



**Manual de Anfitriones**  
**(MA)**

REEDICIÓN DICIEMBRE 2025

TAR MÉXICO

BASE DE OPERACIONES:

Aeropuerto Intercontinental de Querétaro.

Carretera Estatal 200 Querétaro-Tequisquiapan No. 22500

Colon, QRO. México C. P. 76270

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

**CONTENIDO**

**CONTROL DE REVISIONES ..... 6**

**Lista de páginas efectivas..... 7**

**1 GENERALIDADES..... 13**

    1.1 Descripción..... 13

    1.2 Organigrama..... 14

    1.3 Flujos de Comunicación..... 17

**2 ACTIVIDADES DE ANFITRION ..... 23**

    2.1. Funciones y Responsabilidades..... 23

    2.2 Imagen y Apariencia..... 24

    2.3 Actividades de un Anfitrión..... 25

**3 DOCUMENTACIÓN..... 30**

    3.1. Preparación a la documentación. .... 30

    3.2. Mostradores..... 30

    3.3. Inicio de la Documentación:..... 37

    3.4 Secuencia de documentación ..... 42

    3.5 Documentación Simultanea de Vuelos ..... 47

    3.6 Equipajes ..... 48

    3.7 Cierre de vuelo ..... 54

    3.8 Artículos sujetos a permiso y/o empaque especial para su transportación ..... 56

**4 TIPOS DE CLIENTES ..... 62**

    4.1 Generalidades ..... 62

    4.2 Clientes Star Club ..... 62

    4.3 Clientes condicionados para ser aceptados ..... 65

    4.4 Transporte de animales..... 88

**5 ABORDAJE..... 100**

    5.1 Preparación al Abordaje ..... 100

    5.2 Acomodo SUE..... 101

    5.2 Inicio de abordaje..... 103

    5.3 Secuencia de abordaje ..... 103

    5.4 Cotejo de Pases de abordar y Procedimientos de seguridad..... 105

    5.5 Cuadre con sobrecargo ..... 109

    5.6 Procedimientos especiales..... 109

5.7 Desembarque de Clientes .....	110
<b>6 RECEPCION DE VUELOS .....</b>	<b>113</b>
6.1 Preparación a la Recepción de Vuelos .....	113
6.2 Secuencia de recepción de vuelos .....	113
6.3 Manejo de Clientes en tránsito .....	114
6.4 Bandas de Llegada.....	115
<b>7 IRREGULARIDADES .....</b>	<b>117</b>
7.1 Mensaje Operacional .....	117
7.2 Pasos a seguir en Operaciones Irregulares .....	118
7.2.1 Demoras: .....	119
7.3 Irregularidades de Equipaje. ....	124
7.1 Situaciones Irregulares.....	137
<b>8 CIERRE DE TURNO.....</b>	<b>147</b>
8.1 Digitalización y archivo de papelería.....	147
8.2 Cierre de sistemas .....	148
8.3 Envío de cierre de turno e irregularidades.....	148
8.4 Revisión y reabastecimiento de papelería .....	149
8.5 Resguardo de Material de trabajo y papelería.....	150
<b>9 SISTEMA DE RESERVACIONES (KIU).....</b>	<b>153</b>
9.1 Proceso de compra de un menor sin acompañar (UMNR). ....	153
9.2 Procedimiento de clientes viajando sujeto a espacio en el sistema de reservaciones.....	155
9.3 Interrupción del Sistema .....	156
<b>APENDICE I .....</b>	<b>159</b>
Timbiriche de abordaje (MA-001) .....	159
Documentación manual (MA-002 ) .....	161
Lista de Pasajeros (MA-003).....	163
Menor sin Acompañar (MA-004) .....	165
Control de Equipajes (MA-005).....	168
Animal Vivo (MA-007) .....	171
Cupón de Servicios (MA-008).....	172
Pase de abordar manual (MA-009) .....	173
Reporte de Irregularidades de Equipajes (MA-010).....	174
Acuse de equipaje recibido (MA-011).....	176

Menor sin custodia (MA-012) .....	177
<b>APENDICE II .....</b>	<b>179</b>
Equipaje Rush (MA-020).....	179
Etiqueta Frágil (MA-021) .....	180
Etiqueta AVIH (MA-022).....	181
Etiqueta de Responsabilidad Limitada (MA-023).....	182
Etiqueta de documentación manual de equipaje (MA-025).....	183
Etiqueta de equipaje de mano (MA-026).....	185
Etiqueta Equipaje en tránsito (MA-027) .....	186
Etiqueta Equipaje retirado al pasajero a última hora (MA-028).....	187
<b>APENDICE III .....</b>	<b>191</b>
<b>APENDICE IV.....</b>	<b>197</b>
<b>APENDICE V.....</b>	<b>242</b>

## CONTROL DE REVISIONES

NO. ENMIENDA	FECHA DE ENMIENDA	NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN INSERTÓ	MOTIVO DE LA REVISIÓN
Edición Original	Noviembre 2019	Ingeniería de Operaciones	Creación de procedimientos para personal de tráfico de TAR Aerolíneas y prestadores de servicio.
Revisión 01	Febrero 2020	Ingeniería de Operaciones	Inserción de Control de Revisiones y Lista de Páginas efectivas del manual
Revisión 02	Mayo 2022	Ingeniería de Operaciones	Actualización en el procedimiento para el transporte de animales vivos. Actualización en la estructura de organigrama. Ajuste para el procedimiento de sobreventa de vuelos. Actualización en los beneficios a clientes Star Club y voceos a pasajeros. Actualización en el procedimiento de clientes viajando sujetos a espacio e imágenes del sistema de reservaciones. Actualización en cargos por exceso de equipajes.
Revisión 03	Abril 2023	Ingeniería de Operaciones	Modificación estructura, revisión de conceptos, organigrama, actualización menor, bebidas alcohólicas, sistema de documentación, procedimientos especiales, formatos, prontuario
Revisión 04	Diciembre 2023	Ingeniería de Operaciones	Actualización de Gerente Corporativo de Aeropuertos y, Actualización de Acomodo de Mostradores, Actualización del procedimiento para anfitriones para la Transportación de Órganos, tejidos y Células humanas
Revisión 05	Abril 2024	Ingeniería de Operaciones	Cambio en las reglas de los anfitriones, acomodo en mostradores, digitalización y archivo de papelería.
Revisión 06	Noviembre 2024	Ingeniería de Operaciones	Capacitación KIU. cambios menores al cuerpo del manual
Reedición	Diciembre 2025	Ingeniería de Operaciones	Cambio de logotipo y nombre a TAR México, cambios generales al manual

## Lista de páginas efectivas.

No. de Página	Revisión	Fecha
Página 1	Reedición	DIC-25
Página 2	Reedición	DIC-25
Página 3	Reedición	DIC-25
Página 4	Reedición	DIC-25
Página 5	Reedición	DIC-25
Página 6	Reedición	DIC-25
Página 7	Reedición	DIC-25
Página 8	Reedición	DIC-25
Página 9	Reedición	DIC-25
Página 10	Reedición	DIC-25
Página 11	Reedición	DIC-25
Página 12	Reedición	DIC-25
Página 13	Reedición	DIC-25
Página 14	Reedición	DIC-25
Página 15	Reedición	DIC-25
Página 16	Reedición	DIC-25
Página 17	Reedición	DIC-25
Página 18	Reedición	DIC-25
Página 19	Reedición	DIC-25
Página 20	Reedición	DIC-25
Página 21	Reedición	DIC-25
Página 22	Reedición	DIC-25
Página 23	Reedición	DIC-25
Página 24	Reedición	DIC-25
Página 25	Reedición	DIC-25
Página 26	Reedición	DIC-25
Página 27	Reedición	DIC-25
Página 28	Reedición	DIC-25
Página 29	Reedición	DIC-25
Página 30	Reedición	DIC-25

Página 31	Reedición	DIC-25
Página 32	Reedición	DIC-25
Página 33	Reedición	DIC-25
Página 34	Reedición	DIC-25
Página 35	Reedición	DIC-25
Página 36	Reedición	DIC-25
Página 37	Reedición	DIC-25
Página 38	Reedición	DIC-25
Página 39	Reedición	DIC-25
Página 40	Reedición	DIC-25
Página 41	Reedición	DIC-25
Página 42	Reedición	DIC-25
Página 43	Reedición	DIC-25
Página 44	Reedición	DIC-25
Página 45	Reedición	DIC-25
Página 46	Reedición	DIC-25
Página 47	Reedición	DIC-25
Página 48	Reedición	DIC-25
Página 49	Reedición	DIC-25
Página 50	Reedición	DIC-25
Página 51	Reedición	DIC-25
Página 52	Reedición	DIC-25
Página 53	Reedición	DIC-25
Página 54	Reedición	DIC-25
Página 55	Reedición	DIC-25

No. de Página	Revisión	Fecha
Página 56	Reedición	DIC-25
Página 57	Reedición	DIC-25
Página 58	Reedición	DIC-25
Página 59	Reedición	DIC-25
Página 60	Reedición	DIC-25
Página 61	Reedición	DIC-25
Página 62	Reedición	DIC-25
Página 63	Reedición	DIC-25
Página 64	Reedición	DIC-25
Página 65	Reedición	DIC-25
Página 66	Reedición	DIC-25
Página 67	Reedición	DIC-25
Página 68	Reedición	DIC-25
Página 69	Reedición	DIC-25
Página 70	Reedición	DIC-25
Página 71	Reedición	DIC-25
Página 72	Reedición	DIC-25
Página 73	Reedición	DIC-25
Página 74	Reedición	DIC-25
Página 75	Reedición	DIC-25
Página 76	Reedición	DIC-25
Página 77	Reedición	DIC-25
Página 78	Reedición	DIC-25
Página 79	Reedición	DIC-25
Página 80	Reedición	DIC-25
Página 81	Reedición	DIC-25
Página 82	Reedición	DIC-25
Página 83	Reedición	DIC-25
Página 84	Reedición	DIC-25
Página 85	Reedición	DIC-25
Página 86	Reedición	DIC-25
Página 87	Reedición	DIC-25
Página 88	Reedición	DIC-25

Página 89	Reedición	DIC-25
Página 90	Reedición	DIC-25
Página 91	Reedición	DIC-25
Página 92	Reedición	DIC-25
Página 93	Reedición	DIC-25
Página 94	Reedición	DIC-25
Página 95	Reedición	DIC-25
Página 96	Reedición	DIC-25
Página 97	Reedición	DIC-25
Página 98	Reedición	DIC-25
Página 99	Reedición	DIC-25
Página 100	Reedición	DIC-25
Página 101	Reedición	DIC-25
Página 102	Reedición	DIC-25
Página 103	Reedición	DIC-25
Página 104	Reedición	DIC-25
Página 105	Reedición	DIC-25
Página 106	Reedición	DIC-25
Página 107	Reedición	DIC-25
Página 108	Reedición	DIC-25
Página 109	Reedición	DIC-25
Página 110	Reedición	DIC-25
Página 111	Reedición	DIC-25
Página 112	Reedición	DIC-25
Página 113	Reedición	DIC-25
Página 114	Reedición	DIC-25
Página 115	Reedición	DIC-25
Página 116	Reedición	DIC-25
Página 117	Reedición	DIC-25

No. de Página	Revisión	Fecha
Página 118	Reedición	DIC-25
Página 119	Reedición	DIC-25
Página 120	Reedición	DIC-25
Página 121	Reedición	DIC-25
Página 122	Reedición	DIC-25
Página 123	Reedición	DIC-25
Página 124	Reedición	DIC-25
Página 125	Reedición	DIC-25
Página 126	Reedición	DIC-25
Página 127	Reedición	DIC-25
Página 128	Reedición	DIC-25
Página 129	Reedición	DIC-25
Página 130	Reedición	DIC-25
Página 131	Reedición	DIC-25
Página 132	Reedición	DIC-25
Página 133	Reedición	DIC-25
Página 134	Reedición	DIC-25
Página 135	Reedición	DIC-25
Página 136	Reedición	DIC-25
Página 137	Reedición	DIC-25
Página 138	Reedición	DIC-25
Página 139	Reedición	DIC-25
Página 140	Reedición	DIC-25
Página 141	Reedición	DIC-25
Página 142	Reedición	DIC-25
Página 143	Reedición	DIC-25
Página 144	Reedición	DIC-25
Página 145	Reedición	DIC-25
Página 146	Reedición	DIC-25
Página 147	Reedición	DIC-25
Página 148	Reedición	DIC-25
Página 149	Reedición	DIC-25
Página 150	Reedición	DIC-25

Página 151	Reedición	DIC-25
Página 152	Reedición	DIC-25
Página 153	Reedición	DIC-25
Página 154	Reedición	DIC-25
Página 155	Reedición	DIC-25
Página 156	Reedición	DIC-25
Página 157	Reedición	DIC-25
Página 158	Reedición	DIC-25
Página 159	Reedición	DIC-25
Página 160	Reedición	DIC-25
Página 161	Reedición	DIC-25
Página 162	Reedición	DIC-25
Página 163	Reedición	DIC-25
Página 164	Reedición	DIC-25
Página 165	Reedición	DIC-25
Página 166	Reedición	DIC-25
Página 167	Reedición	DIC-25
Página 168	Reedición	DIC-25
Página 169	Reedición	DIC-25
Página 170	Reedición	DIC-25
Página 171	Reedición	DIC-25
Página 172	Reedición	DIC-25
Página 173	Reedición	DIC-25
Página 174	Reedición	DIC-25
Página 175	Reedición	DIC-25
Página 176	Reedición	DIC-25
Página 177	Reedición	DIC-25
Página 178	Reedición	DIC-25
Página 179	Reedición	DIC-25

No. de Página	Revisión	Fecha
Página 180	Reedición	DIC-25
Página 181	Reedición	DIC-25
Página 182	Reedición	DIC-25
Página 183	Reedición	DIC-25
Página 184	Reedición	DIC-25
Página 185	Reedición	DIC-25
Página 186	Reedición	DIC-25
Página 187	Reedición	DIC-25
Página 188	Reedición	DIC-25
Página 189	Reedición	DIC-25
Página 190	Reedición	DIC-25
Página 191	Reedición	DIC-25
Página 192	Reedición	DIC-25
Página 193	Reedición	DIC-25
Página 194	Reedición	DIC-25
Página 195	Reedición	DIC-25
Página 196	Reedición	DIC-25
Página 197	Reedición	DIC-25
Página 198	Reedición	DIC-25
Página 199	Reedición	DIC-25
Página 200	Reedición	DIC-25
Página 201	Reedición	DIC-25
Página 202	Reedición	DIC-25
Página 203	Reedición	DIC-25
Página 204	Reedición	DIC-25
Página 205	Reedición	DIC-25
Página 206	Reedición	DIC-25
Página 207	Reedición	DIC-25
Página 208	Reedición	DIC-25
Página 209	Reedición	DIC-25
Página 210	Reedición	DIC-25
Página 211	Reedición	DIC-25
Página 212	Reedición	DIC-25

Página 213	Reedición	DIC-25
Página 214	Reedición	DIC-25
Página 215	Reedición	DIC-25
Página 216	Reedición	DIC-25
Página 217	Reedición	DIC-25
Página 218	Reedición	DIC-25
Página 219	Reedición	DIC-25
Página 220	Reedición	DIC-25
Página 221	Reedición	DIC-25
Página 222	Reedición	DIC-25
Página 223	Reedición	DIC-25
Página 224	Reedición	DIC-25
Página 225	Reedición	DIC-25
Página 226	Reedición	DIC-25
Página 227	Reedición	DIC-25
Página 228	Reedición	DIC-25
Página 229	Reedición	DIC-25
Página 230	Reedición	DIC-25
Página 231	Reedición	DIC-25
Página 232	Reedición	DIC-25
Página 233	Reedición	DIC-25
Página 234	Reedición	DIC-25
Página 235	Reedición	DIC-25
Página 236	Reedición	DIC-25
Página 237	Reedición	DIC-25
Página 238	Reedición	DIC-25
Página 239	Reedición	DIC-25
Página 240	Reedición	DIC-25
Página 241	Reedición	DIC-25



# **CAPÍTULO 1.**

# **GENERALIDADES.**

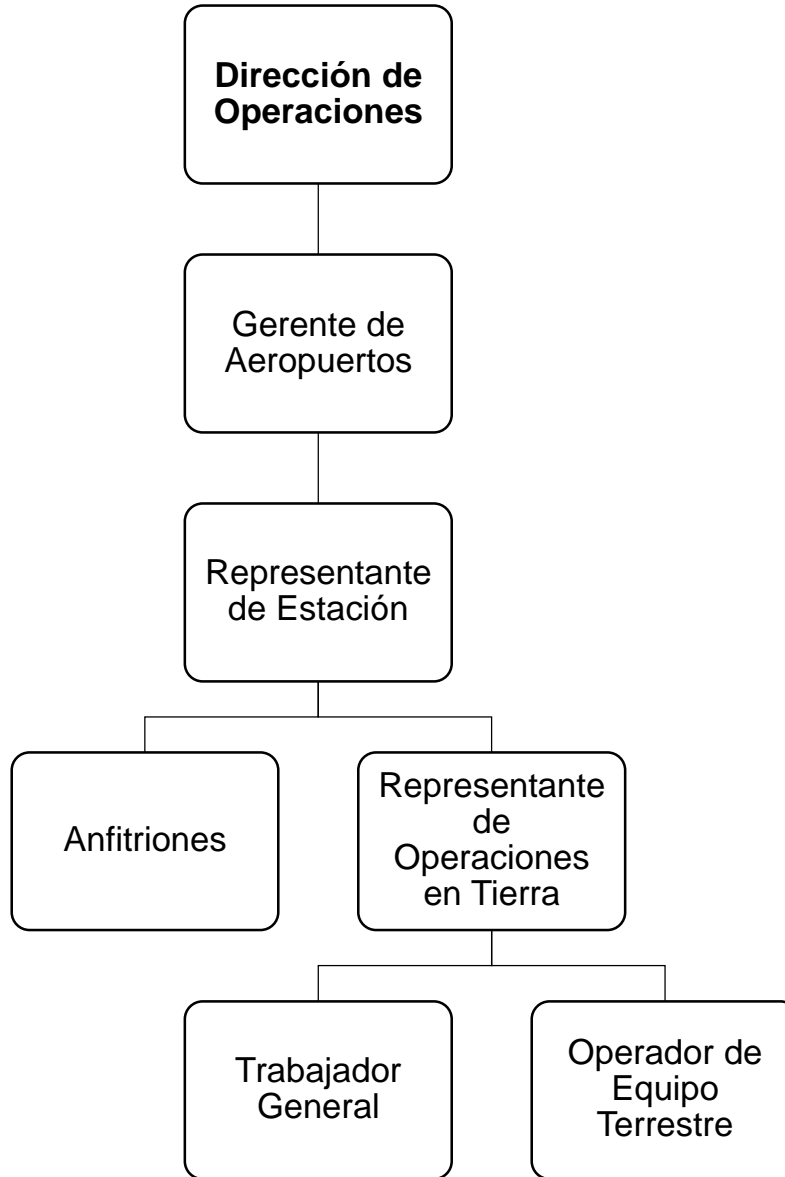
## 1 GENERALIDADES

### 1.1 Descripción

Un anfitrión trabaja en aeropuertos recibiendo y asistiendo a los clientes y pasajeros antes, durante y después de tomar su vuelo, son los encargados de brindar el primer servicio al cliente desde la venta de boletos hasta la asistencia ante inquietudes y quejas de los pasajeros.

Representan a TAR ante los pasajeros que decidan viajar con la aerolínea.

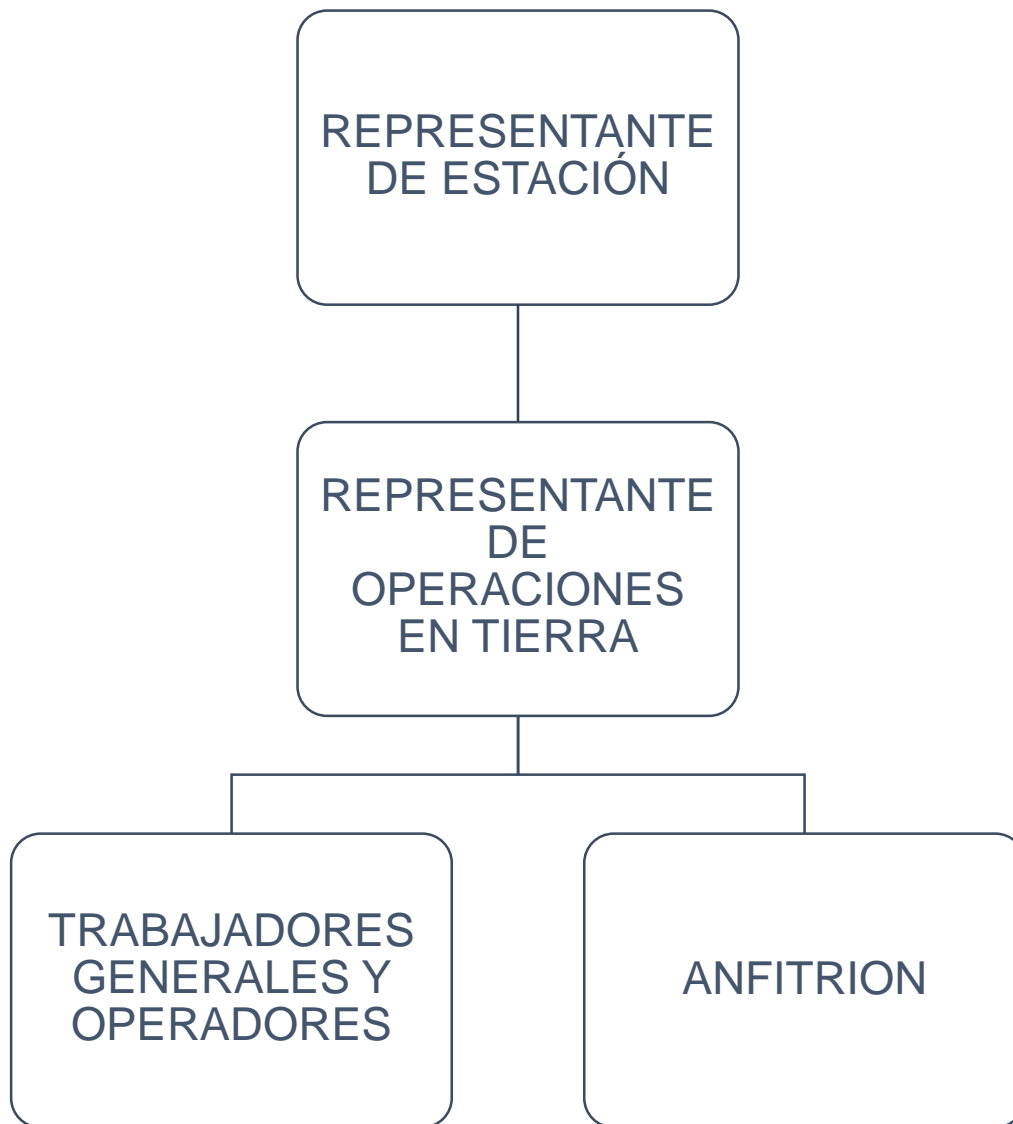
1.2 Organigrama



**1.2.1 Delegación de Funciones**

En ausencia de las Gerencias mencionadas en el organigrama, todo asunto relacionado debe ser canalizado apegándose a la siguiente delegación de funciones:

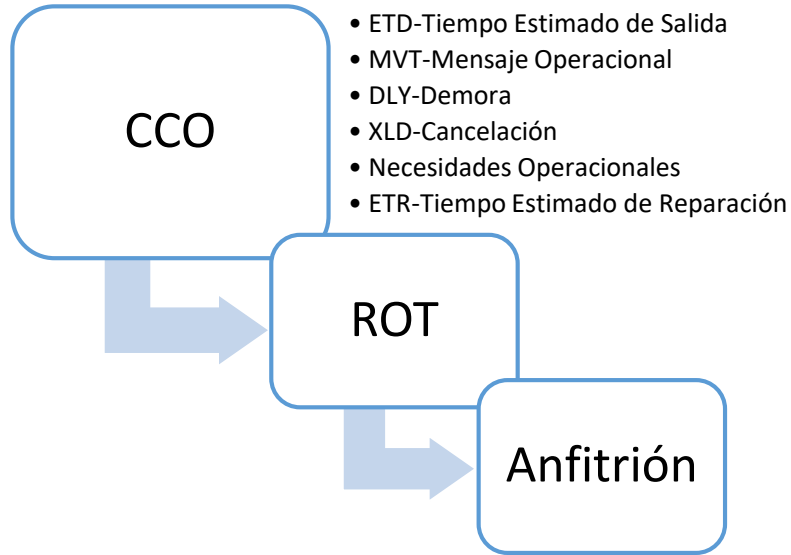
Posición	Nombre	Suplente
Dirección de Operaciones	Luis Miguel Acosta	Referirse a MGO 6.3.4.2
Gerente de Aeropuertos	Antonio Duran	Joaquin Hernandez

**1.2.2 Organización interna**

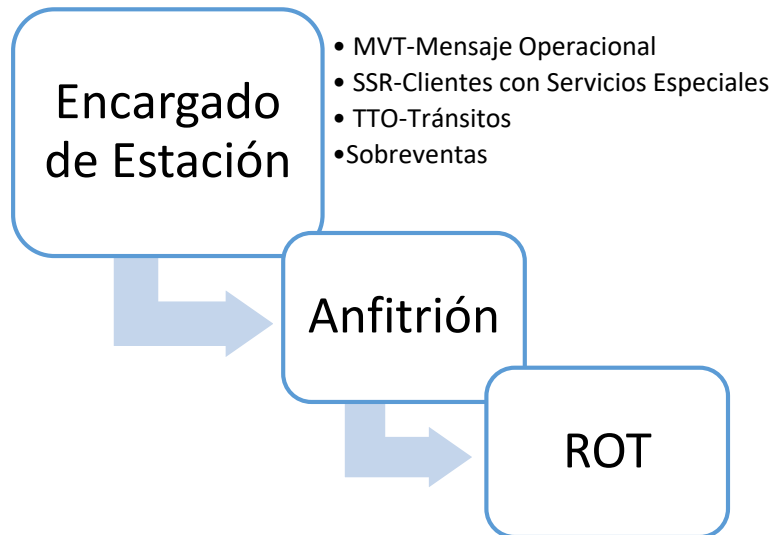
### 1.3 Flujos de Comunicación

Para desempeñar la posición de anfitrión es necesario contar con cierta información y formatos; a continuación, se muestra el flujo de comunicación bilateral, en donde se describe quién enviará información correspondiente y de igual manera a quién se le deberá entregar la información generada en el turno.

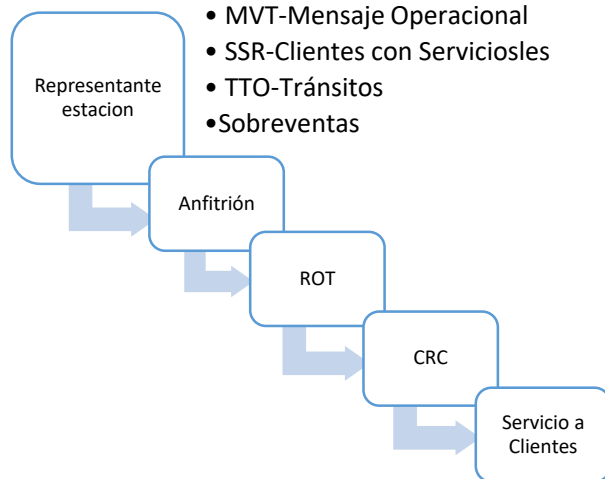
#### Operacionales



#### Estación-Estación



## Irregularidades



Se contacta al CRC para:

- Protección de pasajeros
- Validación de pagos
- Aclaraciones de sistema
- Sistema de reservaciones con Errores.

Se contacta a servicio a clientes para:

- Protección de pasajeros
- Validación de pagos
- Reclamos de clientes molestos
- Compensaciones
- Seguimiento de reembolsos

**1.3.1 Contacto en estaciones**

Para la comunicación entre estaciones, el área de TI ha generado cuentas de correo oficiales de anfitriones por cada estación:

ESTACION	ANFITRIONES	ROT
ACA	<a href="mailto:traficoACA@tarmexico.com">traficoACA@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoACA@tarmexico.com">despachoACA@tarmexico.com</a>
AGU	<a href="mailto:traficoAGU@tarmexico.com">traficoAGU@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoAGU@tarmexico.com">despachoAGU@tarmexico.com</a>
CJS	<a href="mailto:traficoCJS@tarmexico.com">traficoCJS@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoCJS@tarmexico.com">despachoCJS@tarmexico.com</a>
CUL	<a href="mailto:traficoCUL@tarmexico.com">traficoCUL@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoCUL@tarmexico.com">despachoCUL@tarmexico.com</a>
CUU	<a href="mailto:traficoCUU@tarmexico.com">traficoCUU@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoCUU@tarmexico.com">despachoCUU@tarmexico.com</a>
HMO	<a href="mailto:traficoHMO@tarmexico.com">traficoHMO@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoHMO@tarmexico.com">despachoHMO@tarmexico.com</a>
LAP	<a href="mailto:traficoLAP@tarmexico.com">traficoLAP@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoLAP@tarmexico.com">despachoLAP@tarmexico.com</a>
LMM	<a href="mailto:traficoLMM@tarmexico.com">traficoLMM@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoLMM@tarmexico.com">despachoLMM@tarmexico.com</a>
MTY	<a href="mailto:traficoMTY@tarmexico.com">traficoMTY@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoMTY@tarmexico.com">despachoMTY@tarmexico.com</a>
MZT	<a href="mailto:traficoMZT@tarmexico.com">traficoMZT@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoMZT@tarmexico.com">despachoMZT@tarmexico.com</a>
PVR	<a href="mailto:traficoPVR@tarmexico.com">traficoPVR@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoPVR@tarmexico.com">despachoPVR@tarmexico.com</a>
QRO	<a href="mailto:traficoQRO@tarmexico.com">traficoQRO@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoQRO@tarmexico.com">despachoQRO@tarmexico.com</a>
TRC	<a href="mailto:traficoTRC@tarmexico.com">traficoTRC@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoTRC@tarmexico.com">despachoTRC@tarmexico.com</a>

## Reglas de oro anfitriones

1. *Recuerda que los clientes son lo más importante, trátalos como te gustaría ser tratado.*
2. *Tu postura corporal y tu imagen es muy importante, recuerda ser profesional. Recuerda siempre mostrar una actitud proactiva.*
3. *Háblale al cliente de usted y por su apellido.*
4. *Lo improvisado es evidente, organízate con tus compañeros y entre todos hagan una operación segura, eficiente y con calidad.*
5. *Recuerda colocar comentarios en las reservaciones, así cuando el cliente sea atendido por otra área podrán atenderlo en menos tiempo.*
6. *Verifica que se tiene lo necesario para realizar tu trabajo mostrador limpios, papelería y siempre una actitud positiva.*
7. *Asegúrate de seguir los procedimientos en todo momento.*
8. *En momentos de contingencia guarda la calma, infórmate y actúa.*
9. *Resuelve los conflictos y da la cara a los clientes, si tienes dudas o te sientes inseguro pide apoyo a tus compañeros, es mejor que dar mala información.*
10. *Pronuncia un tono de voz adecuado y se claro al hablar con el cliente o dar voceos.*

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO**

# **CAPÍTULO 2. ACTIVIDADES DE ANFITRIÓN.**

## 2 ACTIVIDADES DE ANFITRION

### 2.1. Funciones y Responsabilidades.

#### Funciones

- Atender a los clientes en la compra de boletos.
- Realizar el procedimiento de documentación de clientes y equipajes en las diferentes estaciones donde TAR opera.
- Realizar el procedimiento de abordaje a la aeronave.
- Realizar el procedimiento de desembarque de la aeronave.
- Atender quejas y reclamaciones presentadas por los pasajeros y el público en general por cualquier concepto.
- Proporcionar asistencia para el embarque, desembarque y realización de conexiones, a clientes con discapacidad o movilidad reducida.

#### Responsabilidades

- Conocer el contenido de los manuales, políticas y procedimientos operacionales, así como de las actualizaciones que se le hagan a los mismos.
- Portar tarjeta de Identificación Aeroportuaria, identificación de TAR y portar el uniforme establecido.
- Asegurarse que las instalaciones estén en óptimas condiciones.
- Notificar al Representante de estación cualquier irregularidad.
- Atender con cordialidad a los pasajeros.
- Realizar el abordaje correcto de clientes en sus respectivos vuelos.
- Verificar la recepción oportuna de los mensajes operacionales y de toda la información necesaria para la documentación recepción y abordaje de vuelos.
- Verificar la cantidad total de pasajeros y realizar los procedimientos según corresponda la situación.
- Notificar a las autoridades migratorias las salidas y llegadas de vuelos.
- Conocer el estatus de los vuelos, así como informar al pasajero acerca de este.
- Proporcionar el cierre de vuelo al ROT, incluyendo desglose de clientes por cabina, género y servicios especiales.
- Reportar y dar seguimiento a las irregularidades de equipajes.
- Elaborar reportes requeridos por la empresa

## 2.2 Imagen y Apariencia

Imagen y Apariencia	Mujer	Hombre
<b>Blusa/camisa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Limpia, planchada, fajada y abotonada.</li> <li>*Algodón o lino.</li> <li>*Blanca lisa cuello inglés o italiano.</li> <li>*Manga larga o 3/4.</li> <li>*Corte recto o fit.</li> <li>*Botones blancos o transparentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Limpia, planchada, fajada y abotonada.</li> <li>*Algodón o lino.</li> <li>*Blanca lisa cuello inglés o italiano.</li> <li>*Manga larga.</li> <li>*Corte recto o fit.</li> <li>*Botones cerrados hasta el cuello blancos o transparentes.</li> </ul>
<b>Pantalón</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Largo a la altura del tacón del zapato.</li> <li>*Pantalón de vestir negro.</li> <li>*Corte recto (sin pinzas).</li> <li>*Largo a la altura del tacón del zapato.</li> <li>*Evitar planchar para prevenir abrillantamiento.</li> <li>*Pantalón de vestir negro.</li> <li>*Corte recto (sin pinzas).</li> </ul>	
<b>Mascada/corbata (solo operaciones TAR)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Accesorio reglamentario.</li> <li>*Los enviara la jefatura de apariencia e imagen.</li> <li>*Puede ser en moño o corbatín del lado derecho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Accesorio reglamentario.</li> <li>*Los enviara la jefatura de apariencia e imagen.</li> <li>*Usar en conjunto con el gafete de TAR.</li> </ul>
<b>Zapatos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Zapato cerrado.</li> <li>*De cuero.</li> <li>*No de charol.</li> <li>*Negros.</li> <li>*Tacón bajo.</li> <li>*Usar medias de humo sin diseño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Zapato cerrado con cintas.</li> <li>*De cuero</li> <li>*No de charol.</li> <li>*Negros.</li> <li>*Usar calcetines negros sin diseño.</li> </ul>
<b>Cabello</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Ligas y pasadores tamaño discreto color negro.</li> <li>*Cabello corto o medio con frente descubierta peinado impecable.</li> <li>*Cabello largo cabello recogido en chongo, evitar mucho volumen.</li> <li>*Color acorde al original de la persona.</li> <li>*Luces o reflejos siempre y cuando sean pocos y de tono discreto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Corto.</li> <li>*Peinado hacia atrás, frente descubierta.</li> <li>*No tintes de ningún tipo.</li> </ul>
<b>Accesorios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Color perla, plata u oro.</li> <li>*Pulseras discretas no más de 2.</li> <li>*Máximo 2 anillos sencillos.</li> <li>*No se permite el uso de collares.</li> <li>*Solo un arete por oreja colgados del lóbulo, 1cm de diámetro.</li> <li>*Cinturón del mismo color del pantalón hebilla discreta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*No aretes.</li> <li>*Reloj discreto máximo 4 cm de diámetro.</li> <li>*Pulseras discretas no más de 2.</li> <li>*Cinturón del mismo color del pantalón hebilla discreta.</li> </ul>
<b>Rostro/Maquillaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Tono al color de piel.</li> <li>*Rubor en tonos claros.</li> <li>*Delineado de ojos discreto.</li> <li>*Sombras naturales.</li> <li>*Pestañas rizadas y detalladas con rímel.</li> <li>*Labios rojos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*No barba ni bigote en crecimiento.</li> <li>*Bigote y barba solo si se encuentran debidamente cuidados.</li> </ul>
<b>Manos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Limpias.</li> <li>*Uñas cortas.</li> <li>*Esmalte con brillo transparente, nude o tipo francés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Limpias.</li> <li>*Uñas cortas.</li> </ul>
<b>Chaleco de seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Solo se utilizará en rampa.</li> <li>*Se porta sobre el resto de la ropa.</li> <li>*Una vez de vuelta a áreas públicas deberá ser guardado.</li> <li>*Deberá ser naranja o rojo, de malla o gabardina.</li> <li>*Con bandas reflejantes.</li> <li>*Con zipper al frente.</li> </ul>	
<b>Tapones reductores de ruido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Utilizar en rampa.</li> <li>*Recomendados de silicón, reutilizables con cordel.</li> </ul>	
<b>Lentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Se permiten de contacto o prescritos por oftalmólogo.</li> <li>*Se pueden utilizar lentes de sol, armazón sencillo y color discreto.</li> <li>*Lentes de sol solo en el día y en exteriores.</li> </ul>	
<b>Credencial y TIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Portarse en todo momento.</li> </ul>	
<b>Tatuajes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*No se permiten tatuajes visibles.</li> </ul>	
<b>Suéteres y chamarras.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Negros.</li> <li>*Sin logotipos.</li> <li>*Diseño casual.</li> <li>*Solo en estaciones con climas extremos se permiten chamarras con gorro y peluche, solo para usar en exteriores.</li> <li>*Negros.</li> <li>*Sin logotipos.</li> <li>*Diseño casual.</li> <li>*Solo en estaciones con climas extremos se permiten chamarras con gorro y peluche, solo para usar en exteriores.</li> </ul>	

**IMPORTANTE**

Antes de comenzar con la operación es importante que el anfitrión realice una última revisión a su presentación personal autorizada y descrita en este manual.

Recuerda siempre atender al cliente con un sonrisa amable y cálida

## 2.3 Actividades de un Anfitrión

Un anfitrión debe cubrir diversas actividades como:

- Dar cierre a un vuelo
- Realizar Abordaje
- Recepción
- Brindar Apoyo

Estos tienen actividades específicas mencionadas a continuación.

### 2.3.1 Descripción de Actividades

Todos los anfitriones al inicio de operaciones deberán presentarse en la oficina *30 minutos* antes de iniciar la documentación del primer vuelo, este tiempo es requerido para la organización de la operación ya que todos están involucrados en la correcta atención de las operaciones.

#### GENERAL

- Apertura de turno: La Apertura de turno consiste en la revisión y compilación de la información diaria de la operación, como parte de esta es necesario confirmar que el personal se encuentra completo y en turno listo para la atención de las operaciones.
- Revisar en sistema total de vuelos, clientes y servicios especiales por turno: Esta información se toma del sistema de documentación diariamente, al revisar en el sistema de reservaciones. La información la compartirá en el Briefing.
- Revisar listas de clientes resguardadas e imprimirlas en caso necesario: Al cierre del turno se debe resguardar en digital las listas de clientes del día siguiente, estas sirven en caso de pérdida o interrupción de sistema. El Anfitrión es el responsable de realizar esta actividad, por lo que diariamente el anfitrión cierre revisará que al abrir el turno se cuente con las listas disponible o coordinará la impresión en caso requerido.
- Participar en Briefing: El anfitrión proporcionará los datos de vuelos de salida y se intercambiará la información con los participantes en el Briefing.
- Cierre de vuelo en sistema: Al término de la documentación y abordaje, realizará el cierre de vuelo en el sistema de reservaciones (DCS) de todos los vuelos atendidos en el turno o día.

- Cierre de turno: Al finalizar las operaciones se realizará el cierre del turno o del día, se realizará un briefing con el personal para compartir brevemente el cómo fueron atendidas las operaciones y si hay reportes
- Atención de servicios especiales: documentación,

### **Cierre**

Control del sistema total de vuelos, clientes y servicios en el cual se gestiona la recepción y documentación de pasajeros y equipaje, compartiendo con el ROT esta información.

1. Ventas y cobros de última hora (Donde aplique): En las estaciones donde no se cuente con personal de ventas, se atenderán a los clientes que soliciten comprar vuelos o hacer pagos de cargos extra.
2. Cotejo y cuadro de equipajes con rampa: 35 minutos antes del cierre del vuelo y después de revisar el número de etiquetas en el control de equipajes en mostradores, verificar que las cifras cuadren; en caso de no existir diferencia, se procederá a proporcionar el cierre de vuelo al ROT asignado al vuelo.
3. Proporciona información de clientes faltantes en SUE: revisar en el sistema el número de control de clientes, confirmar el nombre, asiento y número de piezas documentadas.
4. Digitalización y resguardo de papelería de vuelo: se almacenará en Intranet.

### **Abordaje**

Atender a los pasajeros en SUE, llevar el control del abordaje identificando positivamente a los pasajeros, la coordinación de Aerocar o pasillo según sea el caso y verificar que el cierre de abordaje cuadre con el del sobrecargo.

1. Reabastecimiento de maletín de abordaje: La preparación y acomodo de papelería necesaria para el abordaje de cada uno de los vuelos a atender, considerando formatos especiales para cliente (*Ejem. Formato de pasajeros enfermos y/o en gravidez*).
2. Coordinación de Aerocar, pasillo o apertura de puerta para abordaje: coordinar servicio previo al abordaje.
3. Reacomodo de clientes a bordo: cuadrar con sobrecargo deberá apoyar a reacomodar a los clientes que hayan ocupado asientos erróneos, asientos duplicados o falta de asientos.
4. Manejo de equipajes desembarcados de última hora: En caso de falta de espacios deberá etiquetar los equipajes antes de ser desembarcados confirmando con el cliente o sobrecargo el destino final del cliente. Este equipaje será entregado a rampa para que lo coloque en el compartimento de carga.

