del personal					

CERTIFICACIÓN

VIGILANCIA CONTINUA

FIRMA INSPECTOR