



# **Guía de Procedimientos para Comisariato.**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN  
BLANCO.**

## INDICE

<b>Introducción</b> .....	<b>5</b>
<b>Objetivo de la guía</b> .....	<b>6</b>
<b>Control de Revisiones</b> .....	<b>7</b>
<b>Capítulo I. Organización del área de comisariato</b> .....	<b>8</b>
Funciones de los empleados de comisariato.....	9
Organigrama. ....	10
Líneas de comunicación e información. ....	11
Alcance del área de Comisariato .....	13
Almacén y estaciones de resguardo. ....	14
ALMACÉN CENTRAL.....	14
ESTACIONES DE RESGUARDO. ....	14
<b>Capítulo II. Procedimientos de almacén</b> .....	<b>15</b>
Recepción de proveedores. ....	16
Recepción de proveedores de papelería.....	18
Organización y acomodo dentro del almacén.....	20
Plano general de almacén y bodega adjunta.....	20
Organización por estante. ....	21
Resguardo de información. ....	22
Reporte de estatus y solicitud de reabastecimiento.....	23
<b>Stock mínimo de almacen</b> .....	<b>25</b>
Manejo de desechos y limpieza del almacén. ....	26
<b>Capítulo III. Procedimientos de carga de aeronaves</b> .....	<b>27</b>
Estiba de insumos para traslado. ....	28
Traslado almacén-aeronaves. ....	29
Carga y estiba de insumos a bordo de aeronaves.....	30
Organización y descripción del Galley de las aeronaves.....	35
Horarios de servicio, productos y cantidades. ....	36
Procedimiento acomodo en galley. ....	37
Control de insumos sobrantes. ....	51
Uso de flejes de seguridad. ....	52

Envío de insumo a estaciones. ....	53
Carga de insumos como COMAT. ....	54
<b>PROCEDIMIENTO COMAT.....</b>	<b>56</b>

### Introducción.

Esta guía consiste en un compendio de todos los procedimientos necesarios para que el área de Comisariato pueda realizar sus tareas exitosamente. El área de Comisariato constituye un eslabón muy importante dentro del área operativa de TAR Aerolíneas. El servicio ofrecido a bordo a nuestros clientes emana originalmente de esta área y es por ello que la Dirección de Operaciones ha desarrollado los procedimientos aquí plasmados, para que la satisfacción de nuestros clientes siga siendo exitosa.

Los empleados de comisariato tienen como primordial responsabilidad garantizar que los productos ofertados a nuestros clientes se encuentren siempre disponible, a tiempo y en excelentes condiciones para su consumo.

El área de comisariato, cumpliendo los procesos descritos en esta guía, estará automáticamente apegándose a políticas y lineamientos de ahorro implícitos que garantizarán un ordenado y responsable consumo de los insumos del almacén y también de los ofertados a bordo de las aeronaves por parte de nuestro personal de cabina.

Desde el campo de trabajo es siempre más fácil identificar áreas de oportunidad que puedan mejorarse para poder llegar a hacer un mejor trabajo, es por ello que el área de Ingeniería de Operaciones deja siempre el canal de comunicaciones abierto a escuchar propuestas que puedan mejorar los procesos descritos en esta guía, así como para elaborar las enmiendas que sean necesarias.

Para lo anterior comunicarse directamente a las siguientes direcciones de correo electrónico: [abonilla@tarmexico.com](mailto:abonilla@tarmexico.com) y/o [eortiz@tarmexico.com](mailto:eortiz@tarmexico.com).

### **Objetivo de la guía.**

Con este instrumento se dirigirá a nuestro personal de comisariato paso a paso a través de los procedimientos de control del almacén de TAR aerolíneas, el abastecimiento de alimentos y bebidas a bordo de nuestras aeronaves entre otros insumos misceláneos que son necesarios para brindar el servicio a bordo.

El apego a los procedimientos aquí descritos garantizara que las tareas del día a día sean satisfactorias y que bajo ninguna circunstancia las operaciones se vean afectadas. Debido a esto es necesario el esfuerzo de los empleados de comisariato en cada tarea que se realice y en el completo cumplimiento de estos procedimientos.

Como parte importante dentro del área de comisariato, el almacén de TAR también debe cumplir con los lineamientos establecidos para el control de insumos y todos los procesos que esto conlleva, desde el registro de entradas, salidas y existencias, hasta los procedimientos internos de limpieza, seguridad y organización para garantizar un exitoso flujo de trabajo.



# **Capitulo I. Organización del área de comisariato**

### **Funciones de los empleados de comisariato.**

El empleado de comisariato es responsable ante [Gerente Regional](#) y el Gerente Corporativo de Aeropuertos de la correcta carga y estiba de comisariato a bordo de las aeronaves para la satisfacción del servicio a bordo para nuestros clientes, así como del control del almacén de TAR.

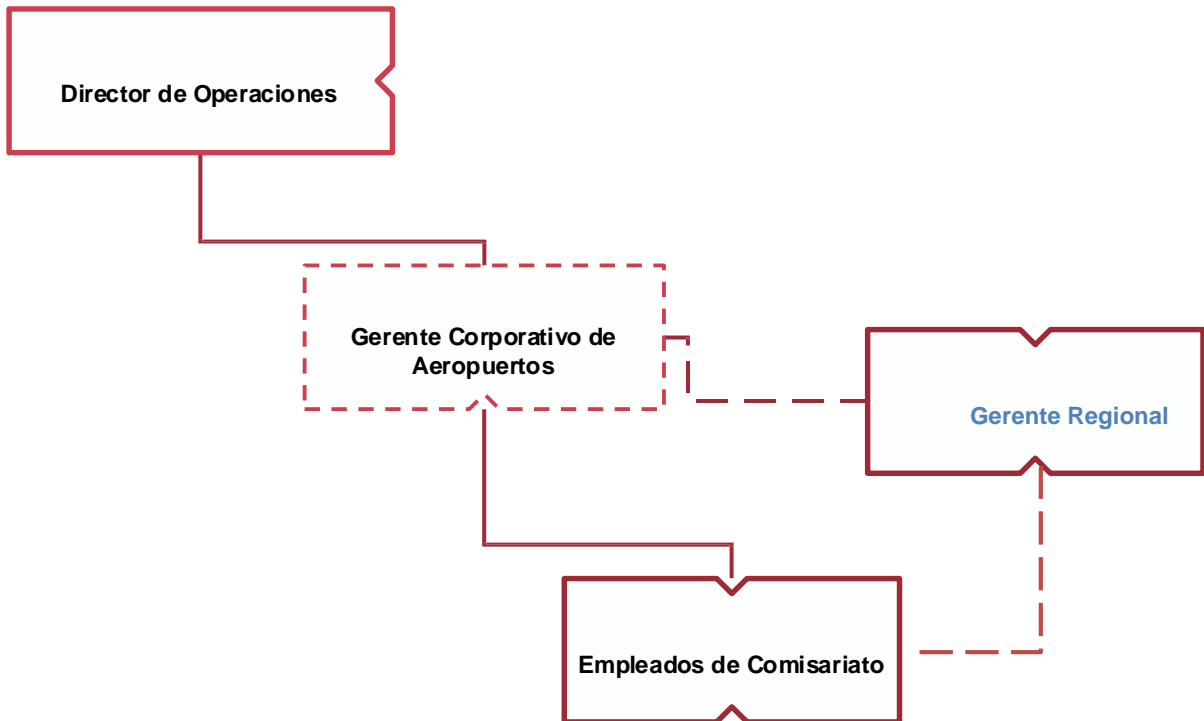
Las funciones del encargado de comisariato son las siguientes, así como aquellas que no se encuentren enlistadas, pero el [Gerente Regional](#) y el Gerente Corporativo de Aeropuertos también las considere.

El [Gerente Regional](#) podrá supervisar sus actividades así lo determine.

- a) Llevar el control total del almacén de TAR aerolíneas y de todos los insumos y productos que la Dirección de Operaciones necesite para lograr el satisfactorio rumbo de la operación en el día a día.
- b) Controlar entradas, salidas y existencias de todos los insumos que conforman el almacén de TAR, así como resguardarlos correctamente y bajo los protocolos de seguridad establecidos por la empresa.
- c) Mantener limpieza, higiene y orden dentro del almacén para garantizar la calidad de los alimentos y bebidas que se ofrecen a nuestros clientes.
- d) Abastecer correctamente las secuencias de vuelos con bebidas, alimentos y productos desechables. Esto incluye la preparación, transportación, carga, acomodo y aseguramiento a bordo de las aeronaves.
- e) Informar el estatus de existencias del almacén y gestionar los pedidos de insumos siempre con anticipación para evitar que se agoten.
- f) Recibir y atender a proveedores en días programados de entrega.
- g) Atender las necesidades especiales que la operación demande.
- h) Gestionar y preparar envíos de cualquier producto y papelerías de aeropuertos del almacén central TAR a estaciones de resguardo en el momento que sean requeridos.
- i) Respetar en todo momento los lineamientos de seguridad operacional dictados por el aeropuerto en todas las tareas y actividades que se realicen.
- j) Mantener siempre una comunicación efectiva y activa con sus superiores y supervisores.

**Organigrama.**

Los empleados de comisariato pertenecen a la Dirección de Operaciones y a su vez a la Gerencia Corporativa de Aeropuertos. El siguiente organigrama muestra, tanto la jerarquía de mando, así como la línea de comunicación que los empleados deben de seguir y cumplir.



### Líneas de comunicación e información.

Tanto la Gerencia Corporativa de Aeropuertos como el Centro de Control Operacional (CCO) cuentan con múltiples líneas telefónicas y correos electrónicos que funcionan como líneas oficiales de comunicación.