5. Desembarque de clientes de última hora: Ante cualquier solicitud del CCO el anfitrión abordaje deberá dar un voceo de desembarque de clientes informando el motivo del desembarque y que lleven consigo sus pertenencias de abordaje.
6. Resguardo de listas de clientes siguiente día: Al cierre de operaciones, será el responsable diariamente de descargar en el sistema de reservaciones.

### **Recepción**

recibir todos los vuelos que aterricen en su aeropuerto, dentro de sus asignaciones se encuentra el asegurarse de que los servicios requeridos para el desembarque de los clientes este coordinado, que los clientes que requieren un servicio especial sean acompañados y guiados.

1. Confirma con ROT ETA y necesidades especiales: Previo a la llegada del vuelo, confirmar el estatus de este de acuerdo a los tiempos.
2. Coordina Aerocar o pasillo para la recepción de clientes: En caso de utilizar servicios complementarios en aeropuerto, el anfitrión recepción deberá coordinar que estos servicios se encuentren disponibles a la llegada de la aeronave.
3. Apertura de puerta y guía de clientes a bandas: confirmar que la escalera se encuentre debidamente acoplada y asegurada, con su mano abierta procederá a golpear suavemente 3 veces en la ventana de la puerta para avisar a sobrecargo que puede abrir la puerta. No se deberá abrir la puerta por afuera.
4. Revisión y acomodo de clientes en tránsito: Previo a la llegada del vuelo revisará total de clientes en tránsito, asientos asignados a la llegada y a la salida. En caso de que los clientes tengan que cambiar de asiento se le pedirá que lleven consigo sus pertenencias de abordaje.
5. Llenado de PIR y seguimiento de equipajes: Ante la falta de equipajes o cualquier irregularidad de equipaje, el anfitrión recepción será el encargado de realizar la búsqueda localmente y posteriormente llenar los datos del equipaje del cliente en el formato de Irregularidades de Pasajeros (PIR). Después de hacer el llenado, entregará copia al cliente y realizará el correo con la búsqueda del mismo.

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

# **CAPÍTULO 3.**

# **DOCUMENTACIÓN.**

## 3 DOCUMENTACIÓN

### 3.1. Preparación a la documentación.

La documentación de vuelos es una parte importante de la operación ya que es el primer contacto con el cliente y primer filtro de seguridad, por este motivo los anfitriones deben contar con conocimientos de:

- a. Artículos Prohibidos y mercancías peligrosas para su transporte en equipaje de mano, facturado o en su persona.
- b. Preguntas de seguridad.
- c. Prioridades de abordaje
- d. Políticas de vuelos de TAR.
- e. Tiempo de presentación de clientes.
- f. Franquicia de equipaje permitida en nuestros vuelos
- g. Interacción con áreas operativas
- h. Manejo de restricciones operacionales

#### Consideraciones Importantes

- Iniciar la documentación 10 minutos antes de las 2 horas del ETD que se citan a los clientes, esto con la finalidad de atender aquellos clientes que se presentan con anticipación.
- Mantener la imagen de aeropuertos libre de obstáculos.
- En caso de demoras o afectaciones al itinerario de los clientes se deberá informar durante la documentación para que el cliente tome una decisión acerca de su itinerario. En el caso de demoras de última hora informar a los clientes en cuanto se reciba el mensaje operacional de la demora.
- Si hay pantallas en tu Aeropuerto es importante que la información escrita sea correcta, número de vuelo y destino, en caso de fallas reportar al encargado de sistemas del aeropuerto.

### 3.2. Mostradores

Es importante que el anfitrión de cierres se asegure de que antes de iniciar la documentación de vuelos se encuentre debidamente ordenada y libre de obstáculos, por ello se muestra la imagen según el número de mostradores por aeropuerto. Cada estación aplicará según le corresponda.

#### 3.2.1 Elementos

Descripción: estos son la guía para que el cliente sepa dónde formarse y qué llevar en el equipaje de mano. Cada aeropuerto debe contar como mínimo con los siguientes:

<p><b>Letrero Direccionamiento:</b>          éste sirve como guía para mostrar qué fila es la de documentación prioritaria y cual es de documentación general. Se coloca al centro entre las dos filas.          Si solo se cuenta con un mostrador, se utilizará únicamente el Letrero TOTEM (que indica ambas flechas a la derecha) y se omitirán las dos paletas de documentación (prioritaria y general), solicitar esta paleta de forma especial, pues ambas flechas apuntan a la derecha.</p>	
<p><b>Letrero de documentación prioritaria:</b>          colocar este letrero en el extremo derecho donde debe iniciar la fila de cliente STAR Club.</p>	
<p><b>Letrero de documentación general</b>          colocar este letrero en el extremo izquierdo donde debe iniciar la fila izquierda.</p>	
<p><b>Letrero Artículos permitidos en equipaje de mano:</b>          colocar sobre el segundo poste unifila en la fila central justo detrás del letrero direccionamiento. Si solo se tiene un mostrador, acomodar en el segundo poste de forma indistinta.</p>	

<p><b>Letrero agradecimiento</b> Se coloca al final de las unifilas</p>	
<p><b>Letrero buen viaje</b> Se coloca detrás del letrero de las unifilas para despedir a los clientes</p>	

Uso y resguardo: Todos los letreros se usarán en mostradores, en las filas de documentación y al trasladarse a SUE se deberán de llevar maletín, paletas y medidor para colocarlos en las filas de abordaje. Si el aeropuerto opera vuelos simultáneos, puede solicitar un segundo juego de letreros.

**3.2.2. Herramientas complementarias para la documentación**

**Medidor de equipaje (Sizer)**

Preferentemente se ubicará al inicio de las filas, con un anfitrión cumpliendo los requerimientos.

Entregar “Etiqueta de identificación del pasajero” a los clientes para que anoten sus datos en lo que esperan.

Es recomendable que el medidor se mueva a SUE, al inicio de abordar.



Uso: Se usa para la medición de los equipajes de mano.

Resguardo: Guardarlo en oficina y resguardarlo, de que se coloquen objetos pesados encima, mantenerlo fuera del sol o de temperaturas extremas y cuidar su limpieza.

**Tarifario**

Debe encontrarse sobre el mostrador durante una operación, (requerimientos de PROFECO); los precios deben estar al alcance del público.

El tarifario se actualiza a inicio de mes. De no contar con la actualización al día 5, se notificará a la Gerencia de Aeropuertos.



Uso: Se utilizar como referencia para cotizar vuelos o cargos extras.

Resguardo: Al término de su uso, se deberá resguardar en algún cancel o en la oficina.

El tarifario debe de estar en una carpeta de tres aros (ancho de media pulgada).

**Báscula**

La báscula suele proporcionarla el aeropuerto, debe estar calibrada y verificada con la estampa de PROFECO del año corriente.

Resguardo: Mantener limpia.



Uso: Su uso es para pesar el equipaje tanto de mano como documentado.

En caso de no tenerlo proceder con el procedimiento dictado en cada aeropuerto.

### 3.2.3. Papelería

Los mostradores deberán contar para cada documentación con etiquetas y formatos TAR disponibles, los cuales se enlistan a continuación:

Etiquetas	Formatos
Equipaje Rush	Pase de Abordar Manual
Frágil	Timbiriche de Abordaje
Animal Vivo	Mapa de Asientos
Responsabilidad Limitada	Lista de Pasajeros
Etiqueta Manual de Equipaje	Menor sin Acompañar (UMNR)
Equipaje de Mano	Control de Equipajes
Equipaje en Transito	Pasajeras Embarazadas y/o Pasajeros Enfermos
Equipaje de Última Hora	Animal Vivo

Es importante que no se omita el contar con estos, ya que esto les permitirá que al documentar los pasajeros cuenten con sus herramientas a la mano.

Para iniciar la documentación de vuelos, es necesario contar mínimo con:

- Acceso a sistema KIU/Maestro
- En caso de documentación manual contar con lista de cliente impresa
- Bascula operativa (calibrada y en funcionamiento)
- Tarifario actualizado
- Formatos TAR
- Etiquetas TAR
- Plumás, Marcadores, marca textos
- Prontuario de Anfitriones

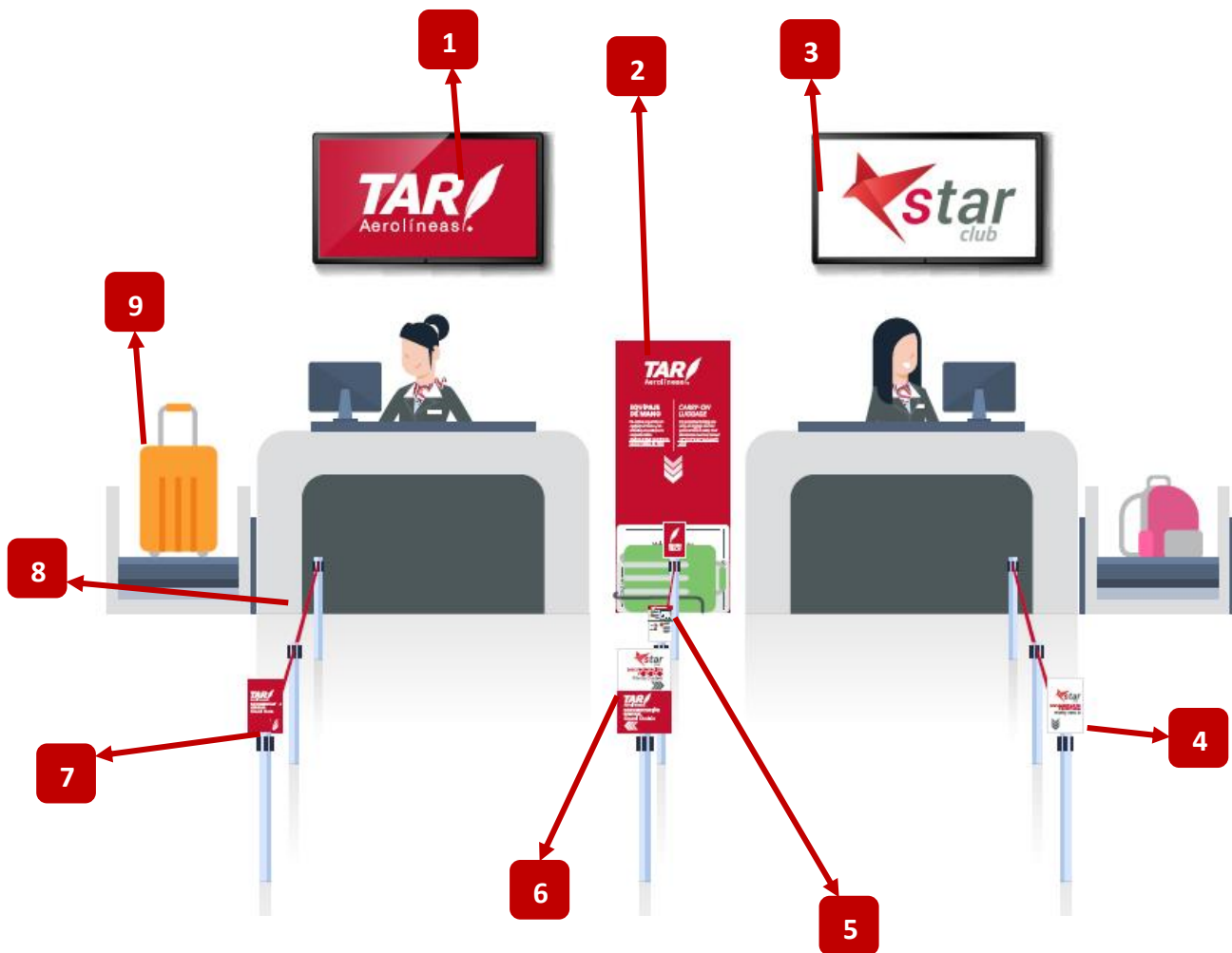
3.2.4. Acomodo de Mostrador con 1 posición de documentación:



- 1. Letrero de TAR
- 2. Letrero de “Buen Viaje”
- 3. Báscula
- 4. Letrero de direccionamiento

- 5. Medidor de equipaje o sizer
- 6. Letrero de “Artículos Permitidos”
- 7. Poste Unifila

3.2.5. Acomodo de Mostradores con 2 posiciones de documentación:



1. Pantallas con logotipo de TAR – Documentación general
2. Sizer
3. Pantallas con logotipo de TAR – Documentación prioritaria
4. Letrero de documentación prioritaria\*
5. Letrero Artículos permitidos en equipaje de mano\*
6. Letrero TOTEM
7. Letrero de documentación general\*
8. Postes Unifila
9. Báscula

NOTA: Si el Aeropuerto no permite que se coloque alguno de estos artículos o la configuración del mostrador dificulta que se haga este layout, favor de comunicarse con Gerencia de Aeropuertos y explicar el caso para que ésta indique cómo serán las modificaciones.

### 3.3. Inicio de la Documentación:

Todos los anfitriones deben conocer las condiciones generales de aceptación de los clientes, revisando lo siguiente:

- El anfitrión debe confirmar que el pasajero debe haber adquirido un boleto vigente a la fecha que pretenda viajar, cumplir con las regulaciones establecidas para el transporte aéreo y las establecidas por TAR.
- Presentar los documentos de identidad requeridos.
- Cumplir con las normas establecidas para el transporte de equipaje.
- Aquellos pasajeros que requieran servicios especiales deben cumplir con todas las condiciones establecidas por TAR .

En caso de que el cliente no cumpla con estas condiciones, no será aceptado para documentar, por lo cual no se expedirá pase de abordar.

#### 3.3.1. Preparación de vuelos en sistemas alternos (Maestro, KIU)

En los Aeropuertos que se cuente con un sistema alternativo de documentación proporcionado por el grupo aeroportuario se deberá considerar lo siguiente:

1. Al inicio de turno se deberá tener la lista de clientes del sistema de reservaciones, la cual se utilizará para llenar en el sistema alternativo el listado actualizado de clientes. en caso de que se envíe vía correo al servidor preparar el PNL en formato de sistema.
2. Iniciar la documentación 5 minutos antes de las 2 horas del ETD que se citan a los clientes, esto con la finalidad de atender aquellos clientes que se presentan con anticipación.
3. Se deberá tener consigo la lista de clientes para consulta, en caso de clientes que muestren su código impreso o en digital y no aparezcan en lista; el anfitrión deberá llamar a CRC para consultar el estatus de la reserva. No se aceptarán clientes que no cuenten con una reserva activa para el vuelo en documentación.
4. En caso de clientes en tránsito se deberá revisar en el vuelo de origen el listado de clientes y asiento asignado para evitar duplicidad de asientos a bordo.
5. Al finalizar la documentación de vuelo y una vez que el vuelo haya salido, se deberá actualizar la información de en DCS y realizar el cierre de vuelo.
6. Se deberá realizar respaldo de listas de clientes diariamente al término de turno.

Es muy importante **si se detecta fallas en el sistema de documentación en el sistema de reservaciones** reportarlo a CRC para poder solucionarlo oportunamente y no genere un retraso.

- Informar al Encargado de estación para monitorear los tiempos de la documentación manual y no generar retrasos en el itinerario.
- Tener la lista de los clientes, solicitando apoyo a CRC para él envié mediante correo electrónico, pases de abordar manuales, etiquetas de equipajes manuales y maletín con etiquetas y formatos.

### **3.3.2. Documentación manual**

#### **Requisitos para documentación manual:**

1. Listas de clientes impresa
2. Formato de mapa de asientos
3. Etiquetas de equipaje manual
4. Pases de abordar manual
5. Formato de equipajes en mostrador
6. lapicero, plumón

#### **Procedimiento**

1. Informar a todo el personal la falta de sistema, el ROT notificará a CCO de que se realizará la documentación manual. El resto del equipo se organizará para iniciar la documentación.
2. Abrir el archivo con la lista de clientes, se deberá dar formato agregando columna para el equipaje a documentar (respaldo diario) e imprimir en 2 tantos (Mostradores/Sobrecargo).

Revisar en la lista los clientes que tienen un asiento asignado y quienes no para que al momento

Stations QRO - MTY 07.12.2018 Fit Num:766												
Confirm	Name	PTC	Cabin	CONTROL	EQUIPAJE		ASIENTO		Balance	Origin		
					PESO	ETIQUETA	R	S		Dest	Ssr	
1	MGNIS3	ALVARADO , FRANCISCO	ADT	ECONOMY			10	A	.00 MXN	QRO/MTY		
2	KAFVXY	ALVAREZ, MANUEL	ADT	ECONOMY			9	A	.00 MXN	QRO/MTY		
3	XUCZST	ANCIRA, ESTEBAN	ADT	ECONOMY			14	A	.00 MXN	QRO/MTY		
4	XQBQYZ	CASTILLO GARCIA, EDGAR ALEJANDRO	ADT	ECONOMY			11	C	.00 MXN	QRO/MTY		
5	TSABWB	CASTILLO VILLAREAL, ROBERTO	ADT	ECONOMY			10	B	.00 MXN	QRO/MTY		
6	XM53RM	CISNEROS FLORES, EZEQUIEL	ADT	ECONOMY			17	A	.00 MXN	QRO/MTY		
7	XSNLHS	DAVILA IBARRA, MARIO	ADT	ECONOMY			12	A	.00 MXN	QRO/MTY		
8	1AB7D8	DURAN LOPEZ, GERARDO	ADT	ECONOMY			16	C	.00 MXN	QRO/MTY		
9	19KB38	FLORES, ROGELIO JESUS	ADT	FIRST	2		1	A	.00 MXN	QRO/MTY	Checked In	
10	PJRG9F	GARCIA GUZMAN, DIEGO	ADT	ECONOMY			15	B	.00 MXN	QRO/MTY		

de asignarle asientos a los clientes se mantenga el que solicitaron durante su compra de vuelo en especial a los clientes Star Club.

3. El anfitrión de Cierre será quien tenga la lista de clientes y el control de la documentación. deberá contar con todos los requisitos para la documentación descritos en el punto anterior.

Stations GDL - OAX 04.12.2018 Fit Num:35												
Confirm	Name	PTC	Cabin	BP	R	S	Dest	Status	Ssr	Assigned		
										Assigned	Origin	
1E73H5	AGUILAR RICO RUIZ, DEBORAH VIRDIANA	ADT	ECONOMY	10	16	C	GDL/OAX	Checked In	ARISCOMNSC			
1L00N	ALCALA ALVARADO, ALEJANDRA	ADT	ECONOMY	11	16	B	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
10LMO	ALVAREZ GARCIA, EDGAR	ADT	ECONOMY	14	18	A	GDL/OAX	Checked In	ARISCOMNSC			
0UBWVY	ALVAREZ MUÑOZ, ALONSO	ADT	ECONOMY	12	17	A	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
KVMMMD	BARABAS REYNA, ALICIA MARIEL	ADT	ECONOMY	5	9	C	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
KVMMMD	BARTOLOME BISTOLETTI, MIGUEL ALBERTO	ADT	ECONOMY	4	9	B	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
Y2KVV5	CANSECO RAMIREZ, RAUL	ADT	ECONOMY	27	12	A	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
ANBLL6	CARSTRAN, FLOR	ADT	ECONOMY	15	A	GDL/OAX	Active	ARISCOM				
BR0N86	CAZARES TORREDO, ONTHA MERCEDES	ADT	ECONOMY	29	14	C	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
0TFT0M	CRUZ PERALTA, GERARDO	ADT	ECONOMY	28	8	C	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
FTYNGJ	DEL PASO, MARIA ROKANA	SCD	ECONOMY	15	7	A	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
FRF3J9	DEL SOL, CLARA	ADT	ECONOMY	1	11	B	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
1NRE5G	DIAZ RESBENZEL, MARIA	ADT	ECONOMY	22	15	C	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
HEJLLJ	EL ALCAJIL, TOM	ADT	ECONOMY	3	11	C	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
10LMO	FLORES RODRIGUEZ, CARLOS RAUL	ADT	ECONOMY	13	18	B	GDL/OAX	Checked In	ARISCOMNSC			
85551L	GARCIA CONTRERAS, FERNANDO	ADT	ECONOMY	9	18	C	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
02S98D	GOMEZ LUIS	ADT	ECONOMY	16	11	A	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
L10BPF	GONZALEZ SARA	ADT	ECONOMY	6	10	C	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
Y8B8E9	INJENIER ALVARADO NORBERTO	ADT	ECONOMY	2	19	A	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
17K023	LOPEZ CONTRERAS, HILDA	ADT	ECONOMY	25	14	B	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
X70X23	LOZANO REBE, CARLOS	ADT	ECONOMY	19	7	B	GDL/OAX	Checked In	ARISCOMNSC			
2000P9	MEDINA, EDU GERARDO	ADT	ECONOMY	28	14	A	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
L10BPF	MORAN, CLAUDIA	ADT	ECONOMY	8	10	B	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			
1NRE5G	RESBENZEL SERUVELTA, EDNA ORALLA	ADT	ECONOMY	21	15	B	GDL/OAX	Checked In	ARISCOM			

**DOCUMENTACION MANUAL**

**MAPA DE ASIENTOS**

ESTACION: GDL  
 VUELO: 535  
 RUTA: GDL-OAX

FECHA: 03/12/2018  
 TRANSITO: 0  
 CONEXIONES: 2

■ HOMBRES  
■ MUJERES  
■ MEDIOS

FILA	C																		
	B																		
	A																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	15	16	17	18	19

FILA 1-6	CABINA A					CABINA B					CABINA C				
	H	M	C	I	TOTAL	H	M	C	I	TOTAL	H	M	C	I	TOTAL
	2	2	0	1	5	3	3	2	0	7	3	3	0	0	6

CIERRE TOTAL					DESTINO					DESTINO					CONEXIONES					SSR											
H	M	C	I	TOTAL	H	M	C	I	TOTAL	H	M	C	I	TOTAL	H	M	C	I	TOTAL	UMNR	0	WCHR	1	BLND	0	AVIH	1	PETC	0	ASER	0
PIEZAS	15			210											PIEZAS	2	40														

STARCLUB	2
----------	---

- Al llamar al primer cliente en filas, se iniciará con la documentación de acuerdo a la secuencia de documentación descrita en este manual. Al tener la identificación del cliente y la clave de reservación se revisará en la lista de clientes. Al ser localizado el cliente se revisará el asiento asignado o se le asignará uno disponible dando opción a que el elija entre ventana o pasillo.
- El asiento será colocado en la lista de clientes, en el mapa de asientos se marcará el asiento del cliente según el tipo de cliente que corresponda:

CLIENTES CON INFANTES		
HOMBRE	H	HI
MUJER	M	MI
INFANTE	I	
MENOR	C	

*Es importante que conforme se vaya documentando, se vaya actualizando el mapa de asientos ya que será de donde se tomara la distribución de cabinas según el tipo de cliente.*

- Se llenará el pase de abordar de acuerdo a los datos del cliente y el asiento asignado. El número de control o número de secuencia será de acuerdo al orden de presentación del cliente iniciando en 1, o en base al último número de cliente que haya realizado check in en línea (ver lista de clientes).

7. Llenar etiqueta de equipaje con el número de secuencia del cliente, número de vuelo y destino.
8. Entregar al cliente su pase de abordar y despedir amablemente.
9. Al término de la documentación del último cliente se procederá a realizar el conteo en el formato de mapa de asientos por cada cabina y en la lista de clientes sumar el total de piezas y peso de los equipajes de los clientes.
10. Cotejar con personal en bandas de equipaje de salida el total de equipajes recibidos.
11. 30 minutos antes de ETD se proporcionará el cierre al ROT en turno

No se deberá generar demora por documentación manual, por ello es importante que los anfitriones lleven el orden y ejecución del proceso. Se podrá organizar que entre los anfitriones se distribuyan las tareas como llenado de pases, llenado de listas o llenado de etiquetas, pero por ninguna razón iremos pasando al cliente de anfitrión en anfitrión o bien todos los anfitriones le hablen a la vez. Se desarrollará la documentación como si se realizará en sistema un anfitrión recibe y atiende a los clientes en la reserva. No se deberán omitir pasos de la secuencia de documentación.

### 3.4 Secuencia de documentación

La documentación de vuelos está dividida en 7 puntos, los cuales se describen a continuación:

- 1) Llamado al mostrador: al estar preparado el mostrador, el anfitrión deberá recibir a los clientes con una cálida bienvenida y una sonrisa utilizando el anuncio de documentación de clientes: IDENTIFICAR CLIENTES STAR CLUB antes de iniciar, preguntar si alguno de los clientes es Star Club, de encontrarse alguno en la sala se preguntará los siguiente:

***“Buenos días/tardes/noches... ¿alguno de Ustedes es cliente Star Club? ADELANTE POR FAVOR.”***

***“Buenos días/tardes/noches...SIGUIENTE EN LA LINEA POR FAVOR.”***

- 2) Presentación del anfitrión: el anfitrión al recibir al cliente en el mostrador deberá presentarse y darle la bienvenida al cliente:

***Buenos (días / tardes/ noches) bienvenido a TAR,  
mi nombre es \_\_\_\_\_ y será un placer atenderle.***

- 3) Identificación Positiva: el anfitrión iniciará con la identificación positiva del cliente que consiste en cotejar que la reservación, identificación oficial y el cliente coincidan en el vuelo a documentar. El anfitrión deberá revisar en la lista de clientes en sistema o impresa que el cliente se encuentre ahí para poder documentarlo. En caso de que la reserva no se encuentre se deberá revisar en el sistema de reservas cual es estado de la reserva (cancelada, otra fecha, otro vuelo, etc). Solo en casos de falta de acceso al sistema se deberá contactar al personal de CRC para que confirme si la reserva esta válida para documentar.

***¿Cuál es su destino final el día de hoy?***

*(en caso de clientes que viajen en tránsito, dar instrucciones de cambio de asiento, cambio de avión o mantenerse a bordo según sea el caso)*

***¿Me permite una identificación oficial por favor?***

***Muchas gracias, En un momento le devuelvo su identificación.***

- 4) Preguntas de seguridad: el anfitrión sin excepción deberá realizar al cliente preguntas de seguridad, las cuales se enfocan en la seguridad del cliente y de la operación. Las preguntas son obligatorias por lo que deben ser aplicadas sin excepción alguna a todos los clientes, incluyendo personal de TAR. El número de preguntas va en función de las necesidades del cliente y su comportamiento durante la documentación. No existe límite de preguntas, se podrán realizar preguntas adicionales con la finalidad de garantizar la transportación segura de los clientes:

- ¿Le han pedido transportar algo desconocido?*
- ¿En algún momento ha perdido de vista su equipaje?*
- ¿Transporta artículos punzocortantes, corrosivos o inflamables?*
- ¿Lleva artículos electrónicos, frágiles o de valor en el equipaje documentado?*
- ¿Trae líquidos, geles o aerosoles de más de 100ml en su equipaje de mano?*
- ¿Ha tenido alguna operación o intervención médica hace menos de 6 meses?*

5) Equipaje de mano: el anfitrión debe revisar que el equipaje de mano cumpla con las condiciones de aceptación considerando 1 pieza y 1 artículo personal que no excedan de los 10 kilogramos. Para su documentación, debe revisarse, pesarse y utilizar el medidor de equipajes para validar que cumple con las condiciones de aceptación de TAR. En caso que el equipaje no cumpla se le informará al cliente quien podrá decidir entre documentarlo o bien dejar el equipaje y no transportarlo consigo.

*Si el equipaje cumple se le colocara la etiqueta de equipaje de mano.*



6) Equipaje documentado: el anfitrión deberá revisar que el equipaje a documentar cumpla con las condiciones de aceptación que incluye la tarifa que adquirió el cliente.

Promo/flex	Star Club
1 pieza con 25 kilogramos	1 pieza con 25 kilogramos 1 pieza con 15 kilogramos

Es importante considerar que:

Si el equipaje se encuentra dañado o tiene piezas faltantes se le informará al cliente amablemente para que firme la etiqueta de responsabilidad limitada.

Si el equipaje excede del peso permitido se le informará al cliente el costo por el exceso de equipaje. Solo se aceptarán equipajes con un máximo de 30 kilogramos.

Si el cliente presenta 2 o más piezas de equipaje unidas por cintas o plástico no serán aceptados para documentar, ya que solo se podrá colocar la etiqueta en una de las piezas

Si viajan 2 o más clientes y desean juntar su franquicia de equipaje, solo podrán documentar piezas con hasta 25 kilogramos.

- ✓ Al verificar que el equipaje cumple con las condiciones de aceptación, será registrado en el sistema con el peso total de la pieza considerando el cierre del peso redondeando .5 al kilogramo inmediato inferior y del .6 al kilogramo inmediato superior.
- ✓ Se le colocará la etiqueta del equipaje y se le colocará la contraseña en la parte posterior al pase de abordar

Para clientes en tránsito colocar etiqueta que corresponda al equipaje:



- 7) Cierre de la documentación: para terminar la documentación, el anfitrión subrayará el pase de abordar principalmente vuelo, destino, asiento, nombre del cliente, sala de abordar y contraseña de equipaje; entregarle al cliente el pase y darle las instrucciones de entrega.

**Sr. / Sra. / Srta. / Caballero \_\_\_\_\_ le entrego su identificación y pase de abordar, su vuelo \_\_\_\_ con destino a \_\_\_\_, su asiento asignado \_\_\_\_, al reverso encontrara su contraseña de equipaje. Le pedimos estar en la sala \_\_\_\_ a las \_\_\_\_ para abordar.**

Si el cliente tiene vuelo en tránsito, informarle asiento de origen y asiento en vuelo en tránsito, informarle donde recibirá el equipaje.

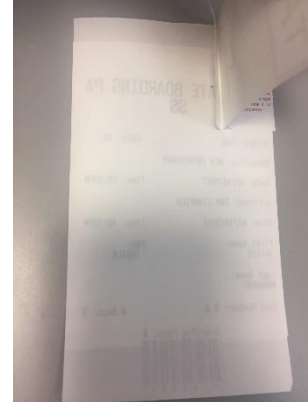
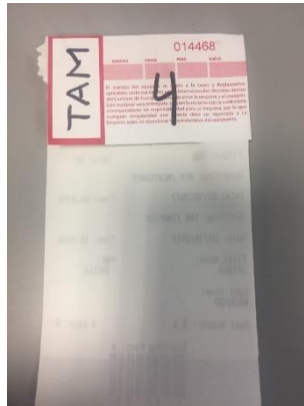


Despidiendo amablemente al cliente y agradeciendo la preferencia.

***Mi nombre es \_\_\_\_\_ y fue un placer atenderle***

***“Gracias por volar con TAR, que tenga excelente vuelo.”***

Una vez documentado el equipaje, asignados los asientos, confirmado la reservación y comprobantes de identificación, se procede a pegar en la parte posterior del pase de abordar las etiquetas de equipaje, de tal forma que se pueda leer tanto el pase de abordar como las etiquetas. Así mismo, se debe verificar que al cortar el pase de abordar no se rompan o dañen las etiquetas de equipaje.



### 3.4.1 Documentación clientes Star Club

Los clientes Star Club cuentan con prioridad de atención por lo que se debe aplicar sin excepción en todas las estaciones donde TAR opere. Por ello los anfitriones deben seguir los siguientes pasos de atención:

- Mantener habilitada fila especial para clientes Star Club
- Dar atención prioritaria durante la documentación de vuelo a los clientes Star Club.
- Franquicia de equipaje adicional sin cargo
- Documentación de mascota a bordo o en compartimento sin cargo extra. Limitado a número de mascotas permitidas por vuelo.
- Al abordaje sin excepción se debe llamar al inicio de la fila a los clientes Star Club
- El equipaje en el destino deberá ser entregado al inicio del resto de los equipajes.

Antes de iniciar la documentación se verificará en el sistema de reservaciones será por el tipo de cabina y asiento asignado,

Cabina: FIRST = Clientes Star Club tarifa Y

Cabina ECONOMY = Clientes tarifa FLEX y PROM resto de tarifas N, T

La clase V es de pre-compra y los números hacen mención a los días con anticipación del vuelo.

	BÁSICA				FLEXIBLE			STAR
	V90	V45	V14	Q	L	M	B	Y
DESCUENTO	T				N			S

BRD-OFF	CL	CODE	NAME	ST	PRS
QRO/ZCL	X	ZHULZH	DELGADILLO/CESAR LEONARDO MR	HK	4B
	X	ZHULZH	DUENAS/ALFONSO MR	HK	5C
	X	ZHULZH	LOPEZ/RAFAEL MR	HK	9C
	U	GDUDSS	MORENO LUNA/MARIA FERNANDA MS	HK	10A
	X	ZHULZH	RIVERA/ISIDRO CRISTHIAN MR	HK	11C
	X	ZHULZH	TAPIA/FRANCISCO JOSE MR	HK	
	X	ZHULZH	TEJADA/EDGARDO MR	HK	14A

DESCRIPCIÓN DE TERMINOS EN EL SISTEMA DE RESERVACIONES

BRD-OFF QRO/ZCL	Origen – Destino
CL X	Tarifa o Clase
CODE ZHULZH	Código de reservación
NAME DELGADILLO/CESAR LEONARDO MR	Nombre del pasajero
ST HK	Status de vuelo
PRS 4B 5C	Asignación de asientos

Términos abreviados para identificar a los pasajeros.	
MR	Hombre
MS	Mujer
CHD	Medio
INF	Infante

- Una vez identificado al cliente, se documentará realizando la secuencia de documentación descrita en: PARTE SUPERIOR.

2. El cliente será notificado de tener la tarifa Star Club y que será abordado al inicio del resto de clientes.

### 3.5 Documentación Simultanea de Vuelos

Es importante mencionar que en el caso de *documentaciones simultáneas* se deberá realizar lo siguiente:

1. Cada Estación deberá contar con marca textos de colores diferentes, la cantidad de estos dependerá del número de operaciones simultaneas que tenga la estación.
2. En el briefing se deberá revisar el número de vuelos y asignar un color para cada vuelo.
3. Durante la documentación, al tener el pase de abordar impreso se deberá marcar según el color asignado el número de vuelo y destino.
4. Al entregar al cliente el pase de abordar se le confirmará número de vuelo, destino y tiempo de presentación en sala de abordaje.
5. Al momento de abordar el anfitrión que reciba los pases de abordar al realizar la identificación positiva de los clientes verificará que el pase de abordar coincida con el vuelo que se está abordando. En caso de que un cliente se encuentre en filas perteneciente a otro vuelo, amablemente se le pedirá que tome asiento hasta que su vuelo sea llamado a abordar.



Es muy importante si se detecta fallas en el sistema de documentación DCS reportarlo a CRC para poder solucionarlo oportunamente y no genere un retraso.

- Informar al Encargado de estación para monitorear los tiempos de la documentación manual y no generar retrasos en el itinerario.

- Tener la lista de los clientes, solicitando apoyo a CRC para el envío mediante correo electrónico, pases de abordar manuales, etiquetas de equipajes manuales y maletín con etiquetas y formatos.

### 3.6 Equipajes

Se define como “equipaje” al artículo físico que transporta artículos de uso personal. Estos son artículos necesarios y convenientes para la comodidad de los clientes, durante el viaje o lugar de destino; siempre y cuando no sean destinados a otras personas, ni para ser vendidos.

En TAR los equipajes de los clientes se clasifican de dos formas, de acuerdo a su naturalidad:

- Equipaje de Mano
- Equipaje Facturado

De acuerdo a la tarifa adquirida por el cliente, tendrá derecho a las siguientes franquicias de equipaje:

<b>FRANQUICIAS DE EQUIPAJE</b>			
<b>STAR CLUB</b>		<b>PROMO/FLEX</b>	
Equipaje facturado (documentado)	25 kg	Equipaje facturado (documentado)	25 kg
Equipaje facturado (documentado)	15 kg	Equipaje de mano	10 kg
Equipaje de Mano (2)	10 kg		

**Consideraciones Importantes durante la documentación:**

1. Verificar que la báscula se encuentre en 0kg, este operativa y libre de cualquier artículo que pueda sumar peso al momento de colocar el equipaje.
2. El anfitrión solicitará al cliente que coloque la pieza de equipaje a documentar sobre la báscula.
3. Verificar que el equipaje se encuentre en buenas condiciones.
4. Al estar el equipaje en la báscula se tomará el peso para ser ingresado en el sistema de documentación utilizado. Para efectos de peso y balance se tomarán los pesos redondeando, considerando .5 al peso inmediato inferior y del .6 al peso inmediato superior. Ejemplo:

PESO EN BASCULA	PESO EN SISTEMA
10.5 kg	10 kg
10.6 kg	11 kg
25.3 kg	25 kg
25.7 kg	26 kg

5. Colocar la etiqueta al equipaje frente al cliente a manera de asegurarse de colocarle al equipaje correcto.
6. En caso de que 2 clientes o más viajen juntos, solo se aceptará la franquicia de equipaje de cada uno, en caso de excedente se le aplicarán los cargos correspondientes al número de piezas extra o kilogramos adicionales.
7. No se aceptarán 2 piezas de equipaje como una sola (employada, encintada o amarrada), en caso de que los clientes presenten este tipo de piezas se le pedirá que sean separadas para colocarles su etiqueta de equipaje correspondiente. Si el cliente no acepta, no se documentará el equipaje.

**3.6.1 Equipaje de mano**

Todo aquel que se transporta bajo la responsabilidad y resguardo del cliente en cabina de pasajeros y por el cual no se expide una contraseña.

Para ser considerado equipaje de mano debe cumplir con las medidas establecidas, de acuerdo a la configuración del avión, que son: 45.5 x 54 x 33.5 cm. y el peso no debe exceder de 10 Kg.

De igual forma, existen artículos considerados como “artículos personales” los cuales puede llevar consigo el cliente en el interior de la cabina de pasajeros, además del equipaje de mano. Estos artículos pueden ser:

- Bolsa de mano, portafolios, neceser o laptop
- Paraguas de bastón (excepto los que tengan puntas metálicas)
- Gabardina, abrigo, manta o frazada de viaje

- Artículos de lectura para ser leídos durante el vuelo (cantidad considerable).
- Cámara fotográfica pequeña y un par de binoculares
- Moisés o porta bebé, así como pañales y alimento para el bebé, para su consumo durante el vuelo
- Una silla de ruedas plegable, un par de muletas o cualquier otro aparato ortopédico para el uso del cliente, a condición de que dependa de ellos para subir y bajar de la aeronave

### **3.6.2 Equipaje facturado (documentado)**

Todo aquel que se transporte bajo la responsabilidad de la empresa y por el cual se expide un talón o contraseña para su reclamo e identificación.

Debe de medir 158 cm. lineales con un peso de hasta 25kg., en caso de exceder las dimensiones o peso permitidos, se tendrá que realizar un cargo adicional el cual está sujeto a las políticas de TAR.

**Importante**

Si el equipaje excede los 30 kg no será aceptada para su documentación.

Existen algunos artículos que se pueden transportar únicamente como equipaje documentado o dentro de este, y esos son:

- Arcos y flechas
- Armas de artes marciales arrojadizas o no
- Arpones y otras armas submarinas
- Artículos que escondan objetos punzo cortantes
- Cortaúñas con Lima de metal
- Cuchillos, navajas utilitarias, verdugillos, estiletes, dagas, puñales, abrecartas, navajas de repuesto charrascas, espadas, sables, floretes, machetes y similares, hachas, cutres, bisturís (sin importar su longitud)
- Juguetes que simulen armas o réplicas de armas reales
- Limas de metal
- Navajas de afeitar (tipo barbero)
- Piquetas de alpinista, picos rompe hielo, punzones
- Pistolas, revólveres, rifles, escopetas, pistolas de señales luminosas (descargas). Armas de municiones, diábolos y aire comprimido, cartuchos
- Sacacorchos
- Tijeras

### **3.6.3 Artículos permitidos para documentar**

Dentro del equipaje facturado, se permiten algunos otros artículos para ser transportado en el compartimento de carga, los cuales se encuentran sujetos a disponibilidad y restricciones del vuelo. Para ello se detallan a continuación:

#### **Instrumentos Musicales**

Instrumentos como guitarras, baterías, tambores, trompetas, entre otros, pueden llevarse como equipaje documentado sin cargos, siempre y cuando cumplan con las especificaciones de peso y dimensiones de un equipaje documentado (158 cm lineales y 25 kg).

- También pueden ser documentados como pieza extra (adicional la franquicia de equipaje permitida) con el cargo correspondiente a 2da pieza de equipaje; quedando sujeto a disponibilidad de espacio que exista en el compartimento de carga de ese vuelo.
- Si el instrumento musical documentado excede las dimensiones y el peso permitido, el pasajero deberá cubrir los cargos adicionales correspondientes por sobrepeso y exceso de dimensiones. Así mismo, TAR se reserva el derecho de documentar equipaje que no cumpla con las especificaciones permitidas.

#### **Instrumento con asiento asignado**

Para que un instrumento pueda ser transportado en esta modalidad, el cliente deberá pagar una tarifa de adulto adicional en el mismo vuelo que él por lo menos con una semana de anticipación. De esta manera tendrá derecho a documentar 1 pieza de 25 kg en el compartimento de carga. Sin embargo, para que el instrumento sea transportado en el asiento es necesario cumplir con los siguientes requisitos o de lo contrario deberá documentarse:

- Peso máximo: 40 kilogramos
- Caber en el asiento asignado y asegurarse en el asiento con el cinturón de seguridad
- Dimensiones lineales (que no estorben la vista para los sobrecargos)

#### **Restricciones:**

- Los Instrumentos musicales con asiento, no podrán asignarse en asiento de salida de emergencia.
- En caso de no cumplir con las especificaciones, el instrumento musical deberá documentarse.
- TAR no se responsabiliza por daños al instrumento musical durante el vuelo ni en su manipulación si este no es empacado adecuadamente en contenedores de estructura resistente.

#### **Equipaje Deportivo**

En TAR se permite la transportación de equipaje deportivo como una de las piezas libres permitidas, siempre y cuando cumpla con las especificaciones permitidas.

