

COMISSÃO LATINO-AMERICANA
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA
APARTADO 27032
LIMA, PERÚ

CLAC/A20-NE/07
10/10/12

XX ASAMBLEA ORDINARIA DE LA CLAC

(Brasilia, Brasil, 5 al 8 de noviembre de 2012)

Cuestión 8 del Orden del Día:

Proyectos de Decisión y Revocatoria

- **Resolución A20-17 “Curso sobre detección de pasajeros con conducta sospechosa”**

(Nota de estudio presentada por el Comité Ejecutivo)

Antecedentes

1. Como es de conocimiento, desde el 1º de enero del 2007 la CLAC viene trabajando una Macrotarea que analiza conjuntamente los temas de Facilitación y Seguridad contra actos de interferencia ilícita. En ese sentido, se constituyó el Grupo FAL/AVSEC de la CLAC para que, entre otras cosas, se encargue de analizar la documentación existente y proponga mecanismos que permitan el cumplimiento de las dos materias.

2. La XIX Asamblea Ordinaria de la CLAC (Punta Cana, República Dominicana, noviembre de 2010), aprobó la Resolución A19-05 “Mecanismo de Coordinación y Cooperación Regional en materia FAL/AVSEC”, que entre otras cosas considera que la CLAC y la OACI resolvieron trabajar conjuntamente los temas relativos a la facilitación y seguridad, para lo cual, se creó el Grupo Regional CLAC-OACI sobre Seguridad de la Aviación y Facilitación (AVSEC/FAL/RG).

3. Posteriormente, el Grupo Regional CLAC-OACI AVSEC/FAL, continuó el desarrollo de algunas tareas iniciadas por el Grupo predecesor de la CLAC, adoptando en su Primera Reunión (AVSEC/FAL/RG/1, Asunción, Paraguay, mayo de 2011) la Conclusión 1/3 referente al *Curso sobre detección de pasajeros con conducta sospechosa*. Durante la Segunda Reunión (AVSEC/FAL/RG/2, St. Johns, Antigua, mayo 2012) el Grupo Regional CLAC-OACI tomó nota de la acción realizada respecto a la Conclusión antes mencionada y resolvió adoptar la Conclusión 2/1, tomando en consideración, que en tanto el Grupo de la OACI termine su trabajo sobre el curso de la referencia, el curso desarrollado por el Grupo Regional ya podría dictarse en la Región.

4. Siguiendo el proceso para la puesta en vigencia de las decisiones en la LXXXII Reunión del Comité Ejecutivo (Guayaquil, Ecuador, 7 y 8 de agosto de 2012) la Secretaría presentó la

nota de estudio CLAC/CE/82-NE/11 donde se puso a consideración del Comité los Proyectos de Decisión, entre los cuales se encontraba el de la referencia.

5 Durante el debate de este proyecto, se observó que el que el Curso mencionado es importante, sin embargo se requería de un seguimiento continuo, pues el mismo tiene elementos subjetivos que podría afectar derechos fundamentales, razón por la cual se recomendó que cuando los Estados implementen el Curso señalado lo hagan con un seguimiento constante. Luego de acoger favorablemente el Proyecto de Decisión para su ulterior aprobación por la Asamblea, el Comité Ejecutivo también resolvió incluir como tarea del Grupo Regional CLAC-OACI AVSEC/FAL el seguimiento de la puesta en práctica del Curso de la referencia.

Medidas propuestas a la Asamblea

6. Se invita a la Asamblea a tomar nota de la información presentada y aprobar el Proyecto de Resolución que se acompaña como **adjunto** a la presente nota.

RESOLUCIÓN A20-17

CURSO SOBRE “DETECCIÓN DE PASAJEROS CON CONDUCTAS SOSPECHOSAS”

CONSIDERANDO que la Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) tiene por objetivo primordial el proveer a las Autoridades de Aviación Civil de los Estados miembros una estructura adecuada, dentro de la cual puedan discutirse y planearse todas las medidas requeridas para la cooperación y coordinación de las actividades de aviación civil;

CONSIDERANDO que una de las funciones de la Comisión es propiciar y apoyar la coordinación y cooperación entre los Estados de la Región para el desarrollo ordenado y la mejor utilización del transporte aéreo dentro, hacia y desde Latinoamérica;

CONSIDERANDO que la CLAC propicia la implementación de acuerdos colectivos de cooperación técnica en Latinoamérica en el campo de la aviación civil con miras a obtener la mejor utilización de los recursos disponibles;

CONSIDERANDO que en el seno de la CLAC se viene implementando, como política permanente, la “Cooperación Horizontal” y gestionando el apoyo mutuo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos de los Estados miembros;

CONSIDERANDO que la XIX Asamblea Ordinaria de la CLAC acordó incorporar en el Plan Estratégico de Actividades para el bienio 2011-2012, la tarea relacionada al desarrollo de un Curso sobre “Detección de pasajeros con conductas sospechosas”; y,

CONSIDERANDO que el Grupo AVSEC/FAL/RG/CLAC-OACI, en su Programa de Trabajo, incluyó la elaboración de la Directriz el desarrollo de un Curso sobre “Detección de pasajeros con conductas sospechosas”.

LA XX ASAMBLEA DE LA CLAC RESUELVE

Adoptar como Directriz el Modelo de un Curso sobre “Detección de pasajeros con conductas sospechosas” para los Estados miembros, de conformidad al siguiente texto:

CURSO SOBRE “DETECCIÓN DE PASAJEROS CON CONDUCTAS SOSPECHOSAS”

Lista de módulos

1. Introducción al Curso
2. Conceptos de Seguridad Preventiva
3. Medidas relativas a la Inspección de Pasajeros y a su Equipaje de mano
4. Técnicas de vigilancia y observación
5. Técnicas de Detección de Conducta Sospechosa
6. Método Inspección de Pasajeros y Equipaje de mano
7. Factores Humanos
8. Ejercicios
9. Actividades de clausura

MÓDULO I - INTRODUCCION

1. Información general

- Idioma
- Horario, descansos y refrigerios
- Arreglos para el transporte y alojamiento
- Distribución del edificio, área administrativa, servicios higiénicos
- Asistencia y puntualidad
- Preguntas y respuestas en clase
- Material de referencia y guía de estudio
- Certificado de asistencia
- Vestimenta, actividades sociales y fotografía grupal

2. Objetivos del Curso

- Identificar el propósito de las medidas de seguridad para la Inspección de pasajeros y su equipaje de mano
- Reconocer la naturaleza de la amenaza contra la aviación civil
- Aplicar técnicas de detección de conducta sospechosa en un pasajero
- Reconocer la importancia de la vigilancia y observación en la inspección de pasajeros y su equipaje
- Reaccionar adecuadamente a una contingencia de seguridad ante la presencia de un pasajero con conducta sospechosa o detección artículos o elementos prohibidos o peligrosos

3. Metodología de la Instrucción

- Conferencias
- Ayudas audiovisuales
- Discusiones y ejercicios en grupo
- Visita a un punto de Inspección de Seguridad

4. Métodos de Evaluación

- Cuestionarios y revisiones
- Examen final de conocimientos
- Estudio personal / lecturas necesarias