#### Gerencia Corporativa de Aeropuertos

---

Gerente Corporativo de Aeropuertos

[abonilla@tarmexico.com](mailto:abonilla@tarmexico.com)

33 16197253

---

Encargado de Estación

---

#### Centro de Control Operacional (CCO)

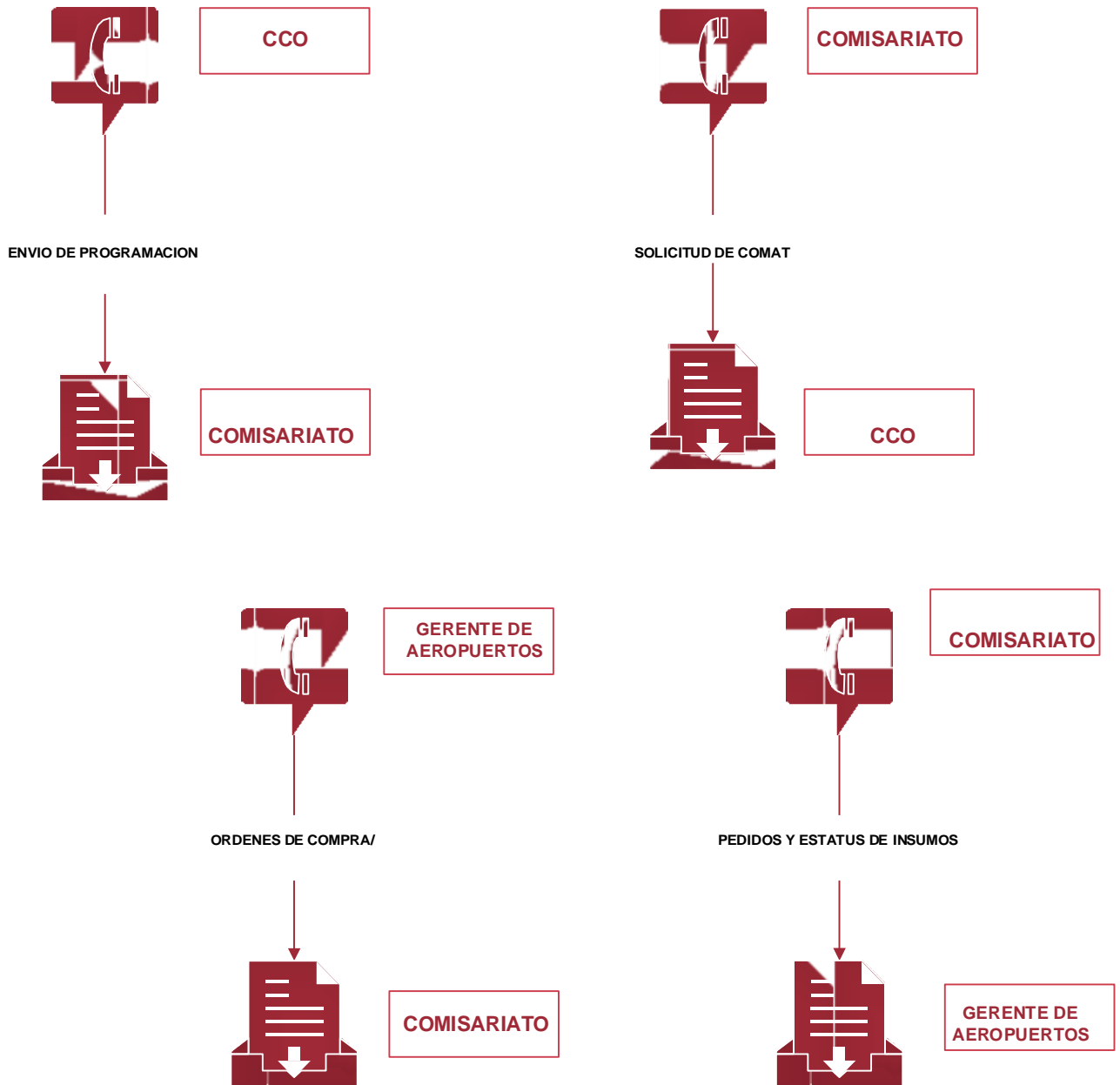
---

Despacho y Control de Vuelos

[ffollowing@tarmexico.com](mailto:ffollowing@tarmexico.com)

---

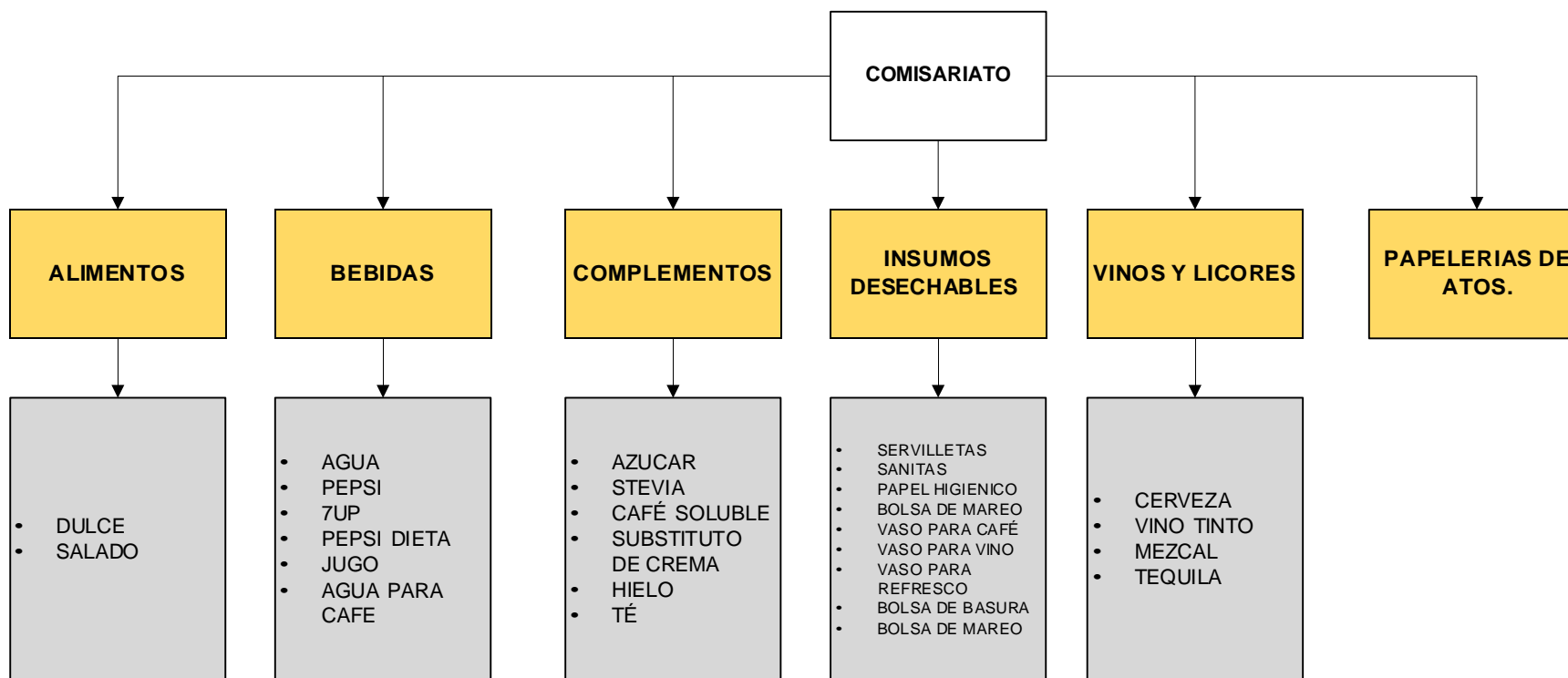
Para garantizar la efectividad de la comunicación, el empleado de comisariato debe de apegarse y respetar los flujos de comunicación tal como se establecen a continuación.



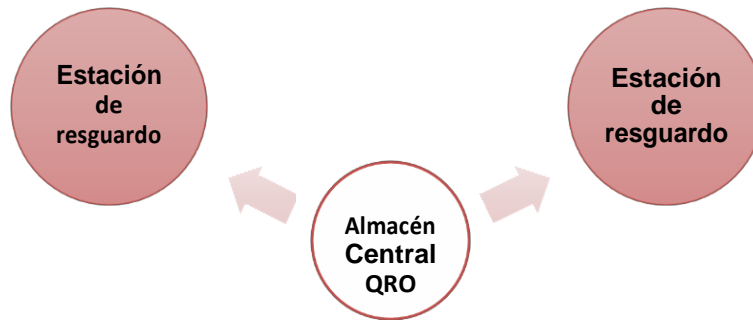
## Alcance del área de Comisariato

El área de comisariato es responsable primordialmente del correcto abastecimiento de alimentos, bebidas e insumos a bordo de la aeronave para brindar el servicio a nuestros clientes.

Los insumos y productos de los que son responsables los empleados de comisariato se resumen a continuación en el siguiente diagrama:



**Almacén y estaciones de resguardo.**



**ALMACÉN CENTRAL.**

Todos los insumos y productos mencionados en el punto anterior serán entregados y almacenados en el Almacén Central ubicado en estación QRO.

