

CAPÍTULO 1

ADMINISTRACIÓN

N° ITEM	DESCRIPCIÓN / MATERIA	PÁGINA
	ÍNDICE	3
1.1	POLÍTICAS GENERALES Y PROPÓSITO DEL MANUAL DE OPERACIONES DE CARGA (MOC)	3
1.2	ADMINISTRACION Y DISTRIBUCION DEL MOC	4
1.2.1	Introducción	4
1.2.2	Responsabilidad de la Administración de MOC	4
1.2.3.	Lista de Distribución Manual de Operaciones de Carga MOC	4
1.3	RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS DEL MOC	7
1.4	ACTUALIZACION DE LA LISTA DE USUARIOS EXTERNOS	7
1.5	EXCEPCIONES A LAS REGULACIONES DEL MOC	7
1.6	PUBLICACIONES	8
1.7	PUBLICACIONES INTERNAS DEL OPERADOR	9
1.8	PUBLICACIONES EXTERNAS	9
1.9	DISTRIBUCION Y CONTROL DE LAS PUBLICACIONES EXTERNAS	9
1.10	RETENCION Y CONSERVACION DE LAS PUBLICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	11
1.11	RELACION DE LAS EDICIONES DEL MOC	12
1.12	PUBLICACIONES DE BOLETINES DE OPERACIONES DE CARGA	12
1.13	DOCUMENTACION Y PUBLICACIONES RECIBIDAS DE FUENTES EXTERNAS	13
1.14	CONTRATOS	13
1.15	CONTROL DE CALIDAD SOBRE LOS PROVEEDORES DE SERVICIO	14
1.16	SIMBOLOGIA	14
1.17	ADMINISTRACION DE DOCUMENTACION DE LA CARGA	14
1.18	COMUNICACIÓN ENTRE EE&PP CARGA Y OTRAS AREAS	15
1.19	PROGRAMA DE SEGURIDAD OPERACIONAL Y DE CALIDAD	17
1.20	CAPACITACION	17

**INTENCIONALMENTE
DEJADA EN BLANCO**

1.1 **POLÍTICAS GENERALES Y PROPÓSITO DEL MANUAL DE OPERACIONES DE CARGA (MOC)**

El Manual de Operaciones de Carga, debe ser aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil y/o de acuerdo a lo definido por cada autoridad local donde el presente manual se aplique. Reúne todas las Políticas y Procedimientos necesarios para el desarrollo de la Operación de Carga. Los cuales se encargaran de definir los lineamientos estratégicos de seguridad y calidad de servicio para las Operaciones y Transporte de Carga y Correo.

Este manual se encuentra basado en los requisitos regulatorios de la Dirección de Aeronáutica Civil, como también de organismos reguladores gubernamentales, organizaciones como la OACI y la IATA en ámbitos de prácticas operacionales a las cuales la compañía se ha suscrito voluntariamente.

Tiene por objetivo ser una herramienta única para la aplicación de estos procedimientos en forma estandarizada y determinar los responsables involucrados en cada uno de ellos.

Las mercancías serán aceptadas para el transporte, solamente cuando todas las leyes y regulaciones de los países de origen, tránsito y destino, como asimismo de otras Organizaciones Internacionales y Líneas Aéreas clientes (cuando aplique), hayan sido cumplidas por el embarcador y/o el consignatario. **(Ver Nota 1)**

Este manual aplica para los procesos operacionales de carga de todas las filiales, sean estas: Lan Cargo, TAM Cargo, TAM Mercosur, (AEROLANE – Líneas Aéreas Nacionales del Ecuador S.A.), Aerotransportes Mas de Carga S.A. de C.V. (MASAIR), Línea Aérea Carguera de Colombia S.A. (LAN Cargo Colombia) y Aerovías de Integración Regional S.A.(LAN Colombia) y otras.

Nota 1: Estas leyes y regulaciones pueden estar relacionadas con Servicios de Aduana, Servicios Agrícolas y Ganaderos, Controles Policiales, Servicios Sanitarios, Reglamentaciones de la OACI y de la IATA, Controles de especies en peligro de extinción (CITES), Instructivos de Estándares y Procedimientos, además de cualquier regulación contenida en cualquier Manual de la Compañía, aparte de la reglamentación contenida en el presente Manual. Así, el Operador, suscribe la Reglamentación contenida en los Manuales de Mercancías Peligrosas y Animales Vivos de IATA, reglamentación que será aplicada en todas sus rutas.

Nota 2: El Courier y el Comat (Material de la compañía), son considerados dentro del concepto de Carga, aplicándole todo lo dispuesto en este Manual.

Nota 3: Este Manual de Operaciones de Carga es editado en castellano y se ha hecho una traducción al inglés tomando como base la edición castellana. En caso de ocurrir cualquiera discrepancia entre la versión castellana y la versión en inglés, prevalecerá la edición castellana; de la misma manera, prevalecerá la versión electrónica sobre la versión escrita.

1.2 ADMINISTRACION Y DISTRIBUCION DEL MOC

1.2.1 Introducción

El presente Manual de Operaciones de Carga pertenece a la Empresa LAN CARGO S.A, en este manual se denomina “el Operador”.

Para los efectos de la administración del MOC, se establecen dos definiciones a saber:

- **Usuario**, la persona/oficina que, por razones del trabajo que realiza, debe contar con un ejemplar del Manual de Operaciones de Carga.
- **Administrador**, la persona responsable de su administración deberá:
 - a) Mantener actualizada la copia electrónica en la red del Operador y accesible para todos los usuarios,
 - b) Editar, grabar y validar copias electrónicas (CD, DVD, u otras según sea aplicable) de acuerdo a los requerimientos y necesidades del Operador.
 - c) Alertar a las Estaciones del Operador cada vez que se introduzcan cambios.
 - d) Gestionar la aprobación del MOC y sus revisiones con la DGAC, a través de la Subgerencia de Estándares Operacionales de la Gerencia de Operaciones de Vuelo.

Con respecto a la distribución del MOC, refiérase al párrafo 1.9.1 del presente manual.

1.2.2 Responsabilidad de la Administración del MOC

El Jefe del Departamento de Estándares y Procedimientos del Operador será el responsable de la administración del MOC de acuerdo a lo señalado en **1.2.1 (a) a (c)**, quien podrá delegar estas funciones en otros funcionarios.

1.2.3 Lista de Distribución Manual de Operaciones de Carga MOC.

La presente lista establece las áreas que poseen una copia del Manual de Operaciones de Carga y el formato en que se encuentra dicha copia. Los Gerentes, Jefes o Encargados de las oficinas de carga locales, serán los responsables de que en sus respectivas estaciones posean la última versión del Manual de Operaciones de Carga.

