



CARTILLA OPERACIONAL DE SEGURIDAD

N° DOCUMENTO	021	FECHA	05 de Enero del 2024
NOMBRE PROCEDIMIENTO	Manejo de pasajeros Disruptivos		
ESTACIÓN	SCL	INSTALACIÓN	Aeropuerto AMB
TIPO OPERACIONES			
✓	PASAJEROS		CARGA
			INSTALACIONES
ÁREA DE APLICACIÓN			
	COUNTER		BAGROOM
	EMBARQUE	✓	AERONAVE
	RAMPA		BODEGAS
			AGENCIAS

PROPÓSITO: Identificar y minimizar situaciones de riesgo durante el manejo de pasajeros disruptivos o perturbadores, los mismos que pueden atentar contra pasajeros, empleados o bienes de la Compañía.

FUNCIONES:

1.- Identificar en nivel de amenaza por el tipo de categoría I, II o III y su causa/raíz.

2.- Identificar los detonantes de una conducta disruptiva o perturbadora.

a.) Como proceder en casos de pasajeros disruptivos o perturbadores categoría I (falta leve identificada por actitud inapropiada o de disturbio de menor importancia):

3.- Si la amenaza se presenta en mostradores o pre-embarque, personal de seguridad una vez activado debe dialogar con el pasajero y evaluar su conducta y su origen, recomendando en primera instancia el cambio de actitud para poder así determinar su embarque o prohibición de embarque.

4.- Si la amenaza se presenta dentro de la aeronave, antes de su salida, del particular se coordinará con el Comandante de la aeronave, respetando el Convenio de Tokio, donde en conjunto se determinará la continuidad de viaje del pasajero o su desembarque evaluando su comportamiento y falta.

5.- Este tipo de pasajeros que se encuentran dentro de la categoría I, pueden ser manejados por personal de tierra y no involucra la intervención de autoridades.

b.) Como proceder en casos de pasajeros disruptivos o perturbadores categoría II (comportamiento verbalmente agresivo) y categoría III (comportamiento violento, incluyendo asalto físico):

6.- Comportamiento detectado en pasajeros bajo influencias del alcohol o de personalidad violenta.

7.- A éste tipo de pasajeros no se permitirá comenzar o continuar viaje y los hechos provocados deben ser denunciados de inmediato a las autoridades correspondientes.

8.- El pasajero no podrá ser embarcado en el vuelo siguiente, debiendo esperar a lo menos 24 horas. Al momento del embarque deberá firmar el documento de términos y condiciones adicionales para el transporte aéreo.

9.- En caso que el Comandante solicite el desembarque del pasajero, deberá completar el formulario respectivo entregado por la Autoridad Aeronáutica.

OBSERVACIONES:

✓ No aplica