**ESTACIONES DE RESGUARDO.**

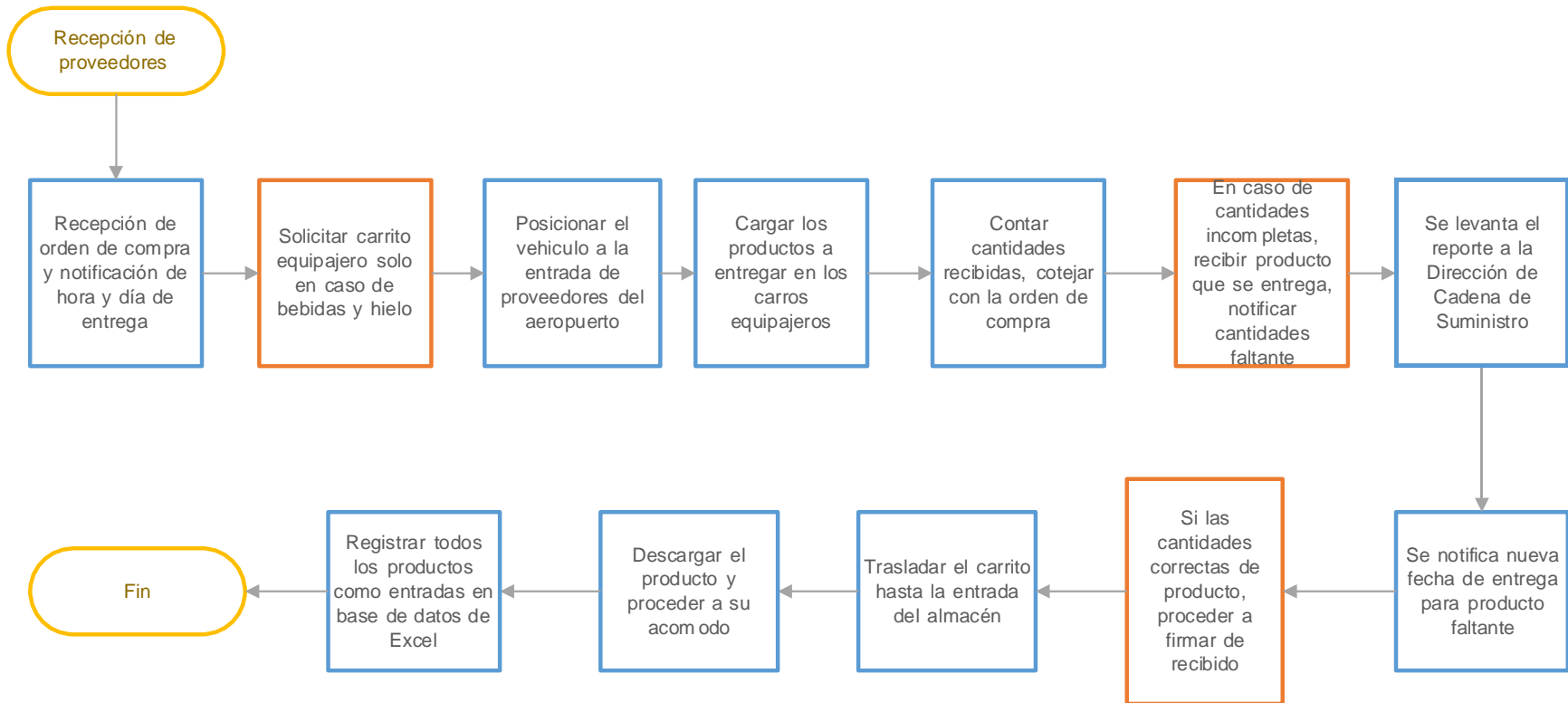
Las estaciones de resguardo serán determinadas de acuerdo a las necesidades operacionales y de itinerario. Todos los insumos deben de salir de estación QRO y serán gestionados y solicitados directamente al Gerente Corporativo de Aeropuertos a través de los Gerentes Regionales.

Los Gerentes Regionales son responsables del correcto abastecimiento de insumos en estaciones con origen que sean designadas como estaciones de resguardo, así como también del control de entradas, salidas y existencias.

## **Capitulo II. Procedimientos de almacén**

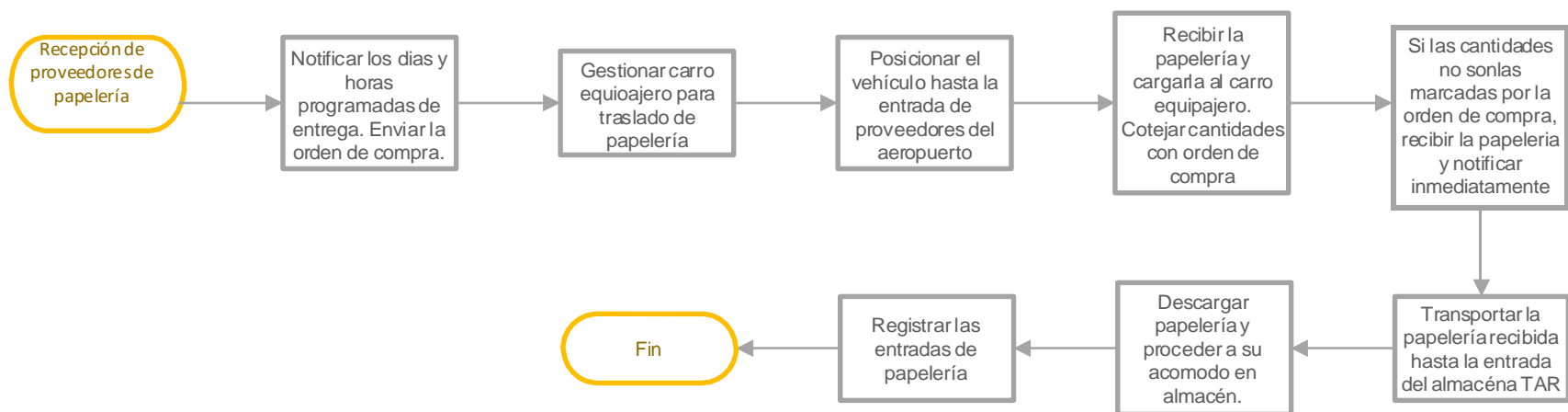
### Recepción de proveedores.

Secuencia	Responsable	Acciones
1	Compras Tecnicas	Notificar a comisariato de los días y horas programados de entrega del proveedor.
2	Comisariato	En caso de que el producto a entregar sea: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bebidas (refresco, agua, jugo, cerveza)</li> <li>• Hielo</li> </ul> Gestionar el carro equipajero.
3	Operador de Carro Equipajero	Posicionar el vehículo en la puerta de proveedores del aeropuerto
4	Comisariato	Cargar los productos al carro equipajero (si aplica) o en diablitos
5	Comisariato	Contar las cantidades de producto y la coteja con las cantidades de la orden de compra.
6	Comisariato	En caso de que el producto esté incompleto: Recibir Productos que el proveedor pretende entregar notificar las cantidades faltantes inmediatamente a la Gerencia Corporativa de Aeropuertos
7	Comisariato/Gerente Corporativo de Aeropuertos	Levantar el reporte a la Dirección de Cadena de Suministro
8	Compras Tecnicas	Programar y notificar la nueva fecha de entrega para producto faltante.
9	Comisariato	En caso de que las cantidades de entrega son correctas, <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmar de recibido al proveedor</li> </ul>
10	Operador de Carro Equipajero	Trasladar el carrito hasta la entrada del almacén.
11	Comisariato	Descargar el producto y proceder a su acomodo.
12	Comisariato	Registrar los productos como entradas en la base de datos de Excel



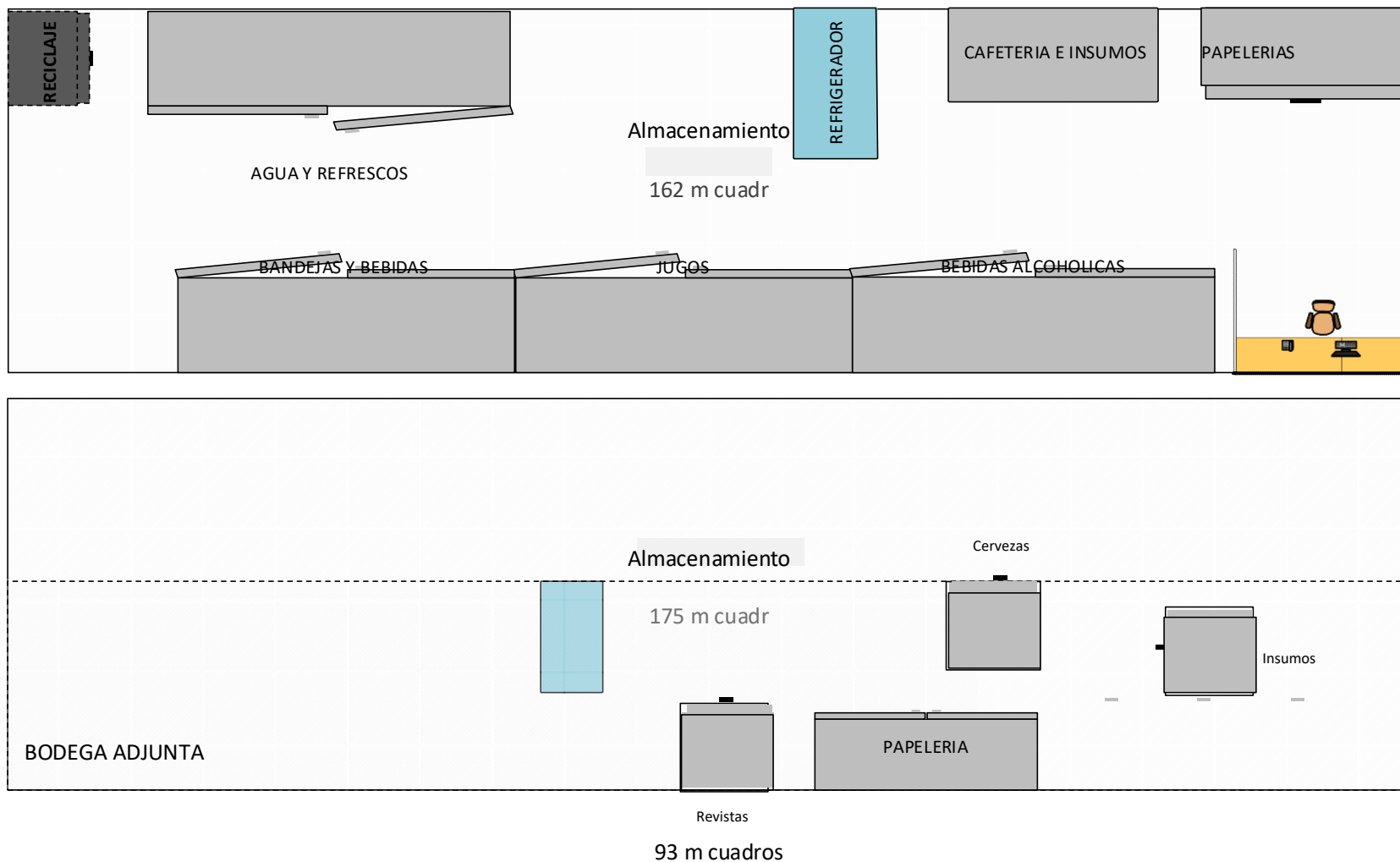
### Recepción de proveedores de papelería.