El equipaje deportivo también puede ser documentado como pieza extra, con el cargo adicional correspondiente a segunda pieza o exceso de peso/ dimensiones, quedando sujeto al espacio que exista en el compartimento de carga para ese vuelo.

El equipaje deportivo permitido para su transportación es:

- Equipo de bolos
- Equipo de arquería
- Equipo de golf
- Bicicletas
- Tablas deportivas: una tabla de surf, windsurf, snowboard o semejante
- Equipo de esquí acuático o nieve
- Equipo de buceo

Para el equipo de buceo se prohíben transportar cilindros con aire comprimido o cualquier mezcla de gases; únicamente se aceptan cilindros vacíos en los cuales la válvula del tanque tiene que estar abierta. Además, las lámparas de buceo tienen que estar desconectadas, con terminales selladas con cinta adhesiva.

Consideraciones: Para la documentación de este tipo de equipajes se debe tomar en cuenta que, el equipaje deportivo estará sujeto a cargos por sobrepeso y sobredimensión.

El embalaje de los artículos deportivos documentados es responsabilidad del cliente. Además, este tipo de equipaje no se aceptará si excede los 200 cm lineales o los 45 kg de peso.

**3.6.4. Cargos por exceso de equipaje.**

Cuando se rebasa el exceso el peso dimensiones permitidas para el equipaje, es necesario que se realice un cargo adicional para poder transportarlo.

Dependiente los excedentes, es que se debe realizar el cargo.

Esta información deberá ser consultada, conforme a boletín o circular informativa emitida por la Dirección Comercial, o en la página web [www.tarmexico.com](http://www.tarmexico.com).

SERVICIO	PRECIO	IVA
Maleta adicional (hasta 25 kg)	\$ 1,449.00	Incluido
Exceso de equipaje (hasta 5 kg)	\$ 699.00	Incluido
Exceso de dimensiones	\$ 999.00	Incluido
*Precios expresados en moneda nacional (MXN)		
Todos los precios incluyen IVA		

### 3.7 Cierre de vuelo

El cierre del vuelo se debe proporcionar al ROT en turno 30 minutos antes del ETD, para que este a su vez lo envíe a CCO para emisión de peso y balance, el cierre puede ser proporcionado por radiofrecuencia, email o llamada telefónica al ROT en turno, por lo que el anfitrión encargado de proporcionar debe considerar los siguientes puntos:

1. Antes de finalizar la documentación de los vuelos 35 a 40 minutos antes, el anfitrión asignado al cierre de los vuelos deberá realizar el conteo de equipajes en sistema de documentación (el sistema en uso), el total de equipajes según las etiquetas en el formato de equipajes en mostradores y el conteo físico del personal de rampa. Si estos 3 conteos coinciden se procederá a dar el cierre. Si no coincide se realizará un conteo nuevamente confirmando las piezas en sistema, hoja de mostradores y físicos en bandas.
2. Se brindará el cierre de vuelos en base a clientes documentados y equipajes totales:
  - a. Adultos hombres + Adultos Mujeres + medios + infantes por cabina

DISTRIBUCION	ASIENTOS	CIERRE	EQUIPAJE
<b>CABINA A</b>	FILA 1-6	<b>AH/AM/MD/IN 00/00/00/00</b>	XQ/KG 00/000 KG
<b>CABINA B</b>	FILA 7-12		
<b>CABINA C</b>	FILA 14-19		

3. En el cierre se considerarán clientes y equipajes en tránsito, así como los servicios especiales requeridos:

TIPO DE CLIENTE	TOTAL DE CLIENTE	TOTAL DE EQUIPAJE
TRANSITOS	<b>AH/AM/MD/IN 00/00/00/00</b>	XQ/KG 00/000 KG
CONEXIONES	<b>AH/AM/MD/IN 00/00/00/00</b>	XQ/KG 00/000 KG
SERVICIOS ESPECIALES		
	WCHR	
	BLND	
SERVICIOS ESPECIALES		
	DEAF	
	UMNR	
	PETC	
	AVIH	
	ASER	

4. Al término de proporcionar el cierre, se deberá colacionar con el ROT que se haya recibido la información correctamente para evitar errores. No se aceptarán clientes posteriores al cierre de vuelo, a menos que exista una autorización por parte de CCO.
5. El anfitrión de cierre confirmará con el anfitrión abordador el total de clientes, servicios especiales, tránsitos y conexiones que irán a bordo.
6. El anfitrión de cierre imprimirá la lista de clientes y subrayará con marca textos todos los clientes Star Club, esta lista la hará llegar o la llevará a SUE para entregarla al anfitrión abordador, quien al término del abordaje la entregará al sobrecargo de vuelo.
7. El anfitrión abordador anotará los datos del cierre en el timbiriche de abordaje.
8. Al término del abordaje y cierre de puertas, el anfitrión de cierres realizará el abordaje y cierre del vuelo en sistema, además la digitalización y archivo de vuelo.
9. Se hará el resguardo de las listas del siguiente turno o día siguiente, según la operación de la estación.

### 3.8 Artículos sujetos a permiso y/o empaque especial para su transportación

- Productos lácteos
- Flores naturales, plantas vivas, frutas y legumbres
- Carne fresca y sus derivados
- Pescados, mariscos y demás productos del mar
- Instrumentos musicales
- Órganos, tejidos y células humanas
- Las bebidas alcohólicas, licores, vinos, cerveza o cualquier otra que contenga alcohol, están restringidas.

#### Productos animales:

Debido a las zonas de cuarentena existentes en el país y a la reglamentación sanitaria nacional e internacional, los productos animales y vegetales requieren necesariamente de guía sanitaria de la SAGARPA para poder ser transportados tanto en territorio nacional como al extranjero.

#### Carnes frescas:

La Ley de Vías Generales de Comunicación no contempla la carne congelada como parte del equipaje. No obstante, TAR, con el afán de servir a los usuarios, acepta el transporte de carne congelada bajo las siguientes condiciones:

- La carne a transportar debe estar congelada durante el tiempo que dure el viaje.
- Se debe considerar la duración del viaje, así como las escalas en ruta.
- Debe estar debidamente empacada para evitar escurrimientos y malos olores.
- La cantidad a transportar no deberá ser mayor que la que pese un equipaje de mano pequeño (10 kg).
- En última instancia, la tripulación tendrá la facultad de decidir si la carne a transportar se llevará en la cabina de pasajeros o en el compartimento de carga.
- Se le deberá avisar al pasajero que, si la carne a transportar comienza a sufrir algún deterioro en sus características, ésta podrá ser bajada de la aeronave sin derecho a recibir indemnización alguna, ya que la transportación es por su cuenta y riesgo.

En caso de transportar en hielera deberá ir documentado\*\*

Pescados y mariscos:

Se requiere de guía de pesca expedida por la Oficina de Pesca de la localidad. Si la cantidad es menor a 10 kg, se puede transportar como equipaje de mano y se necesita simplemente un permiso de dicha oficina o de la autoridad local.

Cenizas humanas:

Se permite transportar cenizas humanas como equipaje de mano o como equipaje documentado, presentando el acta de cremación y el acta de defunción. En el caso de equipaje de mano deberán pasar por revisión de rayos X.

Transportación de Órganos, Tejidos y Células Humanas

La transportación de órganos, tejidos y células humanas a través de TAR está permitida únicamente a través de la gestión realizada por el Centro Nacional de Trasplantes, CENATRA. El siguiente procedimiento cumple con lo establecido en la Circular Obligatoria CO SA-09.3/20-R1.

**Procedimiento para Anfitriones**

Fase	Secuencia	Acción
Documentación	1.	Realiza procedimiento de documentación del responsable del traslado y sus acompañantes.
	2.	Verifica que el contenedor cumpla con las condiciones y dimensiones especificadas.
	3.	Para contenedores con dimensiones medianas y grandes, asignar asiento. Para contenedores de dimensiones pequeñas no asignar asiento, debe de viajar debajo del asiento del personal responsable del traslado.
	4.	Verifica la documentación oficial presentada por el personal responsable del traslado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de designación.</li> <li>• Formato de Consentimiento para la disposición de órganos y tejidos con fines de trasplante.</li> <li>• Formato de resguardo del órgano/tejido.</li> <li>• Certificado de serología.</li> <li>• Permiso de COFEPRIS de internación al territorio nacional <b>(UNICAMENTE PARA VUELOS INTERNACIONALES)</b>.</li> </ul>

Fase	Secuencia	Acción
Documentación	5.	En caso de trasladar material quirúrgico, documentar como equipaje facturado. Etiquetarlo para su rápida identificación en el desembarco.
	6.	Evita asignar al personal responsable en asientos en salida de emergencia.
	7.	En caso de que el vuelo se encuentre lleno, la persona responsable del traslado tiene la prioridad de viajar en el jump seat de cabina, cumpliendo con lo establecido en la CO AV-55/18.
	8.	Para casos del punto anterior, documentar y registrar en el sistema de acuerdo al procedimiento ya establecido.
	9.	Informa al ROT en caso de documentar material quirúrgico para que este sea estibado hasta el final.
	10.	Dirige al personal responsable del traslado a los filtros de inspección del aeropuerto.
Abordaje	11.	El personal responsable, junto con sus acompañantes, deben de ser los primeros en abordar.
	12.	Informa al sobrecargo del vuelo sobre el personal que traslada los órganos, tejidos o células, para su pronta identificación.
	13.	Apoya y auxilia al personal responsable del traslado a sujetar y asegurar el contenedor en el asiento asignado, siempre de lado de la ventanilla, en caso de ser contenedores de dimensiones grandes o medianas. En caso de ser contenedores pequeños, deben de viajar debajo del asiento delantero. (Responsables: Anfitrión/ Sobrecargo)
Desembarque	14.	En caso de que el desembarque sea por aerocar, coordinar que el personal responsable del traslado sean los primeros en abordar el vehículo y los primeros en bajar de él al llegar a la puerta de salida del aeropuerto.

Fase	Secuencia	Acción
Desembarque	15.	En caso de que no sea posible entregar el material quirúrgico a pie de avión, Indicar, y en su caso apoyar, al personal responsable del traslado, para expedir el reclamo del material quirúrgico en bandas o áreas de reclamo de equipaje del aeropuerto de llegada.

#### Balones deportivos y globos:

Se permiten hasta dos balones deportivos por pasajero. La transportación de estos artículos debe efectuarse como equipaje documentado y deben estar desinflados. Los globos inflados con aire o algún otro gas más ligero que él, no están permitidos a bordo del avión.

#### Hielo seco:

El hielo seco (CO<sub>2</sub>) (dióxido de carbono o anhídrido carbónico sólido) para transportación de sangre, órganos o productos perecederos está permitido en el equipaje de mano o en el documentado de vuelos nacionales exclusivamente, siendo autorizados hasta 2.5 kg por pasajero. En este caso, el empaque debe permitir la liberación del gas de dióxido de carbono (no debe estar hermético).

Para el transporte de hielo seco en el equipaje documentado se deberán tomar las siguientes precauciones:

1. Tanto la tripulación técnica como las estaciones de tránsito y las de destino serán informadas de la presencia del hielo seco en los compartimentos de carga.
2. El equipaje con hielo seco no deberá ser estibado en el mismo compartimiento donde se transporte animales vivos (incluso huevos de ave). El transporte de carga con hielo seco está prohibido.

#### Bebidas alcohólicas:

Bebidas alcohólicas que no sobrepasen el 70% de alcohol por volumen, perfumes y colonias, compradas a través de las ventas de la zona libre de impuestos, transportada por pasajeros o miembros de la tripulación como equipaje de mano. La cantidad máxima de bebidas alcohólicas por persona será de acuerdo a lo establecido en la franquicia correspondiente.

**La cantidad máxima permitida por pasajero en equipaje documentado o venta en sala de última espera es de 5 litros.**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO**

# CAPÍTULO 4. TIPOS DE CLIENTES

## **4 TIPOS DE CLIENTES**

### **4.1 Generalidades**

Para TAR todas las personas tienen derecho a ser transportadas por lo que se aceptan clientes sin ningún tipo de discriminación; no obstante, bajo algunas circunstancias se podrá rechazar a algunos clientes para su transporte, cuando estos ponen en riesgo su seguridad y/o la de la operación. TAR se reserva el derecho de aceptación de cualquier cliente que no cumpla con la reglamentación nacional e internacional, normas de conducta y signos externos que a criterio represente un riesgo.

El Anfitrión es responsable de la identificación positiva del cliente, así como los criterios para su aceptación.

Criterios para aceptación:

- Cliente con boleto adquirido válido
- Presentación de identificación vigente
- Cumplir con los procedimientos de seguridad
- Cumplir con los tiempos de presentación requeridos

### **4.2 Clientes Star Club**

Son aquellos clientes que adquieren nuestra tarifa prioritaria y que cuentan con el beneficio de recibir una atención personalizada.

Estos clientes por adquirir la tarifa más alta adquieren de igual forma privilegios tales como:

- Prioridad para check-in y abordaje
- Acceso a closet de la aeronave (sujeto a disponibilidad)
- Prioridad para la entrega de equipajes
- Preferencia de asientos
- Franquicia de equipaje

#### **Asignación de asientos**

Para la preferencia de nuestros clientes STAR CLUB, se les brinda la selección de asientos de la fila 1-4 sin costo adicional. Estos asientos se ubican en la parte delantera del avión. En estos asientos únicamente se podrán colocar aquellos clientes que hayan adquirido esta tarifa.

**NOTA:** Para el caso en que un pasajero se presente con un ASER de raza mediana (Lazarillo Labrador Retriever), el pasajero que requiera el servicio de asistencia, puede ser reubicado en el asiento 3C.

#### **Franquicia de equipaje**

El cliente que adquiera tarifa STAR CLUB, podrá realizar la documentación de su equipaje sin cargo adicional de la siguiente manera:

- 1 pieza de equipaje de hasta 25 Kg, como equipaje documentado

- 1 pieza de equipaje de hasta 15 Kg, como equipaje documentado
- Hasta dos piezas como equipaje de mano que en conjunto no excedan los 10 Kg de peso
- 1 artículo personal

En caso de que el cliente STAR CLUB requiera llevar equipaje deportivo, este podrá documentarse dentro de su franquicia de equipaje permitida sin costo adicional, siempre y cuando no exceda los 158 cm lineales y los 25 Kg o 15 kg según sea el caso de la franquicia en que lo quiera registrar. En caso de que el equipaje deportivo ingresado como franquicia permitida exceda las dimensiones o el peso, el cliente tendrá que realizar el pago del excedente como equipaje adicional.

### **Documentación**

Se deberá seguir el procedimiento para este tipo de clientes descrito en el Capítulo 3 de este manual.

### **Voceos**

#### **Sala de Última Espera**

Se deben brindar estos anuncios al momento de realizar el abordaje en la sala de última espera, 30 minutos antes de la salida de vuelo.

- “Atención a los pasajeros de TAR viajando en el vuelo (**No. De vuelo y ruta del vuelo**) **870 QRO-PVR** sean bienvenidos a abordar el vuelo. Primero comenzaremos con nuestros clientes Star Club los cuales se encuentran con asiento asignado de la fila 1-4. Nuestros demás clientes, por favor permanezcan sentados para evitar aglomeraciones y esperen a que sean nombrado su número de fila”

Una vez que sea hayan abordado todos los clientes de las filas Star Club, se procede a realizar el abordaje de los demás clientes.

### **Al abordaje**

1. El anfitrión dará el voceo de abordaje, dando prioridad a los clientes Star Club para ser los primeros en ingresar. Es importante mencionar que los voceos de clientes Star Club se deberán dar, aunque no tengamos clientes que hayan comprado esa tarifa.
2. Al término del abordaje de clientes Star Club, se procederá al ingreso del resto de clientes.

### **A bordo**

1. Al cierre del abordaje y cuadro con sobrecargo, se le entregará lista de clientes a sobrecargo, informándole el total de clientes a bordo, servicios especiales y clientes Star Club, estos últimos deberán ser resaltados con marca textos sin excepción.

2. En caso de que se encuentren clientes en asientos Star Club y no hayan adquirido esta tarifa, en conjunto con sobrecargo serán reubicados a su asiento asignado amablemente.

**Rampa a la salida**

1. Identificar equipajes con etiqueta de equipaje prioritario
2. Separar los equipajes colocando en compartimiento los equipajes del resto de los clientes primero y al final colocar los equipajes prioritarios
3. Informar a ROT total de equipajes prioritarios

**Rampa a la llegada**

1. Descargar el equipaje de compartimento, separando los equipajes prioritarios
2. Colocar los equipajes prioritarios en la banda de equipajes de llegada al inicio, esperar unos segundos y colocar resto de equipajes.

### **4.3 Clientes condicionados para ser aceptados**

Con el propósito de brindar el mejor servicio a pasajeros, TAR aceptará para su transportación a aquellas personas que cubran los requisitos legales y/o de seguridad requeridos por las autoridades correspondientes, en los siguientes casos:

1. Menores sin acompañar
2. Pasajeros con discapacidad
3. Pasajeros enfermos o mujeres embarazadas
4. Infantes
5. Pasajeros no admitidos o expulsados
6. Privados de su libertad y sus custodios

**NOTA: Estos clientes no podrán ser asignados a asientos en salida de emergencia.**

#### **4.3.1 Menores sin acompañar (UMNR)**

##### **Definición**

Se considera como UMNR a la persona entre 5 años cumplidos a 17 años 11 meses que requiera ser transportado sin la compañía de un adulto, solicitando a TAR el servicio de acompañamiento y custodia (UMNR) con costo adicional o bien, el formato MA-012 si aplica.

##### **Condiciones de Aceptación**

- Servicio de custodia obligatorio para UMNR (MA-004) de entre 5 a 13 años 11 meses cumplidos, junto con la responsiva del mismo formato.
- Formato MA-012 para UMNR de entre 14 a 17 años 11 meses cumplidos.
- Viajar en vuelos directos o en tránsito.
- No requerir de algún otro servicio especial.
- No viajar con PETC o AVIH.
- Ser presentado a la documentación acompañado de un adulto en caso de ser UMNR sin servicio de custodia.

**¡IMPORTANTE:** Sólo se aceptarán 3 UMNR por vuelo

**Requisitos:**

- Llenar formato “UMNR (MA-004 /Rev. 02)”
- Formato de autorización “Responsiva (MA-004 /Original)”
- Identificación oficial del adulto vigente
- CURP del menor
- Acta de Nacimiento original o Pasaporte
- Identificación con fotografía vigente del menor en original (Opcional)

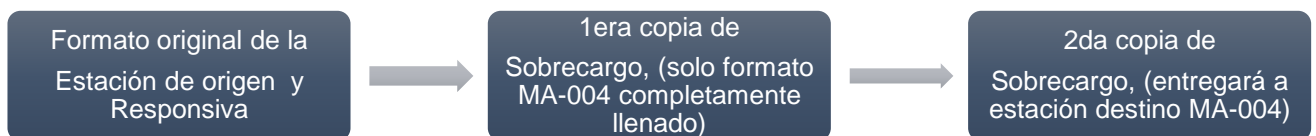
**Asignación de Asientos:**

El UMNR será asignado a algún asiento en la fila 6, la cual se encuentra reservada para servicios especiales.

En caso de que no se encuentren espacios disponibles en esa fila podrá ser ubicado en el asiento más próximo a la estación de sobrecargo.

**Documentación:****1.- Llenado del formato que aplique**

Formato UMNR MA-004 /Rev. 02 (Entre 5 y 13 años 11 meses)



Formato Responsiva MA-012 /Original (Entre 14 y 17 años 11 meses)

**Consideraciones:**

- EL anfitrión podrá asistir al tutor si así lo requiere.
- Se podrán nombrar hasta dos tutores para recibir al UMNR.
- El Tutor no deberá retirarse del aeropuerto hasta que haya salido el vuelo y sea entregado la copia del formato UMNR firmado por el sobrecargo.
- Sera responsabilidad de Trafico que padre o tutor firme la Autorización y Responsiva.

**2.- Una vez proporcionado el formato correspondiente, realizar secuencia de documentación habitual**

3.- Al concluir la documentación notificar sobre un servicio UMNR a:

- ROT
- Anfitriones

4.- Se entrega al anfitrión que ingresa al menor a la SUE:

- Pase de abordar
- Formato UMNR original y 2 copias

**Abordaje:**

1.-Anfitrión abordador recibe al UMNR y los formatos correspondientes 15 min antes del ETD para ingresarlo a SUE.

- *Nota:* El anfitrión en todo momento se mantendrá cerca del UMNR para llevarlo hasta la puerta de abordaje (podrá tomarlo de la mano).

2. El anfitrión acompaña al UMNR hasta la puerta del avión

- Al subir al avión el anfitrión hará una breve presentación del UMNR con sobrecargo.
- Sobrecargo indicará en que momento abordará el UMNR.

3.- Anfitrión entregará formato UMNR a sobrecargo esperando su confirmación y firma.

- Sobrecargo revisará que los formatos se encuentren debidamente llenados, anotará su nombre de rol y número de empleado.

*Distribución del formato (MA-004 /Rev.02) y sus copias será de la siguiente manera:*

- Original (Estación origen): Una vez firmada por sobrecargo permanecer con el formato original.
- Copia 1 (Sobrecargo).
- Copia 2 (Estación destino).

4.- Anfitrión recibe el formato original del UMNR que le corresponde y deberá:

- Realizar una copia, la cual deberá de ser entregada al tutor al finalizar el despegue.

**NOTA:** El formato o la responsiva originales se mantendrán en la estación y deberán ser entregadas al anfitrión de cierres para ser adjunta al archivo de vuelo.

**Recepción:**

1.- Durante el briefing se indicará el número de servicios UMNR a la llegada. El anfitrión solicitará al ROT la confirmación mediante MVT recibido por la estación de origen.

2.- Sobrecargo indicará al anfitrión la entrega del UMNR, Informando si será *al inicio o al final del desembarque*, por lo que el anfitrión deberá estar presente en el momento del desembarque del UMNR.

- Sobrecargo entregará UMNR al anfitrión y las copias del formato.

*Distribución de las copias será de la siguiente manera:*

- Copia 1 (Sobrecargo): Anfitrión recibe copia en donde deberá anotar su nombre y número de empleado y devolver al sobrecargo.
- Copia 2 (Estación destino): Anfitrión recibe copia y en el momento de entregar al UMNR, deberá solicitar la firma del tutor. El anfitrión conservará la copia la cual será adjunta en el archivo de vuelo.

3.- Anfitrión al recibir al UMNR lo orientará hasta la puerta de llegada/banda de equipaje y en caso de que haya documentado equipaje, deberá esperar a que lo tenga en su poder.

- El tutor que recibirá al UMNR deberá presentarse 30 min antes del ETA en mostradores.

4.- Para la entregar al UMNR, anfitrión deberá revisar que coincida:

- Nombre escrito en el formato de la estación origen
- Identificación con fotografía del tutor

5.- Por último, el anfitrión deberá solicitar la firma del tutor y entregará al UMNR.

**Importante**

Si la persona que asiste a recibir al UMNR no es la que está en el formato no se entregará al menor.

**Casos especiales**

Ausencia del adulto que recibe: Si a la llegada del vuelo del menor UMNR y después de confirmar que no se encuentra el tutor; se tiene que marcar a los números que aparecen en el formato de *Menor sin Acompañar* para confirmar la llegada del menor.

Si al llamar no es posible localizar al adulto que recibe al menor, se deberá llamar al adulto que entrego al menor para informarle de lo sucedido y proceda con la localización del adulto que recibe.

**Si por alguna razón el adulto que recibe al UMNR no puede ser localizado, el adulto que entrega informará si hay alguien más que pueda recibir al UMNR. Para lo cual deberá enviar una hoja redactada en la que asigna a otro adulto y deberá incluir copia de su identificación oficial en ambos lado**

### **4.3.2 Pasajeros con discapacidad**

#### Definición

##### Persona con Discapacidad:

Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.

##### Persona con movilidad reducida:

Toda persona cuya movilidad se ve reducida por una incapacidad física (sensorial o de locomoción), deficiencia mental, edad, enfermedad o cualquier otra causa que sea un impedimento para el uso de los transportes y cuya situación requiere atención especial adaptando a las necesidades de dicha persona los servicios puestos a disposición de todos los pasajeros.

#### **Consideraciones:**

- Los menores de 13 años 11 meses de edad, siempre deberán ir acompañados por una persona adulta que les asista.
- TAR no negará el transporte de un pasajero con discapacidad basándose únicamente en su apariencia o conducta involuntaria, sino sólo con base en la seguridad operacional, debiendo proporcionar una explicación por escrito.
- El pasajero podrá llevar consigo aparatos ortopédicos o equipo de asistencia.
- Los dispositivos de asistencia como silla de ruedas, muletas, etc. tienen prioridad sobre otros artículos para el almacenamiento en el compartimiento de equipaje sin costo adicional.
- No se limita el número de personas con discapacidad por un vuelo.
- Estos pasajeros no podrán ser asignados a un asiento en salida de emergencia
- En cualquier momento que así lo requiera el cliente, se prestará servicio de silla de ruedas o silla pasillera.
- Las aerolíneas deben aceptar sillas de ruedas impulsadas por baterías, incluidas las baterías, empaquetando las baterías en paquetes de materiales peligrosos cuando sea necesario. La aerolínea proporciona el embalaje.

**Comunicación hacia pasajeros con discapacidad auditiva y/o verbal**

1. Pararse frente a la persona con discapacidad para que esta pueda leer los labios o las instrucciones que mediante señales se les puedan proporcionar.
2. Hablar despacio y claro.
3. Considerar como alternativa la comunicación escrita o mediante dibujos.

**Condiciones de Aceptación**

La persona con discapacidad que desee transportarse con TAR deberá cumplir los siguientes requisitos para permitirle viajar sin acompañante, de lo contrario deberá viajar con algún acompañante que le asista.

**CONDICIONES DE ACEPTACIÓN**

- Ser capaz de establecer comunicación de alguna forma.
- Ser capaz de comprender y responder a instrucciones de seguridad
- Ser capaz de atender sus necesidades fisiológicas, alimenticias y de traslado durante el abordaje, vuelo y desembarque.
- Ser capaz de recibir instrucciones y poder actuar en caso de emergencia

**Ningún empleado de TAR podrá negar el transporte de un pasajero con discapacidad calificado.****Documentación**

1. Al presentarse el cliente a documentar se deberá:
  - a. Centrarse en la persona y no en su discapacidad.
  - b. Mantener en todo momento un trato respetuoso, digno y paciente.
  - c. Hacer contacto visual de manera afectiva, además de escucharlo con atención.
  - d. Inclinar para hablar con personas en silla de ruedas o de escasa estatura.
2. Evaluar las condiciones del pasajero para determinar si es calificado para viajar solo o acompañado.
3. Realizar la secuencia de documentación incluida en este manual
4. Solicitar certificado médico y llenado de formato de pasajeros enfermo si:
  - a. Necesita oxígeno médico durante el vuelo
  - b. Tiene una condición médica que cause una duda razonable de que el pasajero no pueda completar el vuelo.

**Certificado Médico Válido**

- Documento original (hoja membretada)
- Puño y Letra del profesional (firma y datos del médico)
- Contar con datos de identificación del paciente
- Contar con datos de expedición
- Documento no mayor a 5 días de expedido

5. Entregar al cliente pase de abordar. El anfitrión que documenta al cliente deberá enterar al ROT y al anfitrión abordador de la presencia de clientes con discapacidad.
6. De ser necesario el anfitrión abordador acompañará al cliente a SUE.

**Abordaje**

1. Si el cliente así lo requiere el anfitrión abordador deberá acompañarlo a la SUE.
2. Mantener a la vista en todo momento al cliente e informarle en caso necesario del momento de abordar.
3. Coordinar el abordaje del o de los clientes con necesidades especiales con ROT en turno, al inicio o al final del abordaje.
4. Si el cliente viaja acompañado y se aborda al inicio permitir el abordaje a la persona que hará el acompañamiento al avión.
5. Al cuadro con sobrecargo deberá entregar los documentos originales (certificado y formato de pasajeros enfermos), para que informe al capitán de la presencia de clientes con necesidad especial.
6. Se mantendrá una copia para el archivo de vuelo en la estación de origen.

**Recepción**

1. Confirmar con el ROT lo manifestado en el MVT.
2. Preparar silla de ruedas o silla pasillera en caso necesario. Si el cliente documenta algún artículo de asistencia, coordinar con rampa la entrega a pie de avión.
3. Desembarcar al cliente, en caso que viaje solo acompañar hasta que recoja su equipaje documentado y salga del área de bandas.

### 4.3.3 PASAJEROS ENFERMOS

#### Definición

Son aquellos clientes que cuentan con un padecimiento físico, que no tendrán restricción de vuelo, siempre y cuando no ponga en riesgo a sí mismos, al resto de los clientes, tripulación y vuelo.

#### Condiciones de Aceptación

Serán aceptados siempre y cuando:

- No padezca enfermedades contagiosas.
- Se encuentren en capacidad de poder sentarse normalmente y utilizar el cinturón de seguridad.
- No tenga necesidad excesiva de asistencia médica durante el vuelo, a menos que vaya acompañado de alguien capaz de proporcionarle la atención requerida.
- No padezca enfermedades cardíacas o con dificultades respiratorias severas o de otra índole, que ponga en peligro su vida al efectuar viajes aéreos.
- En caso necesario presente un certificado médico expedido dentro de los 5 días anteriores firmado por el médico responsable.
- No necesite viajar en camilla.
- Solo se aceptarán 2 clientes enfermos por vuelo.
- Pueda atender sus necesidades biológicas por sí mismo.

Algunas condiciones médicas que pueden ser contraindicaciones para volar o requieren de la existencia de un certificado médico, de manera enunciativa más y no limitativa:

Padecimientos que quedan a consideración del médico tratante	Padecimientos que deben contar con evaluación médica previa por el médico tratante	Contraindicaciones absolutas para vuelo en aerolíneas comerciales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enfermedad Cardíaca Valvular Sintomática</b></li> <li>• <b>Enfermedades cardíacas congénitas</b></li> <li>• <b>Embarazo de riesgo</b></li> <li>• <b>Otitis media crónica</b></li> <li>• <b>Sinusitis crónica en tratamiento</b></li> <li>• <b>Cualquier paciente post-quirúrgico</b></li> <li>• <b>Padecimientos neuropsiquiátricos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cardiovasculares:</b> Angina, Falla cardíaca congestiva, Infarto del miocardio</li> <li>• <i>Trombosis venosa profunda</i></li> <li>• <b>Respiratorias:</b> Asma, enfisema, EPOC</li> <li>• <b>Condiciones quirúrgicas</b></li> <li>• <b>Enfermedad convulsiva</b></li> <li>• <b>Estado de choque</b></li> <li>• <b>Enfermedades mentales</b></li> <li>• <b>Diabetes</b></li> <li>• <b>Enfermedades infecto-contagiosas (por motivos puramente epidemiológicos)</b></li> <li>• <b>Cualquier procedimiento quirúrgico con menos de 15 días de ocurrido</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Angina Inestable</b></li> <li>• <b>Infarto al Miocardio</b></li> <li>• <b>Insuficiencia Cardíaca</b></li> <li>• <b>Hipertensión Arterial descompensada</b></li> <li>• <b>Paro Cardíaco de menos de 2 semanas de ocurrido el evento</b></li> <li>• <b>Taquicardia ventricular o supraventricular descontrolada</b></li> <li>• <b>Síndrome de Eisenmenger.</b></li> <li>• <b>Enfermedad Cardíaca Valvular Severa</b></li> <li>• <b>Neumotórax, neumomediastino, enfisema subcutáneo</b></li> <li>• <b>Otitis media Aguda Activa</b></li> <li>• <b>Sinusitis Aguda. Pólipos Nasales, Epistaxis recurrente</b></li> <li>• <b>Neumoencéfalo</b></li> </ul>

**Documentación**

1. Al recibir al cliente, realizar la secuencia de documentación manifestada en este manual
2. Poner especial atención al realizar las preguntas de seguridad para conocer el estado físico del cliente y cerciorarse que por su padecimiento si pueda tomar el viaje.
3. Solicitar que llene el formato de pasajero enfermo.
4. Solicitar certificado médico cuando aplique.
5. Entregar pase de abordar y confirmar si tiene algún requerimiento al abordaje.
6. El anfitrión que documenta al cliente, deberá informar al anfitrión de Cierres y abordaje de la presencia de los requerimientos del cliente.

**Abordaje**

1. El anfitrión abordador deberá acompañar a SUE al cliente en caso que este así lo requiera
2. Mantener a la vista en todo momento al cliente e informarle en caso necesario del momento de abordar.
3. Coordinar el abordaje del o de los clientes con necesidades especiales con ROT en turno, al inicio o al final del abordaje.
4. Si el cliente viaja acompañado y se aborda al inicio permitir el abordaje a la persona que hará el acompañamiento al avión.
5. Solicitar silla pasillera si es que el cliente lo requiere.

6. Al cuadro con sobrecargo deberá entregar los documentos originales (certificado y formato de pasajeros enfermos), para que informe al capitán de la presencia de clientes con necesidad especial.
7. Se mantendrá una copia para el archivo de vuelo en la estación de origen.

### Recepción

1. Revisar servicios a la llegada
2. Confirmar con el ROT lo manifestado en el MVT
3. Preparar silla de ruedas o silla pasillera en caso necesario. Si el cliente documenta algún artículo de asistencia, coordinar con rampa la entrega a pie de avión.
4. Apoyar al cliente si así lo requiere para el desembarque, recoger su equipaje documentado y salir del área de bandas.

### Casos especiales

#### Accidentes Simples

- Cuando un pasajero presente dificultades físicas menores, producto de un accidente (por ejemplo, fracturas, luxaciones o traumatismos de brazos y piernas), mientras pueda sentarse o moverse con soltura y no requiera ayuda o atención especial, no se requiere certificado médico. En caso de duda, deberá exigirse la documentación respectiva. Solo llenará formato de pasajeros enfermos.

#### 4.3.4 Dispositivos de asistencia respiratoria

Un concentrador de oxígeno portátil es un dispositivo médico que separa el oxígeno de otros gases en el aire ambiental y dispensa este oxígeno concentrado al usuario; este es el único dispositivo de asistencia respiratoria personal permitida.

Concentrador de Oxígeno Portátil



Concentrador de Oxígeno **NO** permitido

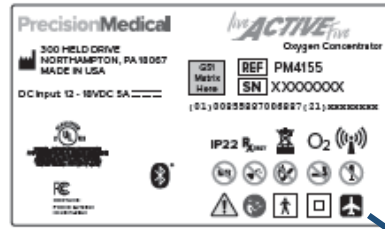


Criterios de aceptación de POC

El pasajero deberá presentar los siguientes requisitos para su aceptación, los cuales deberán ser confirmados por el anfitrión:

<p>Requisitos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Un certificado médico en papel membretado, especificando la necesidad de uso de este equipo, avalado por su médico, en original y copia, no mayor a 30 días de la fecha de vuelo.</li> <li>➤ Una identificación.</li> <li>➤ Etiqueta que contenga información técnica del equipo.</li> </ul>
<p>En la constancia del médico, deberá constar lo siguiente:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el usuario del POC tiene la capacidad física y cognitiva para ver, oír y comprender las precauciones y advertencias auditivas y visuales del aparato, y que puede, sin ayuda de terceros, emprender las acciones necesarias para responder a esas precauciones y advertencias o viajar con alguien que sea capaz de realizar estas acciones.</li> <li>• Especificar si el oxígeno es o no médicamente necesario para la totalidad o una parte de los vuelos indicados en el itinerario del pasajero.</li> <li>• Especificar el índice máximo de oxígeno, en litros por minuto, correspondiente a la presión en la cabina del avión en condiciones operativas normales.</li> <li>• Especificar el tiempo operativo total (duración) del POC en horas y minutos</li> </ul>
<p>Características físicas del POC para su aceptación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener el tamaño adecuado para acomodarse debajo del asiento o en el compartimiento superior.</li> <li>• Deberá estar en buenas condiciones, sin demasiado desgaste o daño visible, libre de grasas, aceite u productos derivados del petróleo.</li> <li>• Se permite portar como máximo dos baterías, en donde se incluyen las baterías de uso y de reposición.</li> <li>• Las baterías deberán estar protegidas de un posible corto circuito mediante terminales de conexión hundidas.</li> <li>• Etiqueta que contenga información técnica del equipo y que contenga la declaración de certificación permitiendo su uso durante el vuelo por la FAA.</li> </ul>

ETIQUETA QUE CONTENGA INFORMACIÓN TÉCNICA DEL EQUIPO.



ICONO DE CERTIFICACIÓN PERMITIENDO SU USO DURANTE EL VUELO POR LA FAA



The manufacturer of this POC has determined this device conforms to all applicable FAA requirements for POC carriage and use on board aircraft.

Nota:

El icono del avión puede cambiar, esto de acuerdo al proveedor.

Nota: El POC deberá llevar una etiqueta en el exterior, de manera que garantice que la etiqueta permanecerá adherida durante la vida útil del dispositivo y que contiene la siguiente declaración de certificación en letras rojas: *“The manufacturer of this POC has determined this device conforms to all applicable FAA acceptance criteria for POC carriage and use on board aircraft.”*

Corroborar consideraciones mediante preguntas:

- Se deberá preguntar al pasajero las condiciones que se requieren el uso del dispositivo y especificar si se requiere para el uso durante el vuelo o únicamente será transportado.

Uso durante vuelo.	Mencionarle al pasajero que no recomienda su uso durante el Aterrizaje o el Despegue.
	Las baterías de repuesto deberán ser protegidas.
	El pasajero deberá asegurarse de tener baterías suficientes para alimentar el POC durante el vuelo.
Únicamente se transportará	Las baterías deberán ser removidas del POC y empacadas de manera individual.
Aplica en ambos casos.	El pasajero deberá conocer y seguir las indicaciones de uso de su instructivo, así como las contraindicaciones que se especifican.

Concentradores de oxígeno portátiles permitidos:

<b>CONCENTRADORES DE OXIGENO PORTÁTILES</b>
<i>AirSep Focus</i>
<i>AirSep FreeStyle</i>
<i>AirSep FreeStyle 5</i>
<i>AirSep LifeStyle</i>
<i>Delphi RS-00400</i>
<i>DeVilbiss Healthcare iGo</i>
<i>Inogen One</i>
<i>Inogen One G2</i>
<i>Inogen One G3</i>
<i>Inova Labs LifeChoice</i>
<i>Inova Labs LifeChoice Activox</i>
<i>International Biophysics LifeChoice</i>
<i>Invacare Solo2</i>
<i>Invacare XPO2</i>
<i>Oxlife Independence Oxygen Concentrator</i>
<i>Oxus RS-00400</i>
<i>Precision Medical EasyPulse</i>
<i>Respironics EverGo</i>
<i>Respironics SimplyGo</i>
<i>SeQual Eclipse</i>
<i>SeQual eQuinox Oxygen System (model 4000)</i>
<i>SeQual Oxywell Oxygen System (model 4000)</i>
<i>SeQual SAROS</i>
<i>VBox Trooper Oxygen Concentrator</i>

### 4.3.5 Mujeres Embarazadas

#### Definición

TAR acepta para su transportación clientas embarazadas considerando su tiempo de embarazo, se recomienda que no realicen viajes en avión si tienen un embarazo gemelar o de alto riesgo.

#### Condiciones de Aceptación

PERIODO DE EMBARAZO		CONDICIONES DE ACEPTACION
MES	SEMANA	
1 a 7	1 a 30	<ul style="list-style-type: none"> <li>LLENAR FORMATO DE PASAJERA EMBARAZADA Y/O EN GRAVIDEZ.</li> </ul>
8	31 a 37	<ul style="list-style-type: none"> <li>CERTIFICADO MEDICO VIGENTE*</li> <li>FORMATO DE PASAJERA EMBARAZADA Y/O EN GRAVIDE</li> </ul>
9	38 EN ADELANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>NO SERÁN ACEPTADAS PARA SU TRANSPORTACION.</li> </ul>

\*En caso que se requiera la presentación del certificado médico vigente debe cumplir con los siguientes requerimientos:

Certificado Médico Válido
<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento original (hoja membretada)</li> <li>Puño y Letra del profesional (firma y datos del médico)</li> <li>Contar con datos de identificación del paciente</li> <li>Contar con datos de expedición</li> <li>Documento no mayor a 5 días de expedido</li> </ul>

#### Documentación

- Durante la documentación de la cliente, se deberá seguir la secuencia de documentación establecida.
- Realizar preguntas de seguridad a manera de confirmar que la cliente se encuentra en estado de embarazo.
- En mostradores al verificar los documentos requeridos según el tiempo de embarazo, se documentará a la clienta evitando ser asignada en asientos de salida de emergencia. A solicitud de la clienta se puede brindar apoyo de silla de ruedas.
- La distribución de los documentos llenados es:

Formato de pasajeros enfermos y/o en gravidez

ORIGINAL



COPIA

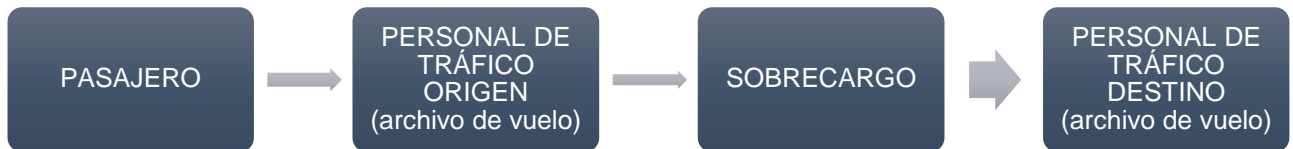


Certificado Médico

ORIGINAL



COPIA



**Abordaje**

1. El abordaje de las clientes embarazadas es indistinto del resto de clientes, solo en caso que requiera asistencia de silla de ruedas, será abordada al inicio o al final según coordine el abordaje el anfitrión y sobrecargo.

**Recepción**

1. A la recepción del vuelo el desembarque de las clientes embarazadas será indistinto al resto de los clientes, a menos que requiera asistencia de silla de ruedas, por lo que desembarcará al inicio o al final.