Operaciones de Carga	Formato
EZE	CD
AEP	CD
ROS	CD
COR	CD
FRA	CD
MAD	CD
AMS	CD
VCP	CD
GRU	CD
MAO	CD
GIG	CD
VIX	CD
CWB	CD
CNF	CD
POA	CD
BSB	CD
MVD	CD
GYE	CD



Operaciones de Carga (cont.)	Formato
UIO	CD
LIM	CD
LIM Nacional	CD
ASU	CD
LAX	CD
MIA Export	CD
MIA Import	CD
JFK	CD
PUJ	CD
PTY	CD
BOG	CD
MDE	CD
CLO	CD
CCS	CD
MEX	CD
GDL	CD
MID	CD
MTY	CD
CUN	CD
GUA	CD
SJO	CD
SRZ	CD
LPB	CD
SCL Export	CD
SCL Import	CD
SCL Nacional	CD
IQQ	CD
ARI	CD
ANF	CD
CJC	CD
CPO	CD
LSC	CD
LPB	CD
SRZ	CD
BBA	CD
ZCO	CD
ZAL	CD
ZOS	CD
PMC	CD
CCP	CD
PUQ	CD
MPN	CD
PPT	CD
SYD	CD
AKL	CD
IPC	CD

1.2.3.1 Otros Usuarios y Distribución del MOC

Ciudad	Responsable	Formato de Distribución
SCL	Mario Monardes B.	Impreso

EL personal de EE&PP de Carga, tendrá la responsabilidad de gestionar la distribución del Manual de Operaciones de Carga a través del Departamento de Publicaciones Operacionales, quienes se encargarán de distribuir a toda la red. Los Gerentes, Jefes o Encargados de las oficinas carga locales deberán confirmar la recepción del Manual de Operaciones de Carga completando y enviando **“Matriz de Recibo de Documentos”** a la cuenta EEPPCarga@lan.com dentro de un plazo de 5 días hábiles y deberán conservar el duplicado de la misma, hasta que un nuevo registro la remplace.

Matriz de Recibo de Documentos

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  ORIGINAL <p style="text-align: center;">RECIBO DE DOCUMENTACIÓN</p> </div> <p>Nombre del Documento: Referencia: Revisión:</p> <p>Remitente:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Cargo: > Área: > Dirección: > Teléfono / Fax: > Fecha de envío: <p style="text-align: center;">FIRMA</p> <p>Destinatario:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Cargo: > Área: > Dirección: > Teléfono / Fax: > Fecha de recepción: <p style="text-align: center;">FIRMA</p> <p style="font-size: small; margin-top: 20px;">El destinatario deberá enviar por COMAIL el original del Recibo de Documentación al remitente, en un plazo de 5 días hábiles. El destinatario deberá conservar el duplicado, hasta que un nuevo registro lo reemplace.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">  DUPLICADO <p style="text-align: center;">RECIBO DE DOCUMENTACIÓN</p> </div> <p>Nombre del Documento: Referencia: Revisión:</p> <p>Remitente:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Cargo: > Área: > Dirección: > Teléfono / Fax: > Fecha de envío: <p style="text-align: center;">FIRMA</p> <p>Destinatario:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Cargo: > Área: > Dirección: > Teléfono / Fax: > Fecha de recepción: <p style="text-align: center;">FIRMA</p> <p style="font-size: small; margin-top: 20px;">El destinatario deberá enviar por COMAIL el original del Recibo de Documentación al remitente, en un plazo de 5 días hábiles. El destinatario deberá conservar el duplicado, hasta que un nuevo registro lo reemplace.</p>
--	---

1.3 RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS DEL MOC

1.3.1 Los Gerentes, jefes o encargados de las oficinas carga locales deberán:

- a) Verificar que su personal tenga acceso al MOC, ya sea a través de Internet, y mediante copias electrónicas o copias impresas, debidamente validadas para aquel personal sin acceso a la red,
- b) Verificar que las copias de trabajo (working copies) impresas o grabadas (e.g. CD), hayan sido debidamente identificadas y firmadas.
- c) Verificar que cuando haya modificaciones y/o adiciones al MOC, estas sean incluidas en las copias de trabajo (working copies), según sea apropiado.

1.3.2 El personal usuario deberá tomar nota de los cambios y efectuará las correcciones que corresponda en aquellas copias que, por razones prácticas hubiere impreso para su uso diario en las operaciones de carga.

1.3.3 Cualquier usuario que, descubra un error o discrepancia en cualquiera de las publicaciones internas, informarán mediante un correo a EE&PP Carga EEPPCarga@lan.com respecto del mismo con el fin de que se tomen las medidas del caso para su corrección inmediata.

1.4 ACTUALIZACION DE LA LISTA DE USUARIOS EXTERNOS

El Departamento de Estándares y Procedimiento Carga o en quien se haya delegado la función de Administrador del Manual de Operaciones de Carga mantendrá una lista de aquellas personas o entidades externas que, por razones de su relación con el Operador (e.g. proveedores de servicios, compañías aéreas, etc.) deban contar con una copia, impresa o electrónica con el fin de que, cuando haya modificaciones sean incluidos en forma oportuna con las modificaciones y/o adiciones que se hayan hecho al Manual de Operaciones de Carga.

1.5 EXCEPCIONES A LAS REGULACIONES DEL MOC

Cualquiera excepción a las normas publicadas en el MOC, sólo serán autorizadas por el Departamento de EE&PP Carga.

1.6 PUBLICACIONES

1.6.1 Para mantener los estándares de servicios y procedimientos en relación con las operaciones de carga, es importante, contar con Manuales y Publicaciones en donde, dichos servicios y procedimientos estén regulados y documentados, como asimismo con boletines adicionales que se emitan en torno a un tema determinado con el fin de clarificar algunos procedimientos aplicables a algunas estaciones en particular que,

- a) o deban ser cumplidos solamente por una Estación determinada para el cumplimiento a requerimientos gubernamentales locales, o
- b) deban ser cumplidos por otras estaciones respecto alguna estación en particular debido a requerimientos gubernamentales locales o internacionales.

1.6.2 Todas las publicaciones internas mencionadas anteriormente (MOC, Boletines, etc.) se harán en forma electrónica a través de la red del Operador (Portal), y los usuarios internos tendrán acceso a ellas mediante sus sistemas; como respaldo a esta información se deberá mantener una copia en formato CD en cada estación, a fin de poder utilizarlo cuando se produzcan problemas de conexión al sistema. Algunos usuarios externos podrán tener copias del MOC (impresa o grabada electrónicamente), debidamente controladas y autorizadas por el Departamento de Estándares y Procedimientos. Este Manual, así como los documentos y registros son guardados en un FILE SHARE de seguridad que se genera respaldando periódicamente, el cual es nutrido por el personal del Departamento de Estándares y Procedimientos.

Los registros de las áreas operacionales deberán estar basados en las prácticas corporativas que establece el PRO-SGC-003 vigente "Procedimiento Corporativo Control de Registros, Áreas Operacionales" y PRO-SGC-002 vigente "Procedimiento corporativo Control de documentos, Áreas Operacionales".

1.6.3 Los gerentes, jefes, o encargados de las oficinas de carga podrán bajar de la red copias impresas o grabadas de un Capítulo en particular del Manual o el Manual completo para uso exclusivo en el trabajo diario de su personal. Estas copias serán llamadas "COPIAS DE TRABAJO" (WORKING COPIES) y deberán estar debidamente marcadas e identificadas con lo siguiente:

- a) Identificación con las palabras "Copia de Trabajo" (Working Copy)
- b) Fecha en que fue impresa o grabada (ver Nota a continuación)
- c) Firma del Gerente, Jefe o encargado de la oficina según sea apropiado.

Nota: En caso de que sea una copia impresa, la persona firmante según letra c anterior, debe situar la fecha en que fue impresa la copia; en caso de copia grabada, la fecha queda grabada automáticamente en los archivos electrónicos.

1.6.4 Acceso a Publicaciones Florida West – RF

1.6.4.1 El personal de Operaciones de Carga podrá acceder a las publicaciones y manuales operacionales del operador Florida West – RF.

Para acceder al sitio web de "Publicaciones Florida West International Airways" deberá:

- a) Ingresar a la página web: www.fwia.com/publications
- b) Colocar el nombre de usuario: **fwia**.
- c) Colocar la contraseña: **manuals**.
- d) Seleccionar el manual requerido de la lista publicaciones que figura en las pestañas que aparece en la parte superior de la página web.