Secuencia	Responsable	Acciones
1	Compras Tecnicas	Notificar a comisariato de los días y horas prograados de entrega del proveedor.
2	Comisariato	En caso de que el producto a entregar sea: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bebidas (refresco, agua, jugo, cerveza)</li> <li>• Hielo</li> </ul> Gestionar el carro equipajero.
3	Operador de Carro Equipajero	Posicionar el vehículo en la puerta de proveedores del aeropuerto
4	Comisariato	Cargar los productos al carro equipajero (si aplica) o en diablitos
5	Comisariato	Contar las cantidades de producto y la coteja con las cantidades de la orden de compra.
6	Comisariato	En caso de que el producto esté incompleto: Recibir Productos que el proveedro pretende entregar notificar las cantidades faltantes inmediatamente a la Gerencia Corporativa de Aeropuertos
7	Comisariato/Gernete Corporativo de Aeropuertos	Levantar el reporte a la Dirección de Cadena de Suministro
8	Compras Tecnicas	Programar y notificar la nueva fecha de entrega para producto faltante.
9	Comisariato	En caso de que las cantidades de entrega son correctas, <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmar de recibido al proveedor</li> </ul>
10	Operador de Carro Equipajero	Trasladar el carrito hasta la entrada del almacén.
11	Comisariato	Descargar el producto y proceder a su acomodo.
12	Comisariato	Registrar los productos como entradas en la base de datos de Excel



**Organización y acomodo dentro del almacén.**

**Plano general de almacén y bodega adjunta.**

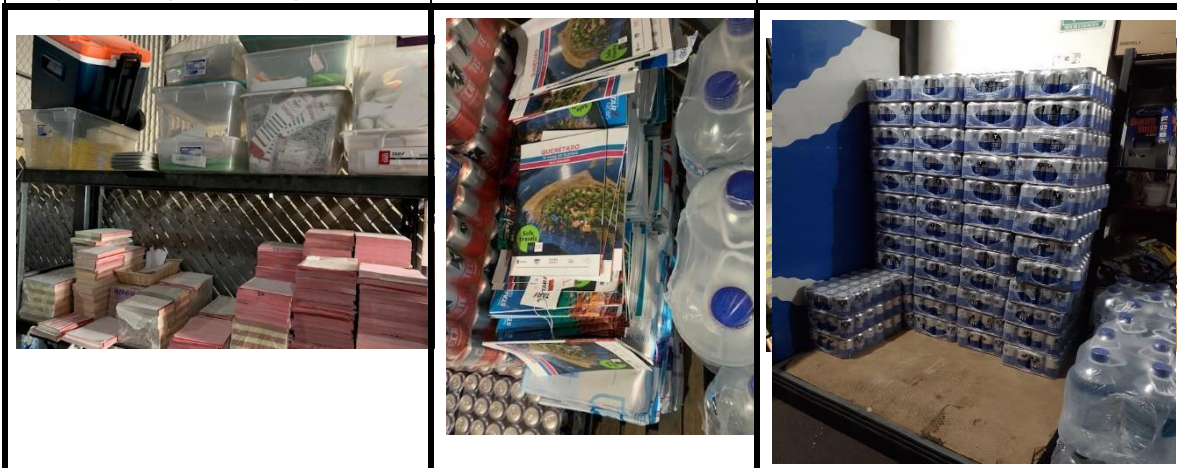


## Organización por estante.

Almacén principal		
Estante 1	Estante 2	Estante 3
Nivel superior: papelería Nivel inferior: pan/botana salada & bebidas alcohólicas	Nivel superior: insumos desechables. Nivel inferior: Jugo	Nivel superior: bandejas Nivel inferior: refrescos



Bodega adjunta		
Estante 1	Estante 2	Estante 3
Papelerías para aeropuertos	Revistas.	Cerveza.



Los empleados de comisariato deben poner especial atención en el STOCK ALMACEN pues esta cantidad indica el producto disponible que se tiene dentro del almacén y para el correcto abastecimiento de las aeronaves.

El REMANENTE DEL AVION contempla todos los productos que han quedado a bordo de las aeronaves y basados en estas cantidades se debe hacer el nuevo cálculo para proveer el producto faltante en un día diferente.

El empleado de comisariato debe monitorear el estatus de la tabla en caso de que alguna cantidad de producto del STOCK ALMACEN quede por debajo de las cantidades de STOCK MINIMO. En cuanto esto llegue a pasar, el empleado de comisariato debe levantar un nuevo pedido de producto inmediatamente con el Gerente Corporativo de aeropuertos.

### **Resguardo de información.**

Cuando se haya terminado de llenar el archivo de Excel con toda la información requerida, el empleado de comisariato debe de guardar el archivo localmente en su equipo de cómputo.

El Gerente Corporativo de Aeropuertos y el área de Ingeniería de Operaciones tienen acceso a esta herramienta para poder supervisar el comportamiento de las existencias y el desempeño de la hoja de cálculo, respectivamente.

### **IMPORTANTE.**

En caso de algún error o problema que llegue a presentar el archivo de Excel, los empleados de comisariato deben de informar inmediatamente al Gerente Corporativo de Aeropuertos, este a su vez debe de pasar el reporte al área de Ingeniería de Operaciones para que ellos brinden el soporte necesario.

### Reporte de estatus y solicitud de reabastecimiento.

1. **[Empleado de Comisariato]**. Informa al Gerente Corporativo de Aeropuertos cuando las cantidades de insumos estén por debajo de la cantidad indicada como stock mínimo.
2. **[Empleado de Comisariato]**. De acuerdo al siguiente calendario, enviar directamente al Gerente Corporativo de Aeropuertos ([abonilla@tarmexico.com](mailto:abonilla@tarmexico.com)) informe de estatus de insumos existentes dentro del almacén para que él gestione el pedido directamente al área de Cadena de Suministro.

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
<b>Pedido de formatos y etiquetas</b>						
			<b>Pedido de Líquidos</b>			
<b>Pedido de Insumos</b>						
			<b>Pedido de Líquidos</b>			

Esta tabla muestra solo los tiempos o días de solicitud para los diferentes productos, cabe mencionar que las fechas de entregan varían.

**Etiquetas y formatos.**- Estos deberán ser pedidos los primeros días de cada mes (primer semana), por lo que deberíamos considerar el stock derivado a que tardaría semana y media en llegar después de colocar el pedido

**Producto de líquidos.**- Esta se seguirá cada 15 días con la colocación, teniendo en cuenta que deberá ser el jueves ósea cada 9 y 23 días para colocar el pedido para que este sea entregada la siguiente semana a mas tardar el Miércoles

**Productos de insumo.**- En esta parte es la relación de vasos, servilletas, café etc, del cual deberá ser contemplado los 3 primeros días de la tercer semana.

3. **[Empleado de Comisariato].** Enviar un correo electrónico a la dirección [abonilla@tarmexico.com](mailto:abonilla@tarmexico.com) y a [la dirección de operaciones](#) siguiendo el siguiente formato establecido, se debe de llenar un formato por cada producto distinto que se requiera.

*\*Favor de llenar una tabla por cada producto requerido*

Material o artículo requerido:	<b>1</b>
Descripción y especificaciones del producto:	<b>2</b>
Código de producto / SKU:	
Cantidad:	<b>3</b>
U/M:	
Fecha de entrega requerida:	<b>4</b>
Lugar de entrega:	<b>5</b>
Estación en la que se utilizará el material:	<b>6</b>
Motivo de la compra:	<b>7</b>

*\*Si aplica, adjunte la imagen del material solicitado.*

Guía de llenado	
<b>1-</b>	Colocar el nombre del producto. <i>Por ejemplo: JUGO COSECHA PURA</i>
<b>2-</b>	Colocar el tamaño del producto <i>Por ejemplo: 400 ml</i>
<b>3-</b>	Cantidad de producto necesario, manejar las cantidades por paquete.
<b>4-</b>	Colocar la fecha más próxima para la cual se necesita el producto.
<b>5-</b>	El lugar de entrega siempre debe ser: <b>Almacén de Comisariato QRO</b>
<b>6-</b>	Colocar la leyenda: <b>Insumos para vuelos a nivel sistema</b>
<b>7-</b>	Únicamente en casos en los que los insumos sean necesarios para envío fuera de QRO, especificar la estación. En caso contrario, colocar: <b>Abastecimiento de insumos para vuelos</b>

4. **[Comprador Nacional].** Informa en conjunto al Gerente Corporativo de Aeropuertos y a los empleados de comisariato la fecha y hora tentativas de entrega de los insumos.