**Casos especiales**

En caso que la cliente por su embarazo requiera certificado médico y no cuente con él, se le ofrecerá el cambio de vuelo a través del Call center y se colocarán comentarios a la reserva. No se ofrecerá ninguna otra protección.

### **4.3.6 INFANTES**

#### **Definición**

TAR considera como infantes a todos aquellos niños menores de 2 años (1 año 364 días) y mayor a 7 días de nacido, que viajan al cuidado de 1 adulto quien llevará el menor a bordo sobre sus piernas. Los menores que viajen como infantes no tienen derecho a ocupar un asiento ni a franquicia de equipaje a documentar, solo podrá llevar su carriola, porta bebe y bolsa donde contenga pañales y alimento para consumo durante el vuelo.

TAR considera como infantes a todos aquellos niños mayores a 7 días de nacido y menores a 2 años cumplidos, viajando al cuidado de un adulto sin derecho a ocupar un asiento, franquicia de equipaje a documentar, sólo tendrá el derecho al transporte de carriola, porta bebé y “pañalera”.

#### **Condiciones de Aceptación**

- Solo se aceptarán 9 infantes por vuelo. En caso de más infantes se deberá revisar el equipo de seguridad de acuerdo a la matrícula del avión que realiza el vuelo.
- Solo se aceptará 1 infante por cada adulto.
- El adulto deberá mostrar los documentos de identidad del infante (acta de nacimiento) y sus documentos de identidad (identificación oficial).
- No se aceptarán infantes viajando en incubadoras.

#### **Asignación de asientos**

Los asientos asignados para la transportación de infantes son: *3BC, 4BC, 5BC, 6BC, 8BC, 10BC, 18BC, 19A y 19BC.*

#### **Documentación**

1. El anfitrión realizará la documentación de acuerdo a la secuencia de documentación establecida en este manual.
2. Al revisar los documentos de identidad deberá asegurarse que el acta del infante manifieste el nombre completo de los padres, en caso que viaje con ellos validar en la identificación oficial del adulto que corresponda a lo establecido en el acta.
3. Verificar que el infante se encuentre agregado en sistema. De no ser así, deberá agregarse en el sistema de reservaciones (ver capítulo de sistema).
4. Realizar preguntas de seguridad y confirmar el equipaje del adulto.
5. Revisar el asiento asignado del adulto que coincida con los que cuentan con una mascarilla adicional de oxígeno, reubicar en caso necesario e informarle al cliente que se hará la reubicación de asiento por seguridad.
6. En caso de que lleven carriolas o portabebés, colocar etiqueta de equipaje retirado al cliente de última hora y confirmar con el cliente si será entregada desde mostradores, en SUE o antes de abordar (en el caso de porta bebes, revisar casos especiales).
7. Llenar pase de abordar de infante con el asiento asignado al adulto que lo lleva.
8. Imprimir pase de abordar del adulto y entregar ambos pases.



- a) El adulto en compañía del infante con boleto pagado, deberá ir sentado en los asientos BC.
- b) El asiento deberá ser asegurado con el cinturón de seguridad del asiento.
- c) El infante en su asiento de bebe deberá ser sentado únicamente en la ventanilla letra C y el adulto deberá ir en el asiento contiguo letra B.
- d) No podrá ser ubicado en asientos de salida de emergencia incluyendo asientos posteriores o anteriores, ni asientos de unifila o pasillo.
- e) El uso de la silla para bebé aplica siempre y cuando el asiento haya sido pagado para un infante o menor.



### **4.3.7 Clientes viajando con ARPEL**

#### **Definición**

TAR acepta que a clientes que deseen transportar sus Armas en el compartimento de carga, siempre y cuando se apeguen a lo estipulado soportado por la reglamentación internacional del Anexo 17 de OACI contenidas en el Capítulo 4 Medidas preventivas de Seguridad en los incisos 4.7.4 y 4.7.6 y los reglamentos nacionales en el artículo 33 de la ley de aviación civil, artículos 71 y 72 de la Ley de Aeropuertos, artículos 56 y 57 del Reglamento de la Ley de Aeropuertos.

Todos los artículos peligrosos (ARPEL) que entran en la categoría de armas de fuego, deberán documentarse antes de abordar a la aeronave, después de haber sido autorizado para su transporte por la autoridad pertinente.

#### **Condiciones de aceptación**

- El cliente debe de presentarse cuando menos 2 horas antes de la salida del vuelo a documentar, informar al anfitrión de su solicitud de trasportación de ARPEL.
- El peso máximo permitido de municiones es de 5 kg por cliente.
- El ARPEL no deberá estar visible en el mostrador, se le indicará al cliente que hasta que se presente ante la autoridad competente para su documentación y registro deberá ser mostrada.
- El cliente es responsable de presentar el ARPEL en un contenedor o estuche diseñado para tal fin. En caso contrario, personal de TAR Aerolíneas podrá proporcionar un sobre de poli burbuja para su transportación; esto después de haber pasado la revisión de las autoridades correspondientes.
- No se aceptará ARPEL sin estuche o contenedor, en caso que por sus dimensiones no quepa en el sobre poli burbuja.
- Es responsabilidad del cliente presentarse con el tiempo solicitado a documentar (2 horas de anticipación a la salía del vuelo) para cumplir con las especificaciones y revisiones requeridas. En caso de que el cliente se presente con tiempo mínimo requerido para la documentación de su vuelo, no será aceptado para su transportación el ARPEL. Para realizar cualquier cambio por esta eventualidad

- Para documentar armas y/o municiones se tendrá que presentar el permiso de portación y cumplir con la revisión o registro que exijan las autoridades en el aeropuerto de salida correspondiente.
- La transportación de ARPEL no tiene costo adicional.

**Restricciones**

1. No se permite la transportación de ARPEL en vuelos de conexión. Solo se permite transportarlos en vuelos directos o con tránsitos.
2. No se podrán transportar más de 5 ARPEL por pasajero.
3. Por ningún motivo, personal de mostradores pueda realizar arreglos para entregarle el ARPEL al cliente sin que haya sido verificado por la autoridad competente.
4. No está permitida la transportación de ARPEL sin ningún tipo de estuche.

**Documentación en aeropuerto de origen**

1. El Anfitrión durante el proceso de documentación, debe informar al cliente sobre las restricciones de la transportación de un arma de fuego. El Anfitrión debe tener bajo su cargo los sobres de burbuja y flejes foliaos para el transporte de ARPEL.
2. Se deberá llenar un formato PSPAII-F09 "Recibo de Artículos Peligrosos" y usar un sobre por cada ARPEL que se requiera transportar con un máximo 5 Kg de municiones.
3. Si son armas largas, deben presentarse por el cliente con algún estuche o funda.
4. Sin recibir el ARPEL, el Anfitrión debe acompañar al cliente a la oficina de la Policía Federal, SEDENA o Secretaría de Marina, según corresponda en cada aeropuerto.
5. El cliente debe entregar el ARPEL y permisos al personal de la Policía Federal, SEDENA o Secretaría de Marina. Si se otorga la autorización, ellos o el cliente descargarán el arma y la colocarán dentro del sobre de ARPEL o estuche.
6. El Anfitrión solicitará al cliente que escriba su nombre y firma en la línea "Entregado en Origen" del formato "Recibo de Artículos Peligrosos".
7. El Anfitrión recibirá el sobre cerrado que contiene el ARPEL.
8. El Anfitrión desprende una copia "COPIA 1" y se la entrega al cliente como comprobante de recibo.
9. El Anfitrión, asegurándose de no ingresar a zonas estériles del aeropuerto, entregará al Representante de Operaciones Terrestres a cargo del vuelo, el formato (original y una copia) de "Recibo de Artículos Peligrosos", el sobre con el ARPEL y el fleje; y le solicitará a este que firme en la línea "Oficial de Operaciones".
10. Una vez firmado el formato (original y una copia) por el Oficial de Operaciones, este desprenderá la hoja "Original" y la agregará a la papelería del vuelo, mientras que la copia "COPIA 2" debe pegarse al sobre que contiene el ARPEL.
11. El Representante de Operaciones Terrestres debe colocar el sobre del ARPEL en la bolsa roja para traslado de ARPEL que se localiza en el compartimento de carga del

avión y cerrará la bolsa roja con el fleje que le entregó el Anfitrión, asegurándose de que el folio del fleje corresponda con el número de folio anotado en el formato.

12. El Representante de Operaciones Terrestres informará al Capitán del vuelo sobre la transportación del ARPEL.
13. El Representante de Operaciones Terrestres informará del ARPEL al Centro de Control de Operaciones (CCO), indicando el peso y destino del mismo.
14. El Centro de Control de Operaciones (CCO) incluirá la información del ARPEL en el manifiesto de carga y balance.
15. El Representante de Operaciones Terrestres transmitirá el mensaje (MVT) de salida a la estación de destino del vuelo y destino del ARPEL, proporcionando los siguientes datos: Descripción del artículo, destino del ARPEL y número de fleje colocado.

#### **Recepción aeropuerto destino**

1. El Representante de Operaciones Terrestres en el aeropuerto de destino recibe el Mensaje (MVT), donde se indica que a bordo de la aeronave se transporta un ARPEL.
2. El Representante de Operaciones Terrestres de la estación de destino del ARPEL, baja el ARPEL y lo entrega al Anfitrión, para que lo traslade a la oficina de la Policía Federal, SEDENA o Secretaría de Marina para la verificación de los datos correspondientes.
3. El Anfitrión indicará al cliente que debe acudir a la oficina de la Policía Federal, SEDENA o Secretaría de Marina para la verificación de datos y recepción de su ARPEL.
4. Una vez verificados los datos del ARPEL, la Policía Federal, SEDENA o Secretaría de Marina entregará el ARPEL al Anfitrión y éste a su vez lo entregará al cliente, previo a que el cliente entregue al Anfitrión el formato "Recibo de Artículos Peligrosos" copia "COPIA 1". El cliente debe escribir su nombre y firma en la línea "Recibido en destino".
5. El Anfitrión deberá entregar el formato "Recibo de Artículos Peligrosos" al oficial de operaciones, para que sea archivado con la papelería del vuelo.

*Por ningún motivo el Anfitrión puede hacer arreglos para entregarle el arma al cliente, sin que ésta haya sido verificada por la Policía Federal, SEDENA o Secretaría de Marina.*

### **4.3.8 Clientes viajando sujeto a espacio**

#### **Definición**

Los clientes sujetos a espacio, son aquellos que adquirieron la tarifa como empleados directos o indirectos de TAR, estos boletos serán documentados hasta que se tenga la confirmación del espacio disponible.

#### **Condiciones de Aceptación**

- ❖ Deberán contar con una reservación sujeta a espacio.
- ❖ Haber pagado la reservación.

#### **Documentación, abordaje y desembarque**

1. Verificar que el cliente cumple con las condiciones de aceptación.
2. Una vez asegurándose que existe disponibilidad, se realizará el procedimiento de documentación (cualquier problema en este punto se debe comunicar a CRC), abordaje y desembarque.
3. El pasajero sujeto a espacio se presentará en el SUE en la hora marcada en el pase de abordar, deberá esperar para su autorización para poder abordar.

**NOTA:** Se deberá dar el mismo trato que a un pasajero normal en todo el proceso.

### 4.3.9 Tripulantes viajando como DH/TVC

Se considera como DH (Dead Head) a los tripulantes de cabina que son transportados para realizar vuelos de TAR o bien son retornados a sus bases de operaciones después de una jornada de vuelos.

#### Condiciones de aceptación

##### DH

- Debe presentarse 1 hora antes de la salida del vuelo.
- Debe presentar su identificación de TAR vigente y debidamente uniformado.
- Se encontrará en sistema de documentación DH/APELLIDO/NOMBRE. En caso de asignaciones de última hora, el área de tripulaciones informará que se proceda con la documentación del tripulante.
- En el caso de que asistan a cursos de capacitación, podrán presentarse de civil respetando el código casual formal y viajar como DH.
- En vuelos llenos se podrá utilizar jump seat de cabina, previa autorización de CCO.

##### TVC

- Presentarse 1 hora antes de la salida del vuelo debidamente uniformado. No se aceptarán tripulantes que se hayan presentado después del cierre del vuelo, ni tripulantes sin uniforme.
- El límite de tripulantes viajando como TVC será en relación a la disponibilidad de asientos al momento de documentarse. En caso de vuelos llenos solo se podrá documentar al tripulante hasta tener la confirmación de clientes que no viajan, siendo documentados los tripulantes en orden de presentación.
- No se negará la documentación a clientes por darle prioridad al tripulante.
- La franquicia de equipaje es de 1 pieza documentada con hasta 25 kilogramos.
- Esta prestación no aplica para el transporte de servicios especiales (*PETC, AVIH, UMNR*) o equipaje adicional. En caso que el tripulante requiera de estos, deberá comprar boleto en tarifa disponible.
- Se llenará un pase manual para permitirle el acceso a SUE colocándole la leyenda "TVC"
- En vuelos llenos se podrá utilizar jump seat de cabina, previa autorización de CCO.

**Documentación, abordaje y desembarque**

1. El tripulante deberá presentarse en mostradores y al cumplir con los requisitos de aceptación, recibirá su pase de abordar.
2. El equipaje deberá ser llevado a SUE y documentado de última hora en el avión en caso de no haber espacio disponible en la cabina. En el caso de originar en QRO, se deberá ingresar por filtro de tripulaciones.
3. El tripulante se presentará en SUE a la hora marcada en el pase de abordar, permitiendo que todos los clientes aborden antes que él, solo podrá abordar hasta que el anfitrión abordador confirme que no hay más clientes por abordar. En caso de TVC
4. El tripulante al subir deberá presentarse brevemente con la tripulación y tomar el lugar asignado, en caso de que este ocupado por un cliente deberá tomar el lugar disponible. No podrá tomar asientos reservados para clientes Star club si este no ha sido asignado, respetando el asignado en el pase de abordar.
5. A la llegada el tripulante deberá desembarcar al final de todos los clientes.

**NOTA:** en caso de afectaciones por operaciones irregulares no se brindarán protecciones al tripulante.

#### **4.4 Transporte de animales.**

TAR realiza la transportación de mascotas en sus vuelos, de acuerdo a las necesidades y comodidad de nuestros clientes; por lo que se realiza la definición de mascotas permitidas en TAR.

- Mascotas (PETC)
- Mascota documentada (AVIH)
- Animales de asistencia (ASER)

Existen dos tipos de animales de Asistencia que pueden viajar con nuestros pasajeros (ASER):

1. Animales de servicio y asistencia: Son animales entrenados especialmente para acompañar personas en condición de discapacidad, para brindarles apoyo visual o auditivo, son también llamados “perros lazarillos”.
2. Animales de soporte emocional: Dentro de esta clasificación tenemos a los animales que acompañan a personas que requieran apoyo sensorial (pasajeros con epilepsia), emocional o psiquiátrico.

#### **Consideraciones para el transporte de animales:**

- El manejo de animales domésticos y de servicio, a bordo de las aeronaves del servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, se realizará con trato humanitario.
- Por seguridad, no se permite transportar perros y gatos de fosas nasales muy estrechas (braquiocefálicos) debido a la posibilidad de desarrollar síndrome respiratorio propio de dichas especies (deficiencia de respirar normalmente o incapacidad de regular su temperatura corporal) la cual puede provocar muerte súbita.
- Es importante mencionar que TAR no es responsable de cualquier eventualidad que pudiera resultar por la transportación de ASER, PETC, AVIH.
- Los animales domésticos no podrán ser sedados por ningún motivo.
- No podrán ser transportados animales infectados, ya sea vivos o muertos.
- No podrán ser transportados a bordo de la cabina de pasajeros, los animales domésticos que por la naturaleza propia de su especie o raza sean potencialmente peligrosos y pudieran representar un riesgo para la tripulación o para los pasajeros.
- Se permiten únicamente 4 mascotas por vuelo (PETC, ASER y AVIH).
- Los animales deberán contar con al menos 8 semanas de nacido.
- No se aceptan animales que representen un riesgo a la salud y seguridad de los pasajeros o tripulantes tales como: víboras y otros reptiles, hurones, arañas, roedores, o bien animales como ponis, puercos y monos que por su tamaño, dimensiones o restricciones sanitarias no puedan ser admitidos.
- La mascota debe viajar en el mismo vuelo que su dueño.
- No se permitirá a menores sin acompañar viajar con mascotas.
- La empresa no se hará responsable de cualquier eventualidad que pudiera resultar por la transportación de la mascota.

##### **4.4.1 Animales en cabina.**

TAR puede transportar animales en cabina de pasajeros siempre y cuando cumplan con los requerimientos, de acuerdo a lo establecido. Las mascotas en cabina pueden ser:

- Animales de Servicio (ASER)
- Mascotas (PETC)

**IMPORTANTE: únicamente serán aceptados como animales PETC, perros y gatos que no excedan un peso de más de 10 kg, incluyendo el peso de la jaula. No se hará excepción alguna a esta indicación.**

Por ello, a continuación, se describen las especificaciones para cada uno.

#### **4.4.2 Animales de servicio (ASER)**

##### **Especificaciones:**

Estos son identificados como mascotas de ayuda para clientes con necesidades especiales o alguna discapacidad, los cuales después de una verificación y acreditación, pueden viajar en cabina de pasajeros sin ningún cargo adicional. De acuerdo a la Circular Obligatoria, se define perro guía o animal de servicio aquellos animales que ha sido certificados para el acompañamientos, conducción y auxilio de personas con discapacidad.

Buscando la comodidad de la mascota y por cuestiones de seguridad para ésta y para el resto de los pasajeros, los animales de servicio en cabina que tengan un peso mayor a 30 kg, se recomienda no transportarlos o será necesario comprar un asiento asignado para que no afecte los procesos de seguridad y comodidad de las mascotas.

##### **Requisitos para los animales de servicio:**

Los requisitos con los que debe cumplir el pasajero que viaje con Animales de Servicio (ASER) son:

1. Presentar documentación en físico y vigente:
  - Presentar original y copia del certificado de vacunación (CARNET), expedido por un médico veterinario en papel membretado y con el número de cédula profesional, el cual deberá considerar la aplicación de la vacuna antirrábica con un año a partir de la fecha de aplicación y al menos 30 días antes de la fecha de vuelo y desparasitación no mayor a 6 meses tomando en cuenta la fecha de regreso del pasajero.
  - Presentar certificado de salud (Certificado Médico) en original y copia con validez no mayor a un año.
  - El pasajero que requiera abordar con un animal de soporte emocional, deberá presentar el certificado médico en papel membretado emitido por su médico o profesional de la salud (psiquiatra, no psicólogo), en donde señale que el pasajero requiere llevar este tipo de animal de asistencia por su tratamiento específico, con vigencia de expedición no mayor a un año de la fecha de vuelo.(cedula y hoja membretada)
2. El animal de servicio deberá estar adiestrado y la persona con discapacidad deberá haber sido instruida en el cuidado y manejo de la mascota.
3. El animal de servicio deberá estar vacunado, limpio y provisto de arnés.
4. Firmar responsiva por los posibles daños o la muerte del animal doméstico por causas no atribuibles al concesionario o permisionario.

5. El tiempo mínimo de presentación a mostrador de documentación es de 2 horas previas a la salida del vuelo.

Es importante mencionar que, en caso de no cumplir con los requerimientos anteriores, el animal de servicio podrá ser transportado como mascota en compartimento de carga presurizado, siendo susceptible al cargo correspondiente a AVIH (animal en compartimento de carga).

**Consideraciones:**

1. Cualquier desorden o daño a terceros o al equipo de vuelo, deberá ser cubierto por el pasajero responsable del animal de asistencia/servicio.
2. Los pasajeros con animales de servicio deberán ser documentados en las primeras filas de la cabina y nunca en salida de emergencia.
3. El animal de servicio podrá viajar con o sin jaula siempre y cuando dicha jaula cumpla con los requerimientos establecidos, para viajar en cabina.
4. En caso de ser necesario, la responsabilidad de la limpieza a bordo del avión corresponde totalmente al pasajero.
5. La mascota de apoyo emocional deberá permanecer durante todo el vuelo en el regazo, en las piernas del cliente o en el espacio debajo del asiento que se encuentra frente al cliente, todo ello para evitar que invada el espacio de otros clientes o se extienda sobre el pasillo.
6. El pasajero deberá sujetarse a las medidas de seguridad operacional aplicables, las cuales deberán informársele.
7. Los pasajeros que viajan con una mascota en la cabina no podrán sentarse en una fila con panel divisorio, salida de emergencia o con servicios especiales. Además, no podrá asignarse asientos en toda la fila con la letra "A", ya que por su configuración las jaulas no entrarían debajo de los asientos.
8. Los asientos asignados para la transportación serán en ventanilla.

**Restricciones:**

1. Solo se acepta un animal de servicio por pasajero.
2. No se permitirá proporcionar alimentos o líquidos a la mascota a bordo del avión.
3. Los animales de apoyo emocional por ningún motivo podrán ser colocadas en los asientos destinados para los clientes, aunque se encuentren vacíos.
4. No se permitirán mascotas con tratamiento veterinario.
5. No se administrará oxígeno a una mascota en caso de emergencia.

**Documentación:**

1. El anfitrión al recibir en mostradores al cliente con el animal de servicio, deberá revisar con el cliente cual es la función que el animal realiza como servicio.
2. Solicitar los documentos que apliquen descritos en el párrafo anterior de acuerdo a la función que desempeñara el animal
3. Se presenta al cliente el formato de Animal Vivo, el cual deberá ser llenado con la información de la mascota y los datos de vuelo. Mismo que se deberán sacar 2 copias por parte del Anfitrión, Animal Vivo (MA-007/Rev.04).
4. Realizar la secuencia de documentación descrita en este manual
5. Entregar pase de abordar al cliente y en caso que necesite acompañamiento a SUE, se le informara al anfitrión de abordaje para que acuerden un punto intermedio de contacto
6. Despedir amablemente al cliente.

**Abordaje:**

Para el abordaje de animales de servicio, el cliente podrá abordar en cualquier momento.

Se entregará toda la papelería correspondiente al PETC al compañero sobrecargo, Copia de certificado de vacunación(CARNET), Copia de formato Animal vivo y Certificado Médico (Con validez no mayor a 1 año).

**4.4.3 Mascotas (PETC)****Especificaciones:**

Estos son identificados como los animales, que tal como su nombre lo dice, son mascotas del cliente, los cuales después de una verificación y acreditación por parte de TAR puede viajar. No obstante, su transportación implica un cargo adicional (independiente al de franquicia de equipaje), el cual está sujeto a actualizaciones comerciales.

**Requisitos para mascotas en cabina:**

Los requisitos con los que debe cumplir el pasajero que viaje con mascotas (PETC) son.

1. Presentar documentación en físico y vigente:
  - Presentar original y copia del certificado de vacunación (CARNET), expedido por un médico veterinario en papel membretado y con el número de cédula profesional, el cual deberá considerar la aplicación de la vacuna antirrábica con un año a partir de la fecha de aplicación y al menos 30 días antes de la fecha de vuelo y desparasitación no mayor a 6 meses tomando en cuenta la fecha de regreso del pasajero.
  - Presentar certificado de salud (Certificado Médico) en original y copia con validez no mayor a un año.

2. Llenar formato correspondiente en donde se deberá firmar responsiva por los posibles daños o la muerte del animal doméstico por causas no atribuibles al concesionario o permisionario. Referirse al anexo Animal Vivo (MA-007 /Rev. 04).
3. La mascota debe permanecer dentro de la jaula mientras este a bordo de la aeronave y por ningún motivo debe ser extraída de su jaula o del espacio debajo del asiento destinado para su transportación.
4. Las mascotas deben ser presentadas con higiene a fin de evitar molestias entre los demás pasajeros.
5. El tiempo mínimo de presentación a mostrador de documentación es de 2 horas previas a la salida del vuelo.

**Consideraciones:**

1. Cualquier desorden o daño a terceros o al equipo de vuelo, deberá ser cubierto por el pasajero responsable.
2. En caso de ser necesario, la responsabilidad de la limpieza a bordo del avión corresponde totalmente al cliente.
3. La mascota deberá permanecer debajo del asiento del pasajero.
4. Los pasajeros que viajan con una mascota en la cabina no podrán sentarse en una fila con panel divisorio, salida de emergencia o con servicios especiales. Además, no podrá asignarse asientos en toda la fila con la letra "A", ya que por su configuración las jaulas no entrarían debajo de los asientos.
5. Los asientos asignados para la transportación serán en ventanilla.

**Restricciones:**

1. Solo se aceptará una mascota por jaula y por pasajero.
2. No se permitirán mascotas con tratamiento veterinario.
3. No se permitirá a menores sin acompañar viajar con mascotas.
4. No se permitirá proporcionar alimentos o líquidos a la mascota a bordo del avión.
5. No se administrará oxígeno a una mascota en caso de emergencia.

**Documentación:**

1. El anfitrión al recibir al cliente con su mascota, revisará en sistema que se encuentre el cargo por transporte de mascota ingresado, de no ser así, pedirá que se cubra el monto.
2. Se presenta al cliente el formato de Animal vivo, el cual deberá ser llenado con los datos de la mascota e información del vuelo. Mismo que se deberán sacar 2 copias por parte del anfitrión. Anexo Animal Vivo (MA-007/Rev. 04).
3. Si no existiera impedimento, se terminará con la documentación del cliente y su mascota, considerando el peso para el cierre del vuelo.
4. El cliente al llenar el formato, el anfitrión revisará que a jaula corresponda a las características descritas y el animal se encuentre en condiciones de viajar.
5. Si no existiera impedimento, se terminará con la documentación del cliente y su mascota, considerando el peso para el cierre del vuelo.

**Abordaje:**

Se entregará toda la papelería correspondiente al PETC al compañero sobrecargo, Copia de certificado de vacunación(CARNET), Copia de formato Animal vivo y Certificado Médico (Con validez no mayor a 1 año).

Es importante mencionar que, en caso de no cumplir con los requerimientos anteriores, la mascota podrá ser transportado como mascota en compartimento de carga presurizado, siendo susceptible al cargo correspondiente a AVIH (animal en compartimento de carga).

**4.4.4 Animales como equipaje documentado (AVIH)**

TAR Aerolíneas puede transportar animales en el compartimento de carga siempre y cuando cumplan con los requerimientos, de acuerdo a lo establecido. Las mascotas pueden ser:

- Mascota documentada (AVIH)

**Especificaciones**

Esta facilidad se proporciona a pasajeros que pretenden llevar animales domésticos pequeños, tipificados como "mascotas", como lo son los perros, gatos, siempre y cuando exista espacio disponible en el compartimento de carga. Estos animales no serán incluidos en el equipaje libre permitido por pasajero, por lo que su transportación tendrá un costo.

**Requisitos:** Los requisitos con los que debe cumplir el pasajero que viaje con mascota documentada (AVIH).

1. Presentar documentación en físico y vigente:
  - Presentar original y copia del certificado de vacunación (CARNET), expedido por un médico veterinario en papel membretado y con el número de cédula profesional, el cual deberá considerar la aplicación de la vacuna antirrábica con un año a partir de la fecha de aplicación y al menos 30 días antes de la fecha de vuelo y desparasitación no mayor a 6 meses tomando en cuenta la fecha de regreso del pasajero.
  - Presentar certificado de salud (Certificado Médico) en original y copia con validez no mayor a un año.
2. Los animales vivos aceptados como equipaje, deberán haber recibido un poco de agua y una comida liviana dentro de las dos horas anteriores a la presentación a documentar.
3. El pasajero deberá presentarse al menos dos horas antes de la salida del vuelo en mostradores, para documentación.
4. Los animales vivos aceptados como equipaje, deberán viajar en el mismo avión donde viaje el propietario.
5. Llenar formato correspondiente en donde se deberá firmar responsiva por los posibles daños o la muerte del animal doméstico por causas no atribuibles al concesionario o permisionario. Referirse al anexo Animal Vivo (MA-007 /Rev. 04).

**Restricciones específicas:**

El transporte la mascota documentada deberá ser realizado en jaulas o contenedores, proporcionados por el pasajero, quien debe acondicionarlos con material absorbente.

1. No se aceptarán animales documentados como equipaje si la temperatura en cualquier punto del viaje es inferior a -6°C (20°F) o superior a 30°C (85°F). Se define como punto de viaje el aeropuerto de salida, el aeropuerto de destino, y en su caso los aeropuertos de tránsito.
2. No se permite el transporte de hembras en estado de preñez a menos que por medio de un certificado de un veterinario se acredite que el animal está en condiciones de viajar y que no hay riesgo de que se produzca el parto durante la travesía.
3. No se permite el transporte de hembras con crías lactantes, tampoco crías que para su alimentación aún dependan de su madre.
4. No se administrará oxígeno a una mascota en caso de emergencia.
5. Solo se aceptará una mascota por jaula y por pasajero.
6. No se permitirán mascotas con tratamiento veterinario.

**Documentación**

1. El anfitrión al recibir al cliente con su mascota, revisara en sistema que se encuentre el cargo por transporte de mascota ingresado, de no ser así, pedirá que se cubra el monto.
2. Iniciar la secuencia de documentación y entregar al cliente el formato de AVIH, el cual deberá llenar con los datos de la mascota y presentar los documentos del animal. Referirse al Apéndice I. Formatos, de este manual para las instrucciones de llenado del formato.

**IMPORTANTE:** Actualmente deberá estar en uso el APENDICE I. formato MA-007. En caso de dudas sobre la metodología de llenado, referirse al anexo Animal Vivo (MA-007 /Rev. 04).

3. El cliente al llenar el formato, el anfitrión revisara que a jaula corresponda a las características descritas y el animal se encuentre en condiciones de viajar.
4. Se deberá llenar el formato MA-022, este formato deberá ser colocado por el anfitrión en la jaula de la mascota documentada. En caso de dudas sobre la metodología de llenado, referirse al APENDICE II. ETIQUETAS etiqueta AVIH (MA-002/Rev. 02).

**TAR**  
**MÉXICO**

CLAVE: MA-022  
Code

FOLIO 000000

NO. DE REVISIÓN:  
03

FECHA DE REV. / Revision date  
01-ABR-2025

---

NOMBRE DEL PASAJERO / PASSENGER NAME

---

VUELO Y FECHA / DATE OF FLIGHT

---

NOMBRE CONOCIDO DEL ANIMAL / PET NAME

TIPO

PERRÓ/DOG     GATO/CAT

**ANIMAL VIVO / LIVE ANIMAL**

[www.tarmexico.com](http://www.tarmexico.com)

5. Si no existiera impedimento se terminará con la documentación del cliente y su mascota, considerando el peso para el cierre del vuelo.
6. Se recibirá la mascota en mostradores y será entregada al cliente en las bandas de su destino.

#### 4.4.5 Características de Jaulas de PETC Y AVIH:

##### Características generales:

- El transporte de animales domésticos deberá ser realizado en jaulas o contenedores, proporcionados por el pasajero, quien debe acondicionarlos con material absorbente.
- La longitud del contenedor debe ser equivalente a la longitud del animal doméstico de la punta de la nariz a la base de la cola, más una cuarta parte de dicha longitud; sin rebasar las medidas establecidas por la aerolínea.
- El ancho del contenedor debe ser equivalente al doble del ancho del animal doméstico, para lo cual debe tomarse como referencia el punto más ancho del animal; sin rebasar las medidas establecidas por la aerolínea.
- La altura del contenedor debe ser equivalente a la altura del animal de pie, desde la punta de la cabeza o de las puntas de las orejas hacia el piso; sin rebasar las medidas establecidas por la aerolínea.
- Las dimensiones del contenedor deben estar relacionadas con el animal doméstico a transportar.

**Características de Jaulas de mascotas en cabina de pasajeros:**

Características	Especificaciones			
Las mascotas serán transportadas en cabina de pasajeros en un KENNEL o sherpa.				
Los KENNEL deberán ser de plástico rígido, la puerta deberá ser de malla metálica con seguros que la bloqueen para cerrar o abrir, deberá tener ventilación lateral por ambos lados, tener sin ruedas y debe contar en su base interior con material absorbente.				
Los SHERPAS deberán ser de nylon acolchonado, impermeable con costura de alta resistencia, deberá contar con malla de ventilación en dos o más lados, cierres de bloqueo funcionales al 100% y piso fabricado de material absorbente.				
Deberán tener suficiente espacio para que la mascota estando de pie pueda girar, pueda recostarse de manera natural, pueda pararse y sentarse erguido.				
El fondo del contenedor deberá cubrirse con material absorbente.				
El interior del contenedor debe ser suave, sin protuberancias.				
El animal no debe mostrar signos de cansancio físico, ni estar herido ni bajo tranquilizantes.				
El KENNEL O SHERPA deberán entrar completamente debajo del asiento frente al pasajero.				
	TIPO DE AERONAVE	TAMAÑO DE LA JAULA (LARGO - ANCHO - ALTO)	PESO MÁXIMO MASCOTA - JAULA	NÚMERO MÁXIMO DE MASCOTAS POR VUELO
	ERJ-145	16x11.5x6.5 (IN) 40x29x16.5 (CM)	22 lb 10 kg	6
	<i>Talla: pequeña</i>			
	NOTA: Podrán subir en cabina de pasajeros hasta 4 perros siempre y cuando cumplan los criterios de peso, talla y siendo estos ASER 4 o 2 PETC y 2 ASER.			

**Características de Jaulas de mascotas en el compartimento de carga:**

Características	Especificaciones								
<p>El exterior del contenedor deberá ser de fibra de vidrio o de plástico duro exclusivamente. Si el contenedor tiene ruedas, deberá retirarlas. Si las ruedas son retráctiles, deberá bloquearlas con cinta adhesiva.</p>	<p><b>EJEMPLO:</b></p> <p>△ <b>CONTENEDOR TÍPICO DE MATERIAL PLÁSTICO PARA PERROS</b></p> <p>Los pasadores de bloqueo deben sobrepasar las extrusiones por al menos 1,6 cm (5/8 pulg.).</p> 								
<p>El contenedor debe ser ventilado apropiadamente mediante, al menos, tres de sus lados, con la mayoría de los agujeros de ventilación en la parte superior del contenedor.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="878 1058 1057 1241">TIPO DE AERONAVE</th> <th data-bbox="1057 1058 1247 1241">TAMAÑO DE LA JAULA (LARGO - ANCHO - ALTO)</th> <th data-bbox="1247 1058 1395 1241">PESO MÁXIMO MASCOTA - JAULA</th> <th data-bbox="1395 1058 1562 1241">NÚMERO MÁXIMO DE MASCOTAS POR VUELO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="878 1241 1057 1377">ERJ-145</td> <td data-bbox="1057 1241 1247 1377">38x32x30 (IN) 95x80x75 (CM)</td> <td data-bbox="1247 1241 1395 1377">44 lb 20 kg</td> <td data-bbox="1395 1241 1562 1377">2 perros o 2 gatos</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE AERONAVE	TAMAÑO DE LA JAULA (LARGO - ANCHO - ALTO)	PESO MÁXIMO MASCOTA - JAULA	NÚMERO MÁXIMO DE MASCOTAS POR VUELO	ERJ-145	38x32x30 (IN) 95x80x75 (CM)	44 lb 20 kg	2 perros o 2 gatos
TIPO DE AERONAVE	TAMAÑO DE LA JAULA (LARGO - ANCHO - ALTO)	PESO MÁXIMO MASCOTA - JAULA	NÚMERO MÁXIMO DE MASCOTAS POR VUELO						
ERJ-145	38x32x30 (IN) 95x80x75 (CM)	44 lb 20 kg	2 perros o 2 gatos						
<p>Debe tener manijas exteriores que permitan el manejo de la misma para prevenir cualquier contacto directo con el animal.</p>	<p><i>Talla: mediana</i></p>								
<p>La puerta deberá incluir un sistema de cierre centralizado para cerrar simultáneamente los 2 puntos de cierre situados en la parte superior e inferior de la puerta. Las bisagras de la puerta deberán sobrepasar del borde horizontal situado en la parte superior e inferior de la puerta de 1,6 cm como mínimo.</p>	<p>El animal no deberá ir atado con correa ni llevar bozal. Estos accesorios tampoco deben dejarse en el contenedor.</p>								
<p>Las 2 partes del contenedor deberán ir acopladas y aseguradas obligatoriamente con pernos o cintillos de plástico. Los otros sistemas de cierre lateral están estrictamente prohibidos.</p>	<p>El animal no debe mostrar signos de cansancio físico, ni estar herido ni bajo tranquilizantes.</p>								
<p>El fondo del contenedor deberá cubrirse con una manta, papel periódico o cualquier otra materia absorbente. Se prohíbe utilizar paja.</p>	<p>Asimismo, le recomendamos colocar por lo menos 1 escudilla en el contenedor. La escudilla debe estar vacía, ir fijada al contenedor y ser accesible sin abrir el contenedor.</p>								
<p>Debe estar limpia y haber sido fabricada con el solo propósito de servir de contenedor de animales. No se permiten jaulas fabricadas por el pasajero como son las hechas de madera y malla de alambre.</p>	<p>El contenedor debe estar claramente marcado con la etiqueta de Animales Vivos y la etiqueta no debe obstruir ningún agujero de ventilación. Etiqueta AVIH (MA-022/Rev.2).</p>								
<p>El animal deberá contar con suficiente espacio para poder mantenerse de pie, con la cabeza totalmente erguida, sin tocar la parte superior del contenedor. Además, deberá poder darse la vuelta fácilmente y echarse cómodamente.</p>	<p>El suelo debe ser sólido y a prueba de filtraciones.</p>								

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

# CAPÍTULO 5. ABORDAJE.

## 5 ABORDAJE

### 5.1 Preparación al Abordaje

La preparación del abordaje comienza desde el inicio de turno, por ello es importante que el anfitrión conozca antes de abordar lo siguiente:

- Total, de vuelos a abordar
- Total, de clientes por cada vuelo
- Servicios especiales en cada vuelo
- Puerta de abordajes (coordinar Aerocar/Pasillo)
- Kit de Abordaje preparado
- Prontuario del Anfitrión

Esta preparación permite que el Anfitrión pueda tener el conocimiento suficiente para asegurar que el abordaje se realizará correctamente y cada cliente realizar su viaje.

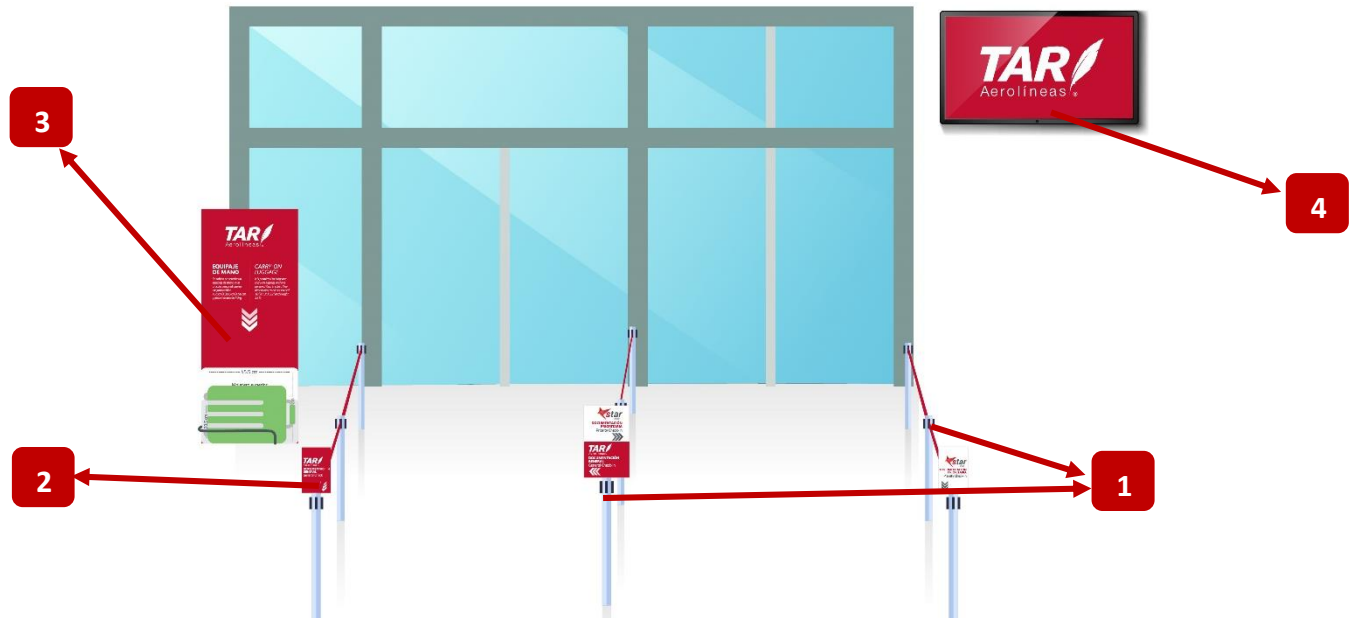
#### Consideraciones Importantes

Estar presente en SUE 30 min. Antes del ETD para viajes nacionales. A la llegada del anfitrión a SUE este deberá hacer una revisión rápida de la puerta de abordaje asegurándose:

1. Sistema de voceo operativo
2. Acceso a puerta de abordaje
3. Acomodo de Unifilas
4. Letrero de Unifilas
5. Medidor de equipajes (Sizer)
6. Pantallas actualizadas y operativas (en donde aplique)
7. Kit de abordaje
8. Ubicar servicios especiales próximos a la puerta
9. En caso necesario se podrá mantener la imagen oficial de TAR



## 5.2 Acomodo SUE



1. Unifilas
2. Letrero de Unifilas
3. Medidor de equipaje (Sizer)
4. Pantalla (cuando aplique)

NOTA: Si el Aeropuerto no permite que se coloque alguno de estos artículos o la configuración del mostrador dificulta que se haga este layout, favor de comunicarse con Gerencia de Aeropuertos y explicar el caso para que ésta indique cómo serán las modificaciones.