1.6.4.2 En caso de presentar algún inconveniente con acceso, deberá contactar a Operaciones Florida West o al Centro de Operaciones de Mantenimiento Florida West a los teléfonos: (786) 265-0383 o (786) 866-2343.

1.7 PUBLICACIONES INTERNAS DEL OPERADOR

- Manual de Operaciones de Carga – MOC (Obligatorio)
- Boletines adicionales relacionados con una práctica derivada de un requerimiento gubernamental de un Estado o Estación en particular (Obligatorio).

1.8 PUBLICACIONES EXTERNAS

- Reglamentación Sobre Mercancías Peligrosas de la IATA (Obligatorio)
- Reglamentación de Animales Vivos de la IATA (Obligatorio)
- CFR 49 (Code of Federal Regulations 49) USA (Obligatorio)
- Guía de Respuesta en Caso de Emergencia (Obligatorio)
- Manual de Carga Perecedera (Opcional)
- Guía para el Despacho de Sustancias Infecciosas (Opcional)

1.9 DISTRIBUCION Y CONTROL DE LAS PUBLICACIONES

1.9.1 El Departamento de Estándares y Procedimientos del Operador, será responsable de la adquisición y distribución en forma oportuna de las publicaciones señaladas en **1.7** y **1.8** según sea apropiado, así como también, las modificaciones o adendum de publicaciones externas cuando aplique.

Nota: El departamento de Estándares y Procedimientos del Operador llevará un control de las publicaciones externas mediante el formulario de recepción conforme indicado en el capítulo 1.2.3.1, dicho formulario será adjuntado en formato impreso junto a la publicación externa a distribuir, y será responsabilidad del encargado de la estación que recibe la publicación, de completar, firmar y devolver dicho formulario al departamento de Estándares y Procedimientos en un plazo no mayor a 5 días calendario (el formulario puede ser devuelto en formato físico o electrónico).

1.9.2 Los gerentes, jefes o encargados de carga de regiones o países o estaciones, deberán, a más tardar en la primera semana de Octubre de cada año, enviar la solicitud de los Manuales respectivos al Departamento de Estándares y Procedimientos, indicando lo siguiente:

- a) Nombre de los Manuales requeridos,
- b) Cantidad de ejemplares requeridos
- c) Nombre de las oficinas y/o Estaciones en donde serán utilizados.
- d) Centro de costo al cual serán cargados los manuales.

1.9.3 Una vez que el Departamento de Estándares y Procedimientos realice el envío de las publicaciones solicitadas, el gerente, jefe o encargado de carga o la persona sobre la que se haya delegado tal función acusará recibo de los mismos, vía e-mail, dentro de un período, no mas allá de 3 días hábiles, de lo contrario se asumirá la recepción conforme.

1.9.4 Tal como se señala en **1.6.2**, el MOC y los boletines son publicados en forma electrónica a toda la red de Carga a través de los sistemas del Operador (Portal), Lancargosite y se distribuyen según listas establecidas. Las vigencias del MOC y los boletines se pueden revisar tanto en el PORTAL como en Lancargosite.

Nota: Lancargosite, es el sistema informático de gestión de la compañía, el cual permite generar la obtención de data asociados a los procesos de carga en toda la red y sus distintas áreas, por ej. Comercial, Operaciones, Facturación, Digitación, Etc.

1.9.4.1 El control de la recepción y distribución de las actualizaciones al MOC y los Boletines será responsabilidad de los Jefes de Operaciones de Carga de cada estación, sección o departamento, de acuerdo a lo siguiente:

- a) Inmediatamente recibidas las publicaciones, deberán distribuir en forma impresa y/o electrónica las nuevas normativas y/o procedimientos a todos los involucrados en la operación, incluyendo personal externo que preste servicios de aceptación y manipulación de carga, solicitando confirmación de la recepción por cualquier medio que pueda ser registrado, e.g. e-mail, firma, etc.
- b) Deberán mantener un archivo propio con los respaldos solicitados en el punto a).
- c) Deberán mantener un archivo propio con los Boletines impresos vigentes para su estación, secciones o departamentos.
- d) Deberán enviar confirmación de la recepción vía e-mail sólo a Estándares y Procedimientos Carga, en un lapso no superior a 3 días, de lo contrario se asumirá la recepción conforme.

1.10 RETENCION Y CONSERVACION DE LAS PUBLICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

1.10.1 Todas las publicaciones tanto internas como externas, serán conservadas de tal forma que se mantengan:

- Fácilmente accesibles e identificables, para el personal autorizado a utilizar dicha información,
- En buen estado de conservación y legibilidad,
- Protegidas del uso indebido por personas ajenas a la Compañía, y,
- En el caso del uso de sistemas electrónicos, fácilmente recuperables.

1.10.2 Solamente se mantendrán aquellas publicaciones vigentes, sean estas internas como externas; todas aquellas publicaciones, cuya validez haya expirado, serán tratadas como material de desecho y serán destruidas. Dichas publicaciones, no se utilizarán como material de capacitación **(Ver Nota)**.

Nota: Aquellas publicaciones o documentos que, por razones de investigaciones posteriores sea necesario mantener por más tiempo, serán enviadas a un almacén de excluidos de acuerdo a las disposiciones corporativas, pero sólo podrán ser utilizados en relación con alguna investigación.

1.10.3 Listado Maestro

Como medida de control extra, se dispondrá de un “Listado Maestro” que contendrá todos los manuales internos vigentes que se utilicen a nivel red en los procesos de operaciones de carga.

Dicho listado será actualizado periódicamente por el departamento de Estándares y Procedimientos Carga y poseerá el siguiente formato:

CODIGO DOCUMENTO	NOMBRE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA

El listado maestro de boletines lo deberá mantener el responsable cada estación de acuerdo a la aplicabilidad del correspondiente proceso. Sin embargo en caso de dudas, podrán solicitar información al departamento Estándares y Procedimientos Carga.

1.11 RELACION DE LAS EDICIONES DEL MOC

1.11.1 El MOC (Manual de Operaciones de Carga) es publicado oficialmente en idioma castellano; existe una traducción al inglés y portugués basada en la edición castellana. En caso de haber una discrepancia entre ambas, prevalecerá la publicación oficial.

1.11.2 Cuando por razones operacionales sea necesario imprimir una copia de trabajo para alguna oficina en particular, en el caso de haber alguna discrepancia o duda deberá compararse con la versión publicada electrónicamente la cual tendrá precedencia sobre la impresa (ver nota).

Nota: La versión impresa pudo haber sido obtenida con anterioridad a los últimos cambios que se hayan realizado, y se entiende que la versión en la red se mantendrá totalmente actualizada.

1.12 PUBLICACIONES DE BOLETINES DE OPERACIONES DE CARGA

1.12.1 Objetivo

Informar a las estaciones respecto de un nuevo procedimiento respecto del tiempo límite para la permanencia de un Boletín publicado como tal (i.e como un Boletín), considerando que, un Boletín puede contener medidas provisorias o procedimientos temporales emitidos debido a ocurrencias circunstanciales o a requerimientos temporales de algún Estado o estación en particular que necesiten ser cambiados o que puedan contener otros procedimientos operacionales o regulaciones que deban ser incluidos en nuestro Manual de Operaciones de Carga - MOC como procedimientos operacionales estándar.

1.12.2 Vigencia

Todos los Boletines que son publicados por el Departamento de Estándares y Procedimientos Carga, serán publicados con una validez de no más de 365 días a partir de su fecha de publicación. Eso no significa que, el contenido del Boletín que expire en forma automática, al final de este período 365 días; el Boletín será revisado y evaluado por el Departamento de Estándares y Procedimientos Carga, para determinar si el contenido necesita ser incluido en el Manual de Operaciones de Carga como un procedimiento estándar permanente, o enmendado, o extendido por otro período temporal, o definitivamente cancelado.

1.12.2.1 El Departamento de Estándares y Procedimientos avisara oportunamente a las estaciones las acciones que deban tomarse respecto del Boletín que corresponda.

1.12.2.2 Con respecto al párrafo **1.12.2.1** más arriba, es importante que antes de que el contenido de cualquier boletín sea aplicado en nuestras operaciones de carga, el personal involucrado dé los pasos siguientes:

- a)** Verifique la fecha de publicación del Boletín
- b)** Si la fecha del Boletín ha expirado y no se han recibido instrucciones adicionales, el Departamento de Estándares y Procedimientos debe ser consultado antes de tomar cualquier acción.

1.13 DOCUMENTACION Y PUBLICACIONES RECIBIDAS DE FUENTES EXTERNAS

1.13.1 Cualquier documento o publicación recibida en cualquier estación, procedente de autoridades locales tales como: Autoridades de Aviación Civil, Servicios de Salud (humana y/o animal), Aduanas, Inmigración, otras entidades gubernamentales, otros transportistas, etc., relacionado con cualquier requerimiento y/o regulación que afecte las operaciones de carga de cualquier forma, debe ser enviado inmediatamente al departamento de Estándares y Procedimientos Carga.

1.13.2 El departamento de Estándares y Procedimientos de Carga, analizará la información y de acuerdo a la urgencia, retransmitirán la información a la red de carga inmediatamente a través de un boletín y alertarán a las estaciones relacionadas vía e-mail.

1.14 CONTRATOS

El Operador, puede contratar servicios para la aceptación y manipulación de su carga de terceras partes, sean estos Transportistas Aéreos, Compañías de Manipulación en Tierra o Agentes Individuales.

1.14.1 Base de los Contratos de Servicios Externos

Los contratos con proveedores servicios externos estarán basados en las prácticas corporativas de evaluación, según están establecidas en el documento **PRO-SGC-007** de Calidad Corporativa y de acuerdo a los estándares establecidos por la IATA según están establecidos en el Airport Handling Manual de la IATA.

1.14.2 Requerimientos que Debe Cumplir el Proveedor

Independiente de quien sea el proveedor de los servicios de manipulación de la carga, deberá cumplir los requisitos mínimos de capacitación que se señalan a continuación y que están contenidos en el "Manual de Entrenamiento Operaciones de Carga (**MEO-CGO-002**)":

1.14.2.1 Deberá contar con personal debidamente identificado y de confianza que:

- a)** Cuento con la debida experiencia y capacitación en el manejo de carga
- b)** Cuento con la debida capacitación en el manejo de mercancías peligrosas, animales vivos, restos humanos, y otras cargas especiales (perecederos, carga valiosa, etc.).
- c)** Cuento con los correspondientes certificados que, acrediten haber pasado con éxito el curso inicial de mercancías peligrosas, y, cuando corresponda, el curso de refresco respectivo.
- d)** Cuento con la capacitación necesaria para la detección de mercancías peligrosas ocultas, y la prevención de actos de interferencia ilícita.

1.14.2.2 Deberá contar con los equipos apropiados y suficientes para la manipulación de la carga y ULD según sea necesario. Debiendo mantener dichos equipos en buen estado de mantenimiento con el fin de evitar daños a las personas, a las cargas a los equipos utilizados en el avión, o las aeronaves mismas.

1.14.2.3 Deberá contar, cuando sea aplicable, con las correspondientes facilidades y equipos para la aceptación y manipulación de la carga y para mantenerla a resguardo hasta el momento de la salida con el fin de evitar actos de interferencia ilícita.

1.14.2.4 Deberá ajustarse a los requerimientos y estándares del Operador contenidos en el Manual de Operaciones de Carga, para lo cual deberá contar con las siguientes publicaciones:

- a)** Una copia impresa o electrónica actualizada y validada del MOC
- b)** Edición vigente del Manual de Mercancías Peligrosas de la IATA
- c)** Edición vigente del Manual de Animales Vivos de la IATA

1.14.2.5 Al momento de contratar los servicios con un proveedor, el Departamento de Capacitación carga deberá participar de acuerdo a lo definido en el Manual de Entrenamiento de Operaciones de Carga (**MEO-CGO-002 Capítulo 3.17(c)**).

1.15 CONTROL DE CALIDAD SOBRE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS

1.15.1 El Operador, incluirá dentro de sus auditorias internas a los proveedores de servicios con el fin de verificar que:

- a) Cuenten con el personal debidamente entrenado en el manejo de la carga, y especialmente en el manejo de mercancías peligrosas,
- b) El personal de estos agentes y proveedores ostente los correspondientes certificados vigentes que acrediten haber pasado los cursos de capacitación respectivos,
- c) Mantengan los estándares de capacitación de acuerdo a los requerimientos del Operador y conserven los registros de capacitación otorgada a su personal,
- d) Cumplan con los estándares de operación del Operador, según están establecidos en el Manual de Operaciones de Carga (MOC),
- e) Cuenten, cuando sea aplicable, con las facilidades necesarias para la aceptación de carga de acuerdo a los requerimientos del Operador.
- f) Según sea aplicable, cuenten con los equipos necesarios y adecuados para el manejo de la carga y de los ULD de acuerdo a las especificaciones dadas en el Airport Handling Manual y con los requerimientos del Operador.

1.15.2 El Departamento de Seguridad Operacional Carga del Operador en su programa de auditorias internas, incluirá también a los proveedores de servicios que afecten la seguridad, y emitirá los informes respecto de los hallazgos con el fin de que se apliquen las acciones correctivas que sean necesarias.

1.15.3 Los temas significativos que se deriven de las auditorias a los proveedores de servicios, serán sometidas a revisión y análisis por parte de la Alta Dirección del Operador tal como se señala en el capítulo **3.2.4** del **MCC-SGC-001**, con el fin de introducir las mejoras que sean necesarias.

1.16 SIMBOLOGIA

Símbolo	Objetivo
I	Barra vertical ubicada al costado izquierdo que indica que se ha realizado un cambio en la línea o párrafo que se encuentra al costado derecho.
▽	Triangulo ubicado al costado izquierdo que indica que en el párrafo existe alguna diferencia entre los manuales de las filiales (entre UC, M3, M7, 4M y LP)

1.17 ADMINISTRACION DE DOCUMENTACION DE LA CARGA

Toda la documentación relacionada con la aceptación, transporte y despacho de carga, deberá ser almacenada por 2 años, debido a razones de posibles reclamos. Dentro de los 2 años, esta documentación deberá estar por 3 meses (90 días) en la estación para luego ser enviada a storbox o similar (dependiendo el país). Adicionalmente, las estaciones también almacenan documentación que es relacionada indirectamente con la aceptación, transporte y despacho de carga, por ej. Boletas, facturas, otros documentos, etc. Esto último es de la administración propia de cada estación.

1.18 COMUNICACIÓN ENTRE EE&PP CARGA Y OTRAS AREAS

Establecer proceso formal de comunicación entre Estándares & Procedimientos Carga con otras áreas internas y/o externas de LAN CARGO, por ejemplo:

Áreas internas de LAN CARGO:

- Operaciones de Carga Internacional o Doméstica,
- Área ULD,
- Área Gestión,
- etc.

Áreas externas de LAN CARGO:

- DSO,
- Security,
- Safety,
- Estándares & Procedimientos Operaciones Plataforma,
- etc.

1.18.1 Proceso de Comunicación con Áreas Internas de LAN CARGO

Toda vez que se requiera el soporte de EE&PP Carga, el área que solicita deberá contactarse vía e-mail o teléfono, a fin de poder enviar la mayor cantidad de información posible para su análisis respectivo, en donde EE&PP Carga deberá:

- a) **Evaluar:** Todo la información recibida se analizará considerando como prioridad: la seguridad, eficiencia (costos involucrados), normas nacionales e internacionales, impacto en la operación, etc., con el objetivo de entender qué es lo que realmente se requiere (si es que aplica a procesos operacionales de carga o no) y priorizar la tarea dentro de los pendientes de EE&PP Carga.

En caso que lo requerido no aplique a los procesos operacionales de carga, personal de EE&PP Carga informará al solicitante ya sea vía telefónica o e-mail.

- b) **Desarrollo:** Una vez analizada toda la información, personal de EE&PP Carga desarrollará en forma escrita lo requerido, ya sea a través de una enmienda al MOC o un nuevo boletín en el formato corporativo correspondiente.

- c) **Validación:** Se realiza entre:

- i) el área que solicita y el área técnica (EE&PP Carga), el cual se debe llegar a total acuerdo.
- ii) firmado y validado (quien Emite y Revisa) por EE&PP Carga, procede a enviar para validaciones siguientes,
- iii) y por último se valida con Sub- Gte. Calidad & Procesos UC (quien revisa y firma el documento final), y con el Gte. Calidad & Procesos UC (quien autoriza y firma el documento final).
- iv) En el caso de Mercancías Peligrosas, la validación debe incluir al Sub-Gte de Seguridad Norte América (quien revisa y firma el documento final).

- d) **Publicación:** La publicación se realiza por email a través de una cuenta que utiliza personal de EE&PP Carga para publicar a las áreas involucradas de Ops Carga. Las listas de personas que incluye la publicación es administrada por personal de EE&PP Carga. Si la enmienda al MOC o nuevo boletín aplica a toda la red, personal de EE&PP Carga deberá incluir a toda la red de Ops Carga (incluye área de Operaciones de Carga y área Comercial). Una vez enviado vía e-mail, se carga en el sistema Lancargosite.

1.18.2 Proceso de Comunicación con Áreas Externas de LAN CARGO

Cuando hay procesos en los que participan otras áreas (Ej: DSO, Security, EE&PP Operaciones Plataforma, etc.), estos procesos se deben desarrollar en forma “paralela”, de tal manera que sean incluidos en los respectivos manuales y cuenten con los alcances correctos, y dirigidos a las personas de acuerdo a desarrollo de sus funciones.

- a) **Evaluar:** Las áreas técnicas involucradas (EE&PP Carga y área externa) deberán analizar considerando como prioridad; la seguridad, eficiencia (costos involucrados), etc., con el objetivo de aplicar las acciones correctivas y priorizar la tarea dentro de los pendientes de cada área técnica.
- b) **Desarrollo:** Se desarrollan en forma escrita los procesos en los formatos correspondientes a cada área (EE&PP Carga: que incluya responsabilidades del personal de Ops Carga, y el área Externa: que incluya responsabilidades del personal a quien corresponde por función).
- c) **Validación:** Se realiza una validación cruzada, en donde se debe verificar que ambos procedimientos se complementen y/o indiquen el mismo contenido, luego se procede con:
 - i) Firmado y validado (quien Emite y Revisa) por EE&PP Carga, procede a enviar para validaciones siguientes,
 - ii) Validar con Sub- Gte. Calidad & Procesos UC (quien Revisa y firma el documento final), y con el Gte. Calidad & Procesos UC (quien Autoriza y firma el documento final).
 - iii) En el caso de Mercancías Peligrosas, la validación debe incluir al Sub-Gte de Seguridad Norte América (quien Revisa y firma el documento final).
- d) **Publicación:** EE& PP Carga y áreas externas, publicarán el proceso por escrito en paralelo vía mail el mismo día. El personal de EE&PP Carga publica sólo al personal de Ops Carga y el área Externa pública sólo al personal de su propia área (ambas áreas cuentan con sus listas de publicaciones respectivas). Una vez publicado se sube al Portal/Intranet de cada área respectiva.
- e) **Manual:** Personal de EE&PP Carga subirá la publicación al manual de acuerdo a las revisiones que se realizan por política (en este caso, 1 vez al año).

1.18.3 Comunicación entre EE&PP Carga y EE&PP Ops. Plataforma

Los responsables de las áreas de EE&PP Carga y EE&PP Operaciones Plataforma, tendrán la responsabilidad de:

- Gestionar y realizar una reunión mensual entre ambas áreas.
- Participaran los respectivos jefes de departamento de EE&PP Carga y EE&PP Operaciones Plataforma.
- El registro de estas reuniones será a través de la respectiva minuta.

El objetivo es revisar, desarrollar, evaluar, etc. los distintos procesos y eventos que involucren ambas áreas y para los cuales se hace necesario difundir la información en forma paralela.

1.19 PROGRAMA DE SEGURIDAD OPERACIONAL Y DE CALIDAD

El Operador, mantendrá un programa de garantía de la seguridad de acuerdo a las prácticas corporativas, programa que está definido en el documento PRO-SOC-004 del Departamento de Seguridad Operacional Carga, basado en el Manual de Calidad Corporativo (MCC-SGC-001).

1.19.1 Estructura Organizacional

La Estructura Organizacional de la Gerencia de Operaciones de Carga se encuentra en el "Manual de Organización y Gerenciamiento de Carga del Operador (MOG-CGO-002)", en este manual se indican entre otros la especificación de cargos, responsabilidades, descripción de competencias, etc.

1.20 CAPACITACION**1.20.1 Generalidades**

La capacitación será realizada de acuerdo a las políticas de Capacitación del Operador, de acuerdo a las prácticas corporativas definidas en el "Manual de Entrenamiento Operaciones de Carga (MEO-CGO-002)".

El Departamento de Capacitación del Operador, debe establecer, con la asistencia del Departamento de EE&PP Carga, y de las personas que hayan sido designadas como instructores, los cursos de Operaciones de Carga están regidos de acuerdo a los estándares internacionales de IATA y OACI según sea aplicable.

1.20.2 DISEÑO Y VALIDACIÓN DEL CURSO DE OPERACIONES DE CARGA

1.20.2.1 El diseño estará a cargo del Departamento de Capacitación Carga o en caso de requerirlo contratar un experto metodológico externo de la compañía.

1.20.2.2 La validación metodológica estará a cargo del Departamento de Capacitación o un experto metodológico.

1.20.2.3 El área responsable de la validación técnica (contenidos) de todos los cursos regulatorios aplicables a Operaciones de Carga es Estándares y Procedimientos Carga, quienes validan:

- Cursos internos del Operador.
- Cursos externos de proveedores de servicio Handling (con contrato vigente).

1.20.2.4 ¿Qué se evalúa?

Estas validaciones técnicas son realizadas considerando los siguientes antecedentes a evaluar:

- Contenido del curso.
- Ejercicios: aplicados durante el curso.
- Evaluación: Aplicada(s) durante o al final del curso.
- Plan de Clases (Opcional).

1.20.2.5 ¿Cómo se evalúa?

Cursos Internos del Operador

En conjunto con el departamento de Capacitación Carga, se revisa una vez al año el contenido de todos los cursos regulatorios aplicables a Operaciones de Carga en donde, se agrega y/o modifica el contenido de acuerdo a las exigencias de la(s) Reglamentación(es) vigente(s).

Cursos Externos del Operador

Se revisa el contenido del curso del prestador de servicio de handling versus el contenido de nuestro curso. Se compara y se determina que es lo que falta dependiendo la aplicabilidad del curso. Considerando todos los contenidos obligatorios que debe tener, basados siempre con los del Operador como base y utilizando la siguiente herramienta Excel.

a) Herramienta (Excel) para revisión de cursos.

En el casillero “Cumple? SI o NO”, es donde se debe indicar comparan los contenidos de ambos cursos en donde “SI” quiere decir que cumple y es similar al curso del operador.

Paso 1:
Colocar "SI" o "NO" cuando aplique

TEMA	CUMPLE? SI o NO	Valorización		Valorización		
		Especifica	%	General	%	
Flota						
Teoría de Vuelo	<input type="text"/>	5	0%	10	0%	
Material de Vuelo	<input type="text"/>	70	0%			
Sistemas de Ventilación	<input type="text"/>	25	0%			
		100	0%			
Uld						
Tipos de Uld	<input type="text"/>	20	0%	15	0%	
Especificaciones Técnicas	<input type="text"/>	10	0%			
Marcado de Pallet y Contenedores	<input type="text"/>	10	0%			
Manejo Adecuado de los Uld	<input type="text"/>	10	0%			
Recibo LUC	<input type="text"/>	10	0%			
Procedimientos Mensajes Uld	<input type="text"/>	10	0%			
Parámetros de Verificación Uld	<input type="text"/>	30	0%			

Una vez completado todos los casilleros, se debe verificar si el curso evaluado cumple o no con la homologación considerando el % de criterio de evaluación:

- Más de 80% Aprueba la homologación.
- Menos de 80% No aprueba la homologación.

Transportista que transporta mercancías		AV	U/E		
Proceso de Importaciones	█	10	0%		
DFR	█	15	0%		
Proceso de Carga en Tránsito	█	15	0%		
Proceso Documental	█	10	0%	10	0%
Discrepancias Documentales	█	10	0%		
Proceso Físico	█	10	0%		
Discrepancias Físicas	█	10	0%		
Prioridades de Entrega	█	10	0%		
		100	0%		
Siniestros					
Causas de un Reclamo	█	34	0%		
Recepción de un Reclamo	█	33	0%	5	0%
Responsabilidad del Transportista	█	33	0%		
		100	0%		
				100	0%

Paso 3:
Condición:
•Más de 80% Aprueba homologación
•Menos de 80% No Aprueba homologación

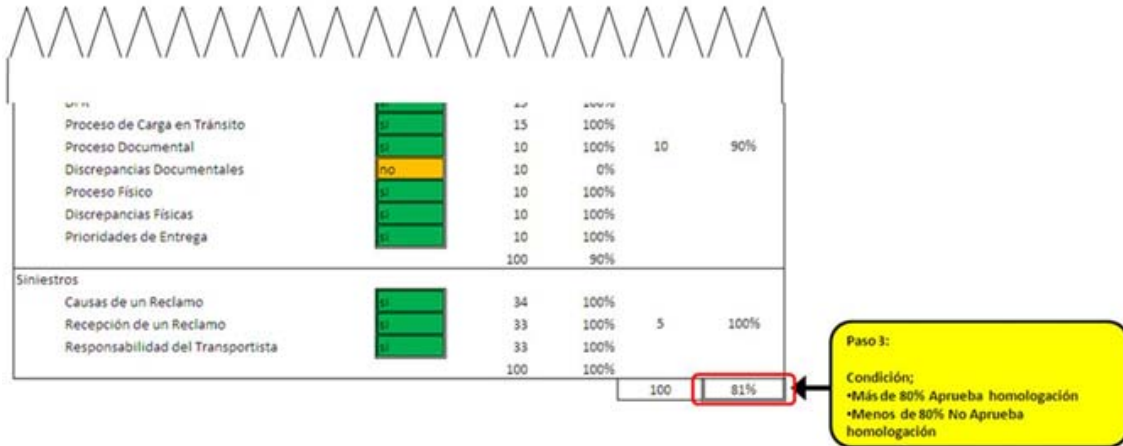
Nota: Esta herramienta es de uso exclusivo del personal de Estándares & Procedimientos Carga.

Ejemplo: Se evalúa un curso de un proveedor externo utilizando la herramienta de revisión en donde se comienza a verificar el contenido, colocando "SI" o "NO" según sea el tema que trata.

Paso 1:
Colocar "SI" o "NO" cuando aplique

TEMA	CUMPLE? SI o NO	Valorización		Valorización	
		Específica	%	General	%
Flota					
Teoría de Vuelo	SI	5	100%		
Material de Vuelo	NO	70	0%	10	30%
Sistemas de Ventilación	SI	25	100%		
		100	30%		
Uld					
Tipos de Uld	SI	20	100%		
Especificaciones Técnicas	SI	10	100%		
Marcado de Pallet y Contenedores	SI	10	100%		
Manejo Adecuado de los Uld	SI	10	100%	15	90%
Recibo LUC	NO	10	0%		
Procedimientos Mensajes Uld	SI	10	100%		
Procedimientos de Verificación Uld	SI	10	100%		

En este caso, el curso evaluado cumple con todos los contenidos evaluados con un 82%. Por lo que es homologado al curso del operador.



b) Informe

Una vez terminada la evaluación se realiza un informe simple que indica si el curso cumple o no con el estándar del Operador. Quienes deberán contar con dicho informe son:

- QA de Carga.
- El proveedor de Servicio Handling de la estación.
- Estándares & Procedimientos Carga.
- Jefe de Operaciones de Carga de la estación.

c) Validez del informe

La validez que tendrá el informe es de 3 años.

d) Falta de Contenidos de Capacitación (sólo cuando se haya obtenido menos de 80% de homologación).

Cuando en la revisión se detecte falta de contenidos de los cursos del proveedor de servicio de Handling, el personal de Estándares & Procedimientos Carga deberá enviar el contenido (que falta) al responsable de Operaciones de Carga de la estación, con el objetivo de que el proveedor de servicio los incluya en su capacitación.

e) Personal nuevo

Toda vez que ingrese personal nuevo a cumplir labores al proveedor de servicio Handling, y que sus labores estén relacionadas directamente con el Operador, deberá contar con las capacitaciones de acuerdo a sus funciones dentro de los primeros 30 días – 1 mes. Durante este tiempo, la persona deberá estar a cargo de un tutor o supervisor.

1.20.2.6 El resto de los cursos para el personal del Operador están contenidos en el “Manual de Entrenamiento Operaciones de Carga (MEO-CGO-002)”.

1.20.3 PERSONAL NUEVO O RECIEN TRANSFERIDO

1.20.3.1 Los empleados nuevos o recién transferidos de una Sección a otra, en que el trabajo sea distinto al que él realizaba en su puesto anterior, deberán limitar sus funciones, solamente a labores que se le asignen y bajo la tutoría de un Supervisor o de un funcionario Senior (que cuente con capacitaciones vigentes) designado especialmente para tal fin, debiendo ser sometido a un briefing de familiarización de no menos de 04 horas respecto del trabajo que realizarán.

1.20.3.2 Los empleados nuevos o recién transferidos deberá ser sometido a un curso de Operaciones de Carga (Inicial o Avanzado) consistente con las labores que realizará de acuerdo a su PHP (Plan de Habilidadación y Perfeccionamiento), dentro de un plazo no superior a 30 días 1 Meses a partir del día su contratación o transferencia.

Nota: El personal transferido desde otra Sección y que por afinidad de funciones haya recibido un curso relacionado con las labores que realizará, no estará considerado dentro de este requerimiento, salvo el caso que, la validez del curso haya vencido.

1.20.3.3 El personal que, no apruebe a un curso de entrenamiento Operaciones de Carga, no será habilitado para desarrollar sus labores específicas para las cuales haya sido designado a menos que se desempeñe bajo la tutoría de un Supervisor o un funcionario Senior (que cuente con capacitaciones vigentes), este debe ser registrado en el formulario, designación de tutor(es) "TUT-CGO-001") específicamente designado para tal fin hasta que el caso del funcionario sea revisado, sometido a un reentrenamiento de acuerdo a las políticas de capacitación del Operador.

1.20.3.4 Los Jefes o encargados de Ops. De Carga de las estaciones o departamentos deberán llevar registro de las tutorías con el fin de evidenciar que se da cumplimiento a este requerimiento.

1.20.4 VALIDACIÓN DE INSTRUCTORES DE OPERACIONES DE CARGA

a) Instructores Internos de Operaciones de Carga "Avanzado" (del Operador) deberán:

Haber realizado y aprobado el curso "Formación de Instructores" y realizado una evaluación técnica de contenidos (prueba de conocimientos) que es aplicada por Estándares & Procedimientos de Carga en conjunto con área de Capacitación. Y haber adquirido el traspaso metodológico cada vez que se actualice el curso.

Para mantener la vigencia de Instructor, deberán dictar al menos un curso en 24 meses.

Para el curso de Operaciones de Carga "Inicial" sólo se requiere la aprobación del curso "Formación de Instructores".

b) Instructores Externos de Operaciones de Carga Avanzado (de prestadores de Servicio de Handling) deberán:

Haber sido validados por el Departamento de Estándares & Procedimientos de Carga, quienes revisarán su hoja de vida (Curriculum Vitae) y su experiencia en cursos de Operaciones de Carga.

Nota: Sólo aplica para el Curso de Operaciones de Carga Avanzado, no requiere de validación para Curso de Operaciones de Carga Inicial.

1.20.5 LISTA DE INSTRUCTORES

El Departamento de Estándares & Procedimientos de Carga será el responsable de llevar un listado actualizado de todos los Instructores del curso de Operaciones de Carga Avanzado de la red que están vigentes.

1.20.6 TUTORIAS

Los empleados nuevos (internos o externos) o recién transferidos deberán someterse a las Capacitaciones de los Cursos Regulatorios para estar habilitados y cumplir con sus funciones del cargo, con un plazo no superior a 30 días - 1 Mes a partir del día su contratación o transferencia.

Si no ha recibido Capacitación dentro de los 30 días – 1 mes, deberá estar bajo la tutoría de un Supervisor o de un funcionario Senior (que cuente con capacitaciones vigentes). El cual debe ser registrado en el formulario de Tutorías definido en el MEO-CGO-002 vigente en el Capítulo 6.4.

1.20.7 PROVEEDORES EXTERNOS

El proveedor externo que presta servicios de handling al Operador deberá cumplir con todas las capacitaciones regulatorias definidas en el punto 1.8.

Estas capacitaciones regulatorias deberán ser aplicadas sólo al personal que acepta, manipula, paletiza, despacha o que participa en alguna parte de la operación de carga.

Las capacitaciones a proveedores externos “No aplica” cuando: El personal no forma parte de la operación de carga (Ej.: personal de contabilidad o administrativo), ni tampoco para aquellos proveedores externos en que no se cuente con un Contrato vigente con el operador.

1.20.8 TIPOS DE CURSOS

Las capacitaciones son obligatorias para el cumplimiento de las funciones que debe realizar tanto el personal interno como el externo (Proveedores Externos: prestadores de servicio de Handling).

	Operarios Internos	Personal Externo (Handling) - Definido en el MEO Cap. 3.17 Proveedores Externos y MOC
MOC – MEO Cap. 4.2 Regulatorios	- Operaciones de Carga Básico/Inicial (8 horas) - Mercancías Peligrosas (Cat. 7)	
Requisito IOSA MEO Cap. 4.2 Regulatorio	- Factores Humanos - Interferencia Ilícita	
Autoridad Local	- Seguridad en Plataforma - Manejo de Grúa Horquilla	
	- Y cursos adicionales que requiera la autoridad	

	Despachador *	Internador	Supervisor	Jefe Área	Jefe Dpto.
MOC – MEO Cap. 4.2 Regulatorios	- Operaciones de Carga Avanzado (24 horas) - Mercancías Peligrosas (Cat. 6 Supervisores y personal que Acepta DGR y Cat. 8 Despachador, internador, Jefe Área y Jefe Dpto.)				
Requisito IOSA MEO Cap. 4.2 Regulatorio	- Factores Humanos - Interferencia Ilícita				
Autoridad Local	- Seguridad en Plataforma				
	- Y cursos adicionales que requiera la autoridad				

1.20.9 RECURRENT O REVALIDACIONES

Las revalidaciones para los cursos obligatorios que debe cumplir el personal interno/propio y de los prestadores de servicio de Handling están definidas de acuerdo a lo siguiente:

- a) Operaciones de Carga Avanzado (24 hrs – 3 días): Cada 3 años
- b) Operaciones de Carga Inicial/Básico (8 hrs – 1 día): Cada 3 años
- c) Mercancías Peligrosas (Todas las Categorías): Cada 2 años
- d) Interferencia Ilícita: Cada 3 años
- e) Factores Humanos: Cada 3 años

1.20.10 CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La documentación relacionada con los cursos de Operaciones de Carga deberá ser conservada por el Departamento de Capacitación durante, a lo menos, 2 años.

1.20.11 RESPONSABILIDADES DEL JEFE ESTACIÓN**Jefe de Estación**

- Debe hacer cumplir todas las capacitaciones del personal a cargo de las operaciones del operador, y/o verificar que el proveedor de servicio de Handling cumpla con las capacitaciones regulatorias requeridas, y que deben ser homologadas con las del operador (el área responsable de la homologación y/o validación es Estándares & Procedimientos Carga).

1.20.12 CURSOS DE OPERACIONES DE CARGA

Curso	Operaciones de Carga Inicial o Básico	Código; CAPCGO-002
Revalidación: Cada 3 años		Tipo de Curso: Regulatorio
Dirigido a	Personal que realiza funciones de manipulación en la Bodega de Carga. Este curso se debe realizar para que el empleado esté habilitado para trabajar y cumplir sus funciones. Además se incluye al personal nuevo que realiza funciones operativas durante la Operación Semilla.	
Objetivos	Aprender los conocimientos básicos del negocio de Carga y desarrollar las habilidades y actitudes que faciliten el desempeño en el Área	
Duración	8 Horas	
Contenidos	Materia	Tiempo
	Unidad 1: "Conocimientos generales de Aceptación de Carga": Reglas generales; Tipos de carga; Documentación básica; Embalaje y etiquetado.	2:00 h.
	Unidad 2: "Almacenamiento y Paletización": Formas de cargar un ULD; Tipos de ULD; Optimización de espacio; Paletización según tipo de carga.	2:45 h
	Unidad 3: "Animales Vivos": Responsabilidad del transportador; Comportamiento de los animales; Condiciones en el transporte; Requerimiento de contenedores.	2:45 h
	Evaluación Escrita del Curso.	00:30 h
Evaluación	Evaluación escrita. Nota mínima de aprobación es de un 80%.	
Materiales		
• Sala:	- Sillas.	
	- Mesa para Juegos Didácticos	
• Carpeta:	- Manual (Ppt.1, ppt2, ppt3. Una lámina por hoja y la tapa a color).	
	- Encuestas de Satisfacción	
	- Lápices	
• Relator:	- Libro de Clases con lista de Participantes	
	- Plan de Clases	
	- Prueba y Pauta de Corrección	
	- Encuesta de Satisfacción del Relator	
	- Vales de Almuerzo	
	- Dos Plumones para el Pizarrón	
	- Entregar Nombre de Usuario y Password PC	

Curso	Operaciones de Carga Avanzado		Código: CAPCGO-003
Revalidación: Cada 3 años		Tipo de Curso: Regulatorio	
Dirigido a	Personal que realiza funciones de aceptación, manipulación, almacenaje y paletización en la Bodega de carga. Este curso se debe realizar para que el empleado esté habilitado para trabajar y cumplir sus funciones.		
Objetivos	Aplicar y cumplir los procedimientos de Carga de acuerdo a lo establecido por el Operador de acuerdo a la normativa vigente (Manual de Operaciones de Carga).		
Duración	24 Horas.		
Contenidos	Materia		Tiempo
	Unidad 1: "Presentación del curso" Contenidos; metodología, reglas del juego.		00:10 h
	Unidad 2: "Proceso de operaciones de carga" etapas del proceso de operaciones de carga, utilización del manual operaciones de carga.		02:00 h
	Unidad 3: "Flota Lan" teoría de vuelo, material de vuelo.		02:00
	Unidad 4: "ULD" conocimientos de ULD; tipos de ULD; especificaciones técnicas de los ULD; manejo adecuado de los ULD; Procedimientos de mensajes ULD.		03:20 h
	Unidad 5: "Aceptación y manipulación de la carga" De donde proviene la carga, procedimientos básicos de aceptación, responsable de la aceptación de carga, arreglos previos, embarques especiales, proceso en la aceptación de carga valiosa, vulnerable, restos humanos y perecederos.		03:00 h
	Unidad 6: "Animales Vivos" normas básicas de aceptación, requisitos de construcción de contenedores, aceptación física, responsabilidad del expedidor, responsabilidad del transportista.		03:20 h
	Unidad 7: "Paletización" normas básicas de paletización, paletización de cargas especiales, paletización de turbinas.		04:00 h
	Unidad 8: "Importaciones" funciones y procesos de importaciones, proceso documental, proceso físico, prioridades de embarque.		02:00 h
	Unidad 9: "Siniestros" causas de reclamo, recepción de un reclamo, responsabilidad del transportista, valor declarado.		00:30 h
	Evaluación escrita del curso.		01:00 h
Evaluación	La evaluación consiste en una prueba escrita. La nota mínima de aprobación es de un 80%.		
Materiales			
• Sala:	- Proyector de CD	- Pizarra	
	- Data	- Plumón	
	- Mesas y sillas.	- Presentación del curso en el PC	
• Carpeta:	- Manual IATA AVI	- Lápices	
	- Manual ops carga (MOC)	- Cuadernillo de ejercicios	
	- Manual del participante	- Calculadora	
• Relator:	- Pruebas	- Encuestas	
	- Libro de clases	- Manual IATA AVI	

Curso	Operaciones de Carga - Comercial		Código:
Revalidación: Validez Indefinida		Tipo de Curso: Habilidades	
Dirigido a	Personal del área comercial.		
Objetivos	Conocer los procedimientos de Carga de acuerdo a lo establecido por el Operador de acuerdo a la normativa vigente (Manual de Operaciones de Carga).		
Duración	8 Horas.		
Contenidos	Materia		Tiempo
	Unidad 1: "Presentación del curso" Contenidos; metodología, reglas del juego.		00:10 h
	Unidad 2: "Proceso de operaciones de carga" etapas del proceso de operaciones de carga, utilización del manual operaciones de carga.		01:00 h
	Unidad 3: "Flota Lan" teoría de vuelo, material de vuelo.		00:40 h
	Unidad 4: "ULD" conocimientos de ULD; tipos de ULD; especificaciones técnicas de los ULD; manejo adecuado de los ULD; Procedimientos de mensajes ULD.		01:00 h
	Unidad 5: "Aceptación y manipulación de la carga" De donde proviene la carga, procedimientos básicos de aceptación, responsable de la aceptación de carga, arreglos previos, embarques especiales, proceso en la aceptación de carga valiosa, vulnerable, restos humanos y perecederos.		01:30 h
	Unidad 6: "Animales Vivos" normas básicas de aceptación, requisitos de construcción de contenedores, aceptación física, responsabilidad del expedidor, responsabilidad del transportista.		01:30 h
	Unidad 7: "Paletización" normas básicas de paletización, paletización de cargas especiales, paletización de turbinas.		00.40 h
	Unidad 8: "Importaciones" funciones y procesos de importaciones, proceso documental, proceso físico, prioridades de embarque.		00:30 h
	Unidad 9: "Siniestros" causas de reclamo, recepción de un reclamo, responsabilidad del transportista, valor declarado.		00:30 h
	Evaluación escrita del curso.		00:30 h
Evaluación	La evaluación consiste en una prueba escrita. La nota mínima de aprobación es de un 80%.		
Materiales			
• Sala:	- Proyector de CD	- Pizarra	
	- Data	- Plumón	
	- Mesas y sillas.	- Presentación del curso en el PC	
• Carpeta:	- Manual IATA AVI	- Lápices	
	- Manual Ops carga (MOC)	- Cuadernillo de ejercicios	
	- Manual del participante	- Calculadora	
• Relator:	- Pruebas	- Encuestas	
	- Libro de clases	- Manual IATA AVI	

Curso	Revalidación Operaciones de Carga Avanzado	Código: CAPCGO-004
Revalidación: Cada 3 años		Tipo de Curso: Regulatorio
Dirigido a	Personal que realiza funciones de aceptación, manipulación, almacenaje y paletización en la bodega de carga. Este curso se debe realizar para que el empleado esté habilitado para trabajar y cumplir sus funciones.	
Objetivos	Reforzar los conocimientos adquiridos en el curso inicial y actualizarse de acuerdo a posibles cambios generados en el procedimiento de carga según lo establecido por la compañía y de acuerdo a la normativa vigente.	
Duración	8 Horas	
Contenidos	Materia	Tiempo
	Unidad 1: Introducción Proceso de Operaciones de Carga	00:25 h
	Unidad 2: Aceptación y Manipulación de Carga	01:45 h
	Unidad 3: Animales Vivos	01:30 h
	Unidad 4: ULD	01:00 h
	Unidad 5: Paletización	01:45 h
	Unidad 6: Importaciones	00:45 h
	Evaluación del Curso	01:00 h
Evaluación	Aplicación de una prueba escrita. La nota mínima de aprobación es de un 80%	
Materiales		
• Sala:	- Sillas para los participantes.	
	- Mesas.	
• Carpeta:	- Manual (Ppt.1, ppt2, ppt3. Una lámina por hoja y la tapa a color).	
	- Encuestas de Satisfacción	
	- Lápices	
• Relator:	- Libro de Clases con lista de Participantes	
	- Plan de Clases	
	- Prueba y Pauta de Corrección	
	- Encuesta de Satisfacción del Relator	
	- Vales de Almuerzo	
	- Dos Plumones para el Pizarrón	
	- Entregar Nombre de Usuario y Password PC	

**INTENCIONALMENTE
DEJADA EN BLANCO**