### Stock mínimo de almacen

Este stock se considera mediante el reabastecimiento nuevamente de la semana, quiere decir que solo es para cubrir una semana, en lo que el area de compras reabastece la solicitud enviada por comisariato.

#### Liquidos

DESCRIPCIÓN	STOCK MINIMO
AGUA 355 ML.	70 paquetes
CERVEZA	10 charolas
PEPSI REGULAR	20 paquetes
PEPSI LIGHT	10 charolas
JUGOS	10 paquetes
AGUA CAFETERA	2 pzas
VINO TINTO	N/A
TEQUILA	N/A
PAN DULCE	N/A
BARRA CEREAL	N/A
BOTANA SALADA	N/A
CAFÉ	1 caja
AZUCAR	½ caja
SUSTITUTO DE AZUCAR	½ caja
SUSTITUTO DE CREMA	½ caja
AGITADORES	½ paquete
VASO CAFÉ	2 cajas
VASO REFRESCO	2 cajas
VASO VINO	N/A
SERVILLETAS	1 colchon
SANITAS	1 caja
PAPEL HIGIENICO	1 colchon
7 UP	20 paqutes
BOLSAS negras	10 kg
BOLSAS DE MAREO	50 pzas
HIELO x semana	20 bolsas
MEZCAL	N/A

#### Etiquetas

DESCRIPCIÓN	STOCK MINIMO
Gravidez pasajero	5 block
Fragil	200 etiq.
Carry On	500 etiq.
Star Club	500 etiq.
Genérica de equipaje	500 etiq.
Ultima Hora	500 etiq.
Pase automatizado	5000 etiq.
Bag tag	5000 etiq.
Timbiriche	5 block
Control mostrador	300 pzas
Limite de riesgo	200 etiq.
Conexión	300 etiq.
Pase Manual Adulto	500 pza
Comisariato abordo	500 pza
Rush	200 pza
Menor sin acompañar	5 block
Transito	200 etiq.
Control de Bandas	10 block
A Pie de avon	5 block
Sobres ARPEL	5 sobres
AVIH	5 block
Identificadores	500 pzas
Arpel	5 block
FLEJES	300 pza

**Manejo de desechos y limpieza del almacén.**

Consideraciones previas.

- Los empleados de comisariato son responsables del control de desechos generados por el mismo almacén.
- No son responsables por los desechos que sean generados a bordo de las aeronaves. Esta tarea es responsabilidad del personal de limpieza.

<p>Zona designada para desechos/basura</p>		<p>Se localiza justo a un lado de la entrada principal del almacén de comisariato.</p>
<p>Zona designada para el reciclaje</p>		<p>Se localiza al interior del almacén detrás de la puerta de entrada.</p>

La basura acumulada en la zona designada tiene que ser trasladada a la góndola que se encuentra fuera del área de bodegas del AIQ, junto a la caseta de vigilancia de la entrada de proveedores. El empleado de comisariato tiene la responsabilidad de desechar la basura al final de su jornada de trabajo en esta ubicación.

## **Capítulo III. Procedimientos de carga de aeronaves**

### Estiba de insumos para traslado.

Para el traslado de insumos hasta las aeronaves se utilizan diablos de carga y estos deben ser estibados de acuerdo al siguiente procedimiento.

Secuencia	Responsable	Acciones
1.	Empleado de comisariato	Los productos son cargados en un esquema de niveles.
2.		<b>1er nivel.</b> Agua embotellada.
3.		<b>2do nivel.</b> Refrescos y jugos.
4.		<b>3er nivel.</b> Productos enlatados (cerveza u otro).
5.		<b>4to nivel.</b> Alimentos (pan/botana salada).
6.		<b>4to nivel (bandeja).</b> Bebidas alcohólicas y vino, alcohol en gel, productos de limpieza.

*\*Las cantidades de paquetes de insumos por nivel depende de la demanda de pasajeros por vuelo en el día a día.*

*\*Los productos deben ser asegurados con arneses que se deben sujetar desde la base del diablo y cubrir hasta los niveles superiores del producto estibado.*

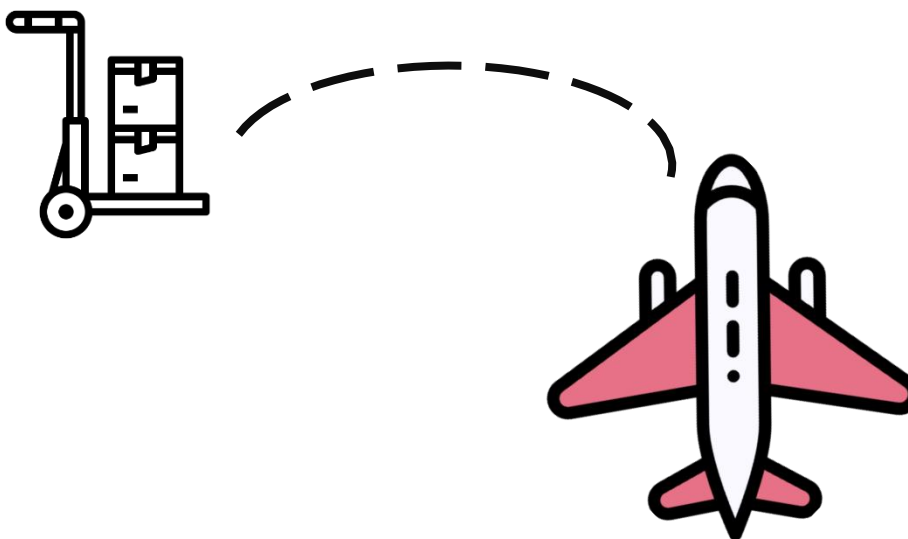




### **Traslado almacén-aeronaves.**

Para el traslado de insumos desde el almacén hasta las aeronaves deben de seguirse las siguientes consideraciones:

- ✓ Tener siempre presente los lineamientos de seguridad operacional establecidos por la autoridad aeroportuaria y los cuales el empleado de comisariato debe conocer debido a que fue instruido previamente.
- ✓ Elevar el nivel de atención y alerta mientras se conduce por la plataforma de operaciones, especialmente durante las horas pico de operaciones.
- ✓ Al llegar al perímetro de operación de las aeronaves de TAR, respetar el balizamiento marcado por el personal de tierra y conducirse únicamente por las áreas establecidas.



### **Carga y estiba de insumos a bordo de aeronaves.**

Consideraciones previas.

1. Las aeronaves de TAR Aerolíneas cuentan con dos puertas de acceso, la puerta principal y la de servicio.
2. La carga de insumos a bordo de las aeronaves siempre debe realizarse a través de la puerta de servicio y evitando la carga a través de la puerta principal.

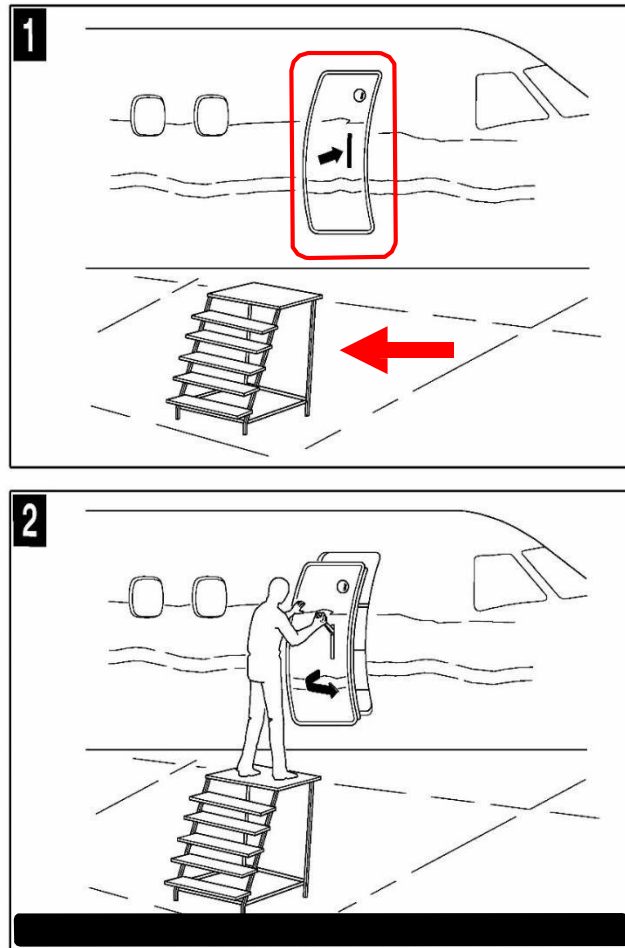
**IMPORTANTE:** En caso que por alguna razón la puerta de servicio se encuentre inoperativa y se requiera utilizar la puerta principal, se permitirá la carga de aeronaves a través de esta, siempre con las medidas de precaución correctas y evitando interrumpir o entorpecer las actividades de otro personal a bordo de las aeronaves (operaciones/mantenimiento/tripulaciones).

3. La puerta de servicio se encuentra situada del lado derecho de las aeronaves en la sección delantera del fuselaje.
4. Si la puerta se encuentra sellada por cuestiones de seguridad operacional (sellos de seguridad), los empleados de comisariato deben de notificar al ROT vía radio, la apertura de la puerta de servicio para abastecimiento del servicio y la remoción del sello de seguridad. El empleado de comisariato debe de asegurarse primero que el sello no se encuentre violado.