**Papelería**

El kit de abordaje consiste en un maletín o portafolio en el que los anfitriones deben tener papelería y etiquetas necesarias como herramienta para un buen abordaje. Esto permite homologar en todas las estaciones de TAR el KIT DE ABORDAJE el cual deberá de estar listo en caso de necesitarse en SUE y evitar demoras o fallas en los procesos por falta de los mismos este kit debe contener lo siguiente:

No	Artículo	Cantidad
1	Timbiriche de Abordaje	10
2	Formato de pasajeros enfermos/pasajeras embarazadas	10
3	Etiqueta equipaje retirado de última hora	20
4	Formato de animal vivo	5
5	Lista de clientes (manual)	5
6	Hojas blancas	10
7	Etiquetas equipaje en tránsito	10
9	Etiquetas equipaje Rush	5
10	Prontuario del anfitrión	1
11	Tarjetón Informativo (Números Importantes y de Emergencia)	1
12	Formato de irregularidad de pasajeros	10
13	Catálogo de equipajes (ID Chart)	1
14	Plumón permanente	1
15	Marca textos	1
16	Pluma	1
17	Lista actualizada de clientes a abordar	Manifiesto
18	Cupón de Servicios	1
19	Formato de aceptación de protecciones	2
20	Cuadro de protecciones actualizada	3

## 5.2 Inicio de abordaje

Para el abordaje será requerido 1 anfitrión quien será el responsable del abordaje, en caso de contar con más anfitriones serán considerados como apoyo. Es importante recalcar que el abordaje debe considerarse en 13 pasos:

1. Identificar el tipo de abordaje.
2. Voceos en español e inglés.
3. Identificación positiva de clientes.
4. Cotejo y corte de pase de abordar.
5. Conciliación de pase de abordar en timbiriche de abordaje.
6. Identificación y búsqueda de clientes faltantes.
7. Desembarque de equipaje de clientes no abordados.
8. Entrega de servicios especiales.
9. Cuadre de clientes con sobrecargo.
10. Reacomodo clientes a bordo.
11. Desembarque y etiquetado de equipajes de última hora.
12. Marcado de clientes Star Club y Entrega de listas de clientes totales.
13. Cierre de puertas.

## 5.3 Secuencia de abordaje

Identificación del tipo de abordaje en cualquier tipo de vuelo

Tipos de abordaje	Acciones del anfitrión
Clientes caminando al avión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruir a los clientes de caminar por las áreas de seguridad. Podrá apoyarse con parte del equipo para guiar a los clientes.</li> <li>• Reforzar el no utilizar dispositivos electrónicos</li> <li>• En el caso de viajar con menores, deberán tomarlos de la mano.</li> </ul>
Utilizando Aerocar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar el Aerocar antes de iniciar el abordaje</li> <li>• Acompañar al Aerocar hasta el avión al cierre del abordaje.</li> </ul>
Utilizando Pasillo telescópico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar que el pasillo se encuentre acoplado antes de abordar.</li> </ul>

Es importante considerar que la preparación de cada abordaje se deberá considerar si el vuelo es en un vuelo de origen o si se trata de vuelos en tránsito.

1. Al inicio del turno deberá revisar su maletín de abordaje, reabasteciendo la papelería necesaria para abordaje.
2. Durante el briefing confirmar puerta o puertas de abordaje de vuelos de inicio.
3. El anfitrión asignado al abordaje de vuelos, deberá estar en SUE de 35 minutos antes del ETD, con maletín de abordaje.
4. Realizará pruebas de sistema de voceos y demás artículos de la imagen de TAR que se cuente en SUE.
5. Deberá realizar el voceo de pre-abordaje de clientes 30 minutos antes del ETD, en español e inglés (25 minutos en caso que sea vuelo en tránsito).
6. Confirmar con ROT asignado si el vuelo está a itinerario o se presentará alguna demora.
7. Se deberá solicitar al anfitrión de cierres el total de clientes, servicios especiales, clientes en tránsito, los cuales serán anotados en el timbiriche de abordaje. En el caso de TVC serán registrados en el formato para control.

CIERRE		SSR			TIEMPOS		
ADULTOS		UMNR		AVIH		SUE	PUERTA
MEDIOS		WCHR		PETC		LIBRE	PUSH
INFANTES		BLND		ASER		CUADRE	AIRE
TOTALES		STARCLUB					

TRIPULACIÓN EXTRA			
CONTROL	ASIENTO	NOMBRE	EQUIPAJE

8. En caso de clientes en tránsito, se revisará a bordo que se encuentren en los asientos asignados para ese vuelo. Se confirmará al ROT y sobrecargo número de clientes en tránsito
9. Si el vuelo se encuentra a itinerario 20 minutos (25 minutos si es tránsito con cambio de tripulación) antes del ETD (15 minutos en caso de vuelo en tránsito), el anfitrión comenzará con el abordaje de cliente utilizando el **voceo de abordaje** dando prioridad en todo momento a los clientes Star Club y aquellos que requieran alguna asistencia en especial o viajando con infantes.
10. El anfitrión deberá realizar la identificación positiva de clientes solicitando el pase de abordar y la identificación oficial, se deberá validar en el pase de abordar que:
  - a. Corresponda al vuelo que se está abordando.
  - b. Corresponda a la fecha del vuelo.

- c. El nombre en el pase de abordar y la identificación correspondan al cliente que esta por abordar.
11. El anfitrión cuadrara con sobrecargo con el número de clientes abordo, le entregará de listas de clientes, incluyendo que esté subrayado el nombre de los clientes Star Club, servicios especiales y totales de clientes abordo.
12. El cierre de puertas se realizará 5 minutos antes del ETD.

### **5.3.1 Abordaje simultaneo**

En el caso de abordajes simultáneos se requerirá un mínimo de 2 anfitriones para la atención, para iniciar el abordaje se iniciará en orden dando prioridad al primer vuelo que salga por itinerario. Se deberá realizar el abordaje por puertas diferentes, en caso de solo haber 1 puerta para abordar se deberá abordar ordenadamente vuelo por vuelo. Es importante que desde mostradores se entreguen los pases de abordar con marca textos según el vuelo, esta ayuda visual permite hacer el abordaje más seguro y ayudará al anfitrión a no cometer errores de abordaje.

## **5.4 Cotejo de Pases de abordar y Procedimientos de seguridad**

1. Durante el abordaje, el anfitrión posterior al voceo de abordaje pedirá a los clientes que sean formado en las Unifilas, teniendo a la mano pase de abordar e identificación oficial.
2. El anfitrión recibirá amablemente al cliente revisando cuidadosamente que el pase de abordar coincida con los datos en la identificación, así mismo es importante revisar en el pase de abordar fecha de vuelo, número de vuelo y destino que coincidan con el vuelo que se está abordando.
3. En caso que se encuentren clientes de otros vuelos, se les pedirá amablemente que permanezcan alerta de los voceos de su vuelo o bien que permanezcan sentados hasta ser llamados.
4. El anfitrión al revisar los pasos anteriores, deberá conservar una copia del pase de abordar según el tipo de pase:

TIPO DE PASE DE ABORDAR	PARTE A CONSERVAR
<p>Pase de abordar ticket</p>	
<p>Pase de abordar Maestro</p>	
<p>Pase de abordar Manual</p>	

- Al conservar una parte del pase de abordar, el anfitrión deberá ir registrando en el timbiriche de abordaje, con un circulo, paloma o equis sobre el número de acuerdo al pase de abordar del cliente. Este proceso será conocido como boleó de secuencias.



CLAVE MA-001

Código

NÚM. DE REVISIÓN:

01

FECHA DE REV. / Revisión de

01-ABR-2025

## TIMBRICHE DE ABORDAJE

FECHA \_\_\_\_\_

VUELO \_\_\_\_\_

ABORDADOR \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60

CIERRE		SSR			TIEMPOS		
ADULTOS		UMNR		AVIH		SUE	PUERTA
MEDIOS		WCHR		PETC		LIBRE	PUSH
INFANTES		BLND		ASER		CUADRE	AIRE
TOTALES		STARCLUB					

TRIPULACIÓN EXTRA			
CONTROL	ASIENTO	NOMBRE	EQUIPAJE

CLIENTES NO PRESENTADOS EN SUE			
CONTROL	ASIENTO	NOMBRE	EQUIPAJE

www.tarmexico.com

6. Al terminar con todos los pases de abordar, se revisará en lista el número de secuencia o control del ultimo cliente documentado, en el caso de tener el total de números boleados y clientes documentados, se hará un conteo físico de pases de abordar, este número coincidirá con el total de clientes y procederá al cierre del abordaje.
7. En el caso de tener controles o secuencias faltantes, se revisará en la lista de clientes el nombre de los clientes faltantes registrándolo en el timbiriche de abordaje, esto con el fin de realizar los voceos personalizados de clientes faltantes y solicitar al ROT en turno que se inicie la búsqueda del equipaje del cliente faltante.

CLIENTES NO PRESENTADOS EN SUE			
CONTROL	ASIENTO	NOMBRE	EQUIPAJE

[www.tarmexico.com](http://www.tarmexico.com)

8. Si los clientes faltantes se presentan antes de que la puerta se encuentre cerrada serán abordados.
9. Si los clientes no se presentan en SUE su equipaje será desembarcado por el personal de rampa y colocado al frente del avión, para confirmar al capitán que el procedimiento de seguridad de clientes no abordados ha sido aplicado. Si los clientes se presentan posterior al cierre de puertas, serán acompañados a bandas de equipaje para que reciban el equipaje documentado.



*Es importante señalar que si el cliente adquirió en su compra Asistencia TAR podrá solicitar al Call Center el cambio de su vuelo.*

## 5.5 Cuadre con sobrecargo

Al cierre del abordaje, el anfitrión de abordaje deberá subir al avión para confirmar con sobrecargo el total de clientes abordados, servicios especiales abordados, apoyar a sobrecargo con el reacomodo de clientes abordo y el retiro de equipajes de última hora

Confirmar con el sobrecargo si hay alguna solicitud adicional, de lo contrario descender del avión, esperar al cierre de puerta y push-back.

Deberán estar resaltados con marca textos los nombres de los clientes que adquirieron tarifa Star Cub, ya que a bordo el servicio es personalizado por el sobrecargo.

Si son equipajes de clientes STAR CLUB verificar con sobrecargos la disponibilidad de espacio en closet.

**IMPORTANTE: Informar a los clientes que los equipajes retirados de última hora serán siempre entregados en bandas de llegada.**

## 5.6 Procedimientos especiales

### 5.6.1 Cliente extra a bordo

En caso de tener clientes de más a bordo, el anfitrión deberá ir al avión y revisar lo siguiente:

1. Verificar los destinos de cada uno de los pases de abordar de los clientes, sea el correcto, acorde al vuelo del que se esté abordando.
  - a. Si se localiza a él/los clientes que se encuentre en vuelo equivocado, el Anfitrión se dirigirá al asiento y le pedirá al cliente que lo acompañe al vuelo que le corresponde. En todo momento le brindará la atención al cliente.
2. Que la fecha de pases WEB y de sistema coincida con la fecha del vuelo.
3. Si verificados estos puntos anteriores, no se logra identificar al cliente que se encuentra como excedente, se les pedirá apoyo a los clientes con su identificación oficial a la mano para que, con ayuda de la lista, se confirme el registro abordo.
4. Si hay un cliente que este abordo y no coincida en la lista de clientes documentados se le pedirá de manera cortés que baje del avión ya que no es un cliente que este registrado en el vuelo.

En vuelos simultáneos con otras líneas Aéreas y que no haya pasillos directos a la Aeronave, Confirmar abordo que todos los clientes sean del destino con TAR, ya que en plataforma por distracción pudieron dirigirse con el resto de nuestros clientes al avión.

### **5.6.2 cliente faltante**

En caso que falte un cliente al abordaje, el anfitrión deberá realizar lo siguiente:

1. Identificar a los números de secuencia o control de los clientes faltantes
2. Verificar en la lista de clientes el nombre completo, así como si estos llevan equipaje documentado, solicitando al ROT que se inicie la búsqueda del equipaje en el compartimento.
3. Se realizarán los voceos de última llamada de manera personalizada con los nombres de los clientes.
4. De no presentarse, se confirmará el desembarque de sus equipajes y colocados frente al capitán.

### **5.6.3 Cliente Inaceptable**

En caso de que se detecte a algún pasajero que presente alguna de las características para ser catalogado como cliente inaceptable, tales como:

1. Conducta que denote Intoxicación por drogas o Alcohol.
2. Indisciplina, desorden, agresividad o violencia.
3. Padecer alguna enfermedad que pueda volverse peligrosa durante el vuelo.
4. Mal olor (cuando no sea causado por enfermedad o discapacidad).

No serán abordados hasta que se contacte inmediatamente al ROT para que se comunique a CCO y le informe de lo que está sucediendo, si este autoriza que el cliente viaje, será aceptado para abordar.

## **5.7 Desembarque de Clientes**

En caso necesario de que se cuente con alguna irregularidad en la estación, es responsabilidad de los anfitriones el hacer el desembarque de clientes de un vuelo que no ha salido. Es decir, en caso que, por afectación imputable o no imputable.

1. El ROT informará al anfitrión de abordaje el motivo por el cual serán desembarcados los clientes. Este motivo será considerado para el voceo de desembarque de clientes.
2. Si la puerta está cerrada, el anfitrión subirá a la escalera y tocará 3 veces para que el sobrecargo abra la puerta.
3. Al abrir la puerta le informará que se hará el desembarque de clientes, solicitándole su teléfono de aviso a pasajeros (PA) para realizar el voceo.
4. Para dar el voceo el anfitrión deberá colocarse en medio del pasillo a la altura del galley, y dará el voceo autorizado a los clientes y agradecerá el apoyo durante el descenso.
5. Al finalizar el voceo el anfitrión descenderá y guiará con seguridad a los clientes a la SUE.

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

# **CAPÍTULO 6. RECEPCIÓN DE VUELOS.**

## 6 RECEPCION DE VUELOS

### 6.1 Preparación a la Recepción de Vuelos

La recepción de vuelos es una de las últimas fases de servicio a los clientes, ya que es la llegada al destino final de los mismos o bien se trata de un punto medio para su tránsito. Por lo que el anfitrión de recepción debe considerar lo siguiente:

- Número de vuelos a recibir
- Número de clientes en cada vuelo
- Servicios especiales en cada vuelo
- Posiciones a donde llegarán los vuelos
- Clientes en tránsito
- Coordinar servicios de Aerocar/pasillo.
- Tipo de desembarque

### 6.2 Secuencia de recepción de vuelos

1. Confirmar con ROT estimados de llegada de los vuelos durante la documentación, así como los requerimientos para cada vuelo.

Tipos de desembarque	Acciones del anfitrión
Clientes caminando al avión	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instruir a los clientes de caminar por las áreas de seguridad. Podrá apoyarse con parte del equipo para guiar a los clientes.</li><li>• Reforzar el no utilizar dispositivos electrónicos</li><li>• En el caso de viajar con menores, deberán tomarlos de la mano.</li></ul>
Utilizando Aerocar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinar el Aerocar antes de iniciar el abordaje</li><li>• Acompañar al Aerocar hasta el avión al cierre del abordaje.</li></ul>
Utilizando Pasillo telescópico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinar que el pasillo se encuentre acoplado antes de abordar.</li></ul>

2. El anfitrión de recepción deberá estar en posición 10 minutos antes de la llegada de la aeronave con chaleco anti reflejante y tapones auditivos. Llevar consigo silla de ruedas en caso de requerir el servicio de última hora.
3. Esperar la conformación de aterrizaje por parte del ROT.
4. Sólo se podrá acercarse al avión hasta que se encuentre detenido, con calzos colocados, pasillo telescópico acoplado o con escalera asegurada (verificando que esté estables) según sea el caso.



5. El anfitrión al encontrarse en la escalera, procederá a tocar suavemente 3 veces en la puerta del avión con la mano abierta, esto para evitar daños en el fuselaje del avión.
6. El anfitrión no deberá abrir la puerta por afuera, por lo que después de tocar retrocederá un paso para permitir el desplazamiento de la puerta al momento de ser abierta por sobrecargo
7. El anfitrión recibirá de sobrecargo lista de clientes, así como los requerimientos especiales para desembarque de los clientes.
8. Si los servicios especiales son desembarcados al final, el anfitrión deberá regresar al avión para el descenso y acompañamiento de los servicios.
9. Es importante que se haga el cotejo de equipajes, para evitar el intercambio de equipajes en bandas.
10. Al finalizar la llegada, el anfitrión de recepción entregará al anfitrión de cierre los formatos de los servicios especiales para resguardo en la papelería de vuelo.

### **6.3 Manejo de Clientes en tránsito**

Los clientes en tránsito son aquellos que antes de llegar a su destino final, pasan por uno o más puntos a bordo del mismo avión. Es importante que los anfitriones sin excepción realicen el proceso de revisión de clientes de tránsito a bordo ya que por error o confusión estos bajan del avión perdiendo su vuelo.

Por ello es importante que los anfitriones sigan lo siguiente:

1. Previo a la llegada, revisar total de clientes en tránsito, asientos, así como su asiento en el vuelo de origen o tránsitos anteriores, así como de los consecuentes.
2. Identificación efectiva de los clientes en tránsito, solicitar autorización a sobrecargo para revisión de dichos clientes.
3. Verificar que los clientes en tránsito tengan su pase de abordar del siguiente tramo y retirar copia de pase de abordar.
4. Verificar que los clientes en tránsito se encuentren en su asiento asignado, de lo contrario pedir amablemente que tomen el asiento asignado en el siguiente tramo y lleven consigo sus pertenencias de abordaje al nuevo asiento.
5. Después del cotejo de tránsitos, el anfitrión informará a sobrecargo, ROT y anfitrión de abordaje del total de clientes a bordo, informando al anfitrión de abordaje los números de control de estos clientes para que sean considerados durante el abordaje del resto de clientes.

En el caso de clientes faltantes a bordo, se revisará que no se encuentre en el baño y pedirá apoyo a otro anfitrión para realizar el voceo del cliente. Si este no se presenta, su equipaje será desembarcado.

**IMPORTANTE: Los clientes no pueden permanecer más de 30 minutos en el avión, con autorización de CCO se podrán mantener por más tiempo**

## 6.4 Bandas de Llegada

A la llegada de los clientes y al descender del avión, ellos son guiados a la banda de equipaje siendo está el último punto del servicio.



# **CAPÍTULO 7.**

# **IRREGULARIDADES.**

## 7 IRREGULARIDADES

Una Operación Irregular se refiere a un vuelo que, por cualquier motivo, no opera a horario, se cancela o sufre cambio de equipo por necesidad operacional o de mantenimiento. En TAR se manejan dos tipos de operaciones irregulares:

- Demoras
- Cancelaciones

### 7.1 Mensaje Operacional

El Centro de Control Operacional (COO), es el área autorizada para emitir mensajes operacionales en los que se envía información de vuelos, vuelos especiales, demoras o cancelaciones.

Esta información llega a todas las estaciones donde opera TAR para ser comunicada al cliente eficazmente.

El mensaje operacional para operaciones irregulares está compuesto de la razón oficial que se les incluirá dentro de los voceos, código de afectación, tiempo de afectación, listado de vuelos afectados y estimados de despegue y aterrizaje según corresponda.

Podrá haber ocasiones en las que antes de que se emita el mensaje operacional el CCO de instrucciones para la atención de las operaciones irregulares.

miércoles 06/11/2019 08:27 a. m.  
 TAR Despacho CCO <ffollowing@tarmexico.com>  
 DEMORA SECUENCIA XA-BPK 06 NOV 2019  
 Para DESPACHO QRO; OPS MEBC QRO; Jose Salas; Ignacio.salinas@mebc.com.mx

Buenos días, por revisión técnica de la aeronave PMT1, considere la siguiente demora.

**DEMORA IMPUTABLE 60MIN**

Vuelo	811	ETD	DGO	15:30 UTC	ETA	CJS	17:20 UTC
Vuelo	830	ETD	CJS	17:40 UTC	ETA	MZT	19:35 UTC
Vuelo	832	ETD	MZT	19:55 UTC	ETA	HMO	21:30 UTC
Vuelo	833	ETD	HMO	21:50 UTC	ETA	MZT	23:30 UTC
Vuelo	831	ETD	MZT	23:50 UTC	ETA	CJS	01:35 UTC
Vuelo	810	ETD	CJS	01:55 UTC	ETA	DGO	03:40 UTC
Vuelo	835	ETD	DGO	04:00 UTC	ETA	QRO	05:25 UTC

Favor dar ack.

Saludos.



**Alan Romero**  
 Control de Vuelos CCO/  
 Flight Control  
 T +52 (442) 673 7162  
[tarmexico.com](http://tarmexico.com)

### 7.1.1 Códigos de demoras

TAR se distingue por mantener la puntualidad de sus vuelos, sin embargo, pueden presentarse contratiempos que conviertan una operación regular en irregular al sufrir alguna afectación imputable o no a TAR.

Afectaciones Imputables a TAR		Afectaciones No imputables a TAR	
Revisión técnica del aeronave	PMT1	Afectaciones en aeropuerto	ZWX1
Repercusión por revisión técnica	PMT2	Repercusión por cierre de aeropuerto	ZWX2
Cambio de equipo de última hora	PMT3	Revisión Técnica por impacto de ave	FDO1
Activación de tripulación de reserva última hora	SPC1	Repercusión revisión técnica por impacto de ave	FDO2
Afectación en la logística de tripulación	SPC2	Falla de radar	CTA1
Espera de tripulación	SPC3	Tráfico Aéreo	CTA2
Repercusión de logística de tripulación	SPC4	Repercusión por Tráfico Aéreo	CTA3
Modificación de itinerarios	VDM1		
Repercusión por modificación de itinerarios	VDM2		
Trámites administrativos	FZA1		

En TAR se transmite información de demoras entre el personal a través de códigos para evitar malas interpretaciones y fuga de información hacia los clientes.

## 7.2 Pasos a seguir en Operaciones Irregulares

Pasos a seguir en Operaciones Irregulares:

1. El ROT al recibir el mensaje operacional deberá comunicar a los anfitriones por los medios disponibles, cual es la operación irregular y cuáles son las instrucciones para la atención de los clientes. Así mismo el ROT dará aviso a las autoridades locales de la demora y solicitará la actualización de la información en las pantallas del aeropuerto.
2. El anfitrión deberá confirmar la información recibida con el ROT y procederá a la revisión de los cuadros de protecciones establecidas según corresponda, así como asegurarse de la correcta atención de los clientes dependiendo de donde esté ocurriendo la irregularidad.

**7.2.1 Demoras:**

Para las demoras imputables a TAR, se brindan las protecciones de acuerdo al tiempo de la demora:

**Demora imputable a TAR**

<b>DEMORA IMPUTABLE A TAR</b>		
<b>TIEMPO DE DEMORA (MINUTOS)</b>	<b>COMENTARIOS</b>	<b>OPCIONES ADICIONALES</b> (El cliente podrá hacer válida solo una de estas opciones)
<b>De 0 a 120 minutos</b>	Se brindará acceso a correo electrónico, llamada telefónica, acceso a internet y toda la comunicación que el cliente requiera. Adicional a esto, se tendrá que mantener actualizada la información para los clientes en cada nuevo informe de la demora.	<b>A)</b> Cambio de fecha en misma ruta. + 25% de compensación. <b>B)</b> Cupón de 7.5% de compensación sobre lo pagado en el segmento afectado. <b>C)</b> Cambio de horario de vuelo (misma fecha y misma ruta). <b>D)</b> Cambio de ruta de vuelo, en misma fecha. <b>E)</b> Reembolso + 25% de compensación, todo a cupón electrónico.
<b>De 121 a 240 minutos</b>	Pasadas las 3 horas de demora, si el cliente ya no quiere tomar la demora, se podrá ofrecer el transporte de taxi para que regresen a su domicilio. El transporte debe coordinarse con personal de la estación, ya que no se procederá mediante reembolso.	<b>A)</b> Alimentos y bebidas (no alcohólicas) para tomar la demora el vuelo. <b>B)</b> Cupón de 7.5% de compensación sobre lo pagado en el segmento afectado. <b>C)</b> Cambio de fecha en misma ruta. <b>D)</b> Cambio de ruta de vuelo, en misma fecha. <b>E)</b> Reembolso + 25% compensación, todo a cupón electrónico.

Como puntos importantes, es necesario tomar en consideración para la siguiente información:

- A partir del minuto 1 de demora se deberá brindar acceso a llamadas telefónicas y envío de correo electrónico en caso de que lo soliciten.
- Para el caso en que sea creada una sección extra, se deben otorgar 7.5% de compensación al cliente para la espera de la sección extra o brindar los alimentos de acuerdo al monto establecido por pasajero (\$200.00 MXN para cada comida, cena o desayuno).

Demora no imputable a TAR

DEMORA NO IMPUTABLE A TAR		
TIEMPO DE DEMORA (MINUTOS)	COMENTARIOS	OPCIONES
DE 0 a 140 minutos	Para las demoras que no son imputables a TAR, se pueda apoyar al cliente con protecciones que no nos generen ningún costo.	A) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta. B) Cambio de horario de vuelo, misma fecha y misma ruta. C) Cambio de ruta de vuelo, en misma fecha. D) Reembolso a cupón electrónico para próximas compras con TAR

Estos cambios pueden realizarse directamente en el sistema de reservaciones, de acuerdo a lo establecido en los manuales. Para el caso de presentar algún inconveniente con realizar los ajustes, se deben comunicar a CRC indicando cual es el problema que les arroja el sistema al momento de realizar el ajuste.

7.2.2 Cancelaciones

Cancelación imputable a TAR

CANCELACIONES IMPUTABLES A TAR AEROLÍNEAS		
OPCIONES	COMENTARIOS	APOYO PARA REALIZAR
A) Cambio de ruta o vuelo, misma fecha	No aplica compensación	En caso de no estar habilitada la ventana azul, apoyo con el ajuste en sistema con CRC.
B) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta	Aplica un 25% de compensación en cupón electrónico para compras en vuelos posteriores en TAR .	Cliente debe solicitar el 25% enviando correo a <a href="mailto:atc@tarmexico.com">atc@tarmexico.com</a>
C) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta	A diferencia de la opción B, para este ajuste se brindan protección de hospedaje y alimentos para el cliente. De preferencia, brindar únicamente cuando son clientes que no radican como origen en la estación en donde se afectó el vuelo. Esta opción se debe brindar para clientes que como máximo necesitarían dos noches de hospedaje.	Se coordina y autorizar con el Gerente Corporativo de Aeropuertos
D) Reembolso + 25% de compensación, todo a cupón electrónico para próximas compras con TAR	El cupón tiene vigencia de 6 meses y puede utilizarlo para sus próximas compras con TAR. Ambos cupones son transferibles.	Se debe de re direccionar al cliente a call center (442) 213 0000 o al correo de <a href="mailto:atc@tarmexico.com">atc@tarmexico.com</a>

**Cancelaciones no imputables a TAR**


<b>CANCELACION NO IMPUTABLE A TAR</b>	
<b>COMENTARIOS</b>	<b>OPCIONES</b>
<p>Para las cancelaciones que no son imputables a TAR, se pueda apoyar al cliente con protecciones que no nos generen ningún costo.</p>	<p>A) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta.            B) Cambio de horario de vuelo, misma fecha y misma ruta.            C) Cambio de ruta de vuelo, en misma fecha.            D) Reembolso a cupón electrónico para próximas compras con TAR.</p>

Estos cambios pueden realizarse directamente en el sistema de reservaciones, de acuerdo a lo establecido en los manuales. Para el caso de presentar algún inconveniente con realizar los ajustes, se deben comunicar a CRC indicando cual es el problema que les arroja el sistema al momento de realizar el ajuste.

- a) Si la irregularidad es en mostradores antes de la documentación, los anfitriones al iniciar la documentación informarán de la demora o cancelación a los clientes conforme se vayan presentando a documentar.
  - b) Si la irregularidad es ya iniciada la documentación un anfitrión acudirá a SUE a realizar voceos con la información de la demora o cancelación, y en mostradores se les informará a los clientes conforme se vayan presentando.
  - c) Si la irregularidad es cuando se ha terminado la documentación, un anfitrión acudirá a SUE y darán voceos constantemente, como mínimo cada 30 minutos para que los clientes que aún no se encuentren cercanos a la puerta sean notificados.
3. Los anfitriones deberán contar con la papelería necesaria para la atención de las operaciones irregulares:

<p><b>Cupón de servicios (MA-008 /Rev. 03):</b></p> <p>Este formato se entrega a los clientes para protecciones por alimentos, hospedaje y transporte terrestre. Se entregará el original al cliente quien lo intercambiará con el proveedor por el servicio a tomar.</p>	
<p><b>Compensación por Demora:</b></p> <p>Este formato será llenado con los datos de los clientes cuando se apliquen protecciones de alimentos y bebidas.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>COMPENSACIÓN POR DEMORA</b></p> <p><b>TAR Aerolíneas</b> <span style="color: red; font-weight: bold;">FCC-1</span></p> <p>Fecha: ___/___/___</p> <p>Por medio del presente escrito, acepto haber recibido alimentos y bebida a mi entera satisfacción y conformidad, así como haber sido informado del acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos que personal de TAR Aerolíneas puso a mi disposición como compensación por la demora presentada en el vuelo cuyos datos se describen a continuación;</p> <p>Fecha de vuelo: _____</p> <p>Número de vuelo: _____</p> <p>Ruta: _____</p> <p>Clave de reservación: _____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Nombre y firma del pasajero</p> </div>
<p><b>Aceptación de protección</b></p> <p>Este formato será llenado con los datos del cliente cuando se apliquen protecciones de cambios en su reservación.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>DECLARACIÓN DEL CLIENTE</b></p> <p><b>TAR Aerolíneas</b> <span style="color: red; font-weight: bold;">FCC-2</span></p> <p>Fecha: ___/___/___</p> <p>Por medio del presente, y por así convenir a mis intereses, solicito a TAR Aerolíneas:</p> <p>( ) Cambio de fecha de vuelo</p> <p>( ) Cambio de ruta de vuelo</p> <p>( ) Cambio de horario</p> <p>Así mismo y toda vez que no hare uso del vuelo cuyo dato se describen a continuación, solicito se cancele mi reservación en el mismo, manifestando en este acto mi entera conformidad y satisfacción con las oposiciones de solución ofrecidas por TAR Aerolíneas.</p> <p>Fecha de vuelo: _____</p> <p>Numero de vuelo: _____</p> <p>Ruta: _____</p> <p>Clave de reservación: _____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Nombre y firma del pasajero</p> </div>

4. Conforme se vayan atendiendo los clientes se ira resguardando la papelería, esta al finalizar la operación deberá ser capturada en el formato de Excel de registro de protecciones y adjuntar digitalización de las protecciones otorgadas.



Secuencia	Reservación	Nombre del PAX	Tipo Compensación/ Protección	Notas	Costos	Anfitrión
1	NJLPI0	ARROYO AYALA, EDGAR	CO, TA, HT			ISSIS OLVERA
2	9S7NW3	TIRADO ESTOPELLAN, NICOLAS	CO, TA, HT			GABRIELA PULGARIN
3	9S7NW3	ESTOPELLAN DOMINGUEZ, CLAUDIA ELISA	CO, TA, HT			GABRIELA PULGARIN
4	ABC9ZL	NEHER, ARA	CO, TA, HT			GABRIELA PULGARIN
5	9S7NW3	TIRADO MEZA, SANTIAGO	CO, TA, HT			GABRIELA PULGARIN
6	9S7NW3	TIRADO LARA, JOSE LUIS	CO, TA, HT			GABRIELA PULGARIN
7	K8NE0H	CALOCA LLAMAS, JOHANNA	CO, TA, HT			GABRIELA PULGARIN
8	IT3CQX	CAMPILLO RODRIGUEZ , ROBERTO	CO, TA, HT			ISSIS OLVERA
9	IT3CQX	CASTILLO , MARIA J	CO, TA, HT			ISSIS OLVERA
10	NQXBCI	ROMAN LIRA, MIGUEL ANGEL	CO, TA, HT			ISSIS OLVERA
11	N47LSJ	TERRAZAS GALLEGOS, LUIS FERNANDO	CO, TA, HT			ISSIS OLVERA
12	9R0MFI	LUNA ARANDA, LUIS ANGEL	CO, TA, HT			ISSIS OLVERA

(CV) CAMBIO DE VUELO,  
(RE) REMBOLSO ELECTRONICO,  
(CF) CAMBIO DE FECHA,  
(CR) CAMBIO DE RUTA,  
(HT) HOTEL,  
(DE) DESAYUNO,  
(CO) COMIDA,  
(CE) CENA,  
(TA) TAXI/TRANSPORCIÓN,  
(OT) OTROS.

NOTA: Si durante la irregularidad se requieren considerar protecciones especiales las cuales no están contenidas dentro del cuadro de protecciones autorizado, el encargado de estación o anfitrión, deberá comunicarse con la Gerencia de Aeropuertos y exponer la situación. La Gerencia de Aeropuertos al recabar todos los datos necesarios deberá comunicarse con la dirección de servicio al cliente quien será el único quien podrá autorizar la protección especial.

### **7.3 Irregularidades de Equipaje.**

Debido al rápido posicionamiento en el mercado de TAR, así como la apertura de más estaciones e incremento de pasajeros y en particular de equipaje, se hace necesario reforzar e implementar procedimientos para su manejo, con el objetivo de elevar la calidad de servicio y la efectividad en su totalidad.

De acuerdo a lo anterior, contamos con dos tipos de reporte que se pueden realizar, los cuales se describen a continuación.

#### **7.3.1 Límites de responsabilidad**

Debido a que durante el proceso de manipulación y transportación de equipajes se pueden presentar incidentes, TAR cuenta con ciertos límites de responsabilidad para daños y artículos, los cuales se describen a continuación.

Daños a equipaje TAR no cubre:

- Desgaste natural/daños menores
- Ruedas o patas rotas
- Candados
- Cierres
- Pérdida de correas
- Cortes, rasguños, rayones, abolladuras leves o menores
- Daños provocados por exceso de peso en el equipaje
- Daños a las asas o manijas (retráctiles o no) del equipaje
- Daños a artículos frágiles o perecederos durante su transporte
- Artículos mal empacados o no aptos para ser transportados
- Daños ocasionados por la inspección de Autoridades en los aeropuertos

Los artículos que se mencionan a continuación no serán considerados como equipaje facturado, por lo que TAR no asume ninguna clase de responsabilidad sobre los mismo.

Es por ello que le recomendamos que, si desea llevar estos artículos, los transportarte como equipaje de mano y no perderlos de vista en ningún momento del vuelo:

- Valores o Dinero en efectivo
- Cámaras fotográficas
- Equipo de cómputo
- Electrónicos: móviles, tablets, juegos, etc.

- Artículos frágiles
- Joyas
- Medicamentos
- Documentos oficiales
- Documentos comerciales
- Obras de arte
- Artículos valiosos
- Alimentos perecederos
- Artículos de valor subjetivo o personal

### **7.3.2 Reporte regular**

Este tipo de reporte se realiza cuando se genera una incidencia durante la transportación del equipaje que fue previamente documentado en mostradores de TAR y por el cual se expidió una etiqueta de equipaje foliada.

Algunos de los puntos importantes de los cuales debemos tomar primordial atención antes de levantar un reporte de este tipo son:

- ✓ Reporte de manera inmediata o dentro de las 12 horas posteriores a la hora de llegada de su vuelo.
- ✓ Este reporte debe de ser levantado por escrito directamente en la estación o al correo [atc@tarmexico.com](mailto:atc@tarmexico.com)
- ✓ La irregularidad que reporta, debe de estar dentro de nuestros límites de responsabilidad.

Es importante tomar en cuenta la información anterior, ya que, al levantar un reporte regular, TAR se encuentra obligado a realizar una indemnización al cliente, por lo que debemos verificar correctamente antes de levantar este tipo de reporte.

Las irregularidades por las cuales se puede expedir un PIR (Passenger Irregularity Report) de manera regular son:

- Equipaje Dañado
- Equipaje Demorado
- Equipaje Extraviado
- Equipaje Saqueado

#### **Equipaje Dañado**

Se levantará este tipo de reporte cuando el equipaje sea afectado de manera considerable, perdiendo la funcionalidad del mismo (transporte de pertenencias del cliente).

1. El reporte debe ser realizado dentro de las primeras 4 horas posteriores a la llegada del vuelo. El pasajero deberá levantar el reporte en la estación, para ello es necesario contar con la etiqueta del equipaje documentado.
2. El anfitrión a cargo deberá tomar fotografías del daño, en donde se pueda apreciar de manera clara y evidente: daño, tamaño del daño y características generales del equipaje (marca, color, tamaño, etc.)
3. Posteriormente, se realizará el llenado de formato de reporte de irregularidad de equipaje PIR, con letra clara y legible, con toda la información que nos proporcione el cliente. (Formato **MA-010/Rev.1**)
4. Se le entregará copia al cliente y se le especificará que el seguimiento a su reporte será vía correo electrónico, el tiempo de respuesta y/o seguimiento puede llegar a tardar hasta 2 días hábiles.
5. El mismo día de la operación del vuelo en el que se presentó la irregularidad de equipaje, el anfitrión a cargo deberá agregar comentarios del daño de equipaje en la reservación del cliente (dentro del sistema KIU) y redactar un correo adjuntando el PIR escaneado y las fotografías del daño. Esta información se debe enviar a la Gerencia de Servicio a Clientes ([bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com)).
6. Con la información completa del reporte y la información del pasajero, Servicio a Clientes dará seguimiento vía correo electrónico.

### **Equipaje Demorado**

Cuando se presenta una irregularidad de equipaje demorado, antes de levantar el reporte de irregularidad PIR, se debe realizar el rastreo del equipaje. Para ello, se debe confirmar con las demás estaciones involucradas en la ruta que cubrió el vuelo, así como escalas y conexiones; inclusive en vuelos que salieron simultáneos cuando el pasajero abordó el suyo.

Una vez identificado el equipaje y en la estación en donde se encuentra el mismo, se debe coordinar el envío como equipaje RUSH y la entrega hasta el domicilio del cliente.

Para dar seguimiento correspondiente al reporte por demora, se debe realizar de la siguiente forma:

1. El pasajero deberá levantar el reporte de manera inmediata, escrita y directo en la estación, que no pasen de las **2 horas** posteriores a la llegada del vuelo.
2. Se realizará el llenado del formato de irregularidad de equipaje, en base a la descripción del mismo. (Formato **MA-010/Rev.1**)
3. Se le entregará copia al cliente especificando la fecha y la hora en que se realizará la entrega de su equipaje. Además, se le mantendrá informado de cualquier actualización de la recepción de su equipaje, vía telefónica.
4. El mismo día de la operación del vuelo en el que se presentó la irregularidad de equipaje, el anfitrión a cargo deberá agregar comentarios de la demora de equipaje en la

reservación del cliente (dentro del sistema KIU) y redactar un correo especificando brevemente los sucedido y última actualización del equipaje. Esta información se debe enviar a la Gerencia de Servicio a Clientes ([bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com)).

5. El correo debe de contener la siguiente información:
  - Motivo por el que no se transportó el equipaje en el mismo vuelo que el cliente.
  - Fecha de entrega al cliente.
  - Reporte de Irregularidad PIR, escaneado.
6. Al momento de realizar la entrega del equipaje, en el domicilio que previamente nos especificó el cliente, la persona que reciba el equipaje deberá llenar el formato de “*Acuse de equipaje recibido*” (Formato **MA-011/Rev. Original**).
7. Después de la entrega del equipaje, el anfitrión que esté dando seguimiento deberá enviar el “*Acuse de equipaje recibido*”, firmado por el pasajero, a la Gerencia de Servicio a Clientes ([bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com)).

### **Equipaje Extraviado**

A diferencia del equipaje demorado, este reporte se realiza cuando el equipaje no aparece en ninguna de las estaciones.

Cuando se presenta una irregularidad de equipaje extraviado, primero debemos cerciorarnos con todas las demás estaciones involucradas en la ruta que cubrió el vuelo, así como escalas; inclusive en vuelos que salieron simultáneos cuando el pasajero abordó el suyo.

Si realizando la búsqueda con todas las estaciones no se tiene el paradero del equipaje, se deberá proceder de la siguiente manera:

1. El pasajero deberá levantar el reporte de **manera inmediata**, escrita y directo en la estación a donde debería de haber llegado el equipaje, antes de salir del aeropuerto, el mismo día de su vuelo.
2. Se realizará el llenado del formato de irregularidad de equipaje, en base a la descripción del mismo. (Formato **MA-010/Rev.1**)
3. Se le entregará copia al cliente y se le debe informar que cualquier actualización sobre el paradero del equipaje se realizará vía telefónica.

Es necesario que, al cliente se le mantenga informado sobre el estatus del paradero del equipaje (si se localizó o no), por lo menos una vez al día mientras que se llega a un acuerdo con el cliente.

4. El mismo día de la operación del vuelo en el que se presentó la irregularidad de equipaje, el anfitrión a cargo deberá agregar comentarios de la *pérdida de equipaje* en la reservación del cliente (dentro del sistema KIU) y redactar un correo especificando

brevemente los sucedido y última actualización del equipaje. Esta información se debe enviar a la Gerencia de Servicio a Clientes ([bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com)).

El correo debe de contener la siguiente información:

- Detalles completos sobre la pérdida.
  - Estaciones con las que se han contactado para dar con el paradero del equipaje.
  - Reporte de Irregularidad PIR, escaneado.
5. El anfitrión deberá buscar con todas las estaciones y deberá solicitar los videos de la recepción de equipaje. Lo mismo debe ocurrir en la estación de salida del vuelo en que se perdió el equipaje.
  6. A las 48 horas, después de la llegada del vuelo en donde se extravió el equipaje, sobre el mismo correo que se envió inicialmente dando informe de la pérdida, se deberá enviar información actualizada sobre el estatus de la búsqueda a las mismas direcciones a donde se envió inicialmente el reporte. Además de contactar al cliente para indicarle la misma información actualizada.
  7. A las 72 horas, si no se ha localizado el equipaje, la búsqueda pasa a responsabilidad total del área de Servicio a Clientes. Por lo que, transcurrido este tiempo, se enviará un reporte completo de todas las acciones que se realizaron para intentar dar con el paradero del equipaje, además de hacer llegar la información de las grabaciones que fueron solicitadas.  
Esta información se debe enviar a la Gerencia de Servicio a Clientes ([bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com)).
  8. Con toda la información anterior, Servicio a Clientes llegará a un acuerdo con el pasajero para realizar la indemnización por la pérdida de su equipaje.

### **7.3.3 Equipaje Saqueado**

**IMPORTANTE:** Para poder dar seguimiento real a este tipo de reporte, es de suma importancia que al momento de documentar se realicen las preguntas de seguridad correspondientes, en donde se cuestione al cliente si viaja con artículos de valor, en caso de hacerlo, indicarle que deben traspasarlos a su equipaje de mano para que viajen bajo la responsabilidad de los clientes.

En caso de que el cliente no acepte llevarlos como equipaje de mano, deberá declarar los artículos que mencione y mostrarlos; con esta información el anfitrión deberá realizar los comentarios en la reservación de vuelo. Adicional a ello, se le debe especificar al cliente que la aerolínea no se hace responsable por daño, avería o pérdida de dichos artículos, ya que se encuentran fuera de nuestros "Límites de responsabilidad".

Este tipo de reporte se levanta cuando el cliente reporta un saqueo, violación o extracción de algún artículo en su equipaje documentado, en un periodo no mayor de 12 horas después de la llegada del vuelo.

1. Verificar que el/los artículos que el cliente menciona, se encuentren dentro de los límites de responsabilidad de TAR. En caso de que no aplique el reporte de irregularidad, se debe indicar al cliente cuales son nuestros límites de responsabilidad, para respaldar el por qué no procede y se le indicará que su reporte sólo será de cortesía. En caso de aplicar correctamente, se procede al siguiente punto.
2. Realizar el llenado de formato de reporte de irregularidad de equipaje, con letra clara y legible, con la información que nos proporcione el cliente. (Formato **MA-010/Rev.1** para confirmar el llenado.)
3. Especificar en la parte de comentarios, el mayor detalle posible de los artículos que menciona el cliente le fueron extraídos de su equipaje.
4. Se le entregará copia al cliente y se le debe indicar que se le dará la respuesta correspondiente en un lapso a los 3 días hábiles.
5. Dentro de las 24 horas posteriores a la llegada del vuelo, deberán agregar comentarios del *saqueo de equipaje* en la reservación del cliente (dentro del sistema KIU) y deberán redactar un correo especificando brevemente lo sucedido con los artículos y adjuntar el PIR escaneado. Esta información deben mandarla a la Gerencia de Servicio a Clientes ([bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com)).

### **7.3.4 Reporte de cortesía**

Estos reportes no implican responsabilidad alguna para la empresa, pero se genera cuando existe alguna irregularidad durante la transportación de un equipaje no facturado.

Casos en los que se levanta un reporte de cortesía:

- ✓ Cuando la irregularidad que reporta el cliente se encuentra fuera de los límites de TAR.
- ✓ Cuando el cliente viaja con una reservación de vuelo de cortesía, comisión de servicio o descuento de empleado.
- ✓ Cuando se solicite después de 12 horas de la llegada del vuelo.
- ✓ Cuando el pasajero carezca de contraseñas de equipaje o pase de abordar para levantar el reporte.

Este tipo de reportes se trata con la misma seriedad que el resto de los reportes; sin embargo, en estos casos no se proporciona ningún tipo de indemnización para los clientes.

### **7.3.5 Seguimiento a irregularidades de equipajes**

Todas las estaciones en las que TAR opere deberá contar con un área de atención a equipajes, esta distribución será en función del número de operaciones y anfitriones de la estación. Esta área principalmente se encargará de dar seguimiento en relación de Reclamos de equipajes,

o cualquier reclamación por este concepto, a fin de darle seguimiento y canalizarlas al departamento correspondiente.

Por ello es importante que cada estación cuente con una libreta o bitácora para que diariamente se realicen los registros de las irregularidades de equipaje. Esta actividad podrá ser desarrollada por el anfitrión de recepción por la facilidad de recibir a los clientes y ser atendidos inmediatamente en la banda de equipajes de llegada.

Es muy importante la comunicación entre el Anfitrión y Servicio al Cliente para lograr un seguimiento satisfactorio para el Cliente. Toda la información referente al Mal Manejo, deberá llevarse en una bitácora en cuanto sea ésta identificada; y si se ha incurrido en más de una clase de mal manejo de equipaje por pasajero, esta información también deberá ser registrada por correo a [atencióncliente.tarmexico.com](mailto:atencióncliente.tarmexico.com).

NOTA: En caso de que el pasajero haya abandonado el área de entrega de equipajes, carezca de contraseñas de equipaje o pase de abordar, este reporte únicamente se elaborará por CORTESIA por parte de TAR, y sin ninguna responsabilidad posterior de ningún tipo, quedando asentado en el mismo reporte.

El rastreo inicial del equipaje extraviado deberá iniciarse en la ruta que cubrió el vuelo, así como escalas; así como también en vuelos que salieron simultáneos cuando el pasajero abordó el suyo, tomando en cuenta los siguientes puntos:

- a) Haber documentado a un destino incorrecto, con etiquetas similares,
- b) Haber documentado al punto de conexión,
- c) Haber documentado en un vuelo que tenía salida simultánea al vuelo del pasajero,
- d) Haber caído de la banda de equipaje y quedado en el área de estiba,
- e) Habérsele desprendido la etiqueta de identificación y de destino, debido al manejo
- f) Haber documentado a un destino distinto con nombre similar.

**“TODO MENSAJE O CORREO DE BUSQUEDA O LOCALIZACION DE EQUIPAJE MAL MANEJADO, DEBE SER ATENDIDO DE INMEDIATO”**

Toda estación que tenga reclamaciones o reciba mensajes de extravío de equipajes deberá efectuar su búsqueda inmediata en las áreas que le correspondan, y si la búsqueda local resulta negativa se deberá enviar oportunamente un mensaje a la estación que solicita el rastreo. En caso que el rastreo en la estación que levantó la reclamación resulte negativo en un plazo de 5 días NATURALES, se deberá enviar el caso al departamento Servicio al Cliente. El Anfitrión le indicara al Cliente sobre el estatus del equipaje y explicando que ahora su proceso de Reclamo de Equipaje pasa al departamento de Servicio al cliente y en cuanto se reciba la información se estarán poniendo en contacto con ellos.

**NOTA:** Es importante no hacer promesas a nuestros clientes de lo que se le va a finiquitar u otorgar ya que esto lo deciden Servicio al Cliente.

Para identificar en los correos de equipajes se considerará:

FALTANTES	SOBRANTES
<b>AHL</b>	<b>OHD</b>
Advise if holding (Avisar en caso de ser encontrado)	On hand (En caso de equipajes sobrantes)

### 7.3.6 Manejo de equipajes sobrante

Al término de la entrega de equipajes, si el anfitrión detecta equipaje sobrante deberá:

1. Revisar la etiqueta del equipaje para confirmar que es de TAR.
2. Si el equipaje corresponde al vuelo desembarcado, se verificará que todos los clientes hayan descendido, que se encuentren en el baño o que hayan salido de la banda de equipaje y no puedan reclamar su equipaje.
3. Si el equipaje cuenta con etiqueta de tránsito deberá informarle al ROT para que coordine que el personal de rampa vuelva a colocar el equipaje en el compartimento.
4. Si el equipaje es de otro destino, se le deberá colocar la etiqueta de equipaje RUSH indicando el destino para que sea enviado al destino final. Se le informará al ROT de la presencia del equipaje sobrante, confirmándole destino del equipaje y que ha sido etiquetado. Al término de la operación se deberá hacer un correo para la estación de destino del equipaje informando que ha sido encontrado en la estación, número de vuelo y secuencia del equipaje, así como la etiqueta RUSH que ha sido colocada y a bordo de que vuelo ha sido embarcado a los siguientes correos de la estación de y puntos intermedios al destino final, [bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com).
  - Título del mensaje: **OHD/FECHA/VUELORUTA/NOMBRE DEL CLIENTE.**
  - Ejemplo: **OHD/01NOV19/431GDLQRO/PEREZJUAN**
  - Llenar datos en el siguiente formato

TIPO DE IRREGULARIDAD	OHD
FECHA	
# REPORTE	
VUELO	
RUTA	
NOMBRE DEL CLIENTE	
# CONTROL	
ETIQUETA	
COLOR	
TIPO	
CONTENIDO	

5. Si la operación lo permite podrá tomarse fotografía del equipaje para ser agregado al reporte

**7.3.7 Rastreo de equipajes Extraviados**

1. Al realizar la búsqueda localmente del equipaje y de ser encontrado será entregado al cliente.
2. En caso de que no sea localizado el equipaje, se indicará al Cliente que el rastreo se continuará haciendo por otro medio, correo electrónico o llamadas, telefónicas; siempre siendo amables y atentos. Se elaborará inmediatamente el reporte inicial de demora o daño de equipaje PIR, el cual se distribuiría de la siguiente forma:
  - a. **ORIGINAL:** Estación donde se levanta el reporte, pedir al cliente su identificación, pase de abordar y etiqueta de equipaje (fotocopia).
  - b. **COPIA:** Para el cliente la cual conserva hasta que se le haya entregado su equipaje o se le dé solución a su problema.

El Anfitrión se asegurará de tener todos los datos del cliente incluyendo teléfono local y temporal; lugar de domicilio temporal y local o permanente; así como días de estancia en ese lugar.

3. Después de levantar el reporte se procederá a realizar un correo dirigido a la cuenta de la estación de origen y puntos intermedios al destino final, , bsuasti@tarmexico.com.
  - Título del mensaje: **AHL/FECHA/VUELORUTA/NOMBRE DEL CLIENTE.**
  - Ejemplo: **AHL/01NOV19/431GDLQRO/PEREZJUAN**
  - Llenar datos en el siguiente formato

TIPO DE IRREGULARIDAD	AHL
FECHA	
# REPORTE	
VUELO	
RUTA	
NOMBRE DEL CLIENTE	
# CONTROL	
ETIQUETA	
COLOR	
TIPO	
CONTENIDO	

### 7.3.8 IATA ID chart para rastreo de equipajes.

Tabla de identificación de equipajes (ID Chart): esta tabla es emitida por la IATA, fue creada para la homologación e identificación de los equipajes. Esta tabla está compuesta por color, tipo y elementos externos. Esta tabla de equipajes o ID chart divide todos los tipos de equipajes con cierres o sin cierres y artículos misceláneos en los que se incluyen los que no son una maleta.

**Color:** para identificar el color del equipaje se deberá buscar en la gama de colores primarios y por si secundarios el más parecido al equipaje, por su nombre en inglés de los colores se compone el código de 2 letras para el color.

**Tipo:** para identificar el tipo de equipaje o artículo se numeraron hasta 99 diferentes tipos.

**Elementos Externos:** para identificar los elementos complementarios y externos que ayudan a una mejor identificación del equipaje, siendo de una sola letra para que se agregue todos los elementos que cuente el equipaje, si no hubiera elementos externos adicionales se colocará una X.



COLOR

TIPO

ELEMENTOS EXTERNOS

## COLOR

Miscellaneous Articles - Use two character color

White/Clear WT	Black BK	Grey GY	Blue BU	Purple PU	Red RD	Yellow YW	Beige BE	Brown BN	Green GN	Multi Coloured 2 or more solid colors excluding item MC	Others PR
-------------------	-------------	------------	------------	--------------	-----------	--------------	-------------	-------------	-------------	---	--------------

50 Hat Box	51 Camera Bag/ Day/Package	52 Trans/Computer Display case (Describe item)	53 Art/Display Portfolio	54 Golf - all types sporting equipment	55 Only two articles (Describe item)	56 Cosmetic/Beauty case	57 Survival kit/canister	58 Lin. Chest/ Cooler	59 Tool/ Toolkit box
60 Fishing Rods	61 Forearm(s)	62 Golf bag and/or Clubs (Describe item)	63 Bicycle and/or accessories (Describe item)	64 Hanging bag (not roll-top) (Describe item)	65 Golf Equipment (Describe item)	66 Backpack/Pack	67 Snow Board and Other Binding Device (Describe item)	68 Ski Goggles/ Boot Bag	69 Sporting Equipment - Not shown elsewhere (Describe item)
71 Child/Infant Car Seat	72 Child/Infant equipment - not listed elsewhere (Describe item)	73 Full Size Baby Carriage	74 Umbrella Stroller	75 Wheelchair Sporting item (Describe item)	81 Audio/Video/Visual Aids equipment (Describe item)	82 Computer/ Communication equipment (Describe item)	83 Electrical Appliances (Describe item)	85 All Other Instruments (Describe item)	
89 Folding Chair	90 Stroller/ baby	92 Security Remote home (Describe item)	93 Shopping Bag (all materials)	94 Wheel Chair (powered or manual and accessories)	95 Orthopedic Device	96 Backpack	97 Day Bag/ Equipment	98 Umbrella (all types)	99 Article not shown (describe item)

## TIPO

Cuando se presente una irregularidad con equipajes, se llenará el formato de irregularidad de equipaje (MA-010).

1. Enseñar al cliente el ID Chart para que nos muestre identifique en el su equipaje
2. Se llenará en el formato de irregularidad de equipaje iniciando con color/tipo/elementos externos, Ejemplo:

Si el equipaje es como el siguiente caso:

**Ejemplo 1**

- Equipaje **rojo** **rígido** con:
- **Asa retráctil**
- **Combinación**
- **Ruedas**

R

D

0

2

C

H

W

El reporte deberá llenarse de la siguiente manera:

DATOS DE LA MALETA / BAGGAGE DESCRIPTION:				
AEROLÍNEA / AIRLINE	NÚMERO DE MALETA TAG NUMBER	COLOR / COLOUR	TELA O PLÁSTICO / MATERIAL	MARCA / BRAND
TAR	123456	RD02CHW	PLASTICO	AMERICAN TRAVEL

Se utilizará el formato **MA-010** Reporte de Irregularidad de Equipaje, contenido en el Apéndice I Formatos, de este mismo manual.

Al termino del llenado del reporte se realizará el seguimiento de equipajes descrito en este manual.

### 7.3.9 Localización del equipaje:

1. Los Aeropuertos que hayan recibido el correo o llamada de búsqueda del equipaje, verificarán entre los sobrantes localmente con el personal de Rampa para cerciorarse de que todo el equipaje haya sido cargado a sus destinos correspondientes o entregado al área de reclamación de equipaje.
2. Si se comparte el área de entrega de equipaje con otra línea aérea, verificará con sus anfitriones.
3. De ser positiva la búsqueda del equipaje, El Aeropuerto que tenga la maleta faltante se comunicará con la estación involucrada para obtener información sobre el equipaje.
4. Sera obligación del Anfitrión del Aeropuerto donde hizo falta la maleta, informar al cliente, asegurándose de hacer los arreglos pertinentes para que este sea enviado localmente y entregarlo al pasajero afectado.
5. En cualquiera de las acciones que resulte positiva la localización del equipaje, se deberá buscar algún medio disponible ya sea por la compañía o por terceros, para el envío de las pertenencias del pasajero lo más cerca posible a su domicilio o donde él lo solicite.
6. Al entregar el equipaje al Cliente, éste deberá proporcionar la copia de su reporte PIR que le fue entregada para darle seguimiento, sin la cual no se le podrá entregar su equipaje; a menos que sea llenada la HOJA DE FINIQUITO para evitar malos manejos por parte del pasajero; debiéndonos firmar de recibido.
7. De no recibirse respuesta positiva sobre el equipaje, se deberá continuar con el rastreo minucioso a fin de agotar todos los recursos, solicitando apoyo a las estaciones para que hagan rastreos físicos comparando sus sobrantes.

### 7.3.10 Envío del equipaje

Cuando la estación recibe el mail y confirma la existencia del equipaje en su poder, deberá enviarlo inmediatamente a la estación que lo solicita, a s e g u r a n d o con flejes el equipaje de ser posible e informando a la estación afectada por medio de un correo. En este correo se deberá contener la información de traslado enviado a la estación de destino y puntos

intermedios colocando copia a la cuenta de despacho de la estación quien deberá colocar en el MVT el equipaje.

El equipaje deberá ser etiquetado como RUSH y enviado a bandas de equipaje de salida para ser embarcado en el vuelo de traslado. Es importante registrarlo en el formato de control de equipajes en bandas y mostradores, así como incluir total de piezas y peso en el cierre de vuelo.

Es importante confirmar la recepción de la maleta extraviada con el fin de confirmar a llegado a su destino y será entregada al Cliente.

## **7.1 Situaciones Irregulares**

### **7.4.1 Atención de Llegadas por Alternos**

En caso que se presenten vuelos alternos en la estación se procederá a la atención del mismo de acuerdo a lo estipulado por CCO, no será desembarcado ningún cliente si no es consultado con el CCO.

### **7.4.2 Chárter**

Para atención de vuelos chárter se aplicarán políticas de atención de TAR, sin embargo, a solicitud de la Dirección Comercial, se harán consideraciones especiales que pueden no estar contenidas en este manual, pero que deben de ser comunicadas con el suficiente tiempo de anticipación.

### **7.4.3 Transporte de clientes privados de su libertad (CPL)**

#### **Definición**

El transporte de Reos y Sentenciados Privados de su Libertad (Clientes Privados de su Libertad), será sujeto a controles para su transporte, ya que pueden representar un riesgo para la seguridad del vuelo.

#### **Condiciones de Aceptación**

- Solo se aceptará 1 por vuelo y deberá viajar con 2 custodios
- Solo se aceptarán en vuelos nacionales
- No se aceptarán Clientes privados de su libertad y deportados en el mismo vuelo
- TAR se reserva el derecho de transportación al CPL que representen un peligro para la operación
- Los custodios deberán acatar la política de transportación de armas de fuego (ARPEL)
- Bajo ninguna circunstancia se proporcionarán bebidas alcohólicas a los CPL ni a sus custodios

- No se ofrecerá servicio de comisariato para los CPL
- El uso de las esposas durante el abordaje de CPL será a consideración de los custodios. En caso de usar esposas se debe cubrir las manos con alguna prenda.
- La visita a los servicios sanitarios del CPL debe ser acompañado por lo menos de un custodio.

**Asignación de asientos**

- Los CPL y sus custodios deben viajar en la última fila, asegurándose que el CPL siempre vaya del lado de la ventanilla (asiento “C”).
- No se permite esposar a CPL al asiento o cualquier otra estructura fija del avión, por seguridad en caso de una emergencia.
- El CPL deberá ir asiento C, los custodios deberán ir en A y B.

**Documentación**

- El custodio deberá presentarse en mostradores cuando menos 60 minutos antes de la salida del vuelo, entregando copia de la orden de traslado generada por el Ministerio Público, así como los boletos debidamente reservados para el vuelo. El anfitrión deberá revisar los documentos que coincidan con la reserva en sistema.
- El anfitrión al tener la información del traslado del CPL deberá informar al ROT de la presencia del cliente y si los custodios llevan ARPEL. El ROT deberá informar al CCO del traslado del CPL
- El anfitrión documentará al CPL y sus custodios de acuerdo a la secuencia de documentación que se menciona en este manual. Y entregará los pases de abordar al custodio.
- El anfitrión acompañará a los custodios para la documentación de ARPEL e informará al ROT cuando ya haya recibido el ARPEL para hacer la entrega al ROT.

**Abordaje**

- Deberán abordar primero el CPL y sus custodios, ya sea por plataforma (si las autoridades locales así lo coordinan) o desde SUE siendo abordados antes de realizar el voceo de abordaje del resto de clientes. Asegurarse de hacer el proceso discretamente para no generar desconfianza o especulaciones con el resto de los clientes
- En caso de llevar esposas estas no deberán estar visibles y deberán estar cubiertas en todo momento. No podrá ser esposado al asiento o a alguna estructura del avión.
- Al subir al avión y estar completamente sentados se procederá al abordaje del resto de clientes
- En caso de uso de sanitario del CPL, uno de los custodios deberá ingresar con él al baño.

**Recepción:**

- A la llegada el CPL y sus custodios deberán desembarcar al final. Según aplique podrá ser ingresado por otras áreas de seguridad del aeropuerto.

- No podrán ser entregados el ARPEL de los custodios en plataforma, se deberá realizar conforme lo estipula el PSPAII.

**Casos especiales:**

- En caso de presentarse deportados y CPL con reserva para el mismo vuelo, el anfitrión informara al ROT para que se comunique con el CCO, quienes autorizarán el abordaje solo a un tipo de clientes.

**7.4.4 Interrupción del Sistema**

1. Conservar la calma y reportar inmediatamente la falla.
2. Imprimir la lista resguardada de clientes.
3. Preparar material necesario para la documentación manual.
4. Iniciar la documentación manual 5 minutos después de la interrupción del sistema. Iniciando con el control **1M** y así sucesivamente.
5. Solicitar a CRC a través de cualquier medio disponible el último registro de la documentación, número de secuencia, asiento, equipaje documentado.
6. Terminar la documentación manual y sumar los documentados en sistema para dar cierre a ROT en turno

### 7.4.5 Sobreventa de vuelos

Criterios a considerar cuando se detecte una sobreventa en el sistema de reservaciones:

TAR no está programada para realizar sobreventas en sus vuelos. Sin embargo, por diversos factores pudieran presentarse casos en que se presenten las “sobreventas” por lo que a continuación se describen algunos ejemplos de los que se pudiera presentar la sobreventa:

- Errores por disponibilidad o por ligar pagos provenientes de página web.
- En cambios de itinerario al hacer el reacomodo de clientes.
- Asientos inhabilitados por mantenimiento.

Sobreventa detectada en el sistema de reservaciones	Sobreventa detectada derivada de una reservación
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar la lista de clientes</li> <li>➤ Confirmar la cantidad de adultos debido a que los infantes no requieren asiento.</li> <li>➤ Para criterio en la selección de pasajeros tomar en cuenta la sección 3.13 Sobreventa de vuelos de este manual.</li> <li>➤ En caso de ningún pasajero cumpla con algún criterio, se deberá dar prioridad a los pasajeros que llegaron con anticipación de manera que los pasajeros restantes se protegerán en vuelos posteriores.</li> <li>➤ Se deberá solicitar autorización al gerente corporativo de aeropuertos, para confirmar el tipo de protección que aplique y que se encuentre vigente en coordinación con el área comercial.</li> <li>➤ Cabe mencionar que si el pasajero no se presentó en tiempo y forma al vuelo no se considera para protección a menos que se trate de un pasajero Star Club.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar lista de clientes</li> <li>➤ Este tipo de sobreventa se identifica posteriormente a la verificación de las listas, debido a que puede derivarse de cambios de itinerario no notificados.</li> <li>➤ Se deberá contactar a CRC para identificar la causa y confirmar la reservación en el sistema.</li> <li>➤ En caso de que la causa se derive de una retención de pago, se descartará el servicio a ese pasajero.</li> <li>➤ De encontrarse en orden su reservación: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Para criterio en la selección de pasajeros tomar en cuenta la presente sección.</li> <li>❖ En caso de ningún pasajero cumpla con algún criterio, se deberá dar prioridad a los pasajeros que llegaron con anticipación de manera que los pasajeros restantes se protegerán en vuelos posteriores.</li> <li>❖ Se deberá solicitar apoyo a CRC para confirmar el tipo de protección que aplique y se encuentre vigente en coordinación con la gerencia de aeropuertos y el área comercial.</li> </ul> </li> </ul>

TAR se distingue por asegurar que todos nuestros clientes cuenten con su asiento confirmado, por lo que no se manejan sobreventas de vuelos. Sin embargo, a menos que se considere pertinente el CCO y el área comercial se sobrevenderán los vuelos. Para tal caso se deberá seguir lo siguiente:

- Revisar si viajan infantes en el vuelo, pues como éstos no ocupan un asiento asignado, puede que el vuelo no esté sobre vendido, que simplemente vaya lleno y traiga a uno o más infantes a bordo (se permiten máximo 9 por vuelo). En este caso un vuelo podría salir con 59 clientes y no estar sobre vendido.
- Verificar si en el vuelo hay registrados pasajeros con boleto sujeto a espacio, estos pueden ser colaboradores de TAR o por algún convenio comercial, en caso afirmativo explicarles a los pasajeros sujetos a espacio que su asignación de asientos será en el último minuto sólo si no se presenta algún cliente con asiento confirmado.
- Confirmar si hay algún tripulante o un técnico viajando en cabina de pasajeros, si es el caso se puede solicitar que este colaborador viaje en el asiento de observador de cabina de pilotos para liberar este asiento
- Verificar si en el vuelo hay algún colaborador de TAR que viaje en comisión de servicio. Por política de la empresa si el vuelo sale lleno, estos tendrán que ser los primeros en bajar del vuelo para que un cliente que si pago su boleto ocupe un asiento en el vuelo

Si aún después de hacer la verificación de los clientes continúa con sobre venta el vuelo proceder a lo siguiente:

- Analizar a los clientes que viajarán en el vuelo, identificar a los clientes que viajan solos o en su defecto en pareja (nunca considerar adultos mayores, adultos con niños o grupos), una vez el cliente en mostrador dar un vistazo a su equipaje y verificar si es ligero o si viene con mucho equipaje (lo ideal es que viaje con una maleta de mano que demuestre que tiene ropa de cambio por si tiene que quedarse en la ciudad de origen una o más noches) una vez hecho el discernimiento proceder con la propuesta al cliente.
- Si se presentara la irregularidad de “sobreventa” el trato que se le debe dar a los clientes es la misma que la de una cancelación imputable a TAR, estas opciones pueden verificarlas en la “*Política de protección a pasajeros*”.
- Como primera opción de la sobreventa, los clientes afectados podrán protegerse en el vuelo sobrevendido, siempre y cuando existan pasajeros NO SHOW. Los clientes afectados podrán tomar su lugar para evitar la *sobreventa*. Este reacomodo podrán realizarlo con el apoyo de CRC.
- En caso de que todos los clientes lleguen a documentar el vuelo, se procederá con las protecciones de sobreventa, las cuales son las mismas de una **cancelación imputable** a TAR que se encuentran publicadas en la *Política de Protección a Pasajeros*.
- A continuación, se muestra la tabla con las opciones para ofrecer a los pasajeros afectados:

PROTECCIONES SOBREVENTA		
OPCIONES	COMENTARIOS	APOYO
a) Cambio de ruta o vuelo, en la misma fecha.	No aplica compensación.	El personal de tráfico solicitará a CRC la protección en el vuelo próximo sin costo alguno.
b) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta. <b>(para cualquier otra fecha)</b>	Este cambio se realiza sin costo y aplica un 25% de compensación a cupón electrónico para próximas compras con TAR.	El personal de tráfico solicitará a CRC el cambio de fecha sin costo alguno, y mediante un correo electrónico a <a href="mailto:atc@tarmexico.com">atc@tarmexico.com</a> con copia a <a href="mailto:bsuasti@tarmexico.com">bsuasti@tarmexico.com</a> solicitará los cupones de compensación.
c) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta <b>(para el día siguiente)</b> .	A diferencia de la opción B, para este ajuste se brindan protección de hospedaje y alimentos para el cliente. De preferencia, brindar únicamente cuando son clientes que no radican como origen en la estación en donde se afectó el vuelo. Esta opción se debe brindar para clientes que como máximo necesitarían dos noches de hospedaje.	El personal de tráfico solicitará a CRC el cambio de fecha sin costo alguno y en coordinación se tramitará la protección de hospedaje.
d) Rembolso + 25% de compensación, todo a cupón electrónico para próximas compras con TAR	Los cupones no serán transferibles, tendrán una vigencia de 6 meses a partir de la fecha de creación.	El personal de tráfico, solicitará mediante un correo electrónico a <a href="mailto:atc@tarmexico.com">atc@tarmexico.com</a> con copia a <a href="mailto:bsuasti@tarmexico.com">bsuasti@tarmexico.com</a> la creación de dichos cupones.

**PROCEDIMIENTO:**

1. El anfitrión al detectar la sobreventa, debe esperar al cierre de vuelo para confirmar que lleguen todos los clientes o en caso de que haya NO SHOW se protejan con esos lugares.

Debido a que no contamos con sobreventa, como tal, la información que podemos proporcionar al cliente es la siguiente de acuerdo al caso del error:

- **Duplicidad de asientos:** “Derivado de un error en nuestro sistema de reservaciones, se duplicaron los asientos en donde se ve afectada su reservación. Vamos a verificar la información para poder ajustar su reservación ...”

- **Reserva sin confirmación:** “Derivado de un error en nuestro sistema de reservación, al momento de realizar la compra, no confirmó su asiento en nuestro vuelo. Vamos a verificar la información para poder ajustar su reservación ...”
- **Asiento inhabilitado:** “Derivado de un asiento inhabilitado en nuestro equipo, por su seguridad, no es posible confirmar su lugar en el vuelo. Vamos a verificar la información para poder ajustar su reservación ...”

Es importante que al cliente se le especifique la forma correcta de acuerdo a las anteriores y que no se maneje como sobreventa, pues la falta de confirmación de pasajeros se debe a errores en sistema, no porque en TAR realicemos sobreventa.

2. Si el vuelo presenta pasajeros NO SHOW, el Anfitrión debe realizar el procedimiento normal para indicar que son NO SHOW.
3. Posterior a ello, debe enviar un correo a CRC ([crc@tarmexico.com](mailto:crc@tarmexico.com)) copiando a la Gerencia de Aeropuertos (Antonio Duran [jaduran@tarmexico.com](mailto:jaduran@tarmexico.com)) para solicitar que se agreguen al vuelo a los pasajeros que estaban como sobreventa y queden registrados de manera correcta.
4. En caso de que al vuelo no se presente ningún pasajero como NO SHOW, al cliente afectado por la falta de confirmación de lugar, se le aplicaran las compensaciones marcadas en la tabla de PROTECCIONES SOBREVENTA que se había especificado anteriormente.
  - 4.1. Para los clientes protegidos, se deberá elaborar el “Reporte de protecciones correspondientes (Anexo 1) y enviar a las áreas involucradas:
    - Atención a Clientes: (Berenice Suasti al correo [bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com))
    - Gerencia de Aeropuertos: (Antonio Duran [jaduran@tarmexico.com](mailto:jaduran@tarmexico.com))

Es importante que esta información sea enviada en dentro de las próximas 24 horas, una vez realizada la protección.

Para el envío de facturas, deberán realizarse en un lapso no mayor a las 72 horas, después de haber realizado el pago.

**INFORMACIÓN A CONSIDERAR:**

- En caso de que el cliente con vuelo redondo sea afectado por una sobreventa, podrá solicitar el reembolso por el total del vuelo, en donde el 25% de compensación solo aplicará para el segmento afectado.
- Para protecciones especiales que no se encuentren en la tabla de PROTECCIONES SOBREVENTA, deberán ser autorizadas por Atención a Clientes.

Esta política se encuentra cumpliendo los lineamientos que PROFECO y AFAC solicitan, por lo que al mismo tiempo se alinean a nuestros parámetros de compra en nuestros términos y condiciones.

Propuesta del cliente:

Anfitrión en mostrador recibe a un cliente que viajará en el vuelo con sobre venta:

*Buenas tardes Sr./Sra./ Srita. \_\_\_\_\_ le comento que nuestro vuelo presenta una sobre venta de boletos y como medida precautoria estamos aceptando voluntarios que deseen salir en nuestro próximo vuelo a \_\_\_\_\_ el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ y a cambio de esto se le ofrecerán los alimentos, transporte y hospedaje necesarios hasta nuestro próximo vuelo y un cupón válido en cualquiera de nuestras rutas por la cantidad de \_\_\_\_\_*

*¿Estaría interesado en anotarse como voluntario?*

*R. Cliente----- en caso afirmativo continuar, en caso negativo proceder con su documentación normal*

*Muchas gracias, el procedimiento es el siguiente, anotaré su nombre y teléfono en la lista de voluntarios, mantendremos apartado su equipaje hasta el cierre del vuelo, favor de regresar a este mismo mostrador a las\_\_\_\_, \_\_ minutos antes del vuelo.*

*Si se cierra el vuelo lleno, procederemos a entregarle su equipaje y las bonificaciones pertinentes. En caso de no ser necesario el espacio le generaremos su pase de abordar para que pueda proceder a pasar a la sala de abordaje para tomar el vuelo.*

*R. Cliente----- anotar los datos del cliente y recordarle la hora en la que se verán de vuelta en el mostrador*

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

# CAPÍTULO 8. CIERRE DE TURNO.

## 8 CIERRE DE TURNO

### 8.1 Digitalización y archivo de papelería

Diariamente al término de la atención de vuelos, el anfitrión de cierres ordenará la papelería de vuelo:

- Listas de los pasajeros
- Registro de Servicios Especiales
- Registro de Control de Equipaje
- Reportes de irregularidades imputables a tráfico (cuando aplique)
- Reportes de servicios especiales otorgados a los clientes (cuando aplique de salida y llegada)

Una vez ordenada la papelería se procederá a realizar la digitalización (Scan), en donde se indique:

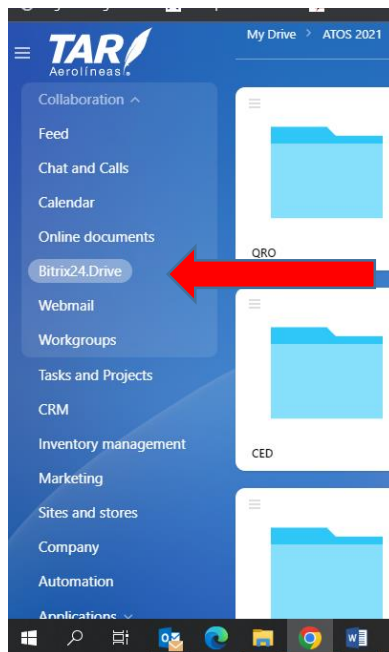
TRAF, el número de vuelo, la fecha (día, mes, año)

Ejemplo: —→ **TRAF Vuelo 766 del 06JUL2019**

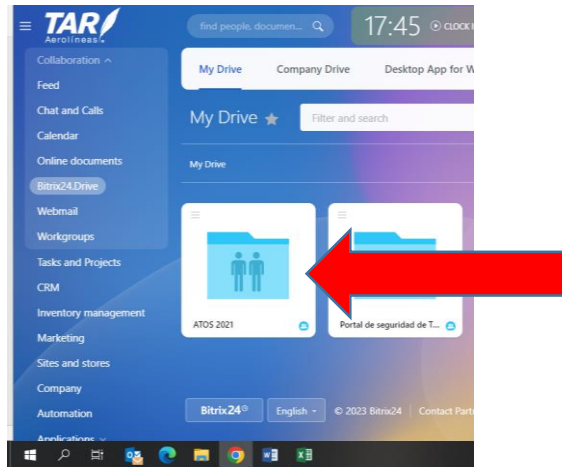
1. Al tener la papelería digitalizada se ingresará al portal de intranet:

<https://tarmexico.bitrix24.com>

2. El correo de ingreso se asignará de acuerdo a la estación en la que el anfitrión se encuentre laborando, consultar el correo del presente manual.
3. En la página principal, ingresar en la Columna superior izquierda en el apartado de **Bitrix24.Drive**



- Ingresar en carpeta de UDN XXX (Estacion correspondiente):
- Solo de aparecerá la carpeta de su estación:



- En ellas se encuentran 7 carpetas en las cuales se deben ingresar solo la papelería a la que comprende e título de la carpeta seleccionada correspondiente a su estación.
- En la carpeta de expedientes de personal es necesario tener solo el personal activo
- En papelería de vuelo y archivos de vuelo ASC a partir del miércoles 3 de julio 2022 se estará ingresando toda la información exclusivamente en estas carpetas sin excepción alguna en formato PDF.

## 8.2 Cierre de sistemas

Es responsabilidad del anfitrión de cierres el realizar en sistema DCS el abordaje y cierre de vuelos. No se podrá retirar hasta que estos se encuentren cerrados. En el caso de tener pendientes de vuelos y que deba dejar abierto el vuelo, se enviará un correo a CRC con copia a el Gerente de Aeropuertos para informar el motivo por el cual no se termina el proceso.

## 8.3 Envío de cierre de turno e irregularidades

Al termino de las operaciones, posterior al cierre de vuelos en sistema y resguardo de papelería, anfitrión de cierres enviará un correo al Gerente de Aeropuertos TAR asignado con los siguientes puntos:

- Imagen de pantalla de papelería resguardada en la intranet
- Imagen de pantalla de vuelos cerrados
- Imagen de pantalla de listas de vuelo resguardadas
- Reporte general de irregularidades con clientes, códigos "F" o equipajes

El Gerente de Aeropuertos de TAR revisará esta información diariamente para cotejar que se han cumplido con las actividades diarias del anfitrión.

### 8.4 Revisión y reabastecimiento de papelería

Es responsabilidad de todos los anfitriones el mantener el suficiente material para la atención de vuelo, por ello antes de cada 25 del mes deberán llenar el formato de inventario y solicitud de papelería, este formato será entregado al encargado de estación quien realizará la solicitud a las cuentas [jaduran@tarmexico.com](mailto:jaduran@tarmexico.com) [comisariatoqro@tarmexico.com](mailto:comisariatoqro@tarmexico.com).

SOLICITUD DE ETIQUETAS		ESTACION	FECHA
CANTIDAD A PEDIR	TIPO DE ETIQUETA	STOCK ACTUAL	OBSERVACIONES
	ETIQUETAS DE UH		
	PASES DE ABORDAR AUTOMATIZADOS		
	BAG TAG		
	BLOCK DE CONTROL DE BANDAS		
	BLOCK DE CONTROL DE MOSTRADOR		
	BLOCK DE FORMATOS DE MENOR SIN ACOMPAÑAR		
	BLOCK DE FORMATOS DE ARPEL		
	BLOCK DE FORMATOS DE PASAJEROS EN GRAVIDEZ		
	ETIQUETAS DE RESPONSABILIDAD LIMITADA		
	ETIQUETAS DE CONEXIÓN		
	ETIQUETAS DE TRANSITO		
	ETIQUETAS DE STAR CLUB P XQ		
	ETIQUETAS DE EQUIPAJE DE MANO		
	ETIQUETAS DE STAR CLUB P XQ		

## 8.5 Resguardo de Material de trabajo y papelería

Es responsabilidad de los anfitriones, mantener resguardada la papelería utilizada en la atención de vuelos, al término de las operaciones esta deberá ser retirada de mostradores y resguardarla en el área diseñada para tal fin.

Menor sin acompañar

Formato

Autorización

Transporte de animales:

Formato

Etiqueta

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

# **CAPÍTULO 9.**

## **PROCEDIMIENTOS EN EL**

### **SISTEMA DE RESERVACIONES**

#### **(KIU)**

## 9 SISTEMA DE RESERVACIONES (KIU)

La lista de clientes se visualiza de la siguiente manera en el sistema de reservaciones:

```

PLU766
** NON CHECKED PASSENGERS **
FLT: YQ 766 BRD: QRC THU 28APR22

STATUS CHECK IN: OPEN BOARDING: CLOSE PAXS: 50

BRD-OFF CL CODE NAME ST PRS
QRO/MTY Q IZWROF ARGUELLO LOPEZ/ANA ISABEL HK 9C
L GUGMUK ARREGUIN PEREZ/ANDRES HK 11B
L VACIZH ARZOLA CEDILLO/JORGE HERIBERTO HK 8C
T QETGJL BOUCHER/CLAUDIA TK 5B
L RMOKAU CALDERON RODRIGUEZ/VELIA HORTENSIA MRS HK 15C
B DLPOST CANTU CALDERON/ADOLFO IVAN HK 18C
L WZONQE CASTILLO/CARLOS ALBERTO MR HK 10B
M MGZGBX CHARLES ORTIZ/CESAR MANUEL HK 12C
Q IZWROF CORTES TORRES/JOAQUIN ALEJANDRO HK 9B
L WABAXE DE LA PENA DAVILA/MAURICIO DAVID HK 16A
U VWFLYM DE ARMAS/JESUS MR HK 19B
  
```

### 9.1 Proceso de compra de un menor sin acompañar (UMNR).

Para ambos casos, CON CUSTODIA o SIN CUSTODIA, se partirá creando una reserva.

1. Comando 1 seguido de la fecha y ruta a verificar. **114JUNPVRQRO**
2. Comando para bloqueo **0**, seguido del lugar del menor, clase y número de segmento que se reservará. **01Q1**
3. En caso de solicitar vuelo redondo se deberán tomar los espacios por tramo antes de ingresar el nombre, repitiendo el paso 1 y 2.
4. Con el comando – se ingresa el nombre del menor, seguido de su ID (PP, NI, ID) y fecha de nacimiento.  
**-JIMENEZ GAMEZ/JULIAN CHD.ID12131415/30OCT10**
5. Se ingresará la información del contacto del padre o tutor, y el tiempo límite para el pago de la reserva.

Registro del correo **9E-JIMENEZ.ALBERTO@GMAIL.COM**

Registro del teléfono **9CEL-4426789909**

Tiempo límite establecido **7T-OK**

- **CON CUSTODIA.**

Una vez creada la reservación para un menor de edad de los 5 años hasta los 17 años, el sistema detecta que viaja solo y no permitirá cerrar la reservación, por lo que arrojará el mensaje de INVALID, para ello, se tiene que ingresar el servicio de menor sin acompañar.

El comando es: **4UMNR/UM14** (El 14 hace referencia a la edad del menor).

Con ese comando nos agregará el servicio en la reservación, y para asignar el monto a pagar por el servicio de custodia se procederá a cotizar.

El comando es: **WS\*AE**. Y guardamos la cotización con ER.

Recordando que el servicio de menor sin acompañar (UMNR) tiene un costo de \$499.00 MXN por segmento de vuelo, se procederá a cobrar y se emitirá dicho servicio.

**WEM\*F** forma de pago

Finalmente, el asiento que se deberá asignar será en la fila 6 la cual se encuentra reservada para servicios especiales.