5. Objetivos del Módulo

- Apertura oficial del Curso
- Explicación de los propósitos, la estructura y la metodología del curso
- Participación en el ejercicio para “conocerse unos a otros”

Resumen del Módulo

Luego de la apertura del Curso, los participantes se encontrarán en condiciones de:

- Describir los objetivos, la estructura y la metodología del Curso
- Conocerse mejor unos a otros luego de participar en un ejercicio grupal

MÓDULO II – CONCEPTOS DE SEGURIDAD PREVENTIVA

Objetivos del Módulo

- Describir la amenaza contra la seguridad de la aviación civil
- Identificar los métodos de ataque usados contra la aviación civil
- Enumerar los tipos de personas que representan una amenaza para la aviación civil
- Identificar los términos “amenaza”, “vulnerabilidad” y “riesgo” en el contexto de seguridad de la aviación
- Explicar las responsabilidades fundamentales de la autoridad competente del Estado
- Comprender los conceptos de las contramedidas de la industria

1. Naturaleza de la amenaza

1.1 Concepto

La cuantificación de la posibilidad o probabilidad de que se produzca un atentado contra un objetivo específico

1.2 Factores de la Amenaza

- El intento o deseo de atacar un objetivo
- La capacidad de efectuar dicho ataque

1.3 Evaluación de la Amenaza

El cálculo de la probabilidad de que un ataque sea perpetrado contra un objetivo durante un período de tiempo específico

1.4 Métodos de Ataque

- Sabotaje de una aeronave y de las instalaciones aeroportuarias
- Secuestro de una aeronave en tierra o en vuelo
- Ataques armados en el aeropuerto
- Ataques contra las instalaciones de los transportistas aéreos

2. Vulnerabilidad

2.1 Concepto

Las características de un objetivo que pudieran ser explotadas en un ataque, o la facilidad con que se puede atacar un objetivo

2.2 Evaluación de la Vulnerabilidad

El análisis de las características del objetivo para establecer los puntos débiles que pudieran ser explotados en diversos ataques, que indica la probabilidad de que dichos ataques se produzcan con éxito

3. Riesgo

3.1 Definición

La probabilidad de que se produzca con éxito un ataque contra un objetivo.

3.2 Componentes del Riesgo

RIESGO = AMENAZA x VULNERABILIDAD

3.3 Evaluación del Riesgo

El cálculo de la probabilidad de que se logre perpetrar un ataque con éxito.

4. Tipos de Infractores

- Terroristas
- Criminales
- Personas con problemas psicológicos
- Personas en busca de venganza

5. ¿Por qué perpetrar un ataque contra la Aviación Civil?

- La reacción de los gobiernos, las organizaciones y compañías atacadas
- La visibilidad generada por los medios de comunicación para su causa
- Riesgo mínimo de captura

6. Terroristas y Criminales

6.1 Características de los Terroristas

- Operan en grupos pequeños o redes complejas
- Generalmente son gente entrenada
- Cuentan con recursos
- Sus fines son políticos por naturaleza

6.2 Características de los Criminales

- Ganancia monetaria
- Extorsión
- Razones de índole personal
- Difícil de clasificar
- Impredecibles

6.3 Motivación para los Terroristas

- Los transportistas aéreos son frecuentemente transportistas “de bandera”
- Llamar la atención mundial y atraer publicidad para su causa
- Dirigir el ataque a personas específicas en una aeronave
- Suscitar el terror en el público en general
- Conseguir la liberación de prisioneros

7. Contramedidas de la Industria

7.1 Conceptos

Una **Norma** se define de la siguiente manera:

*“Toda especificación de características físicas, configuración, material, performance, personal o procedimiento, cuya aplicación uniforme se considera **necesaria** para la seguridad o regularidad de la navegación aérea internacional y a la que, de acuerdo con el Convenio, se ajustarán a los Estados contratantes.”*

Un **Método recomendado** se define de la siguiente manera:

*“Toda especificación de características físicas, configuración, material, de estándares, personal o procedimiento, cuya aplicación uniforme se considera **conveniente** por razones de seguridad, regularidad o eficiencia de la navegación aérea internacional y a la cual, de acuerdo con el Convenio, tratarán de ajustarse los Estados contratantes.”*

Norma 2.1.1 del Anexo 17 : “*Todo Estado contratante tendrá como su objetivo primordial la seguridad de los pasajeros, las tripulaciones, el personal en tierra y el público en general en todos los asuntos relacionados con la salvaguardia contra los actos de interferencia ilícita en la aviación civil.*”

Responsabilidades del Estado

La **Norma 3.1.1 del Anexo 17** establece lo siguiente: “*Cada Estado contratante establecerá y aplicará un programa nacional escrito de seguridad de la aviación civil para salvaguardar las operaciones de la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita, mediante normas, métodos y procedimientos que tomen en cuenta la seguridad, regularidad y eficiencia de los vuelos.*”

La **Norma 3.1.3 del Anexo 17** establece lo siguiente: “*Cada Estado contratante evaluará constantemente el grado de amenaza para la aviación civil en su territorio, y establecerá y aplicará políticas y procedimientos para ajustar en consecuencia los aspectos pertinentes de su programa nacional de seguridad de la aviación civil basándose en una evaluación de riesgo de seguridad de la aviación realizada por las autoridades nacionales pertinentes.*”

La **Norma 3.4.3 del Anexo 17** establece lo siguiente: “*Cada Estado contratante asegurará que las personas que llevan a cabo las operaciones de inspección hayan sido objeto de Certificación de conformidad con los requisitos del programa nacional de seguridad de la aviación civil a fin de garantizar el cumplimiento uniforme y fiable de las normas de actuación*”.

7.2 Contramedidas Legislativas

- Convenio de Tokio, 1963
- Convenio de la Haya, 1970
- Convenio de Montreal, 1971
- Protocolo complementario del Convenio de Montreal, 1988
- Convenio sobre la marcación de explosivos, 1991

7.3 Contramedidas Técnicas

- Existen 18 Anexos al Convenio sobre aviación civil internacional
- Normas y Métodos recomendados internacionales
- Anexo 17, Séptima edición (Enmienda 10) (66 Normas/ 19 Métodos recomendados)
- Anexo 17, Octava edición (Enmienda 12) (79 Normas / 26 Métodos recomendados)

7.4 Contramedidas Físicas

- Inspección de pasajeros
- Inspección del equipaje de mano
- Inspección de pasajeros con “perfil sospechoso”
- Equipo detector de explosivos
- Inspección por medio de equipos de rayos X
- Control de acceso a las zonas de seguridad restringida (personas/vehículos)
- Inspección de la tripulación y personal de tierra
- Protección de la aeronave
- Protección del aeropuerto y las instalaciones de navegación aérea

8. Responsabilidades de Autoridad Competente

- Efectuar actividades de control, tales como auditorías de seguridad, pruebas, estudios e inspecciones
- Mejorar la seguridad de la aviación por medio de la elaboración y distribución de prácticas y procedimientos operacionales y administrativos progresivos
- Elaborar, aplicar y mantener el PNSAC
- Definir y asignar tareas, coordinar actividades entre los distintos departamentos, agencias y otras organizaciones del Estado, aeropuerto y explotadores aéreos y cualquier otra entidad implicada en los diversos aspectos del PNSAC

Resumen del Módulo

- Organizaciones de Seguridad de la Aviación
- La “Autoridad Competente”
- Conceptos de las contramedidas de la industria
- Amenazas contra la Aviación Civil
- Métodos de Ataque utilizados contra la Aviación Civil
- Personas que presentan una Amenaza para la Aviación Civil

MÓDULO III – MEDIDAS RELATIVAS A LA INSPECCION DE PASAJEROS Y A SU EQUIPAJE DE MANO

Objetivos del Módulo

- Explicar los conceptos inspección de pasajeros
- Identificar los diseños, configuraciones y tipos de Puestos de Control de seguridad
- Explicar la dotación y funciones del personal de Inspección
- Comprender la armonización que debe existir entre seguridad y facilitación
- Identificar el equipamiento de apoyo a la inspección de los pasajeros y su equipaje

1. Inspección

1.1 Definición:

La aplicación de medios técnicos o de otro tipo destinados a identificar y/o detectar armas, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancias peligrosas que puedan utilizarse para cometer un acto de interferencia ilícita.

1.2 Norma 4.1 del Anexo 17:

“Cada Estado contratante adoptará medidas para evitar que se introduzcan, por cualquier medio, a bordo de las aeronaves al servicio de la aviación civil internacional, armas, explosivos u otros artefactos artículos o sustancias peligrosas que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita y cuyo transporte o tenencia no estén autorizados”.

1.3 Norma 4.4.1 del Anexo 17:

“Cada Estado establecerá medidas para asegurar que se inspeccione a los pasajeros de origen de las operaciones de transporte aéreo comercial y su equipaje de mano antes de que se embarquen en una aeronave que salga de una zona de seguridad restringida”.

2. Mantenimiento de la Seguridad

- Capacitación del personal
- Uso de equipos técnicos
- Implementación de Procedimientos de Inspección

3. Instalaciones para Inspección de Pasajeros

Se debe considerar en el diseño:

- Área amplia para los equipos, el trabajo del personal y el desplazamiento de pasajeros
- Protección visual
- Letreros informativos al pasajero
- Ordenador de filas
- Equipamiento básico para inspección
- Dotación de personal
- Oficina de atención a usuario
- Sala de revisión separada

4. Emplazamiento de los Puestos de Inspección de Pasajeros

- **Inspección descentralizada o en la puerta de embarque:** para atender una o dos puertas de embarque.
- **Inspección semicentralizada o en el recinto del Aeropuerto:** Para atender varias puertas de embarque.
- **Inspección centralizada:** Se trata de un solo puesto de inspección en el aeropuerto.

5. Facilitación

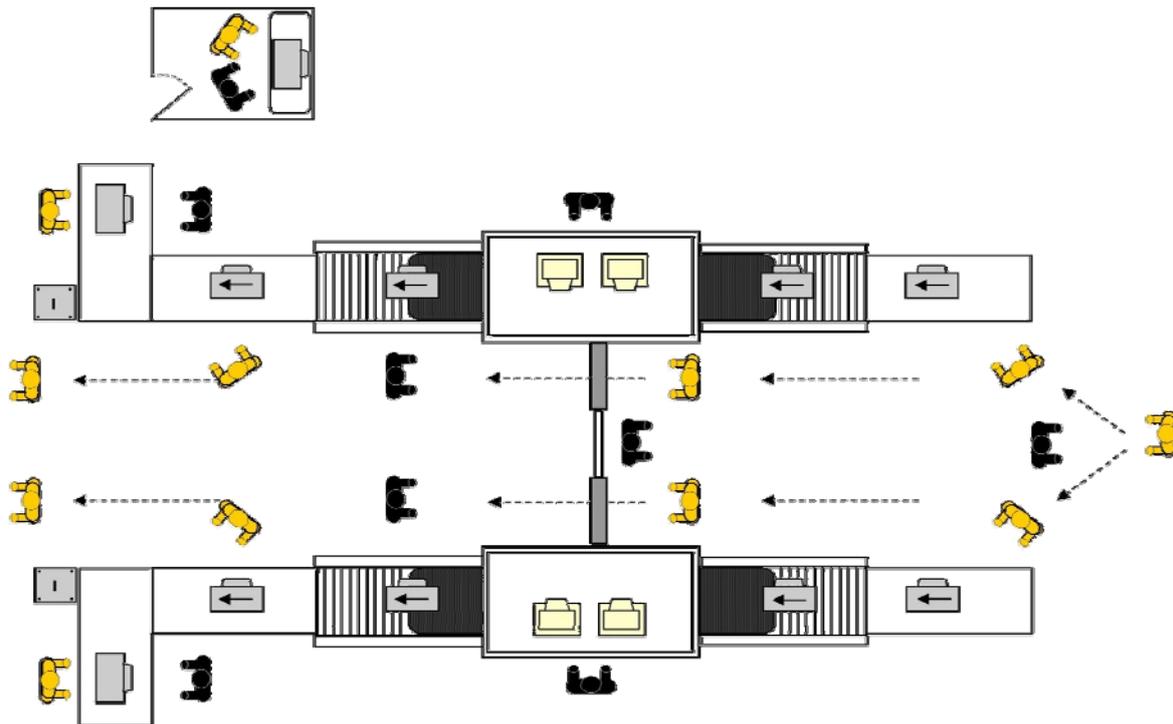
Categorías de pasajeros que podrían utilizar el punto de Inspección del Personal del Aeropuerto

- Pasajeros que necesitan asistencia (Discapacitados)
- Menores no acompañados
- Pasajeros registrados con un programa biométrico
- Pasajeros que se presentan tarde

6. Diseño de los Puntos de Inspección

El concepto del diseño de los puntos de inspección de pasajeros debería ser igual al de inspección de equipaje de bodega

- **Nivel 1** con detectores de metal de pórtico y equipos de rayos X convencionales
- **Nivel 2** con detectores avanzados de metal, explosivos y sustancia peligrosas y equipos de Rayos X tecnología avanzada
- **Nivel 3** con un registro físico manual completo



7. Dotación de Personal y Funciones

Personal con las competencias requeridas (capacitación), con un Programa de Certificación de Operadores, que cumpla los requisitos del PNSAC.

Contar con personal masculino y femenino, especialmente para la revisión separada, la que debe ser según el género.

7.1 Supervisor:

Responsable de la gestión del puesto, procedimientos, toma decisiones. Realiza la evaluación de riesgo, instruye y orienta a su personal, se encarga de la rotación de puestos, atiende a los usuarios, coordina con organismos de apoyo.

7.2 Verificador de Tarjeta de Embarque y Ordenador de Flujo:

Su misión es fundamental. Evalúa el riesgo de acuerdo a la conducta del pasajero. Con la observación puede determinar a quiénes se les somete a una inspección más acuciosa.

Debe dirigir al pasajero, proporcionarle información o instruirlo, antes de pasar por el punto de inspección.

7.3 Operador de Máquinas de Rayos X:

Responsable de analizar e interpretar las imágenes que presenta el o los monitores, detecta las posibles amenazas en los equipajes de mano a través de la identificación de artículos, sustancias peligrosas o elementos prohibidos, informa sobre el registro manual, indica el lugar o la utilización del detector de trazas.

7.4 Operador del Detector de Metal Manual:

Se ubica después del detector de metal de pórtico, inspecciona a los pasajeros que activan la alarma del detector, a los que son sometidos a una inspección aleatoria o aquellos, que de acuerdo al análisis de conducta, es necesario descartar como amenaza.

7.5 Encargado de la Revisión Manual de Equipaje:

Responsable de tomar el equipaje que es alertado por el operador de Equipo de Rayos X y someterlo a revisión física en busca del artículo, elemento o sustancia peligrosa o prohibida que transporta.

7.6 Encargado de la Inspección Separada:

Responsable de las revisiones especiales de pasajeros en una dependencia separada y con registro físico cuando hay sospecha o se trata de personas con discapacidades o prótesis.

7.7 Encargado de Equipo Detector de Trazas:

Responsable de inspeccionar el equipo o al pasajero mediante el empleo de un EDT. Esta inspección se debe efectuar como resultado de una sospecha o en forma aleatoria a un porcentaje de pasajeros y su equipaje.

8. Seguridad y Facilitación

Para mayor comodidad y facilitación a los pasajeros, el puesto de Inspección debería cumplir con algunos requisitos tales como:

- Ser amplio, con espacio para el desplazamiento cómodo de los pasajeros
- Disponer de ordenadores de flujo
- Acceso para discapacitados (Sillas de rueda)
- Extensiones con rodillos antes y después del Equipo de rayos X
- Letreros informativos en dos o más idiomas

9. Equipamiento del Punto de Inspección de pasajeros y equipaje de mano

Equipamiento Básico:

- Equipo de Rayos X túnel 60x40 cm.
- Detector de metal de pórtico.
- Detector de metal manual.
- Equipo detector de Trazas.
- Mesón de inspección de equipaje.
- Cámaras CCTV, con micrófonos ambientales.
- Comunicación con la Policía.
- Equipo de Rayos X. Túnel 60x40 cm.
- Detector de Metal de Pórtico
- Detector Metal Manual
- Detector de Trazas

Resumen del Módulo

- Concepto de Inspección de pasajeros y Equipaje mano
- Diseños, de puestos de Inspección de seguridad
- Dotación de Personal
- Seguridad y Facilitación
- Equipos de Seguridad

MÓDULO IV – TÉCNICAS DE VIGILANCIA Y OBSERVACIÓN

Objetivos del Módulo

- Conocer el Concepto de vigilancia en seguridad aeroportuaria
- Distinguir el propósito y características de la vigilancia en la inspección de pasajeros
- Conocer el propósito y conceptos de la observación
- Identificar técnicas, características y medios que utiliza la observación
- Explicar las técnicas para la ejecución de ejercicios prácticos

1. Vigilancia

1.1 Definición:

Es una actividad mediante el cual se mantiene en observación a una zona determinada, las personas, medios y su entorno.

Vigilar: Seguir mediante la observación, intencionalmente, el comportamiento de alguien o de algo.

1.2 Propósito:

Mantener bajo control visual un área determinada, para detectar conductas sospechosas de pasajeros o usuarios, permitiendo prevenir la comisión de actos de interferencia ilícita.

1.3 Características:

- Controladora: Se observa, controla y verifica ciertos actos y acciones.
- Asesora: Aporta información y permite el logro de un objetivo en la investigación.
- Disuasiva: Inhibe intenciones de la comisión de delitos.
- Específica: Se realiza por una situación u objetivo determinado. Si se efectúa en forma eficaz, entrega información exacta y fidedigna de personas o hechos.
- Dinámica: Permite actuar inmediatamente ante la presencia de una situación sospechosa.
- Flexible: Se adapta a diferentes situaciones y condiciones de trabajo.
- Requiere de Tiempo: La vigilancia necesita de tiempo para controlar y dominar el área a vigilar.
- Requiere de Entrenamiento: Con personal bien entrenado y motivado el resultado de la vigilancia es más eficaz.

1.4 Tipos:

- **Vigilancia Discreta:** Es la que se realiza de tal manera que la persona no se percata de que está siendo vigilada.
- **Vigilancia Abierta:** Es la que se realiza de manera que las personas vean la presencia de personal de seguridad.
- **Vigilancia a través de CCTV:** Es la que se realiza mediante el empleo de cámaras de Circuito Cerrado de Televisión y es monitoreado desde un Centro de Control. Es disuasivo, requiere de personal de seguridad para reaccionar ante una alerta.

2. Factores negativos que influyen en la labor del personal que realiza la vigilancia:

- **La rutina:** Se pierde el interés. Se transforma en repetitiva y poco a poco no produce el efecto deseado
- **La confianza:** Que nunca suceda nada genera pérdida de interés. Creer que se tiene todo controlado induce a fallar ante lo impredecible

- **El cansancio:** Mucho tiempo en el puesto genera cansancio, la vigilancia se hace de malas ganas y en forma indolente
- **La carencia de motivación:** La falta de motivación produce desinterés por el trabajo generando incapacidad de detección

3. Observación:

3.1 Definición:

La observación es aquella actividad que se realiza a través de los sentidos en forma consciente para lograr conocimiento de un medio ambiente, personas y/o situaciones determinadas.

3.2 Propósito:

- Identificar conductas de personas y características de cosas.
- Analizar objetos y/o situaciones para deducir en forma lógica.
- Relacionar e interpretar, ruidos, colores olores y situaciones para la toma de decisiones.

3.3 Concepto:

- El ser humano en la vida diaria comúnmente mira, pero no ve.
- En general, se recibe y comprende sólo lo que interesa o lo que se puede entender con un mínimo de esfuerzo.
- La habilidad de observar es esencial para una buena detección de conductas sospechosas
- Es una destreza que dependerá de la capacidad innata, experiencia y adiestramiento que se desarrolle o adquiera.

3.4 Técnicas:

- **Atención:** Es el proceso que nos lleva a la presencia de un hecho, este factor lleva a concretar los sentidos, sea esto al ver o escuchar algo. La atención puede ser voluntaria, involuntaria o habitual. En la atención influye el tamaño del objeto, el cambio de situación, el interés por el tema, la condiciones orgánicas, la sugestión
- **Percepción:** Inmediatamente después que la atención ha sido atraída hacia un hecho, la mente funciona para intentar reconocer ese hecho. La percepción es un proceso activo que utiliza información para sugerir y poner a prueba hipótesis que afectan a la relación de los individuos con su entorno.
- **Experiencia:** Este aspecto es el que permitirá, en algunos casos con un mínimo de atención, percibir y observar más detalles, como también, facilitar la captación de una serie de actitudes que para una persona sin experiencia le son difíciles de identificar.
- Hacer una fotografía mental de lo percibido. El objeto debe ingresar a través de los sentidos. Utilizar la intuición que es la respuesta emocional ante el estímulo presentado.

3.4 Características:

- **Apoyo:** la información obtenida de la observación servirá para aclarar hechos o situaciones
- **Dependiente:** esto deriva de la atención y concentración aplicada en la observación.
- **Registro:** llevada a un informe de detalle de la situación ocurrida quedará un registro
- **Alerta:** si detecta alguna situación o actitud sospechosa permite anticiparse a lo hechos.

3.5 Medios:

- **Vista:** Es considerado el sentido más preciso, por lo tanto, la vista debe utilizarse concentrando su atención en aquellos detalles o rasgos particulares más representativos, de una persona, objeto o hecho.
- **Oído:** Es el sentido más objetivo en su percepción, pero tiene un alto grado de subjetividad, ya que es muy difícil determinar dirección y distancia de un sonido.
- **Tacto:** Este sentido en la mayoría de las personas está escasamente desarrollado y debe ser considerado como un medio limitado y dudoso.
- **Gusto:** El gusto es individual y la sensación objetiva es reemplazada por la concepción del gusto que experimenta o ha experimentado una persona, es un medio, pero no digno de confianza.
- **Olfato:** La sugestión ejerce una fuerte influencia en la percepción de un olor, ya que es posible sentir la sensación del olor sin la presencia de él, no es un medio confiable.

3.6 Descripción de una persona:

- Sexo
- Estatura
- Edad estimada
- Contextura
- Color de Piel
- Color de Pelo
- Color de Ojos
- Tipo Vestuario
- Anillos, Joyas
- Tipo Zapatos
- Cartera
- Maletín
- Computador

3.7 La observación es parte fundamental del proceso de la memoria:

- **Memoria Visual:** Retiene detalles relacionado con formas, colores, personas, etc.
- **Memoria Auditiva:** Registra lo que oye.
- **Memoria Motora:** Registra gestos o movimiento físicos.

4. Conclusión:

La observación es una actividad permanente en la inspección de pasajeros. La capacidad de detección de conductas sospechosas depende del interés, de la intuición y motivación del personal de seguridad.

Resumen del Módulo:

- Definición, Propósito y Características de la Vigilancia
- Factores Negativos de la Vigilancia
- Definición, Propósito y Conceptos de Observación
- Técnicas, Características y Medios de la Observación
- Ejercicios de Observación y Memorización

MÓDULO V – TÉCNICAS DE DETECCIÓN DE CONDUCTAS SOSPECHOSAS

Objetivos del Módulo

- Conocer las técnicas de detección de conducta sospechosa de un pasajero
- Diferenciar la conducta de un pasajero de acuerdo a su actitud y comportamiento
- Conocer las intenciones de un pasajero por sus gestos
- Identificar la importancia de la entrevista y las manifestaciones no controladas por parte de un pasajero
- Conocer las señales de la mentira en las respuestas y conducta de un pasajero

1. Tipos de Pasajeros:

- **Pasajero frecuente:** Es aquel que conoce las reglas o procedimientos de seguridad aeroportuaria, permite que la revisión sea más expedita y eficaz, sin embargo, este usuario es más exigente, conoce las capacidades y debilidad del sistema de inspección.
- **Pasajero ocasional:** Es aquel que debemos orientar en el momento de controlarlo es más lento, se puede mostrar más nervioso, especialmente, en el procedimiento de inspección.
- **Casos especiales:**
 - a) Pasajeros con prótesis, en silla de ruedas o elementos de apoyo
 - b) Pasajeros inmovilizado parcialmente con yeso o férula
 - c) Pasajero deportado (No Admisible)
 - d) Pasajero detenido
 - e) Pasajero perturbador
 - f) Pasajero atrasado

2. Detección de Conducta Sospechosa

2.1 Definición:

En la detección de conductas sospechosas de pasajeros es donde adquiere relevancia e importancia la observación.

2.2 Técnicas de detección:

Observar a las personas fijarse en los detalles:

- a) La mirada
- b) La expresión facial
- c) La sonrisa
- d) La postura
- e) La distancia
- f) Los gestos
- g) La actitud

2.2.1 La mirada:

- Refleja Actitudes
- Expresa Emociones
- Transmite Emociones

Existen diferencias culturales respecto del uso de las miradas, sin embargo, hay que observar algunos aspectos del pasajero:

- Evita contacto ocular/baja la vista
- Mirada errática
- Ojos inquietos
- Parpadeo excesivo

2.2.2 La expresión facial:

- Alegría
- Sorpresa
- Tristeza
- Miedo
- Ira
- Desprecio

Hay que observar algunos detalles que pueden indicarnos alguna anomalía en el pasajero:

- Enrojece
- Se pone blanco/palidece (es más peligroso)
- Tiembla claramente
- Hace muecas en forma constante

2.2.3 La sonrisa:

- Animar
- Pacificar
- Placer
- Actitud amigable
- Alegría

En la observación detallada la sonrisa puede reflejar otros aspectos del pasajero:

- Conducta nerviosa
- Actitud irónica
- Intención burlesca
- Demostrar supuesta inocencia

2.2.4 La postura:

- Acercamiento (Atención o aceptación)
- Retirada (Rechazo o desprecio)
- Expansión (Arrogancia o ira)
- Contracción (Sumisión o tristeza)

Una observación detallada del pasajero la postura de este nos dará señales de su conducta:

- No puede tener quietos los pies
- Cambio inquieto de peso de un pie a otro
- Cruza los brazos sobre el pecho (construcción de una barrera)

2.2.5 La distancia:

- **Proximidad:** Atemorizador o no entiende.
- **Distanciamiento:** Temor o rechazo.
- **Contacto físico directo:** Señal de cercanía interpersonal o demarca dominio emocional sobre el otro.

Al momento de entrevistar al pasajero es fundamental mantener una distancia, prudente:

- Evita acciones de agresividad
- Delimita el espacio personal
- Evita la familiaridad
- Evita interpretación de confianza

2.2.6 Los gestos (Segundo canal de Comunicación)

- Delatan estados de ánimo, emociones y sensaciones del pasajero
- Participa el cuerpo, manos, cabeza y pies

En la observación de un pasajero los gestos es lo que más aporta antecedentes de potenciales conductas sospechosas:

- Se frota o toca la nariz reiteradamente
- Se alisa, se retuerce o cuida el bigote
- Se tira las orejas en señal de molestia
- Se cubre los oídos
- Se peina o alisa el pelo como reflejo nervioso
- No puede tener quietos los pies
- Cambio inquieto de peso de un pie a otro.
- Manos nerviosas/nerviosismo general
- Juega con las uñas de los dedos
- Juega con las joyas
- No puede dejar de mover los brazos

2.2.7 La actitud

Es un comportamiento aprendido para responder (*pensar, sentir y actuar*) ante una situación en una forma positiva o negativa.

- La actitud es aprendida
- La actitud puede tener un objetivo
- La actitud puede estar direccionada
- La actitud puede predecir una conducta

3. Entrevista:

Encuentro establecido de un pasajero con un inspector en el punto de inspección, que se realiza con el propósito de recabar la mayor cantidad posible de antecedentes e información acerca de una situación de seguridad.

3.1 Entrevistador:

Deberá actuar en todo momento con imparcialidad, profesionalismo, sin discriminar a la persona en razón de su condición social, cultural o económica; de sus creencias religiosas, ideas políticas, por los cargos o rangos que pudiera detentar en la sociedad.

3.2 En la entrevista:

- **Ilustradores:** Ilustran el lenguaje verbal, son bastante conscientes, y obedecen a criterios culturales (indican forma, tamaño, enfatizan...)
- **Adaptadores:** Actos automáticos destinados a manejar situaciones de necesidad corporal, emocional y relacional, son semiconscientes.

3.3 La mentira:

La mentira es una herramienta que usan las personas por diferentes motivos:

- Una persona sincera sonará "congruente"
- El manejo de los tiempos al responder una pregunta
- Las expresiones, los gestos y las acciones no concuerdan
- En la mentira no hay demostración de emoción

3.4 Manifestaciones físicas no controladas:

- El flujo de transpiración
- El sonrojo o la palidez de la piel
- La aceleración o decrecimiento del pulso, que se puede percibir con la aparición de venas en el área de la cabeza, el cuello y la garganta
- La resequedad de la lengua y de la boca, que a su vez produce un mal aliento
- La salivación excesiva
- Los cambios del ritmo de la respiración (en algunos casos éste decrece o simplemente se vuelve irregular)

3.5 Los prejuicios:

Prejuicio: Sentimiento, favorable o desfavorable, respecto a una persona o, grupos particulares.

Resumen del Módulo

- Aplicar técnicas observación, de conducta sospechosa de un pasajero
- Diferenciar por la actitud y comportamiento de un pasajero en la inspección
- Conocer las intenciones de un pasajero por sus gestos
- Identificar la importancia de las entrevistas y las manifestaciones no controladas de un pasajero
- Conocer las señales de la mentira en las respuestas y conducta de un pasajero

MÓDULO VI – MÉTODOS DE INSPECCIÓN DE PASAJEROS Y SU EQUIPAJE

Objetivos del Módulo

- Comprender la importancia de aplicar un procedimiento acucioso en la inspección de un pasajero
- Identificar los elementos peligrosos que pueden portar los pasajeros en forma oculta
- Identificar artículos peligrosos ocultos en el equipaje de mano
- Comprender la importancia de conocer las capacidades y limitaciones de los equipos de inspección
- Conocer los elementos que conforman un dispositivo explosivo improvisado

1. Tipos de Métodos de Inspección

1.1 Detección de amenazas:

- Registro manual, pasajeros y equipaje de mano
- Maquinas de Rayos X, equipaje de mano
- Equipos de detección de trazas, pasajeros y equipaje de mano
- Equipos para la detección de metales, pasajeros
- Equipos de ondas milimétricas, pasajeros
- Tecnología multivista, equipaje de mano

1.2 Detección de metal

- Alto índice de “falsa alarma”
- Pueden tener áreas sin detección

1.3 Inspección con detección manual

- Debe pasar a no más de 1 pulgada (2,5 cm) de distancia de la superficie del cuerpo
- Se debe utilizar la mayoría de sentidos
- Interpretación directa

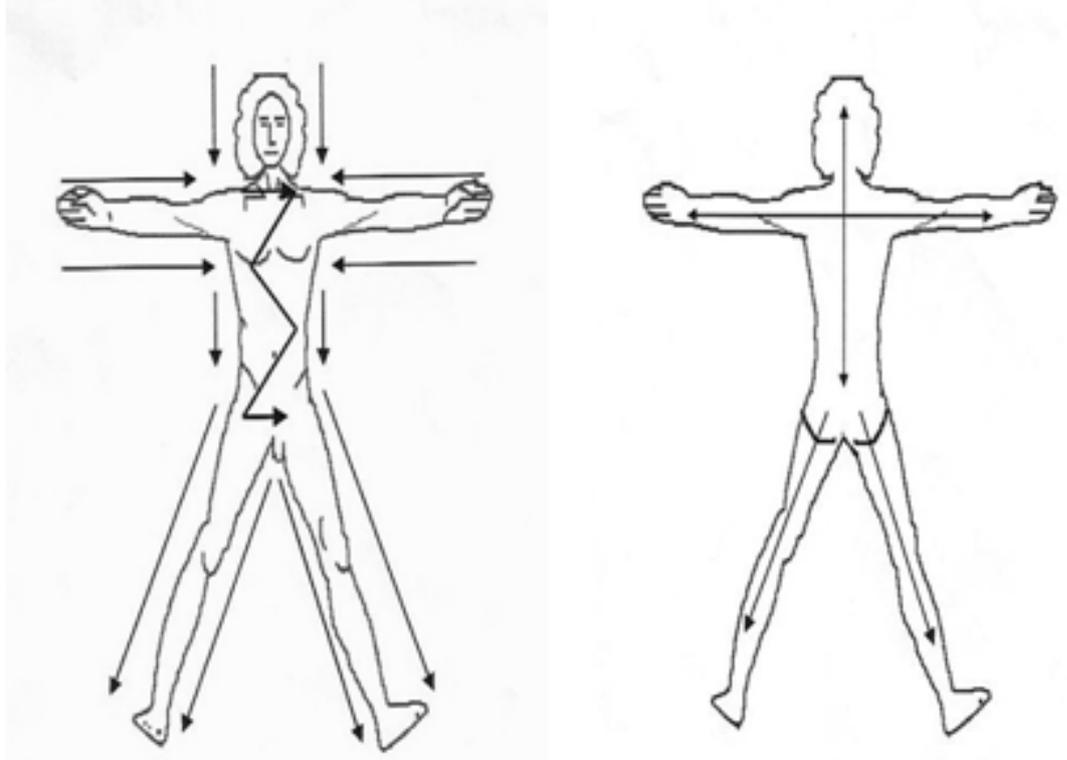
1.4 Registro o Inspección manual de pasajeros

- Revisión separada por razones de seguridad o casos especiales
- Riesgo de agresión
- Necesita personal bien entrenado
- Debe respetarse el género
- Con supervisión si es necesario
- Un examen físico de la indumentaria exterior: parte trasera, cuello, solapas, hombros, bolsillos (externamente e internamente) y brazos
- Un examen físico de cinturones y sus hebillas
- Un examen físico de zapatos y botas, prestando particular atención a tacones altos y zapatos elevados, de ser necesario utilizar un detector manual de metales o mediante detector de trazas
- Un examen visual para detectar protuberancias desacostumbradas o sospechosas que deban examinarse más a fondo

- Ciertas partes del cuerpo, especialmente axilas, pecho, entre piernas, zonas de la cintura, partes del cuerpo cubiertas con elementos médicos, prótesis, inmovilizadores (yeso, vendas, botas ortopédicas), tobillos y calzado

1.5 Registro Manual

- Sistemático
- Exhaustivo



1.6 Registro o Inspección Manual de Equipaje:

- Verificar que el equipaje corresponda al pasajero y ubicarlo en la mesa de registro
- Abrir los bultos y equipaje de mano que generen sospechas o someterlos a una nueva inspección de Rayos X o al detector de trazas
- No devolver el equipaje al pasajero, hasta que haya sido registrado manualmente

1.6.1 Amenazas

1.6.1.1 Faja con explosivos

1.6.1.2 Calzado con explosivos

1.6.1.3 Pasajero a bordo del vuelo 253 de Northwest Airlines intentó detonar material explosivo

1.6.1.4 Peines para el cabello

1.6.1.5 Arma de fuego en un envase de cigarrillos

1.6.1.6 Aparato Yousef

1.7 Inspección por medio de Rayos X

- Mayor certeza
- Más expedito

- No invasivo
- Detección de explosivos
- Tecnología conocida
- Materiales homogéneos
- Se puede detectar detonadores
- Requiere personal capacitado y experimentado
- Los artículos complejos son difíciles de interpretar (Explosivos líquidos)
- No más de 20 minutos en monitor

1.7.1 Amenazas

1.7.1.1 Arma de fuego teléfono celular

1.7.1.2 Explosivos Líquidos

2. Equipos detectores de explosivos

- Detectan partículas de explosivos
- La mayoría de las unidades son portátiles
- Hay equipos manuales y son olfateadores y otras actúan con trampas
- Puede tener un alto índice de falso positivo
- No detectan todos los explosivos
- No se encuentran disponibles en todos los aeropuertos.
- Se requiere personal capacitado para operar el equipo
- Necesitan calibración y mantenimiento frecuentes
- Requieren un tiempo de prueba
- Requieren técnicas de prueba

3. Detección de Dispositivo Explosivo Improvisado

- No tocarlo
- Alertar a la policía
- Desalojar el punto de inspección
- Avisar al supervisor y a la gerencia

4. Explosivos:

- Militar
- Comercial
- Artesanal
- Combinación

4.1 Características de los explosivos

- Maleables
- Variedad de colores
- Fáciles de pintar
- Posible olor a plástico

4.2 Detonadores eléctricos

- Tubo de aluminio o cobre
- Aproximadamente 6 mm de diámetro
- 2.5 - 15 cm de largo

- Lleno de explosivo de iniciación
- Cables aislados con plástico en un extremo

4.3 Detonadores no eléctricos

- Se parecen a los detonadores eléctricos
PERO
- No tienen cables eléctricos
- Un extremo del tubo se encuentra abierto para acoger el fusible de seguridad

4.4 Mecanismos de Activación

- Contadores digitales
- Controles remoto
- Relojes
- Teléfonos celulares

4.5 Fuentes de poder

- Baterías Tamaño C,D
- Baterías AA
- Baterías AAA
- Batería de 9 Volt
- Batería Plana Polaroid
- Batería tipo Moneda de Litio

5. Resumen del Módulo

- Comprender la importancia de aplicar un procedimiento exhaustivo en la inspección de un pasajero
- Identificar los elementos peligrosos que pueden portar los pasajeros en forma oculta
- Identificar artículos peligrosos ocultos en el equipaje de mano
- Comprender la importancia de conocer las capacidades y limitaciones de los equipos de inspección
- Conocer los elementos que conforman un dispositivo explosivo improvisado

MÓDULO VII – FACTORES HUMANOS

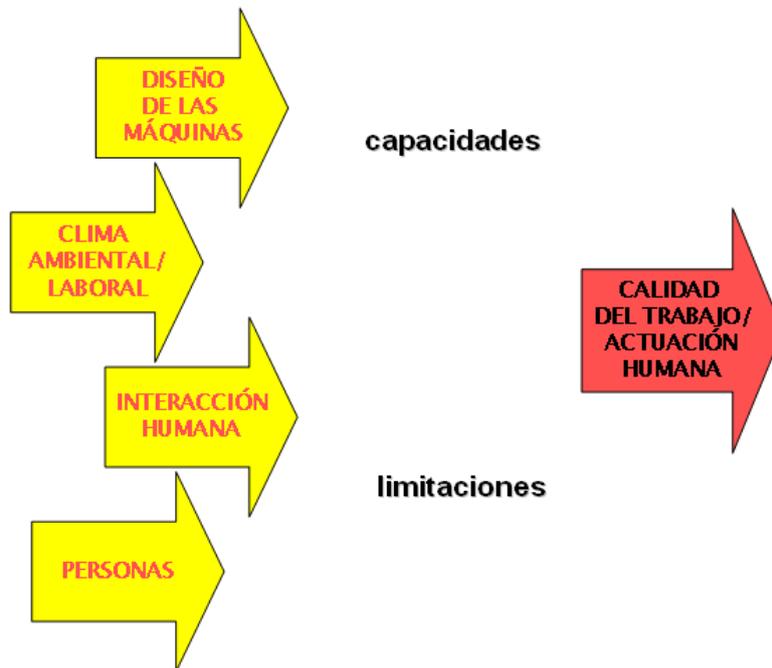
Objetivos del Módulo

- Conocer el concepto de factor humano en la seguridad de la aviación civil
- Comprender la importancia del líder y el trabajo en equipo en puesto de inspección de pasajeros
- Comprender los efectos y consecuencias de los errores humanos en la seguridad de la aviación civil
- Identificar las limitaciones y capacidades del personal con las tecnologías involucradas en la inspección de pasajeros y su equipaje

1. Factores Humanos

Tiene que ver con las personas en su entorno de vida y trabajo; sobre sus relaciones con otras personas; con las máquinas; con los procedimientos e instrucciones; y con el entorno que lo rodea.

1.1 Definición



1.2 Modelo Conceptual de Factores Humanos

- Software:** información, datos, procedimientos
- documentos que se usan en su puesto de trabajo
- Entorno:** ambiente en el cual las personas se desenvuelven. Puede ser físico, social o psicológico y es afectado por la organización, regulaciones, políticas, etc
- Hardware:** equipos, herramientas y maquinarias
- Liveware:** elementos personales o relacionados con uno mismo
- Liveware:** elementos individuales de las otras personas con las cuales se relaciona

2. El error Humano

El error humano es inevitable y ubicuo, por lo tanto, es necesario generar defensas para tolerarlo, generar competencias para detectarlo, atraparlo y mitigarlo.

Errores

- Comete un error cuando su acción se desvía de la intención, o cuando su intención es inapropiada
- Error es no intencional
- Violaciones:
Comete una violación cuando intencionalmente se desvía de las regulaciones, normas o procedimientos. Violación es intencional y se puede convertir en una rutina o una norma inapropiada

3. Competencias

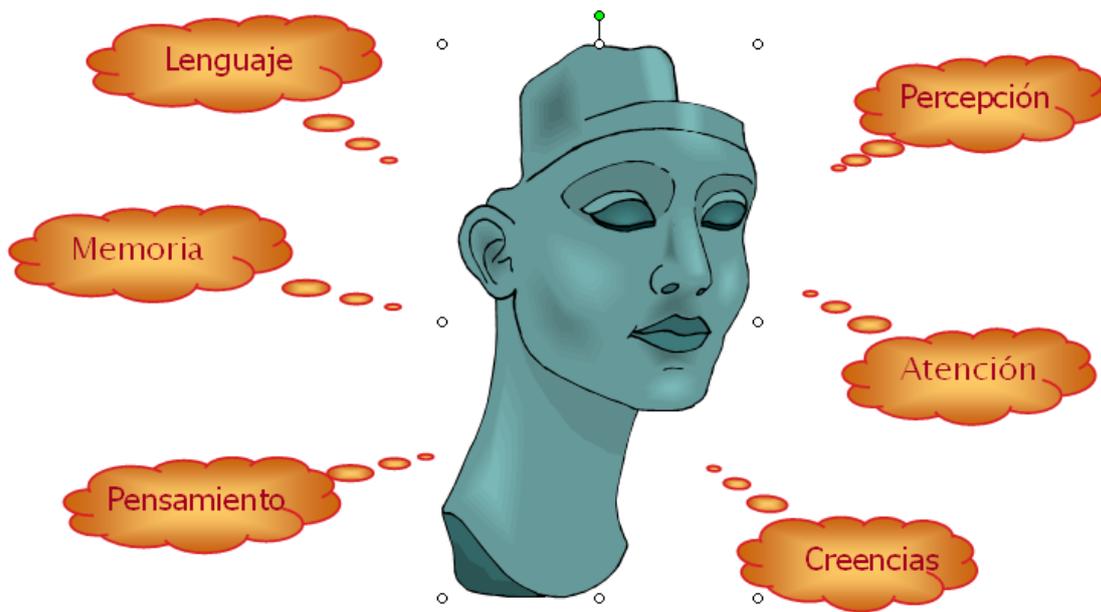


4. Desempeño Humano



5. Componente Cognitivo

La cognición tiene relación con el funcionamiento de la mente.



Recuerde...

02 ojos _____→

02 orejas _____→

01 boca _____→



Utilizar en ese orden....

6. Trabajo en equipo

Es el conjunto de personas con habilidades y experiencias complementarias, comprometidas con una meta en común y con una serie de objetivos específicos en cuanto a resultados.

- Capacidad para integrar equipos de trabajo, anteponiendo los objetivos profesionales por sobre los intereses personales.
- Algunos beneficios del trabajo en equipo
- La capacidad de un equipo es mayor que la suma de las capacidades individuales.
- Los objetivos son alcanzados mas fácilmente.
- Se tiene la capacidad de aprender de las habilidades y capacidades de los otros miembros del equipo.
- Cada miembro de un equipo tiene una importancia especial, ya que cada uno de ellos posee una parte de la información o conocimiento que es fundamental para el logro de los objetivos.
- Sinergia $2 + 3 = 6$

6.1 Trabajo en armonía

- Rotación de puestos
- Información e instrucciones claras
- Respaldo ante un conflicto
- Motivación constante
- Mitigación ante discusiones
- Conocer las capacidades y limitaciones del personal

6.2 Requisitos individuales para el trabajo en equipo

- Asertividad
- Actitud positiva, deseo de colaborar
- Responsabilidad y madurez
- Desempeñar algún rol de equipo positivo: Organizar, Animar, Conectar, etc..

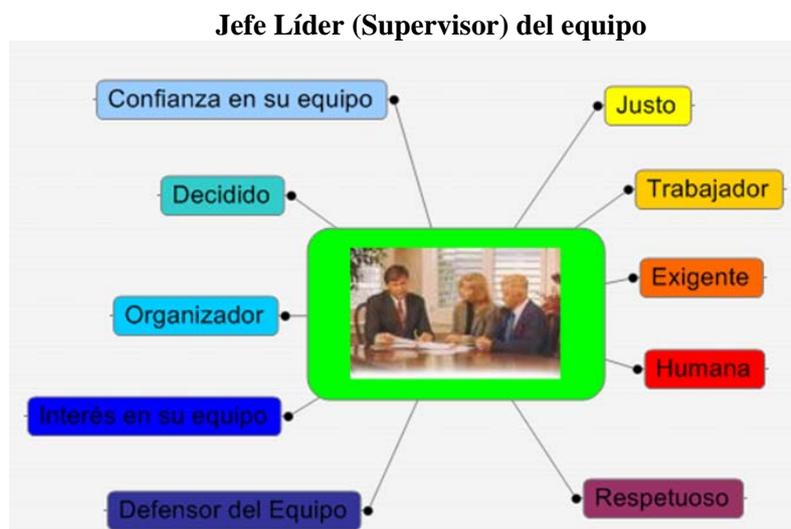
7. Liderazgo

“El arte de influir sobre la gente para que trabaje con entusiasmo en la consecución de objetivos en pro del bien común”

7.1 Liderazgo del Supervisor

Debe conocer:

- A los integrantes de su equipo
- Las normas y procedimientos
- Funciones que va a desempeñar
- Destacar en su equipo la importancia del trabajo a realizar



7.2 Supervisor o líder

Debe comprender que tanto él como su personal esta expuesto a:

- Errores y violaciones a las normas y procedimiento
- Disminución del rendimiento humano
- Problemas de comunicación

8. Ergonomía

- Los operadores deben poder leer las pantallas con facilidad
- Los operadores deben poder interpretar las alarmas sin problemas
- La organización debe diseñar un entorno apropiado de trabajo
- Los operadores son los que discriminan la amenaza y deciden

9. Entorno Operacional

- Tomar en cuenta aspectos físicos del lugar de trabajo como ruido, aire acondicionado, iluminación, temperatura y humedad
- Impartir briefings al equipo de trabajo
- La duración del turno de trabajo
- Los equipos deben reportar las ocurrencias de seguridad en su turno
- Entrenar - Capacitar a su equipo en forma permanente

10. Detección por Rayos X

- Evaluar las competencias del personal
- Realizar evaluaciones psicológicas
- Utilizar las imágenes de entrenamiento (TIP)

11. Herramientas:

- Los equipos son una herramienta y no reemplazan al personal
- Los equipos fallan, dependen de energía eléctrica, mantenimiento permanente
- Se deben conocer las limitaciones y capacidades del equipamiento

12. Control de Calidad

- Auditorías
- Inspecciones
- Pruebas
- Investigación de incidentes

13. Mitigación

- Tecnológica
- Reglamentaria (Normas y Procedimiento)
- Entrenamiento
- Supervisión

Resumen del Módulo

- Concepto de factores humanos
- Competencias y desempeño humano
- Trabajo en equipo
- Liderazgo y supervisión
- Ergonomía y entorno operacional
- Control de calidad y mitigación

MÓDULO VIII – EJERCICIOS

Objetivos del Módulo

- Establecer la importancia de la observación.
- Explicar las técnicas de la memorización y descripción
- Identificar los aspectos más importantes en la observación.
- Incentivar la capacidad de observación

1. ¿Cómo lograr una buena memorización?

- El paso inicial es la observación
- Si no hay interés o motivación, dejamos pasar el estímulo sin registrarlo en la memoria
- Según nuestro interés, el registro de una experiencia puede ser consciente o inconsciente
- Existen técnicas de observación que pueden regular este proceso para que nuestra atención sea predominantemente consciente

2. Técnica de Observación

Introduce en el sistema de la memoria un método

- Observación
- Análisis de la situación
- Plan de acción

Instrucciones

- Los alumnos observaran por 10 segundos las imágenes
- Preguntara a cada uno de ellos lo observado
- Mostrara de nuevo la imagen para comparar el nivel de memorización y descripción
- Anotaran en una hoja lo que han observado

Ejercicio

Tener Presente:

- No recordamos o recordamos mal lo que no nos interesan
- No recordamos o recordamos mal lo que no hemos registrado o que registramos mal
- Se memorizan más fácilmente lo que nos interesan o que nos es de utilidad
- La comprensión facilita la memorización
- El equilibrio afectivo desempeña un papel fundamental en el aprendizaje y la memoria
- Enfrenta la situación facilita la memorización
- Fotografiar mentalmente el objeto a recordar es una estrategia que refuerza la memorización

Ejercicio

3. Objetivos de la Observación

- Importancia de la memorización
- Capacidad de descripción
- Capacidad de detección