**IMPORTANTE:** En caso de que algún empleado de comisariato identifique un sello de seguridad violado, se debe detener las actividades de abastecimiento y proceder a informar al ROT inmediatamente acerca de la situación. **NO CONTINUAR CON LAS TAREAS DE ABASTECIMIENTO.**

5. Para poder ingresar a la aeronave, el ROT debe romper el sello de seguridad, es la única persona autorizada para esta tarea; hasta que este punto se encuentre completado, los empleados de comisariato no podrán abordar.

6. La colocación de escaleras de servicio para el ingreso a bordo de la aeronave es obligatoria. No se deben cargar insumos si dichas escaleras no están colocadas (figura **1**).



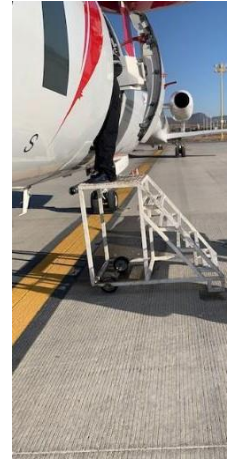
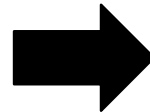
EM145AOM111005A.DGN

7. Para abrir la puerta de servicio: pararse firmemente sobre la escalera de servicio, levantar la palanca hacia arriba, tirar de la palanca hacia usted y deslizar hacia el lado derecho (figura **2**).

Distribución de equipo de carga a pie de avión.

### Procedimiento.

1. **[Empleado de comisariato]**. Colocar la escalera de servicio frente a la puerta de servicio de la aeronave. Considerar una separación mínima de 2 pulgadas (o medir la separación con el puño cerrado, marcando la separación entre el fuselaje de la aeronave y el bumper) con el fuselaje de la aeronave. La escalera de servicio **NO DEBE** nunca hacer contacto con el fuselaje del avión.



2. **[Empleado de comisariato]**. Posicionar los diablos de carga con los productos frente a la escalera de servicio, siempre dejando distancia entre ellos para que sea posible maniobrar el producto mas facilmente.



3. **[Empleado de comisariato]**. Comenzar a cargar los paquetes de productos de uno en uno, utilizar la plancha superior de la escalera como apoyo y así evitar agotar el reducido espacio del galley para poder maniobrar correctamente.



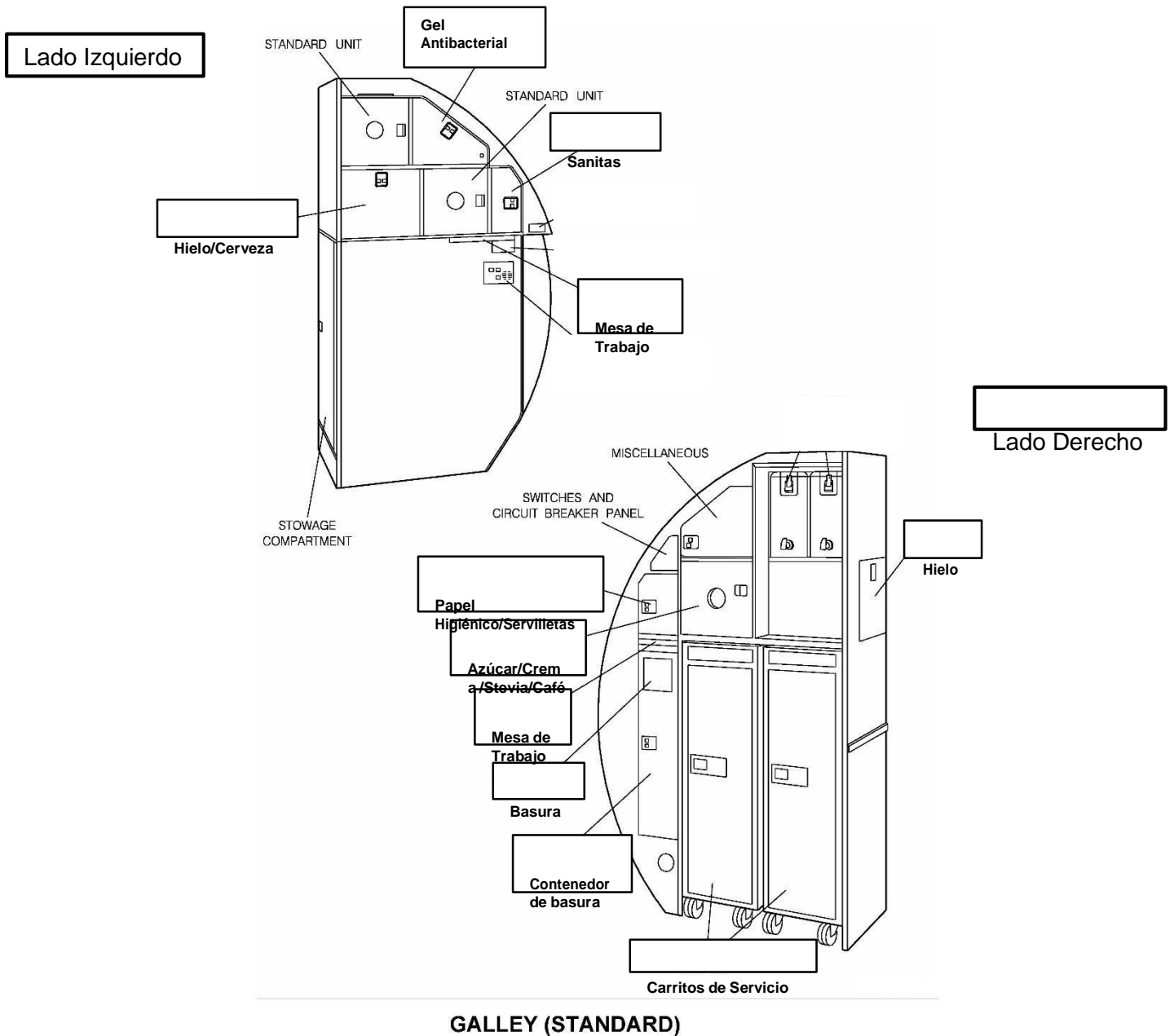
4. **[Empleado de comisariato]**. Comenzar la descarga y acomodo de producto por el 4to nivel, de acuerdo a la estiba de insumos en los diablos de carga. Siempre **evitar** poner los productos sobre la plataforma, en su lugar utilizar la escalera de servicio como apoyo y proceder siempre en la secuencia descarga-acomodo a bordo.



5. **[Empleado de comisariato]**. Los insumos como hielos, cerveza fría o bebidas frías en general, deben ser acomodados primero para evitar que el agua, propia del descongelamiento, caiga en exceso sobre la plataforma, los escalones de la escalera o ensucie el piso de las aeronaves. Lo anterior con el objetivo de evitar incidentes.



**Organización y descripción del Galley de las aeronaves.**





### Horarios de servicio, productos y cantidades.

Las cantidades y horarios que se deberán de seguir para el abastecimiento de las aeronaves será de acuerdo a la siguiente tabla:




Servicio	Horario	Producto	Cantidad por compartimiento	Ubicación
<b>Matutino</b>	Primer vuelo del día-11:00 a.m.	• Dulce	40	Carritos de servicio
		• Jugo	12	
		• Agua	16	
		• Jugo	12	
		• Agua	16	
		• Dulce	40	
<b>Vespertino</b>	11:01-Último vuelo del día	• Salado	25	Carritos de servicio
		• Pepsi	12	
		• Pepsi Light/7u	8/6	
		• Agua	16	
		• Jugo	12	
		• Salado	25	
<b>Bebidas alcohólicas</b>	11:01-Último vuelo del día	• Tequila	1 botella por cada avión	Compartimiento Lado Izquierdo del galley
		• Mezcal		
		• Vino		
		• Cerveza	De acuerdo a tabla	Hieleras
<b>Insumos de cafetería</b>	Vuelos matutinos destinos variables	• Café	30 piezas	Compartimiento Lado Derecho galley
		• Azúcar		
		• Stevia		
		• Crema		
		• Agua caliente	2 termos	Recipientes térmicos galley Lado Izquierdo
*Los alimentos dulces o salados y <b>bebidas alcohólicas</b> están sujetos a disponibilidad.				




**Procedimiento acomodo en galley.**



1. **[Empleado de comisariato].** posicionar el diablo de carga de lado derecho de las escaleras de servicio.
2. **[Empleado de comisariato].** Descargar y acomodar los insumos del 4to nivel y el 4to nivel en bandeja (pan/botana, vinos/licores y gel antibacterial) de acuerdo a las ubicaciones descritas en el capítulo anterior.
3. **[Empleado de comisariato].** Proceder a descargar y acomodar los insumos del 3er, 2do y 1er nivel del diablo de carga (agua, refrescos y jugo). Estos insumos, junto con el pan, o alimento dulce, y botanas saladas (dependiendo horario de operación), deben acomodarse como se describe a continuación.

Horario matutino		Horario vespertino
Dulce*		Salado*
Jugo		Pepsi
Agua		7up/Pepsi Light
Jugo		Agua
Agua		Jugo
Dulce*		Dulce*

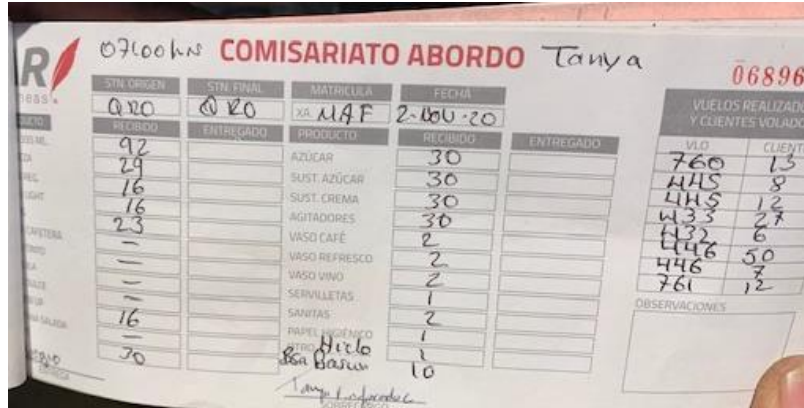
4. **[Empleado de comisariato].** El resto de los insumos (insumos desechables, insumos para café, cerveza y bebidas alcohólicas) deben ser acomodados como se muestra y en las locaciones que se indicadas.

Insumo	Acomodo	Ubicación
Hielo/Cerveza		Galley Lado Izquierdo
Insumos de cafetería (azúcar/café soluble/crema/Stevia)		Galley Lado Derecho
Servilletas/té/hielera		Galley Lado Derecho

Insumo	Acomodo	Ubicación
Sanitas		Galley Lado Derecho
Papel higiénico		Galley Lado Derecho
Vino/tequila/mezcal Aromatizante Stock de revistas		Galley Lado Izquierdo

Insumo	Acomodo	Ubicación
Instrumentos de limpieza		<p>Puede variar dependiendo la configuración del avión. Galley Lado Izquierdo generalmente.</p>
Termos para café		<p>Carros de servicio</p>

5. **[Empleado de comisariato].** Entregar el formato “COMISARIATO A BORDO” al sobrecargo al mando del vuelo para que sea firmado por él de recibido.



6. **[Sobrecargo].** Debe de cotejar las cantidades declaradas en el formato contando las cantidades reales de insumos. Resguarda el formato en el compartimiento de audio del galley.
7. **[Empleado de comisariato].** Previamente llenar el formato con la información requerida y firmarlo. Seguir la siguiente guía de llenado

**TAR Aerolíneas**

**COMISARIATO ABORDO**

0700hns **06896** Tanya

STN. ORIGEN	STN. FINAL	MATRÍCULA	FECHA
QRO	QRO	XA 114F	2-06-20

RECIBIDO	ENTREGADO	PRODUCTO	RECIBIDO	ENTREGADO
92		AZÚCAR	30	
29		SUST. AZÚCAR	30	
16		SUST. CREMA	30	
16		AGITADORES	30	
23		VASO CAFÉ	2	
-		VASO REFRESCO	2	
-		VASO VINO	2	
-		SERVILLETAS	1	
-		SANITAS	2	
16		PAPEL HIGIÉNICO	1	
20		OTRO <i>Barra</i>	10	

VUELOS REALIZADOS Y CLIENTES VOLADOS	
VLO	CLIENTES
760	13
445	8
445	12
433	27
433	6
446	50
446	7
761	12

OBSERVACIONES

ENTREGA

SOBRECARGO

RECIBE

ESTACIÓN ORIGEN

	Campo a llenar	Instrucción	Responsable
<b>1</b>	<b>STN ORIGEN</b>	Anotar la estación de origen de cada avión.	Empleado de comisariato
<b>2</b>	<b>STN FINAL</b>	Anotar la estación final de la secuencia de cada avión.	Empleado de comisariato
<b>3</b>	<b>MATRICULA</b>	Anotar la matricula del avión al que corresponda a cada formato	Empleado de comisariato
<b>4</b>	<b>FECHA</b>	Anotar día, mes y año de cada vuelo.	Empleado de comisariato
<b>5</b>	<b>RECIBIDO</b>	Se anotan las cantidades de cada producto que fueron cargados en el avión.	Empleado de comisariato
<b>6</b>	<b>ENTREGADO</b>	Se anotan las cantidades de cada producto que quedaron remanentes al final del día de jornada de cada aeronave. En caso de que haya un cambio de Sobrecargo en un mismo día, la columna se divide en dos y cada sobrecargo anota las cantidades que reciben.	Sobrecargos
<b>7</b>	<b>VUELOS REALIZADO Y CLIENTES VOLADOS</b>	<b>Columna VLOS.</b> Anotar cada número de vuelo que este programado. <b>Columna CLIENTES.</b> Anotar los numero de cliente que se tenga por cada vuelo.	Empleado de comisariato
<b>8</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	Colocar el número de folio del fleje que se esté utilizando para asegurar los carros de servicio al final de la jornada.	Sobrecargo
<b>9</b>	<b>ENTREGA</b>	Firma del empleado de comisariato que entrega los insumos al sobrecargo.	Empleado de comisariato
<b>10</b>	<b>SOBRECARGO</b>	Firma del Sobrecargo que recibe los insumos. Firma con su nombre de rol.	Sobrecargo
<b>11</b>	<b>RECIBE</b>	Personal de comisariato que recibe la aeronave y coteja del formato.	Empleado de comisariato

### Control de insumos sobrantes.

Secuencia	Responsable	Acciones
1.	Sobrecargo	Al final de su secuencia de vuelos, el sobrecargo debe registrar las cantidades sobrantes de cada insumo en el formato "COMISARIATO A BORDO".
2.	Sobrecargo	Resguardar todos los insumos sobrantes en un solo carro de servicio, esto incluye botellas de bebidas alcohólicas.
3.	Sobrecargos	Flejar el carro en el que se hayan resguardado los insumos. El uso de flejes aplica tanto en estación base como en estaciones de pernocta.
4.	Empleado de comisariato	Realiza conteo de insumos sobrantes y lo compara con lo declarado por sobrecargo en el formato "COMISARIATO A BORDO".
5.	Empleado de comisariato	Para el abastecimiento de aeronaves del día siguiente, se deben restar las cantidades de insumos que se quedaron aseguradas a bordo de la aeronave.
6.	Empleado de comisariato	Realiza el cálculo anterior con la TABLA PARA AVION, se deben completar las cantidades faltantes de producto para satisfacer las necesidades de la nueva jornada de vuelo.
7.	Empleado de comisariato	Registra la información contenida en todos los formatos recolectados en el archivo de Excel "ALMACEN DE COMISARIATO".
8.	Empleado de comisariato	Resguardar los formatos de "COMISARIATO A BORDO" en Almacen.

### Uso de flejes de seguridad.

- Los flejes de seguridad únicamente deben de ser utilizados para asegurar los insumos sobrantes a bordo que queden al final de la jornada de vuelos de cada aeronave.
- Por cada avión, le corresponden 5 flejes al día.
- Los flejes deben de localizarse en el compartimiento de audio, sobre el estéreo.
- El flejado aplica únicamente a los carros de servicio durante pernoctas y/o tránsitos largos en estaciones en los cuales no haya tripulación de cabina a bordo.
- Se debe realizar el conteo de insumos, las cantidades sobrantes deben coincidir con las cantidades registradas por los sobrecargos al final de su servicio en el formato "COMISARIATO A BORDO".
- En el formato de "COMISARIATO A BORDO" el sobrecargo debe de anotar el folio del fleje que se está usando, tal como se describe en el procedimiento de llenado del formato.
- Los insumos que deben de ser flejados son:
  - Todo producto que queden como remanente a bordo de las aeronaves debe ser colocado en los carros de servicio, esto incluye las bebidas alcohólicas (en este caso deben ser resguardadas en espacio disponible dentro de los carros de servicio) e insumos para café, de ser posible se reacomodara para utilizar un solo carro de servicio para su resguardo.

### Envío de insumo a estaciones.

El envío de insumos a otras estaciones que los requieran para el correcto abastecimiento de aeronaves, los empleados de comisariato deben de apegarse al procedimiento establecido de envío de COMAT. El procedimiento y los puntos necesarios y relevantes de los empleados de comisariato se describen a continuación.

Procedimiento																							
Secuencia	Responsable	Acciones																					
1.	Empleado de comisariato	Llenar los datos solicitados por el formato en la fila superior (No. de vuelo, Ruta, Fecha, No. de piezas, Peso Total y Envía)																					
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>No de Vuelo</th> <th>Ruta</th> <th>Fecha</th> <th>No de piezas</th> <th>Peso Total</th> <th>Envía</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>814-814-804-804</td> <td>QRO-TRC-CJS-HMO-LAP</td> <td>08-ENE-2021</td> <td>05</td> <td>10 KG</td> <td>Sergio Sanchez</td> </tr> <tr> <td>Descripción</td> <td colspan="5"> <b>QRO-TRC-CJS-HMO-LAP</b>   <b>05 Paquetes de Revista</b>   <b>TRC, CJS,HMO FAVOR DE DAR CONTINUIDAD AL COMAT.</b>   <b>LAP, FAVOR DE CONFIRMAR DE RECIBIDO</b>   <b>SALUDOS</b> </td> </tr> </tbody> </table>	No de Vuelo	Ruta	Fecha	No de piezas	Peso Total	Envía	814-814-804-804	QRO-TRC-CJS-HMO-LAP	08-ENE-2021	05	10 KG	Sergio Sanchez	Descripción	<b>QRO-TRC-CJS-HMO-LAP</b>  <b>05 Paquetes de Revista</b>  <b>TRC, CJS,HMO FAVOR DE DAR CONTINUIDAD AL COMAT.</b>  <b>LAP, FAVOR DE CONFIRMAR DE RECIBIDO</b>  <b>SALUDOS</b>							
No de Vuelo	Ruta	Fecha	No de piezas	Peso Total	Envía																		
814-814-804-804	QRO-TRC-CJS-HMO-LAP	08-ENE-2021	05	10 KG	Sergio Sanchez																		
Descripción	<b>QRO-TRC-CJS-HMO-LAP</b>  <b>05 Paquetes de Revista</b>  <b>TRC, CJS,HMO FAVOR DE DAR CONTINUIDAD AL COMAT.</b>  <b>LAP, FAVOR DE CONFIRMAR DE RECIBIDO</b>  <b>SALUDOS</b>																						
2.	Empleado de comisariato	En el campo Descripción, poner la ruta completa que sigue el vuelo, desde el origen hasta el destino, junto con la cantidad de insumos que se están enviando																					
3.	Empleado de comisariato	Enviar el correo a las siguientes direcciones principales: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td><a href="mailto:ffollowing@tarmexico.com">ffollowing@tarmexico.com</a></td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">CCO</td> </tr> <tr> <td><a href="mailto:lmacosta@tarmexico.com">lmacosta@tarmexico.com</a></td> </tr> </table>				<a href="mailto:ffollowing@tarmexico.com">ffollowing@tarmexico.com</a>	CCO	<a href="mailto:lmacosta@tarmexico.com">lmacosta@tarmexico.com</a>															
<a href="mailto:ffollowing@tarmexico.com">ffollowing@tarmexico.com</a>	CCO																						
<a href="mailto:lmacosta@tarmexico.com">lmacosta@tarmexico.com</a>																							
4.	Empleado de comisariato	El correo electrónico debe tener copia para las siguientes direcciones, para seguimiento: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td><a href="mailto:abonilla@tarmexico.com">abonilla@tarmexico.com</a></td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Gerencia de Aeropuertos</td> </tr> <tr> <td><a href="mailto:ygarrido@tarmexico.com">ygarrido@tarmexico.com</a></td> </tr> <tr> <td><a href="mailto:ftbuendia@tarmexico.com">ftbuendia@tarmexico.com</a></td> </tr> <tr> <td><a href="mailto:jpdelarosata@tarmexico.com">jpdelarosata@tarmexico.com</a></td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Encargados de estación</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Direcciones de todas las estaciones que recorre el envío hasta su destino final</td> </tr> </table>				<a href="mailto:abonilla@tarmexico.com">abonilla@tarmexico.com</a>	Gerencia de Aeropuertos	<a href="mailto:ygarrido@tarmexico.com">ygarrido@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:ftbuendia@tarmexico.com">ftbuendia@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:jpdelarosata@tarmexico.com">jpdelarosata@tarmexico.com</a>	Encargados de estación	Direcciones de todas las estaciones que recorre el envío hasta su destino final											
<a href="mailto:abonilla@tarmexico.com">abonilla@tarmexico.com</a>	Gerencia de Aeropuertos																						
<a href="mailto:ygarrido@tarmexico.com">ygarrido@tarmexico.com</a>																							
<a href="mailto:ftbuendia@tarmexico.com">ftbuendia@tarmexico.com</a>																							
<a href="mailto:jpdelarosata@tarmexico.com">jpdelarosata@tarmexico.com</a>	Encargados de estación																						
Direcciones de todas las estaciones que recorre el envío hasta su destino final																							
5.	CCO	Autoriza o rechaza el envío de insumos.																					
6.	Empleado de comisariato	En caso de que CCO rechace el envío, se busca una ruta alternativa en el vuelo más próximo disponible.																					
7.	Empleado de comisariato	Se cargan los insumos en el compartimento de carga.																					

**Carga de insumos como COMAT.**

<b>Procedimiento.</b>	
1. <b>[Empleado de Comisariato].</b> Estiba los insumos adecuadamente para su transporte.	
	
2. <b>[Empleado de Comisariato].</b> Prepara y acomoda los insumos en el diablo de carga para su traslado a las aeronaves.	
3. <b>[Empleado de Comisariato].</b> Trasladar los insumos hasta pie de compartimento de carga.	
4. <b>[Empleado de Comisariato].</b> Los insumos deben ser cargados antes del equipaje de cada vuelo y serán colocados junto a la pared del baño dentro del compartimento de carga.	
	
5. <b>[Empleado de Comisariato].</b> Colocar cuidadosamente la escalera de servicio frente al compartimento de carga, respetando la separación correspondiente de 2" (el bumper no debe tener contacto con la aeronave).	
6. <b>[Empleado de Comisariato].</b> El orden de estiba de insumos puede variar dependiendo del destino final del COMAT. Esto se determina de acuerdo a las necesidades e indicaciones operacionales.	

### Procedimiento

7. **[Empleado de Comisariato]**. Verificar y confirmar la ruta, destino final de los insumos y matrícula de aeronave antes de ser abordados de acuerdo a la programación de vuelos enviada por el CCO.
8. **[Empleado de Comisariato]**. Terminar la estiba de los insumos y salir del compartimento de carga. Retirar la escalera de servicio.

### PROCEDIMIENTO COMAT

#### RESPONSABILIDADES

**Remitente:**

- Preparar la información a enviar por COMAT
- Coloca etiqueta de frágil si aplica
- Embalar correctamente
- Se debe informar al destinatario por cualquier vía (correo, mensajes MVT) sobre su envío.

**Personal encargado de transportar el COMAT:**

- Verificar que el envío de COMAT cumpla con la Información, etiquetas, cantidades y embalaje necesario para su envío.
- Entregar el COMAT (área de operaciones)

**Personal encargado de recepción del COMAT:**

- Recepción de COMAT
- Recibir el COMAT.
- Verificar que el COMAT cumpla con la Información, etiquetas y embalaje.
- Notificar al CCO del tipo de COMAT, Cantidad de piezas y peso.
- Programar envío de COMAT de acuerdo a los itinerarios.
- Supervisar el abordaje de COMAT a la aeronave.
- En coordinación con el ROT o trabajador general bajarán el COMAT para su recepción.
- Recibirá la notificación de la estación Origen para su recepción y entrega a destinatario. Entregar al Representante de Operaciones en Tierra o a quien el designe.

### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS


No.	Responsable	Descripción de las Actividades
1	REM de envío de COMAT	Prepara la información a enviarse a través del COMAT. Colocar la(s) etiquetas correspondientes para su envío
2	Recolector de Correspondencia "COMAT"	Recoge COMAT. Persona designada por el Representante de Operaciones en Tierra que clasifica y verifica contenga las etiquetas.  <b><u>NOTA: No se debe Transportar Mercancías Peligrosas.</u></b>
3	Recolector de Correspondencia "COMAT"	Entregar el COMAT al área de Operaciones de la estación
4	Persona designada por el ROT	Procede con el envío a estación.
5	Persona designada por el ROT	Supervisara el abordaje de COMAT Verificar que cumplan con las etiquetas y embalaje
6	Persona designada por el Representante de la Estación	Coordina el desembarque de la aeronave del COMAT para su entrega a los destinatarios. La(s) persona(s) designadas por el ROT para el desembarque del COMAT deberá cerciorarse que no exista derrames, fugas y que las condiciones del Material este en buenas condiciones, a fin de evitar cualquier accidente.
7	Persona designada por el Representante de la Estación	Entregará el COMAT al Representante de Operaciones en Tierra o a quien el designe para su control.

8	Estación	Verifica los destinatarios a los cuales se deberá entregar el COMAT. ¿Existe COMAT para corporativo? SI. - Continuar con el Punto No. 9 NO. - Entrega a estación – Fin
9	ROT o quien se designe.	Entregará el COMAT al encargado o persona que se trasladará al corporativo para la entrega del COMAT.  Se entrega COMAT a la persona destinataria.

**NOTAS:**

1. El RC (Recolector de COMAT) puede ser designado por el ROT para la entrega/recepción COMAT.
2. Preparativos, Embalaje y Etiquetado. Se debe tener especial cuidado con los materiales utilizados.
3. Documentación: la conservación de documentos para el manejo del COMAT está apegado a los estándares y requisitos establecidos dentro del MOT Cap. 5 y MD Cap. 2 Sección 2.4.

**FORMATO DE COMAT**

		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">COMAT</div>		CLAVE: <input type="text"/> NO. DE REVISIÓN: 02 FECHA DE REVISIÓN: 02/22	MO PES: 02 kg/22
CORPORATIVO <input type="checkbox"/>		MANTENIMIENTO <input type="checkbox"/>			
FECHA DE ENVÍO: <input type="text"/>		PESO Y DIMENSIONES			
DESCRIPCIÓN DEL COMPONENTE: <input type="text"/>		PESO ( KG ): <input type="text"/>		LARGO (CM): <input type="text"/>	ANCHO (CM): <input type="text"/>
NÚMERO DE PARTE: <input type="text"/>				ALTURA (CM): <input type="text"/>	
NÚMERO DE SERIE: <input type="text"/>					
<b>ORIGEN</b>		ESTACIÓN: <input type="text"/>		<b>DESTINO</b>	
		ESTACIÓN: <input type="text"/>			
OPERATIVO <input type="checkbox"/>	Almacén: <input type="text"/>	Almacén: <input type="text"/>			
INOPERATIVO <input type="checkbox"/>	Multi-Usos: <input type="text"/>	Multi-Usos: <input type="text"/>			
NOMBRE DE ALMACÉN/TECNICO: <input type="text"/>	Otro: <input type="text"/>	Retención en cobertura de vuelo: <input type="checkbox"/>			
				Otro: <input type="text"/>	
<small>En caso de ser una pieza que va a bordo del avión en cobertura, indicar en el siguiente espacio la leyenda "Retención en cobertura 10-XXX no bajar"</small>					
<small>En caso de ser un motor a otra estación, escribir la fecha:</small>					
NOTAS: <input type="text"/>					FIRMAS ROT: <input type="text"/>