El comando es: **4G1/6A** (El número 1 hace referencia al número de segmento de vuelo).

- **SIN CUSTODIA.**

Una vez creada la reservación para un menor de edad de 14 años a 17 años 364 días, en donde el padre o tutor decida que viajará sin custodia, se procederá a ingresar el servicio de menor sin acompañar.

El comando es: **4UMNR/UM14** (El 14 hace referencia a la edad del menor).

Con ello nos permitirá cerrar la reservación, y al no pagar el servicio, indicará que el menor viajará sin ser custodiado. Para este caso la elección de su asiento queda libre.

**Emisión de boletos.**

Para proceder a cerrar la reservación y emitir los boletos en ambos casos:

6. Cotizamos las rutas seleccionadas con el comando **WS**.
7. Si se acepta la cotización se graba la tarifa con **6** de recibido y seguido se escribe el nombre del agente **6LUISA**, se da enter y posteriormente se guarda con el comando **ER**.
8. Procederemos con la emisión del boleto, tenemos varias formas de pago las cuales podemos visualizar con **FOP** y se emitirán de la siguiente manera.

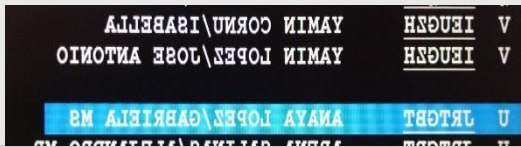
- Tarjeta de crédito: **WK\*F/VI número de tarjeta/vencimiento/Z autorización**
- Tarjeta de débito: **WK\*F.EL número de tarjeta/Z autorización**
- Pago misceláneo **WK\*FMS/XX comentario con info del pago**
- Pago múltiple (Efectivo y tarjeta de crédito) **WK\*FCA#/VI número de la tarjeta/vencimiento/Z autorización - monto/impuestos XT**

Es importante mencionar que el monto mayor se ingresa como segunda forma de pago, para la primera, el sistema hará la validación de la cantidad faltante para completar el valor total del ticket.

9. Con el comando **5** cualquier comentario informativo que se desee agregar en la reservación del menor de ingresará **5 MENOR VIAJA SIN CUSTODIA** seguido del **ER**.
10. Finalmente enviaremos el itinerario al cliente con el comando **IE-M2** el 2 hace referencia a la línea donde se encuentra el correo.

## 9.2 Procedimiento de clientes viajando sujeto a espacio en el sistema de reservaciones.

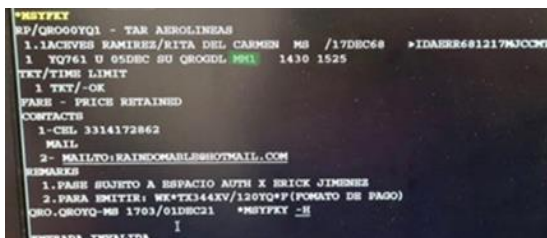
### Cliente viajando sujeto a espacio (sistema de reservaciones)



```

YAMIN CORNALI\ISABELLA V
YAMIN LOPEZ\JOSE ANTONIO V
YAMIN LOPEZ\ISABELLA U
    
```

Un cliente que se encuentra sujeto a espacio, se visualizará en la lista con la tarifa U. Se deberá identificar mediante su nombre y su clave de reservación.

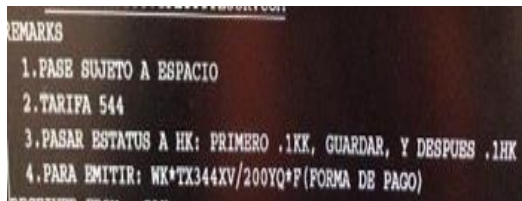


```

*MSYFKY
MS/09050701 - TAR AEROLINEAS
1:LAZEVES RAMIREZ/RITA DEL CARMEN MS /17DEC68 *IDASRR681217KJCCNT
1 10761 U 05DEC SU QROGDL MS1 1430 1525
TKT/TIME LIMIT
1 TKT/-OK
FARE - PRICE RETAINED
CONTACTS
1-CEL 3314172862
MAIL
2- MAILTO:RAINDOMABLES@HOTMAIL.COM
REMARKS
1.PASE SUJETO A ESPACIO AUTH X BRICK JIMINES
2.PARA EMITIR: WK*TX344XV/200YQ*F(FORMA DE PAGO)
QRO.QROYQ-MS 1703/01DEC21 *MSYFKY -H
    
```

Al capturar su clave de reservación, se visualizará en el sistema como MM1.

Se deberá confirmar la reservación con CRC, proporcionando el nombre y la clave de reservación.



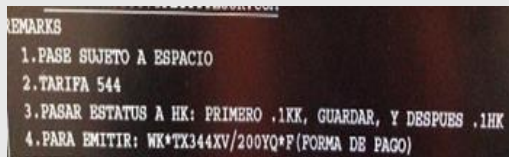
```

REMARKS
1.PASE SUJETO A ESPACIO
2.TARIFA 544
3.PAGAR ESTATUS A HK: PRIMERO .1KK, GUARDAR, Y DESPUES .1HK
4.PARA EMITIR: WK*TX344XV/200YQ*F(FORMA DE PAGO)
    
```

Se procederá a cambiar el Status de la reservación a .1K, con el siguiente comando: guardar (6 Enter) (ER Enter), posteriormente se finaliza el Status de la reservación .1HK con el siguiente comando: guardar (6 Enter) (ER Enter). **Descrito en ejemplo número 3.**

Una vez que se ha confirmado la reservación, se deberá corroborar el pago con la TPV (Terminal punto de venta) es decir, pago con tarjeta.

De no contar con el pago de la reservación, se deberá solicitar apoyo a CRC, quien proporcionará la información adecuada sobre el Status de dicha reservación.



```

REMARKS
1.PASE SUJETO A ESPACIO
2.TARIFA 544
3.PAGAR ESTATUS A HK: PRIMERO .1KK, GUARDAR, Y DESPUES .1HK
4.PARA EMITIR: WK*TX344XV/200YQ*F(FORMA DE PAGO)
    
```

Se ingresa la forma de pago en el sistema de reservaciones, con el comando descrito en los REMARKS de la reservación (*Descrito en ejemplo número 4*).

AL contar con el pago de la reservación, el sistema de reservaciones automáticamente permite dar inicio al proceso de documentación.

### 9.3 Interrupción del Sistema

1. Conservar la calma y reportar inmediatamente la falla.
2. Imprimir la lista resguardada de clientes.
3. Preparar material necesario para la documentación manual.
4. Iniciar la documentación manual 5 minutos después de la interrupción del sistema. Iniciando con el control **1M** y así sucesivamente.
5. Solicitar a CRC a través de cualquier medio disponible el último registro de la documentación, número de secuencia, asiento, equipaje documentado.
6. Terminar la documentación manual y sumar los documentados en sistema para dar cierre a ROT en turno.

### 9.4 Capacitación en el sistema de reservaciones KIU

Se le impartirá un curso de capacitación para el uso del Sistema de Reservaciones KIU al personal de Anfitriones.

<b>Nombre del curso</b>	<b>Periodicidad</b>
Capacitación para el uso del Sistema de Reservaciones KIU.	Única vez.

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

# APENDICE I. FORMATOS.

## APENDICE I

### Timbiriche de abordaje (MA-001)

**Descripción:** Este Formato debe de ser utilizado en todos los vuelos y funge como control y tener abordajes seguros.

**Instrucciones de llenado:**



CLAVE MA-001  
Código  
NO. DE REVISIÓN  
01

FECHA DE REV. / Revision date  
01-ABR-2025

### TIMBRICHE DE ABORDAJE

FECHA \_\_\_\_\_ VUELO \_\_\_\_\_ ABORDADOR \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60

CIERRE		SSR			TIEMPOS		
ADULTOS		UMNR		AVIH		SUE	PUERTA
MEDIOS		WCHR		PETC		LIBRE	PUSH
INFANTES		BLND		ASER		CUADRE	AIRE
TOTALES		STARCLUB					

TRIPULACIÓN EXTRA			
CONTROL	ASIENTO	NOMBRE	EQUIPAJE

CLIENTES NO PRESENTADOS EN SUE			
CONTROL	ASIENTO	NOMBRE	EQUIPAJE

1. Anotar la fecha en la que se tienen las operaciones del vuelo abordado.
2. Anotar el número de vuelo.
  1. Fecha de vuelo.
  2. Número de vuelo.
3. Anotar el nombre del anfitrión abordador.
4. Anotar los cierres que comuniquen los anfitriones en mostrador.
5. Anotar los datos de los tripulantes que viajen en cabina que indiquen los anfitriones en mostrador.
6. Tachar en la tabla el número de control de los boletos que se hayan partido tras el abordaje del pasajero.



*Pase de abordar*  
*Boarding Pass*

Nombre / Name <b>EDUARDO TREJO BARBOSA</b>			Vuelo / Flight 617
Origen / From Querétaro (QRO)	Destino / To Mérida (MID)		Puerta / Gate TBD
Fecha / Date 15 octubre 2019	Hora de salida / Departing time 11:15 hrs	Hora de llegada / Arriving time 13:40 hrs	Asiento / Seat 14A
PNR AKLU6B	Clase / Class KNR	Control 2	Registro / Source WEB

7. Anotar en el rubro correspondiente la hora en la que el anfitrión abordador se presentó en SUE, cuando se anunció libre el avión para iniciar el abordaje, cuando se terminó el cuadro con STW, cierre de puertas, push back y despegue.
8. Anotar en los espacios correspondientes número de control, asiento asignado, nombre y número de equipaje documentado de clientes que no se presentaron al abordaje.

**Documentación manual (MA-002)**

**Descripción:** Este Formato debe de ser utilizado al momento de Documentar a los clientes siempre que no se cuente con un sistema para hacerlo de forma digital.



CLAVE MA-002  
Code

NO. DE REVISIÓN  
REV. 1

FECHA DE REV. / Revisión date  
16-DIC-2025

**DOCUMENTACIÓN MANUAL  
MAPA DE ASIENTOS**

ESTACIÓN \_\_\_\_\_  
VUELO \_\_\_\_\_  
RUTA \_\_\_\_\_

FECHA \_\_\_\_\_  
TRANSITO \_\_\_\_\_  
CONEXIONES \_\_\_\_\_

FILA	C	GALLEY																		C
	B																		B	
	A																		A	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	15	16	17	18	19

FILA 1-6	CABINA A				
	H	M	C	I	TOTAL

FILA 7-12	CABINA B				
	H	M	C	I	TOTAL

FILA 14-19	CABINA C				
	H	M	C	I	TOTAL

CIERRE TOTAL				
H	M	C	I	TOTAL
EQUIPAJES				
PIEZAS		PESO		

DESTINO				
TRANSITOS				
H	M	C	I	TOTAL
EQUIPAJES				
PIEZAS		PESO		

DESTINO				
CONEXIONES				
H	M	C	I	TOTAL
EQUIPAJES				
PIEZAS		PESO		

SSR	
UMNR	
WCHR	
BLND	
AVIH	
PETC	
ASER	

STARCLUB \_\_\_\_\_

NO ASIGNACIÓN DE INFANTES

**Instrucciones de llenado:**

1. Anotar el nombre de la estación
2. Anotar el número de vuelo que se está despachando en ese momento
3. Anotar el destino
4. Anotar la fecha actual
5. Anotar el destino de los tránsitos a bordo
6. Anotar el destino de las conexiones a bordo
7. Marcar el asiento asignado de cada pasajero escribiendo:
  - a. H – Si es hombre
  - b. M – Si es mujer
  - c. C – si es menor de edad

- d. HI – Si viene un infante con un hombre
  - e. MI- si viene un infante con una mujer
8. Sumar la cantidad de pasajeros H, M, C, I en cada tramo de cabina respectivamente.
  9. En la primera tabla anotar el total de pasajeros a bordo desglosados por H, M, C, I, Total de piezas y peso total y la suma de todos los pasajeros a bordo anotarlos en el recuadro de TOTAL.
  10. Anotar en esta tabla el destino al que van los clientes en tránsito y anotar cuantos son y sus equipajes.
  11. Anotar la cantidad de clientes a bordo con servicios especiales.

**Lista de Pasajeros (MA-003)**

**Descripción:** Este Formato debe de ser utilizado para anotar a los clientes, deben de irse anotando de forma consecutiva para respetar el número de control, este formato se utiliza cuando no se tiene sistema para registrarlos de manera virtual.

**Instrucciones de llenado**



**LISTA DE PASAJEROS**

CLAVE: MA-003  
Code  
NO. DE REVISIÓN:  
03

FECHA DE REV. / Issue/Rev date  
16-DIC-2025

Fecha / Date: \_\_\_\_\_ Ruta/Route: \_\_\_\_\_ Vuelo / Flight: \_\_\_\_\_

Cientes Totales / Total Clients: \_\_\_\_\_ Cientes Starclub / Starclub Clients: \_\_\_\_\_ SSR: \_\_\_\_\_

NOMBRE	ASIENTO	NOMBRE	ASIENTO
1. _____	_____	26. _____	_____
2. _____	_____	27. _____	_____
3. _____	_____	28. _____	_____
4. _____	_____	29. _____	_____
5. _____	_____	30. _____	_____
6. _____	_____	31. _____	_____
7. _____	_____	32. _____	_____
8. _____	_____	33. _____	_____
9. _____	_____	34. _____	_____
10. _____	_____	35. _____	_____
11. _____	_____	36. _____	_____
12. _____	_____	37. _____	_____
13. _____	_____	38. _____	_____
14. _____	_____	39. _____	_____
15. _____	_____	40. _____	_____
16. _____	_____	41. _____	_____
17. _____	_____	42. _____	_____
18. _____	_____	43. _____	_____
19. _____	_____	44. _____	_____
20. _____	_____	45. _____	_____
21. _____	_____	46. _____	_____
22. _____	_____	47. _____	_____
23. _____	_____	48. _____	_____
24. _____	_____	49. _____	_____
25. _____	_____	50. _____	_____

OBSERVACIONES

1. Anotar la fecha corriente.
2. Anotar la ruta del vuelo (ej. QRO-GDL).
3. Anotar el número de vuelo.
4. Al finalizar la documentación anotar el total de clientes registrados para ese vuelo.
5. Anotar el total de clientes que vuelan en clase STAR Club en este vuelo.
6. Anotar el total de personas que viajan con un servicio especial y hacer las anotaciones correspondientes en observaciones.
7. Anotar la estación de origen y la puerta asignada de abordaje.
8. Anotar la estación de destino, el próximo punto en el que aterrizará el avión.
9. Anotar el nombre completo del pasajero tal cual como aparece en su identificación oficial.
10. Anotar a un lado del nombre del pasajero el asiento que se le asignó.
11. En este espacio se podrán anotar servicios especiales, infantes o necesidades operacionales.

**Menor sin Acompañar (MA-004)**

**Descripción:** Este Formato se utiliza cuando se contrata el servicio de Menor sin Acompañar, tras el pago del servicio, el padre o tutor tendrá que proporcionar la información necesaria para que el asesor llene el formato y autorice la transportación del menor solo.

Este formato se podrá imprimir y llenar en 4 tantos o se podrá imprimir y llenar un original y sacar tres copias ya con los datos completos:



CLAVE: MA-004  
Code

NO. DE REVISIÓN:  
03

FECHA DE REV. / Revision date  
16-DIC-2025

**MENOR SIN ACOMPAÑAR (UMNR)  
UNACCOMPANIED MINOR**

<b>NOMBRE COMPLETO DE MENOR / MINOR'S NAME</b>	<b>FAMILY NAME</b>	<b>EDAD / AGE</b>
--	--------------------	-------------------

<b>VUELO / FLIGHT</b>	<b>FECHA / DATE</b>	<b>DE / FROM</b>	<b>A / TO</b>
-----------------------	---------------------	------------------	---------------

**PERSONA QUE ENTREGA AL MENOR / DROP OFF PERSON**

NOMBRE / NAME: \_\_\_\_\_ PARENTESCO: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN / ADDRESS: \_\_\_\_\_

CIUDAD / CITY: \_\_\_\_\_ ESTADO / STATE: \_\_\_\_\_ TELÉFONOS/PHONES: \_\_\_\_\_

PADECIMIENTOS Y/O ALERGIAS / ILLMENTS AND/OR ALLERGIES: \_\_\_\_\_

Cerifico que la información proporcionada es correcta y acepto las condiciones establecidas en esta forma.  
I certify the information provided is accurate and I accept all conditions of the declaration on this form.

\_\_\_\_\_  
FIRMA / SIGNATURE

\_\_\_\_\_  
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL / OFFICIAL ID NUMBER

**PERSONA QUE RECIBE AL MENOR / PICK UP PERSON**

PERSONA 1/ PERSON 1

NOMBRE / NAME: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN / ADDRESS: \_\_\_\_\_

CIUDAD / CITY: \_\_\_\_\_ ESTADO / STATE: \_\_\_\_\_ TELÉFONOS/PHONES: \_\_\_\_\_

PERSONA 2/ PERSON 2

NOMBRE / NAME: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN / ADDRESS: \_\_\_\_\_

CIUDAD / CITY: \_\_\_\_\_ ESTADO / STATE: \_\_\_\_\_ TELÉFONOS/PHONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA / SIGNATURE

\_\_\_\_\_  
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL / OFFICIAL ID NUMBER

**FIRME Y RETENGA SU COPIA / SIGNATURE REQUIRED, RETAIN YOUR COPY**

NOMBRE AGENTE EN ORIGEN / ORIGIN AGENT NAME: \_\_\_\_\_ FIRMA/ SIGNATURE: \_\_\_\_\_

NOMBRE SOBRECARGO ORIGEN / ORIGIN CREW MEMBER NAME: \_\_\_\_\_ FIRMA/ SIGNATURE: \_\_\_\_\_

NOMBRE AGENTE EN DESTINO / DESTINATION AGENT NAME: \_\_\_\_\_ FIRMA/ SIGNATURE: \_\_\_\_\_

**Instrucciones de llenado**

1. Anotar el /los nombre/s de pila del menor de edad completo y como se muestra en el acta de nacimiento.
2. Anotar los apellidos del menor completo y como se muestra en el acta de nacimiento.
3. Anotar el total de años cumplidos por el menor a la fecha en que se llena el formato.
4. Anotar el número de vuelo en el que viajará el menor.
5. Anotar la fecha en la que está tomando el vuelo.
6. Anotar la estación de origen del vuelo que tomará el menor.
7. Anotar la estación de destino del vuelo que tomará el menor.
8. Anotar el nombre completo y como se muestra en la identificación del adulto responsable del menor (comprobar que sea la misma persona tanto en la imagen que se muestra en la identificación como la que se presenta a entregar al menor; si el adulto no trae una copia de la identificación el anfitrión deberá de sacar una para adjuntarla al papeleo).
9. Anotar el parentesco que declare tener el adulto del menor (corroborar los apellidos de ambos).
10. En esta sección se escribirá la dirección en la que reside el adulto responsable del menor (únicamente calle, número, colonia y código postal).
11. Anotar la ciudad en la que reside el adulto responsable del menor.
12. Anotar el estado en el que reside el adulto responsable del menor.
13. Anotar de preferencia dos teléfonos en los que se pueda contactar al adulto responsable.
14. En este apartado se deben de enlistar las alergias o padecimientos que tenga el menor (ninguna debe ser crónica o contagiosa, de lo contrario se tendrá que solicitar autorización del representante de estación para la transportación del menor).
15. Pedir al adulto responsable del menor que firme sobre la línea marcada en el documento (cotejar que la firma sea igual a la de la identificación proporcionada).
16. Anotar el número de folio de la identificación oficial que presentó el adulto responsable del menor.
17. En el apartado de persona que recibe al menor, se pedirán los mismos datos que se solicitaron al adulto responsable, sin embargo, en este caso serán los datos de dos personas que podrán recoger al menor en la estación de destino (de preferencia pedir dos números telefónicos de cada uno de ellos).
18. Este apartado es para que firme de recepción el adulto que recoge al menor en la estación destino, por lo que éste espacio deberá permanecer en blanco hasta que se entregue al menor a una de las dos personas autorizadas para su recogida. (cotejar que la firma sea igual a la de la identificación proporcionada) (comprobar que sea la misma persona tanto en la imagen que se muestra en la identificación como la que se presenta

a entregar al menor; si el adulto no trae una copia de la identificación el anfitrión deberá de sacar una para adjuntarla al papeleo).

19. Anotar el número de folio de la identificación oficial que presentó el adulto que recogió al menor.
20. En este apartado deberá de anotarse el nombre del anfitrión que recibió al Menor y lo llevó hasta el avión para su vuelo.
21. En este apartado deberá de firmar el anfitrión que recibió al Menor y lo llevó hasta el avión para su vuelo.
22. En este apartado deberá de anotarse el nombre del Sobrecargo que recibió al Menor.
23. En este apartado deberá de firmar el Sobrecargo que recibió al Menor.
24. En este apartado deberá de anotarse el nombre del anfitrión que recibió al Menor en la estación de llegada y entregó al menor con el adulto asignado para su recogida.
25. En esta apartado deberá de firmar el anfitrión que recibió al Menor en la estación de llegada y entregó al menor con el adulto asignado para su recogida.

**Control de Equipajes (MA-005)**

**Descripción:** Este formato funge como respaldo para mantener un orden sobre los equipajes documentados.



**CONTROL DE EQUIPAJES**

CLAVE: MA-005  
Code

NO. DE REVISIÓN:  
05

FECHA DE REV. / Revision date  
16-DIC-2025

Vuelo: \_\_\_\_\_ Destino: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Estación: \_\_\_\_\_

				10
				20
				30
				40
				50

Este formato deberá entregarse a personal de operaciones plataforma para su verificación y archivo.

Total equipajes: \_\_\_\_\_ Tránsitos: \_\_\_\_\_ Conexiones: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

**Instrucciones de llenado**

1. Anotar el Vuelo del que se está haciendo el registro del equipaje.
2. Anotar el Destino del que se está haciendo el registro del equipaje
3. Anotar la fecha en la que se está haciendo el registro.
4. Anotar la estación que está haciendo el registro.
5. Cada recuadro representa el número de control asignado al pase del pasajero, por lo que en este recuadro se deberá anotar el folio asignado al equipaje que documentó el cliente o se puede pegar el talón de la etiqueta que se colocó en el equipaje del cliente
6. La información que se llena en este apartado la genera el sistema al cierre de la documentación del vuelo, verificar y anotar esta información una vez hecho el cierre de vuelo y compararlo con los equipajes anotados en la lista
7. Hacer en este apartado cualquier anotación u observación referente a los equipajes, si es que hay algún equipo con especificaciones especiales o con responsabilidad limitada.

[Pasajeras embarazadas y/o pasajeros enfermos \(MA-006 /Rev. 03\)](#)

**Descripción:** Este formato funge como protección de la aerolínea ante un cliente que presente complicaciones en vuelo ya sea por una enfermedad o por una pasajera embarazada.

Aunado al llenado y firma de este documento se debe de solicitar una carta médica en donde su médico tratante autorice el viaje del cliente, la expedición de esta carta no debe de exceder una semana de emitida.



CLAVE: MA-006  
Code

ED. DE REVISIÓN:  
04

FECHA DE REV. / Revision date:  
12-DIC-2025

**PASAJERAS EMBARAZADAS Y/O PASAJEROS ENFERMOS** / **PREGNANT PASSANGER AND/OR SICK PASSENGER**

A QUIEN CORRESPONDA / TO WHOM IT MAY CONCERN:

Por medio de la presente, admiro a "Link Conexión Aérea, S.A. de C.V." de cualquier responsabilidad al transportarme en estado físico / somático y/o grávido (meses de embarazo: \_\_\_\_\_), en que me encuentro y/o enfermo de \_\_\_\_\_ en su vuelo número \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_ a la ciudad de \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_.

Hago constar que he sido debidamente informado(a) por mi médico, de los riesgos a que estoy expuesto(a), debido a mi presente estado.

Through this document, I release "Link Conexión Aérea, S.A. de C.V." from any responsibility to carry me under this physical / somatic state and / or gravid (months of pregnancy: \_\_\_\_\_), where I am and / or suffering this disease \_\_\_\_\_ in the flight number: \_\_\_\_\_ from city \_\_\_\_\_ to the city of \_\_\_\_\_ on the date \_\_\_\_\_.

I certify that I have been duly informed by my Physician, of the risks to which I am exposed, due to my present condition.

Datos del Pasajero / Passenger Data:

Nombre / Name

Dirección / Address

Población / State

Teléfono / Phone

Datos de la persona a quien deba avisarse en caso de contingencia / Data of the person that should be contacted in case of contingency:

Nombre / Name

Dirección / Address

Población / State

Teléfono / Phone

Atentamente / Sincerely

Firma del pasajero / Passenger's signature

[www.tarmexico.com](http://www.tarmexico.com)

**Instrucciones de llenado**

1. Anotar en esta sección la cantidad de meses que tenga de embarazo la clienta, si se está llenando el formato por enfermedad y no embarazo, marcar con una raya horizontal y no anotar nada en este apartado.
2. Si es embarazo marcar con una raya horizontal y no anotar nada en este apartado, si es enfermedad, anotar el nombre de dicha enfermedad.
3. Anotar el número de vuelo en el que pretende viajar el cliente.
4. Anotar el punto de origen del vuelo a abordar.
5. Anotar el punto de destino del vuelo.
6. Anotar la fecha en la que pretende viajar el cliente.
7. En la primera línea a lado de la leyenda “nombre” anotar el nombre completo del cliente tal y como se muestra en su identificación oficial.
8. En esta sección se escribirá la dirección en la que reside el cliente (únicamente calle, número, colonia y código postal).
9. Anotar el estado en el que reside el cliente.
10. Anotar el teléfono del cliente.
11. En la primera línea a lado de la leyenda “nombre” anotar el nombre completo de la persona de contacto del cliente.
12. En esta sección se escribirá la dirección en la que reside la persona de contacto del cliente (únicamente calle, número, colonia y código postal).
13. Anotar el estado en el que reside la persona de contacto del cliente.
14. Anotar el teléfono de la persona de contacto del cliente.
15. Pedir que el cliente firme de conformidad y verificar que su firma coincida con la de su identificación oficial.

**Animal Vivo (MA-007)**

**Descripción:** Este formato se utiliza para registrar el servicio de transportación de mascotas (perros y gatos) en un vuelo, es considerado como un servicio especial y éste puede ser con animales en cabina de pasajeros o en el compartimiento de carga.

Restricciones, costos y papelería necesarios para aceptar la transportación de las mascotas se pueden verificar en el capítulo de servicios especiales SSR



**ANIMAL VIVO**  
Live Animal

CLAVE/Code: MA-007 NO. DE REVISIÓN: 05  
FECHA DE REV./Revision date: **16-DIC-2025**  
Fecha/Date: \_\_\_\_\_  
Origen/Origin: \_\_\_\_\_  
Vuelo/Flight: \_\_\_\_\_

LINK CONEXIÓN AÉREA S.A. DE C.V.

Aeropuerto de origen/Departure airport: \_\_\_\_\_

**P R E S E N T E**

Con esta fecha estoy embarcando en su vuelo regular de itinerario/With this date I am embarking on the regular scheduled flight.

Número de vuelo/Flight number: \_\_\_\_\_ Con destino a/Bound for: \_\_\_\_\_

El animal/the animal:  perro/dog  gato/cat

Raza/Breed: \_\_\_\_\_ vivo de mi propiedad/alive of my property

Deseo manifestar expresamente que eximo de toda responsabilidad a la empresa Link Conexión Aérea S.A. de C.V. en caso de que este animal sufriera cualquier daño o muerte.  
I exempt Link Conexión Aérea S.A. de C.V. enterprise from all responsibility in case the animal suffered any injury or death.

AVIH (DOCUMENTADO)  PETC (CABINA)  ASER (CABINA)

ATENTAMENTE/SINCERELY

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del pasajero/Passenger name and signature

[www.tarmexico.com](http://www.tarmexico.com)


**Instrucciones de llenado**

1. Anotar la fecha corriente
2. Anotar el aeropuerto de origen
3. Anotar el número de vuelo en el que viajará la mascota
4. Anotar el nombre oficial que tiene el aeropuerto de origen
5. Anotar el número de vuelo en el que viajará la mascota
6. Anotar el aeropuerto de destino
7. Tachar en el recuadro correspondiente el tipo de animal que viajará (perro o gato)
8. Anotar la raza de la mascota (verificar que no esté en la lista de razas con braquicefalia)
9. Tachar en el recuadro correspondiente el tipo de servicio en el que viajará la mascota (AVIH o PETC)
10. Solicitar que el cliente con su puño y letra anote su nombre y firme el documento (cotejar que la firma sea igual a la de la identificación del pasajero)



**Pase de abordar manual (MA-009)**

**Descripción:** Este formato se utiliza cuando no se tiene sistema en mostradores, o no se pueden imprimir los pases de abordar, se le entregará al cliente como pase de abordar válido para viajar con TAR.

			<b>PASE DE ABORDAR</b> <b>Boarding Pass</b>			<b>CLAVE: MA-009</b> <small>Code</small>			<b>FECHA DE REV. / Revision date</b> 16-DIC-2025					
<input type="checkbox"/> Infante			<input type="checkbox"/> Tránsito			<b>NO. DE REVISIÓN: 02</b> <small>Revision</small>			<input type="checkbox"/> Infante			<input type="checkbox"/> Tránsito		
Deberá presentarse minutos antes de la salida de su vuelo.						Passenger must be at gate minutes before departure.								
<b>NOMBRE / NAME</b>				<b>ASIENTO / SEAT</b>				<b>NOMBRE / NAME</b>						
<b>VUELO / FLIGHT</b>				<b>FECHA / DATE</b>				<b>CONTROL</b>						
<b>HORA DE SALIDA / DEPARTURE TIME</b>				<b>PRESENTARSE EN LA SALA / GATE</b>				<b>ASIENTO / SEAT</b>						
								<b>VUELO / FLIGHT</b>						
								<b>DESTINO / DESTINATION</b>						

**Instrucciones de llenado**

1. Anotar el nombre completo del cliente tal cual aparece en su identificación oficial
2. Anotar el asiento que se le asignó
3. Anotar el número de control que se le asignó
4. Anotar el número de vuelo que tomará
5. Anotar la fecha en la que volará
6. Anotar el destino del vuelo que tomará
7. Anotar la hora de salida de su vuelo
8. Anotar el número de puerta en la que embarcará para su vuelo y la hora en la que se debe de presentar en dicha sala
9. Tachar en el recuadro correspondiente si es que el cliente es un infante y/o viaja en un vuelo con tránsitos.

**Reporte de Irregularidades de Equipajes (MA-010).**

**Descripción:** Este formato está diseñado para iniciar el procedimiento de reclamo de un equipaje en el aeropuerto de destino. Es importante verificar el tipo de reporte antes de iniciar el llenado del formato.



**REPORTE DE IRREGULARIDAD DE EQUIPAJES**

PASSENGER BAGGAGE IRREGULARITY

CLAVE: MA-010  
Code  
NO. DE REVISIÓN: 02  
Revision

FOLIO

TIPO DE REPORTE / REPORT TYPE:  CORTESÍA / COURTESY:   DEMORA / DELAYED:  DAÑO / DAMAGE:  VIOLACIÓN / PILFERAGE:

REGULAR / REGULAR:

NOMBRE DEL PASAJERO / NAME: \_\_\_\_\_

CÓDIGO DE RESERVACIÓN / RESERVATION CODE: \_\_\_\_\_ FECHA / DATE: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN PERMANENTE / PERMANENT ADDRESS:

CALLE / STREET: \_\_\_\_\_ NÚMERO / NUMBER: \_\_\_\_\_

COLONIA: \_\_\_\_\_ CIUDAD / CITY: \_\_\_\_\_ C.P. / ZIP CODE: \_\_\_\_\_

TELÉFONO PERMANENTE / PERMANENT PHONE: \_\_\_\_\_

TELÉFONO TEMPORAL / TEMPORARY PHONE: \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRÓNICO / EMAIL: \_\_\_\_\_

ITINERARIO DEL PASAJERO / PASSENGER'S ITINERARY:

AEROLÍNEA / AIRLINE	NÚMERO DE VUELO / FLIGHT NUMBER	ORIGEN / FROM	DESTINO / TO

DATOS DE LA MALETA / BAGGAGE DESCRIPTION:

AEROLÍNEA / AIRLINE	NÚMERO DE MALETA / TRG NUMBER	COLOR / COLOUR	TELA O PLÁSTICO / MATERIAL	MARCA / BRAND

¿CUÁNTAS MALETAS DOCUMENTO? / CHECKED BAGGAGE - NUMBER OF PIECES: \_\_\_\_\_

¿DÓNDE VIO USTED POR ÚLTIMA VEZ SU MALETA? / EXACT PLACE WHERE BAGGAGE WAS LAST SEEN: \_\_\_\_\_

ESTADO GENERAL DE LA MALETA / CONDITION OF BAGGAGE:  NUEVO / NEW  BUENO / GOOD:  USADO / USED:

PODRÍA DESCRIBIR BREVEMENTE EL DAÑO OCASIONADO EN SU MALETA. / DESCRIBE THE DAMAGE IN YOUR LUGGAGE: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA DEL AGENTE / NAME AND SIGNATURE OF THE AGENT: \_\_\_\_\_

**Instrucciones de llenado:**

1. Tipo de reporte
  - a. Cortesía: cliente reclama equipaje dañado no imputable a TAR
  - b. Regular: todo reporte que si sea imputable a TAR
    - i. Demora: equipaje no recibido en el mismo vuelo del cliente
    - ii. Daño: equipaje dañado por la mala manipulación
    - iii. Violación: equipaje con artículos faltantes, saqueado
2. Nombre completo del cliente
3. Código de reservación del cliente (puede estar en el pase de abordar)
4. Fecha que se levanta el reporte
5. Dirección del cliente completa
6. Teléfono permanente si es que aplicara
7. Teléfono de contacto directo al cliente
8. Correo electrónico del cliente
9. Aerolínea: TAR
10. Número de vuelo de origen/tránsito
11. Aeropuerto de origen
12. Aeropuerto de destino
13. Aerolínea: TAR
14. Número de etiqueta de la maleta (revisar contraseña)
15. Color y tipo de equipaje de acuerdo al ID Chart
16. Tipo de material de la maleta
17. Marca de la maleta (si la recuerda)
18. Número de equipajes documentados (ingresados en sistema o contraseñas expedidas)
19. Donde el cliente vio por última vez el equipaje
20. Estado general de la maleta documentada
21. En caso de daño deberá hacer una breve descripción.
22. Nombre y firma del anfitrión que levanta el reporte

**Instrucción de uso:**

- Este reporte deberá ser llenado en el área de bandas de equipaje de llegada
- No se elaborarán reportes posteriores a la fecha de vuelo, en caso de que el cliente lo solicite se hará como de cortesía
- Es importante llenar correctamente el reporte para realizar la búsqueda correcta de equipajes
- Adjuntar al reporte copia de identificación de cliente, pase de abordar y contraseña de equipaje.

## Acuse de equipaje recibido (MA-011)

**Descripción:** Este formato está orientado para el pasajero, diseñado para la entrega equipaje en situaciones de extravió, con la finalidad de deslindar a la aerolínea de responsabilidades, así mismo asegurarse de la conformidad del pasajero.



### ACUSE DE EQUIPAJE RECIBIDO Baggage Receipt

LINK CONEXIÓN AÉREA S.A. DE C.V.

CLAVE/Code:  
MA-011NÓ. DE REVISIÓN:  
02FECHA DE REV./Revision date: **16-DIC-2025**

#### DECLARACIÓN DEL CLIENTE/ Customer statement

Acepto haber recibido mi equipaje y revisado su contenido, así como las condiciones en las que me fue entregado a causa de la demora en equipaje en el vuelo mencionado a continuación:  
*I agree to have received my baggage and inspected its content, such as the conditions in which it was delivered to me due to a baggage delay at the following itinerary.*

DATOS DE VUELO/Itinerary	DESCRIPCIÓN EQUIPAJE/Baggage description
Código de reserva/Locator: _____	_____
Nombre del pasajero/Passenger name: _____	_____
Ruta de vuelo/Flight route: _____	_____
Fecha de vuelo/Flight date: _____	_____

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del pasajero  
Passenger name and signature

[www.tarmexico.com](http://www.tarmexico.com)

#### Instrucciones de llenado:

1. Anotar el código de reserva
2. Anotar el nombre del pasajero
3. Anotar la ruta de vuelo
4. Anotar la fecha de vuelo
5. Anotar una descripción del equipaje
6. El pasajero deberá colocar su nombre y firma

## Menor sin custodia (MA-012)

**Descripción:** Este Formato se utiliza cuando el servicio de custodia no es obligatorio y por lo tanto los padres no lo contratan. En este caso se deberá firmar una carta de autorización, el padre o tutor tendrá que proporcionar la información necesaria para que el asesor llene el formato y autorice la transportación del menor sin custodia.



### MENOR SIN CUSTODIA Non-custodial minor

CLAVE MA-012  
Code

NO. DE REVISIÓN:  
01

FECHA DE REV./Revision date: **16-DIC-2025**

LINK CONEXIÓN AÉREA S.A. DE C.V.

Fecha/Date: \_\_\_\_\_

Vuelo/Flight: \_\_\_\_\_

Origen/Origin: \_\_\_\_\_

Destino/Destination: \_\_\_\_\_

Autorizo a Link Conexión Aérea S.A. de C.V. para que mi hijo (a) menor o tutelado (a) / I authorize Link Conexión Aérea, S.A. de C.V. for my minor child or ward. \_\_\_\_\_ realice el vuelo sin ser acompañado (a) por una persona mayor de edad. / I to fly unaccompanied by a person of legal age.

Por lo que de conformidad con el artículo 33 de la Ley de Aviación Civil, libero a TAR MEXICO de cualquier responsabilidad derivada de la presente autorización. / In accordance with article 33 of the Civil Aviation Law, I exempt TAR MEXICO from all responsibility arising from this authorization.

ATENTAMENTE  
*Sincerely*

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del padre o tutor  
*Parent or legal guardian name and signature*

[www.tarmexico.com](http://www.tarmexico.com)

### Instrucciones de llenado:

1. Anotar la fecha en la que está tomando el vuelo.
2. Anotar el número de vuelo en el que viajará el menor.
3. Anotar la estación de origen del vuelo que tomará el menor.
4. Anotar la estación de destino del vuelo que tomará el menor.
5. Anotar el /los nombre/s y apellidos del menor de edad completos y como se muestra en la identificación oficial.
6. Nombre y firma del padre o tutor.


# APENDICE II. ETIQUETAS.

## APENDICE II

### Equipaje Rush (MA-020)

**Descripción:** Esta etiqueta se utiliza para documentar equipaje que no pertenece a ningún cliente viajando a bordo, se puede utilizar para enviar equipaje que se tiene que reposicionar en otra estación por necesidades de un cliente.

**IMPORTANTE:** para el envío de material o equipo propio de la empresa existe el procedimiento de COMAIL y COMAT descritos en el manual MOT por lo que la etiqueta RUSH únicamente se utilizará para envío de equipaje y material con necesidad de reposicionamiento que no sea de la empresa (que pertenezca a un cliente).



CLAVE: MA-020  
Code

NO. DE REVISIÓN: 01

FOLIO 000000

FECHA DE REV. / Revision date  
16-DIC-2025

**EQUIPAJE RUSH  
EXPEDITE BAGGAGE**

ID CHART

NOMBRE / NAME

DIRECCIÓN / ADDRESS

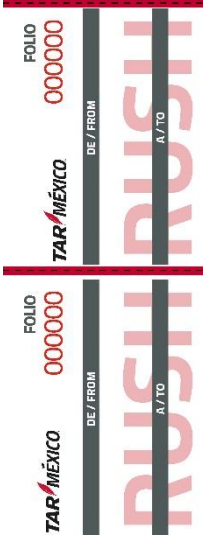
CIUDAD / CITY

TELÉFONO / PHONE

VUELO/FLIGHT

DE / FROM

PARA / TO



#### Instrucciones de llenado

1. **Color y tipo según ID CHART**
2. **Nombre del cliente**
3. **Dirección del cliente**
4. **Ciudad**
5. **Teléfono**
6. **Número de vuelo de embarque**
7. **Estación de origen**
8. **Estación de destino**

Conservar una contraseña para el control de bandas y la otra para estación en tránsito.

## Etiqueta Frágil (MA-021)

**Descripción:** esta etiqueta es utilizada en los equipajes documentados a solicitud del cliente cuando en su interior transporte algún artículo que a su juicio sea frágil. Esta etiqueta es para la manipulación manual del equipaje en área de bandas y antes de ser estibada en compartimento

Durante la documentación y a solicitud del cliente se colocará la etiqueta en un área visible para el personal de rampa, se le preguntará al cliente acerca del contenido que manifiesta, si se trata de alguno de los siguientes:

- Valores o Dinero en efectivo
- Cámaras fotográficas
- Software y equipo de cómputo
- Electrónicos: móviles, tablets, juegos, etc.
- Artículos frágiles, de vidrio, botellas
- Joyas
- Medicamentos
- Documentos oficiales
- Documentos comerciales
- Obras de arte
- Artículos valiosos
- Alimentos perecederos
- Artículos de valor subjetivo o personal



Si el cliente menciona uno de estos artículos, se le deberá de solicitar que los retire e ingrese en su equipaje de mano, apegándose a los artículos permitidos en equipaje de mano establecidos en CO SA-17.2/10 R3 Que establece la regulación de artículos prohibidos a introducir a las zonas estériles. Si el cliente insiste en documentarlos también se le deberá colocar etiqueta de equipaje documentado con responsabilidad limitada solicitar firma del cliente.

**Instrucciones de llenado:** esta etiqueta no necesita complementarse con más información por lo que no tiene instrucciones de llenado.

**Etiqueta AVIH (MA-022)**

**Descripción:** Esta etiqueta se utiliza para colocar en la jaula de las mascotas documentadas en compartimento de carga, ésta hace la misma función que una etiqueta de equipaje documentado, El motivo por el que es distinta esta etiqueta a la de equipaje documentado es porque cuenta con la información necesaria para asegurar que la mascota llegue a su destino tratada como un ser vivo, no como equipaje.

**TAR**  
**MÉXICO**

CLAVE: MA-022  
Code

NO. DE REVISIÓN:  
03

FOLIO 000000

FECHA DE REV. / Revision date  
01-ABR-2025

NOMBRE DEL PASAJERO / PASSENGER NAME

VUELO Y FECHA / DATE OF FLIGHT

NOMBRE CONOCIDO DEL ANIMAL / PET NAME

TIPO

PERRÓ/DOG       GATO/CAT

**ANIMAL VIVO / LIVE ANIMAL**

[www.tarmexico.com](http://www.tarmexico.com)

**Instrucciones de llenado**

1. Nombre del cliente
2. Número de vuelo y fecha
3. Nombre de la mascota
4. Tipo de mascota



**Etiqueta de documentación manual de equipaje (MA-025)**

**Descripción:** Esta etiqueta debe ser utilizada durante la documentación de vuelos en sistema DCS o en documentación manual.

Esta etiqueta deberá ser llenada con marcador permanente y con letra legible de la siguiente manera:

La etiqueta está compuesta por 3 partes, la parte 1 se coloca en el equipaje documentado, la parte 2 se coloca en el pase de abordar ya que servirá para reclamo del cliente en el destino y la parte 3 se colocará en la hoja de control de equipajes en mostradores.



**Instrucciones de llenado**

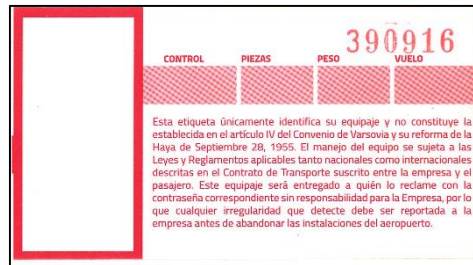
1. Aeropuerto destino (Ej. QRO)
2. Número de control, este se refiere a la secuencia asignada automáticamente al documentarse en DCS o la asignada en la documentación manual. Nota: si el cliente viaja en tránsito, se deberá colocar los números de secuencia asignadas en lo vuelo hasta su destino final.
3. Aeropuerto de Origen (Ej. QRO)
4. Número de vuelo, si el cliente viaja en tránsito es importante colocar los números de vuelo que el equipaje deberá ser colocado.
5. Piezas documentadas
6. Peso del equipaje

**Instrucciones de Uso:** esta etiqueta se utilizará cuando se documente con DCS o se realice de manera manual, y será colocada de la siguiente manera:

1. Esta primera sección de la etiqueta al ser rellena deberá ser colocada en el asa del equipaje, quedando en todo momento visible, ya que será la identificación que llevará al área de bandas y estiba de equipajes.



2. Esta segunda sección será colocada en la parte de atrás del pase de abordar, es importante considerar que deberá ir en la sección que el cliente conservará hasta su destino para reclamar su equipaje.



3. Esta tercera sección de la etiqueta deberá ser colocada en la hoja de control de equipajes en mostradores. Ya que antes del cierre se cotejará el número total de equipajes en sistema, etiquetas de equipaje en hoja de control de equipajes y total de equipajes en bandas de equipaje de salida.



## Etiqueta de equipaje de mano (MA-026)

**Descripción:** Etiqueta para validar el equipaje de mano



### Instrucciones de uso

1. Esta etiqueta se deberá colocar en el equipaje de mano, cuando el anfitrión solicite al cliente durante la documentación. Al validar que este equipaje puede ser llevado a bordo por peso y tamaño utilizando el medidor de equipaje

### Etiqueta Equipaje en tránsito (MA-027)

**Descripción:** Este formato debe ser utilizado cuando en la reserva el cliente cuente con más de 1 vuelo para llegar a su destino, manteniéndose a bordo del avión hasta su destino final. Esta etiqueta sirve para la manipulación en rampa por ello es importante colocar los datos correctamente.



CLAVE: MA-027  
REV. 02  
FECHA REV.  
02-SEP-2019  
DESTINO / DESTINATION

**TAR**  
Aerolíneas

**EQUIPAJE EN TRÁNSITO**  
Transit Baggage

**TAR**  
Aerolíneas

000001 000001

#### Instrucciones de llenado

1. Número de vuelo y destino final.

## Etiqueta Equipaje retirado al pasajero a última hora (MA-028)

**Descripción:** Esta etiqueta se utiliza para aquellas piezas de equipaje que son retiradas al cliente de última hora, también son utilizadas en los artículos de asistencia de los clientes como carriolas, sillas de ruedas, andadera, muletas entre otros.

Esta etiqueta podrá ser colocada en el mostrados cuando se trate de artículos de asistencia al pasajero que por su dimensión no puede ser colocado en los compartimentos superiores o debajo del asiento, tales como Sillas de Ruedas propias, Carriolas (*Nota: si está compuesta de varias piezas individuales se deberá colocar una etiqueta por cada una de las piezas*), Andaderas para adultos mayores, muletas y demás artículos de asistencia.

Esta etiqueta deberá ser colocada a bordo cuando se identifique algún equipaje que previamente en mostradores se había confirmado contar con las medidas autorizadas como equipaje de mano, pero que debido a la capacidad de los compartimentos no puede ser llevada a bordo. Es importante señalar que al recibir estos equipajes de los clientes o sobrecargo se deberá realizar las preguntas de seguridad que incluirán lo siguiente:

- ¿Transporta Usted artículos electrónicos, frágiles o de valor?
- ¿Cuál es su destino?
- ¿En total en cuantas piezas se puede dividir su \_\_\_\_\_ para poder almacenarlo? (colocar una etiqueta en cada pieza por separado, en cada pieza que se desensamble)

Si al realizar la primera pregunta, el cliente confirma llevar artículos electrónicos, frágiles o de valor se le pedirá que los retire de su equipaje y posteriormente serán enviados a compartimento.

Si nos aseguramos de realizar estas preguntas, garantizaremos que el cliente llegue a su destino final con sus pertenencias. El confirmar el destino del cliente nos permite colocar la información correcta, en caso de vuelos en tránsito permitirá que los clientes lleguen a su destino con sus equipajes.

Esta etiqueta también puede ser utilizada para el equipaje de las tripulaciones que viajan como TVC o DH ante la falta de espacio para colocar sus pertenencias a bordo.

La etiqueta está compuesta de 2 secciones, la primera sección lleva el destino final del equipaje del cliente retirado de última hora, la segunda sección corresponde al talón que será entregado al cliente para reclamo en su destino final.



### Instrucciones de llenado

1. Anotar con plumón permanente y con letra legible el destino final del pasajero y el número de vuelo.

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

# APENDICE III. GLOSARIO.

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

**APENDICE III**

## GLOSARIO (Definiciones)

- **AERONAVE:** Cualquier vehículo capaz de transitar con autonomía en el espacio aéreo con personas, carga correo.
- **AEROCAR:** Transporte terrestre utilizado en plataforma para trasladar a los clientes en posiciones remotas.
- **ANFITRIONES:** Persona representante de TAR Aerolíneas quien se encarga de documentar y brindar atención personalizada a los clientes.
- **ANUNCIOS:** Se comunican de manera general, para informar a nuestros clientes.
- **ARPEL:** Arma Peligrosa.
- **ASER:** Animal de soporte emocional.
- **ATENCION DE EMERGENCIAS:** La atención de emergencias permite manejar y contener una situación de crisis, que pone en peligro la seguridad de personas y facilidades.
- **AUTORIDAD AERONAUTICA:** En nuestro País es La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- **AVIH:** Animal vivo.
- **BLND:** Persona que padece una discapacidad visual.
- **BRIEFING:** Reunión que se realiza antes y después de la operación; antes para la asignación de actividades y estimado de los vuelos (operaciones irregulares) y después para platicar las áreas de oportunidad que se presentaron en el día.
- **CALL BACK (CB):** Área dentro del call center destinada a realizar llamadas a los clientes para notificarles cambios en sus itinerarios.
- **CCO (Centro de Control Operacional):** Valida la información, evalúa y optimiza la utilización de las aeronaves.
- **CLIENTES CON SOBREVENTA INVOLUNTARIA:** Son aquellos clientes que teniendo reservación debidamente confirmada y presentándose oportunamente a documentar, se quedan sin espacio en el vuelo debido a una sobreventa.
- **CLIENTES STAND-BY:** Un cliente Stand-by (SB) o Go-show (GS) es aquel que se presenta a la documentación de un vuelo sin reservación previa.
- **CLIENTES EN TRÁNSITO:** Son aquellos clientes que viajan en un vuelo con escalas intermedias a su destino final y su vuelo se concluye.
- **COMPENSACIÓN:** Son los beneficios que se otorgan a los clientes afectados por cancelaciones o demoras, y que pueden ser: a. Compensaciones electrónicas en un boucher b. Pago de hospedaje, alimentos, transportación terrestre o llamadas telefónicas en oficina. Protección con otro transportador aéreo. "Resarcimiento de un perjuicio"
- **CONCESIONARIO:** Sociedad mercantil constituida conforme a las leyes mexicanas, a la que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes otorga una concesión para la explotación del servicio de transporte aéreo de servicio al público nacional regular, y es de pasajeros, carga, correo o una combinación de éstos, está sujeto a rutas nacionales, itinerarios y frecuencias fijos, así como a las tarifas registradas y a los horarios autorizados por la Secretaría.

- **CRC (Central Reservations Control):** Departamento encargado de administrar la base de datos del sistema de reservaciones.
- **DH:** Tripulante en traslado para efectuar vuelo o reincorporación a su base.
- **EMERGENCIA:** Es la condición en la cual la seguridad de los pasajeros, carga, personal de tierra y/o vuelo, instalaciones, equipos terrestres y de vuelo se ve amenazada por un peligro inminente y se requiere de atención inmediata.
- **EMERGENCIA EN VUELO:** Es una situación temporal durante la cual la seguridad de la aeronave o de sus componentes está o pueden estar en peligro; o cuando el avión haya dejado de estar en contacto con las estaciones encargadas de su seguimiento durante 30 minutos.
- **ESCALA:** Es una interrupción del viaje a solicitud del cliente en algún punto del itinerario señalado en el boleto.
- **EQUIPAJE UH:** Se trata de los equipajes que son documentados de *Última Hora* a pie de avión, que fueron ingresados a plataforma como equipaje de mano, pero por condiciones de medidas no ingresaron en el compartimento del avión.
- **ETA (Estimate Time of Arrival):** Es la hora en que estima llegar la aeronave a posición.
- **ETD (Estimate Time of Departure):** Es la hora en que estima la aeronave salir de posición.
- **ETR (Estimate Time Repair):** Tiempo en el que se estima que la aeronave sea reparada.
- **DEAF:** cliente con problemas de audición
- **FORMATO DE COMPENSACION:** Documento legal que sirve para dar por terminada la compensación al cliente, cuando éste firma de conformidad. Debe llenarse completamente y es requisito indispensable para deslindar la responsabilidad de la empresa.
- **INCIDENTE:** Todo suceso relacionado con la utilización de los bienes de TAR, que no llegue a ser accidente que afecte o pueda llegar a afectar la seguridad de las operaciones.
- **IROP:** “Irregular Operations”, son todas aquellas operaciones irregulares (como demoras o cancelaciones que se pueden presentar en las operaciones de TAR Aerolíneas.
- **IRREGULARIDAD:** Todo suceso que afecta la operación normal de la aeronave, que requiere acciones para su solución.
- **ITINERARIO:** Ruta que elige el cliente, con el fin de arribar a un destino en el cual se especifican los datos de su viaje.
- **LISTA DE ESPERA:** La lista de espera se utiliza en los aeropuertos cuando el vuelo que se va a documentar se encuentra sin lugares disponibles. Es física. Este sistema de control permite registrar a los pasajeros por orden de prioridad y llegada a mostradores. Esto es, con el fin de poder documentarlos correctamente de existir lugares a última hora.
- **MVT:** Mensaje de llegada o salida de vuelo emitido por la estación que atiende la operación.
- **NO SHOW:** Se consideran aquellos pasajeros que llegan después de la hora límite para documentación y antes de la hora de salida del vuelo. Estos pasajeros no están

sujetos a compensación. Estatus que se muestra para un vuelo cuando el cliente no se presenta en tiempo establecido para documentar el vuelo.

- **PERMISIONARIO:** Persona moral o física, en el caso del servicio aéreo privado comercial, nacional o extranjero, a la que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes otorga un permiso para la realización de sus actividades, pudiendo ser la prestación del servicio de transporte aéreo internacional regular, nacional e internacional no regular y privado comercial.
- **PETC:** Mascota en cabina.
- **PILOTO AL MANDO:** Miembro de la tripulación al mando, máxima autoridad a bordo de la aeronave, quien es responsable de la operación y dirección de la misma; así como de mantener el orden y la seguridad de dicha aeronave, demás tripulantes, pasajeros, equipaje, carga y correo.
- **PIR:** Passenger Irregularity Report, reporte que se levanta cuando se presenta una irregularidad de equipaje al cliente.
- **PLAN DE RESPUESTA:** Acciones a tomar para atender eventualidades o irregularidades operacionales con nivel de contingencia alta, y/o que eventualmente puedan convertirse en emergencia (incidente/accidente). Las acciones se encuentran basadas en el Plan de Respuesta a la Emergencia.
- **SISTEMA DE RESEVACIONES (DCS):** Sistema de reservaciones y documentación de TAR Aerolíneas.
- **ruta:** Es el camino que se traza para volar de un punto de origen al punto final del vuelo incluyendo escalas y conexiones.
- **RUSH:** Equipaje con prioridad de envío.
- **RESPONSABLE DE LA OPERACIÓN:** Personal de tierra (Supervisor, Representante de Operaciones o Agentes de Servicio al Pasajero).
- **ROT:** Representante de Operaciones Terrestres.
- **SIZER:** Medidor de metal que se coloca en mostradores, para especificar las medidas del equipaje de mano permitido abordó.
- **SOBREVENTA (OS):** Se entiende por sobreventa, cuando se confirma que no hay lugares disponibles de un vuelo, rebasando la capacidad de asientos del avión asignado.
- **STAR CLUB:** Tarifa prioritaria para que se adquiere por los clientes para obtener mayores beneficios.
- **STA (Scheduled Time of Arrival):** Es la hora de itinerario de llegada a posición de la aeronave.
- **SPEECH:** Conversación que se utiliza con el cliente desde la documentación hasta la entrega de su pase de abordar.
- **STD (SCHEDULED Time of Departure):** Es la hora de itinerario de salida de posición de la aeronave.
- **SUE (Sala de última espera):** Lugar físico en donde los clientes, una vez pasando los filtros de seguridad, esperan para abordar su vuelo.
- **TIMBIRICHE:** Formato que se utiliza para cuadrar tu vuelo de manera manual.
- **TRANSPORTE AEREO:** El transporte aéreo de personas o propiedades como un transporte común mediante un pago, un alquiler o el transporte de correo por aeronave entre un lugar en la República Mexicana y cualquier otro lugar dentro o

fuera del país, ya sea que este tráfico se mueva completamente por una aeronave, o por una aeronave en parte y por cualquier medio en complemento.

- **TRIPULACIÓN DE CABINA:** Personal de sobrecargos, cuya función principal es auxiliar al comandante o al piloto al mando de la aeronave en el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y emergencia en la cabina de pasajeros de la aeronave durante la operación del vuelo. Asimismo, tiene a su cargo la atención a los pasajeros y las demás funciones que le asigne el concesionario o permisionario.
- **TVC:** Tripulantes viajando en cabina de pasajeros.
- **TRIPULACIÓN TÉCNICA:** Personal de pilotos.
- **TRIPULACION DE VUELO:** Miembro de la tripulación, titular de la correspondiente licencia, a quien se asignan obligaciones esenciales para la operación de una aeronave durante el tiempo de vuelo.
- **UMNR:** Un menor sin acompañar.
- **Vuelos Chárter o de Fletamento:** Operación de vuelo no regular a una estación no listada en las especificaciones de operación de la Aerolínea y cumple con todos los requerimientos como vuelo regular.
- **WCHR:** Silla de ruedas.
- **XQ:** Equipaje.
- **DISPOSITIVO DE ASISTENCIA:** Cualquier pieza de equipo que ayuda a un pasajero con una discapacidad a hacer frente a los efectos de su discapacidad. Dichos dispositivos están destinados a ayudar a un pasajero con discapacidad a oír, ver, comunicarse, maniobrar o realizar otras funciones de la vida diaria, y pueden incluir dispositivos médicos y medicamentos. Verificar cronograma 3.6

# **APENDICE IV. PRONTUARIO PARA PERSONAL DE TRÁFICO.**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## APENDICE IV

# PRONTUARIO

- ✓ **De Procedimientos de Personal de Tráfico**
- ✓ **De imagen**
- ✓ **De servicios**

Documento obligatorio en horario de funciones  
Para mayor información dirigirse al MANUAL DE ANFITRIONES

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO**

**SECUENCIA DE TRABAJO****CUANDO LLEGO A LA OFICINA**

1. Llego 20 min antes de mi entrada de trabajo para el briefing (5 MINS) con el equipo para ver las posiciones de trabajo del día de hoy.
2. Doy una última revisión de mi imagen y presentación.
3. Preparo mi papelería y kit de abordaje donde debo incluir todos los formatos y etiquetas que utilizaré durante mi turno.

**AL DIRIGIRME A MI POSICION DE DOCUMENTACIÓN  
(10 MINS ANTES DE INICIAR DOCUMENTACIÓN)**

4. Es importante que cuando me dirija a mi posición no podre mascar gomas de mascar, o alimentos en mi posición y en camino a mi posición de documentación o SUE o bandas de llegadas, tampoco utilizaré palabras altisonantes y movimientos bruscos o bromas pesadas entre mis compañeros, pues estoy siendo observado por los clientes y también queda registro en las cámaras del Aeropuerto.
5. Me dirijo a mi posición de documentación con mis herramientas de trabajo listas.
6. Me coordino con mi compañero TG, quien me apoyará con el equipaje en la banda para ponerles en el carrito equipajero correspondiente al vuelo.
7. (5 MINS ANTES DE LAS 2 HRS DEL ETD) Iniciar la documentación, llamando al primer Cliente al mostrador, **SIEMPRE CON UNA SONRISA**

Palabras que se utilizarán para llamarlo:

**BUENOS DIAS/TARDES/NOCHES .....ADELANTE SRITA/SRA /SR POR FAVOR.  
BUENOS DIAS/TARDES/NOCHES...SIGUIENTE EN LA LINEA POR FAVOR.**

**GOOD MORNING/AFTERNOON/EVENING .. GO AHEAD / COME IN PLEASE.**

8. Al acercarse el Cliente deberé presentarme con él/ella. Y seguir el siguiente proceso de comunicación.

SECUENCIA		OBSERVACIONES
1	Buenos (días / tardes/ noches) bienvenido a TAR mi nombre es _____ y será un placer atenderle.	<p>Bienvenida al cliente</p> <p>Atender con una sonrisa y proporcionar una atención cálida.</p> <p><b>Aquí en inicia el Servicio</b></p>
2	<p>¿Cuál es su destino final el día de hoy?</p> <p>¿Me permite una identificación oficial por favor?</p> <p>Muchas gracias, SR SRA SRITA_____En un momento le devuelvo su identificación.</p>	<p>Identificación positiva</p> <p>En cumplimiento con <b>PSPAI</b></p> <p>Cotejar Identificación, reserva y cliente</p>
3	<p>Por cuestiones de seguridad le realizaré algunas preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Le han pedido transportar algo desconocido?</li> <li>2. ¿En algún momento ha perdido de vista su equipaje?</li> <li>3. ¿Transporta artículos punzocortantes, corrosivos o inflamables?</li> <li>4. ¿Lleva artículos electrónicos, frágiles o de valor en el equipaje documentado?</li> <li>5. ¿Trae líquidos, geles o aerosoles de más de 100ml en su equipaje de mano?</li> <li>6. ¿Ha tenido alguna operación o intervención médica hace menos de 6 meses?</li> <li>7. Si existiera alguna duda durante la documentación, se deberán realizar las preguntas de seguridad que sean necesarias para garantizar la transportación de los clientes segura.</li> </ol>	<p>Preguntas de Seguridad</p> <p>Si el cliente responde si en las primeras 2 se solicitará revisión del equipaje.</p> <p>3 Al 4 se solicitará retirar los artículos no permitidos del equipaje, en base a cuadro de mercancías peligrosas</p> <p>5 Revisar los artículos y permitirle ingresarlos en su equipaje</p> <p>6 Se solicitará firma de formato de pasajeros enfermos y de ser necesario solicitar certificado médico. (Vea Capítulo clientes enfermos)</p> <p><b>7 no existe límite de preguntas de seguridad</b>, solo se enlista las más comunes, ante cualquier duda realizar las preguntas al cliente de manera respetuosa centrándose en la seguridad del cliente y de la operación</p>
4	¿Me permite su equipaje de mano?	<p>Identificación de equipaje de mano</p> <p>Pesado y etiquetado</p> <p>Si el equipaje rebasa lo permitido se dará opción a retirar peso y colocarlo en el documentado en</p>

		base a la franquicia de equipaje adquirido
5	Etiquetado de equipaje	<p>Revisión y pesado</p> <p>Etiquetado</p> <p>Es importante verificar el estado físico del equipaje, en el caso de artículos que no correspondan a una maleta, antes de documentarla se deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Confirmar el contenido con el cliente</b></li> <li><b>2. Confirmar si puede ser transportado (ROT, CCO)</b></li> <li><b>3. Se encuentra debidamente embalado</b></li> </ol> <p><b>Si se el equipaje tiene daños o se trata de algún artículo condicionado se deberá llenar etiqueta de responsabilidad limitada.</b></p>
6	<p>Sr. / Sra. / Srita. / _____ le entrego su identificación y pase de abordar, su vuelo _____ con destino a _____, su asiento asignado _____, al reverso encontrara su contraseña de equipaje. Le pedimos estar en la sala _____ a las _____ para abordar.</p> <p>Mi nombre es _____ y fue un placer atenderle</p> <p>“Gracias por volar con TAR, que tenga excelente vuelo.”</p>	<p>Si no existe algún inconveniente con la documentación del cliente se entregará su pase de abordar subrayándole:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4 Número de vuelo</li> <li>5 Destino</li> <li>6 Puerta de abordaje</li> </ol> <p>Despedir amablemente al cliente. Si tuviera duda de acceso a SUE dar instrucciones claras y entendibles.</p>

1. Una vez al tener la identificación en la mano y a partir de ese momento llamaré por su apellido al cliente. (tienes la ID del pasajero y es una herramienta importante para hacer el PLUS con el pasajero, UTILIZALO)
2. Identificar la fecha de nacimiento para desearle un feliz cumpleaños, y avisarle al sobrecargo del pasajero identificado, así como el número asiento.

3. Al momento de dar la instrucción al Cliente de la sala de abordaje deberé dirigirlo con la mano hacia donde está la sala de abordar (recordemos que no todos los clientes conocen el Aeropuerto)
4. Toda instrucción que dé a mi cliente deberé hacer contacto visual.

**Al terminar la documentación le mencionare: Mi nombre es \_**  
**\_\_\_\_\_y fue un placer atenderle**

---

### **AI DIRIGIRME A LA SALA DE EMBARQUE:**

5. Me conduciré con estilo y presentación a la sala de embarque con mi kit de abordaje correspondiente. Y chaleco anti reflejante en mano, (este solo será utilizado para la plataforma).
6. Es importante que cuando me dirija a mi posición no podre mascar gomas de mascar, o alimentos en mi posición y en camino a mi posición de documentación o SUE o bandas de llegadas, tampoco utilizaré palabras altisonantes y movimientos bruscos o bromas pesadas entre mis compañeros, pues estoy siendo observado por los clientes y también queda registro en las cámaras del Aeropuerto.
7. Preparo las cosas que necesitare para el abordaje.
8. Debo recordar que la gran mayoría de los clientes están atentos al abordaje y me están observando.
9. Debo mantener una expresión cálida y relajada.
10. Si algún cliente se acerca a mí para hacer cualquier pregunta debo atenderlo amablemente no importa de que pregunten Por otra línea u otro que no sea de TAR.

### **11. Secuencia y Tiempos de Abordaje**

Los anfitriones deberán seguir los tiempos de abordaje de acuerdo a las siguientes tablas, en las que se consideran tiempos para vuelos de inicio de turno y vuelos en tránsito de 25 minutos en todas las estaciones.

SECUENCIA PARA LA SALIDA DE UN VUELO A ITINERARIO ESTACION DE ORIGEN	
CONDICION	TIEMPO
1. AVION EN PLATAFORMA	60 MIN
2. TRIPULACION A BORDO INTEGRADA	40 MIN
3. REVISIÓN DEL EQUIPO, COMISARIATO A BORDO Y LISTO PARA ABORDAR	30 MIN
4. CIERRE DE PASAJEROS A OPERACIONES VUELOS NACIONALES E INTERNACIONALES	30 MIN
<b>5. INICIO DE ABORDAJE</b>	<b>25 MIN</b>
6. MANIFIESTO DE PESO Y BALANCE ANTES DE ITINERARIO	10 MIN
<b>6. CORRECCIONES POR PASAJEROS DE ULTIMA HORA</b>	<b>8 MIN</b>
8. PUERTAS CERRADAS ANTES DE ITINERARIO	5 MIN
9. INICIO DE REMOLQUE O MOVIMIENTO DEL AVION POR PROPIO IMPULSO	5 MIN
ANTES DE ITINERARIO	

SECUENCIA PARA LA SALIDA DE UN VUELO A ITINERARIO ESTACION DE TRANSITO	
CONDICION	TIEMPO
1. CIERRE DE PASAJEROS A OPERACIONES VUELOS NACIONALES E INTERNACIONALES	30 MIN
2. AVION EN PLATAFORMA	25 MIN
3. REVISIÓN DEL EQUIPO, COMISARIATO A BORDO Y LISTO PARA ABORDAR	20 MIN
<b>4. INICIO DE ABORDAJE</b>	15 MIN
5. MANIFIESTO DE PESO Y BALANCE ANTES DE ITINERARIO	10 MIN
<b>6. CORRECCIONES POR PASAJEROS DE ULTIMA HORA</b>	8 MIN
7. PUERTAS CERRADAS ANTES DE ITINERARIO	5 MIN
8. INICIO DE REMOLQUE O MOVIMIENTO DEL AVION POR PROPIO IMPULSO	5 MIN
ANTES DE ITINERARIO	

En base a estos tiempos establecidos, el abordaje de estaciones origen deberá seguir la siguiente secuencia:

1. Al inicio del turno deberá revisar su maletín de abordaje, reabasteciendo la papelería necesaria para abordaje.
2. Tener conocimiento de la puerta o puertas de abordaje.
3. El anfitrión asignado al abordaje de vuelos, deberá estar en SUE de 35 minutos antes del ETD, con maletín de abordaje.
4. Realizará pruebas de sistema de voceos, acomodo de unifilas y demás artículos de la imagen de TAR que se cuente en SUE, en caso de haber pantallas que estas se encuentren encendidas y con la información actualizada.
5. Deberá realizar el voceo de pre-abordaje de clientes 30 minutos antes del ETD, en español e inglés
6. Después del voceo de pre-abordaje se confirmará con ROT asignado si el vuelo está a itinerario o se presentará alguna demora.
7. Se deberá solicitar al anfitrión el total de clientes, servicios especiales y clientes en tránsito los cuales serán anotados en el timbiriche de abordaje.
8. Si el vuelo se encuentra a itinerario se coordinará con la tabla de tiempos arriba mencionada y ROT, anfitrión comenzará con el abordaje de cliente utilizando el **voceo de abordaje** dando prioridad en todo momento a los clientes STAR CLUB y aquellos que requieran alguna asistencia en especial o viajando con infantes.
9. El anfitrión, al cortar el pase de abordar de los clientes, les llamará por su apellido deseándoles buen vuelo.

**Sr \_\_\_\_\_ le deseo excelente vuelo y gracias por volar con nosotros.**

**Mr \_\_\_\_\_ have a pleasant flight and thanks for flying with us**

Al mismo tiempo se deberá realizar la identificación positiva de clientes que:

- a. Corresponda al vuelo que se está abordando
  - b. Corresponda a la fecha del vuelo
  - c. El nombre en el pase de abordar y la identificación correspondan al cliente que esta por abordar
10. Si durante el abordaje se detecta a un cliente presenta alguna de las características como clientes inaceptables, como:
- a. Conducta que denote Intoxicación por drogas o Alcohol.
  - b. Indisciplina, desorden, agresividad o violencia.
  - c. Padecer alguna enfermedad que pueda volverse peligrosa durante el vuelo.
  - d. Mal olor (cuando no sea causado por enfermedad o discapacidad).
11. No serán abordados hasta que se contacte inmediatamente al ROT para que se comunique a CCO y le informe de lo que está sucediendo, si este autoriza que el cliente viaje, será aceptado para abordar.
12. En caso de clientes faltantes, el anfitrión deberá:
- a. Identificar a los números de secuencia o control de los clientes faltantes.
  - b. Verificar en la lista de clientes el nombre completo, así como si estos llevan equipaje documentado, solicitando al ROT que se inicie la búsqueda del equipaje en el compartimento.
  - c. Se realizarán los voceos de última llamada de manera personalizada con los nombres de los clientes.
13. Si los clientes no se presentan, se confirmará con el ROT para que sean bajados sus equipajes y sean colocados al frente del capitán para confirmar que el procedimiento de cliente no abordado ha sido aplicado. Se harán las correcciones al peso y balance correspondientes
14. El anfitrión cuadrara con sobrecargo con el número de clientes abordado, le entregará la lista de cliente, incluyendo que esté subrayado el nombre de los clientes STAR CLUB, servicios especiales y totales de clientes abordado.  
En caso de detectar equipaje que no pueda ser acomodado abordado serán etiquetados y enviados al compartimento. Asegurándose del destino final del cliente.
15. El cierre de puertas se realizará 5 minutos antes del ETD.

## 12. Abordaje vuelos en tránsito

En base a estos tiempos establecidos, el abordaje de estaciones origen deberá seguir la siguiente secuencia:

1. Al inicio del turno deberá revisar su maletín de abordaje, reabasteciendo la papelería necesaria para abordaje.
2. Durante el briefing confirmar puerta o puertas de abordaje de vuelos de inicio.
3. El anfitrión asignado al abordaje de vuelos, deberá estar en SUE de 35 minutos antes del ETD, con maletín de abordaje.
4. Realizara pruebas de sistema de voceos, hará el acomodo de unifilas y demás artículos de la imagen de TAR que se cuente en SUE, en caso de haber pantallas que estas se encuentren encendidas y con la información actualizada.
5. Deberá realizar el voceo de pre-abordaje de clientes 25 minutos antes del ETD, en español e inglés.
6. Se deberá solicitar al anfitrión de cierres el total de clientes, servicios especiales y clientes en tránsito los cuales serán anotados en el timbiriche de abordaje.
7. Después del voceo de pre-abordaje se confirmará con ROT asignado si el vuelo está a itinerario o se presentará alguna demora.
8. En caso de clientes en tránsito, se revisará a bordo que se encuentren en los asientos asignados para ese vuelo. Se confirmará al ROT y sobrecargo número de clientes en tránsito.
9. Si el vuelo se encuentra a itinerario se coordinará con la tabla de tiempos arriba mencionada y con ROT, el anfitrión comenzará con el abordaje de cliente utilizando el **voceo de abordaje** dando prioridad en todo momento a los clientes Star Club y aquellos que requieran alguna asistencia en especial o viajando con infantes.
10. El anfitrión Al cortar el pase de abordar de los clientes, les llamará por su apellido deseándoles buen vuelo.

11. Sr \_\_\_\_\_ **le deseo excelente vuelo y gracias por volar con nosotros.**  
Mr \_\_\_\_\_ **have a pleasant flight and thanks for flying wiht us**

Al mismo tiempo se deberá realizar la identificación positiva de clientes que:

- a. Corresponda al vuelo que se está abordando
  - b. Corresponda a la fecha del vuelo
  - c. El nombre en el pase de abordar y la identificación correspondan al cliente que esta por abordar
12. Si durante el abordaje se detecta a un cliente presenta alguna de las características como clientes inaceptables, como:
    - a. Conducta que denote Intoxicación por drogas o Alcohol.
    - b. Indisciplina, desorden, agresividad o violencia.
    - c. Padecer alguna enfermedad que pueda volverse peligrosa durante el vuelo.
    - d. Mal olor (cuando no sea causado por enfermedad o discapacidad).

13. No serán abordados hasta que se contacte inmediatamente al ROT para que se comunique a CCO y le informe de lo que está sucediendo, si este autoriza que el cliente viaje, será aceptado para abordar.
14. En caso de clientes faltantes, el anfitrión deberá:
  - a. Identificar a los números de secuencia o control de los clientes faltantes
  - b. Verificar en la lista de clientes el nombre completo, así como si estos llevan equipaje documentado, solicitando al ROT que se inicie la búsqueda del equipaje en el compartimento.
  - c. Se realizarán los voceos de última llamada de manera personalizada con los nombres de los clientes.
15. Si los clientes no se presentan, se confirmará con el ROT para que sean bajados sus equipajes y sean colocados al frente del capitán para confirmar que el procedimiento de cliente no abordado ha sido aplicado. Se harán las correcciones al peso y balance correspondientes
16. El anfitrión cuadrará con sobrecargo con el número de clientes abordo, le entregará de listas de clientes, incluyendo que esté subrayado el nombre de los clientes STAR CLUB, servicios especiales y totales de clientes abordo.
17. En caso de detectar equipaje que no pueda ser acomodado abordo serán etiquetados y enviados al compartimento. Asegurándose del destino final del cliente.
18. El cierre de puertas se realizará 5 minutos antes del ETD.
19. Una vez cerrada la puerta del avión me retiro del mismo y espero a retirarme con el demás personal hasta que el avión sea remolcado.
20. Una vez que el avión haya despegado me presentare a la oficina y tendré un de-briefing para ver pormenores del proceso.

### Mostradores listos a documentar



**Imagen y acomodo en Mostradores**

Es importante que el anfitrión de cierres se asegure de que antes de iniciar la documentación de vuelos se encuentre debidamente ordenada y libre de obstáculos, por ello se muestra la imagen según el número de mostradores por aeropuerto. Cada estación aplicara según le corresponda:

Acomodo de Mostrador con 1 posición de documentación:



1. Letrero de TAR: Este debe de encontrarse centrado detrás de los mostradores, si son más de dos mostradores pueden ponerse dos letreros para mejorar la presencia.
2. Letrero buen viaje: Hacer la solicitud especial de este letrero, pues es la parte trasera de Documentación general, pero es la misma impresión de ambos lados.
3. Báscula: siempre debe de haber una báscula a lado de los mostradores calibrada y con sello actualizado.
4. Letrero TOTEM (ambas flechas a la derecha) solicitar este a JAI para que se envíe, pues es para cuando sólo se cuenta con una fila para toda la documentación
5. SIZER: Tenerlo al frente a lado del mostrador, puede encontrarse al pie de mostrador o a lado del último poste unifila derecho viendo hacia mostradores, esto para facilitar que el Anfitrión vea si los artículos de mano caben o no en el Sizer
6. Letrero Artículos permitidos en equipaje de mano: éste se coloca en el segundo poste unifila
7. Poste Unifila: Cuando sólo es una fila, colocar 3 postes contiguos como se muestra en la imagen, ya sea que los postes sean de TAR o del aeropuerto, colocarlos de esta manera.

Acomodo de Mostradores con 2 posiciones de documentación:

Stations QRO - MTY 07.12.2018 Tit Num:766											
Con	Name	PTC	Cabin	CONTROL	EQUIPAJE		ASIENTO		Balance	Dest	Ssr
					PESO	ETIQUETA	R	S			
1	MGNIS9 ALVARADO , FRANCISCO	ADT	ECONOMY				10	A	.00 MXN	QRO/MTY	
2	KAFVXY ALVAREZ, MANUEL	ADT	ECONOMY				9	A	.00 MXN	QRO/MTY	
3	XUCZST ANCIRA, ESTEBAN	ADT	ECONOMY				14	A	.00 MXN	QRO/MTY	
4	XQBQYZ CASTILLO GARCIA, EDGAR ALEJANDRO	ADT	ECONOMY				11	C	.00 MXN	QRO/MTY	
5	TSABWB CASTILLO VILLAREAL, ROBERTO	ADT	ECONOMY				10	B	.00 MXN	QRO/MTY	
6	XMS3RM CISNEROS FLORES, EZEQUIEL	ADT	ECONOMY				17	A	.00 MXN	QRO/MTY	
7	YSNLHS DAVILA IBARRA, MARIO	ADT	ECONOMY				12	A	.00 MXN	QRO/MTY	
8	1AB7D8 DURAN LOPEZ, GERARDO	ADT	ECONOMY				16	C	.00 MXN	QRO/MTY	
9	19KB38 FLORES, ROGELIO JESUS	ADT	FIRST	2			1	A	.00 MXN	QRO/MTY	Checked In
10	PJRG9F GARCIA GUZMAN, DIEGO	ADT	ECONOMY				15	B	.00 MXN	QRO/MTY	
11	1KX6BM GARCIA, HANNA	CHD	ECONOMY				18	B	.00 MXN	QRO/MTY	
12	1KX6BM GARCIA, JEAN	CHD	ECONOMY				19	C	.00 MXN	QRO/MTY	
13	1KX6BM GARCIA, LEONARDO	ADT	ECONOMY				19	A	.00 MXN	QRO/MTY	
14	Y4TL6D GIL, CHANGKEUN	ADT	ECONOMY				3	B	.00 MXN	QRO/MTY	
15	HGMS4D GONZALEZ FLORES , ZAIRA NAL	ADT	ECONOMY				3	C	.00 MXN	QRO/MTY	

1. Pantallas con logotipo de TAR – Documentación general
2. Sizer
3. Pantallas con logotipo de TAR – Documentación prioritaria
4. Letrero de documentación prioritaria
5. Letrero Artículos permitidos en equipaje de mano
6. Letrero TOTEM
7. Letrero de documentación general
8. Postes Unifila
9. Báscula

**\*Letrero en unifila**

Descripción: estos son la guía para que el cliente sepa dónde formarse y qué llevar en el equipaje de mano. Cada aeropuerto debe contar como mínimo con los siguientes:

- a) Letrero de documentación general: colocar este letrero en el extremo izquierdo donde debe iniciar la fila izquierda
- b) Letrero de documentación prioritaria: colocar este letrero en el extremo derecho donde debe iniciar la fila de cliente STAR Club
- c) Letrero Artículos permitidos en equipaje de mano: Colocar sobre el segundo poste unifila en la fila central justo detrás del letrero TOTEM. Si solo se tiene un mostrador, acomodar en el segundo poste de forma indistinta
- d) Letrero: éste sirve como guía para mostrar qué fila es la de documentación prioritaria y cual es de documentación general. Se coloca al centro entre las dos filas.

Si solo se cuenta con un mostrador, se utilizará únicamente el Letrero TOTEM (que indica ambas flechas a la derecha) y se omitirán las dos paletas de documentación (prioritaria y general), solicitar esta paleta de forma especial, pues ambas flechas apuntan a la derecha

Uso y resguardo: Todos los letreros se usarán en mostradores, en las filas de documentación y al trasladarse a SUE se deberán de llevar maletín, paletas y medidor para colocarlos en las filas de abordaje. Si el aeropuerto opera vuelos simultáneos, puede solicitar un segundo juego de letreros



**Documentación de clientes Star Club**

Los clientes Star Club cuentan con prioridad de atención por lo que se debe aplicar sin excepción en todas las estaciones donde TAR Opere. Por ello los anfitriones deben seguir los siguientes pasos de atención:

- Mantener habilitada fila especial para clientes Star Club.
- Dar atención prioritaria durante la documentación de vuelo a los clientes Star Club.
- Franquicia de equipaje adicional sin cargo.
- Documentación de mascota a bordo o en compartimento sin cargo extra. Limitado a número de mascotas permitidas por vuelo.
- Al abordaje sin excepción se debe llamar al inicio de la fila a los clientes Star Club.
- El equipaje en el destino deberá ser entregado al inicio del resto de los equipajes.

Antes de iniciar la documentación se verificará en el DCS será por el tipo de cabina y asiento asignado,

Cabina: FIRST = Clientes Star Club

Cabina ECONOMY = Clientes tarifa FLEX y PROM



DESCRIPCIÓN DE TERMINOS EN EL SISTEMA DE RESERVACIONES

<b>CODIGO IATA (QRO, MTY)</b>	<i>Origen –Destino</i>
<b>L, M, Y</b>	<i>Tarifa o Clase</i>
<b>QRTYST</b>	<i>Código de reservación</i>
<b>GONZALEZ/MARIA</b>	<i>Nombre del pasajero</i>
<b>PS"#VUELO",*.-ABRIRA EL MAPA DE ASIENTOS</b>	<i>Asignación de asientos</i>

<i>Términos abreviados para identificar a los pasajeros.</i>	
<i>MR</i>	<i>Hombre</i>
<i>MS</i>	<i>Mujer</i>
<i>CHD</i>	<i>Medio</i>
<i>INF</i>	<i>Infante</i>

1. Una vez identificado al cliente, se documentará realizando la secuencia de documentación descrita en: PARTE SUPERIOR
2. El cliente será notificado de tener la tarifa Star Club y que será abordado al inicio del resto de clientes
3. Al equipaje se le colocara la etiqueta de equipaje prioritario adicional a la etiqueta de equipaje.

### Al abordaje

1. El anfitrión dará el voceo de abordaje, dando prioridad a los clientes Star Club para ser los primeros en ingresar. Es importante mencionar que los voceos de clientes Star Club se deberán dar, aunque no tengamos clientes que hayan comprado esa tarifa.
2. Al término del abordaje de clientes Star Club, se procederá al ingreso del resto de clientes.

### A bordo

1. