

Pasajero Insubordinado

Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)
Brasil

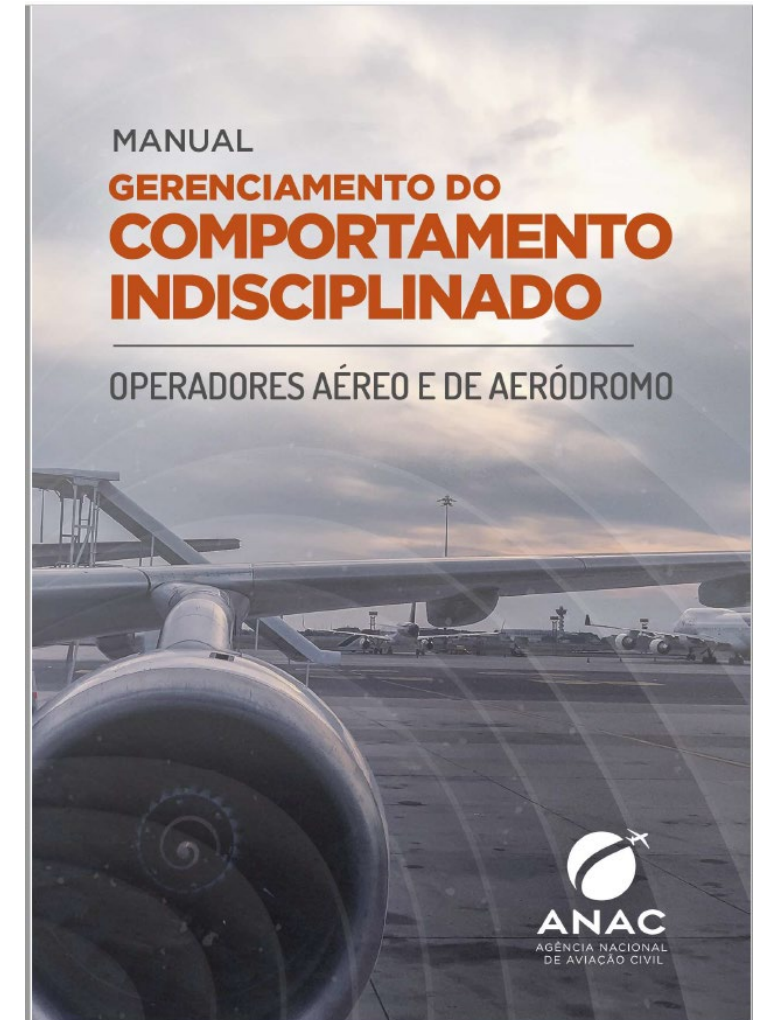
El plan de seguridad de la aviación global de la OACI (GASeP) proporciona la base para que los Estados, la industria, las partes interesadas y la OACI trabajen juntos con el objetivo común y compartido de lograr cinco resultados prioritarios clave:

- 1) mejorar la conciencia y la respuesta al riesgo;
- 2) desarrollar la cultura de seguridad y la capacidad humana;
- 3) mejorar los recursos tecnológicos y la innovación;
- 4) mejorar la supervisión y la garantía de calidad; y,
- 5) aumentar la cooperación y el apoyo.



- ➔ 2018: debates entre los actores involucrados con el tema AVSEC para planificación de trabajo de acuerdo con el GASEP.
- ➔ 2019: encuesta con la industria definió el tema “Pasajero Insubordinado” como de mayor importancia para el momento.
- ➔ 2019: ANAC formó un grupo de estudio con representantes de aerolíneas y aeropuertos y desarrolló un manual para manejar el comportamiento del pasajero insubordinado.

- ➔ Responsabilidades
- ➔ Categorias / niveles de pasajero indisciplinado
- ➔ Directrices de procedimiento
- ➔ Notificación
- ➔ Manejo de la conducta
- ➔ Motivadores de la indisciplina
- ➔ Prevención y sensibilización
- ➔ Acciones de mitigación
- ➔ Entrenamiento
- ➔ Programas de apoyo



- ➔ Febrero/2020: se creó el Grupo Brasileño de Seguridad de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita (Brazilian Aviation Security Team - BAsSeT).
- ➔ Actores involucrados en el BAsSeT: operadores aéreos, operadores aeroportuarios, entidades públicas como el Departamento de Control del Espacio Aéreo (DECEA), la Policía Federal y asociaciones brasileñas e internacionales como IATA, ALTA, ABEAR y ANEAA.
- ➔ Fueron creados subgrupos de trabajo y desde julio/2020 el subgrupo 1 es responsable por el tema de Pasajero Insubordinado.

- ➔ Campaña: Pasajero Responsable
- ➔ Video de 2 minutos que cubre todos los temas relacionados con el comportamiento rebelde en los aeropuertos y a bordo de las aeronaves.
- ➔ Se transmitirá en las redes sociales de ANAC y sus socios, paneles en los aeropuertos, utilizados por las aerolíneas.

➔ Tarjeta 1 - Normas de seguridad: Inspección por rayos-X e identificación de pasajeros

- ✓ Empoderamiento del agente de protección de aviación civil – APAC
- ✓ Importancia de la inspección de seguridad
- ✓ Identificación de pasajeros

➔ Tarjeta 2 - COVID-19: uso de mascarilla y distancia

- ✓ La prevención de COVID es responsabilidad de todos.
- ✓ Uso obligatorio de mascarilla
- ✓ Evite las aglomeraciones

✈ Tarjeta 3 - Comportamiento del pasajero

- ✓ Consumo de alcohol y embriaguez en el vuelo
- ✓ Agresión física en el aeropuerto y la aeronave
- ✓ Reforzar la autoridad del comandante
- ✓ Respeto por las prioridades

✈ Tarjeta 4 - Equipaje

- ✓ Patrón de equipaje dentro de la aeronave
- ✓ Uso del maletero de mano en la aeronave
- ✓ Facturar equipaje en la puerta de embarque

- ➔ Previsión de inicio de la campaña: abril/2021.
- ➔ Se espera que la campaña reduzca el número de informes sobre pasajeros indisciplinados y sus incidentes.

¡Muchas gracias por la atención!

Diana Helena Ferreira

Especialista en Regulación de Aviación Civil

Coordinación de Gestión de Seguridad y Facilitación (CSFAL)

Gestión de Seguridad de la Aviación Civil contra Actos de Interferencia Ilícita (GSAC)

diana.ferreira@anac.gov.br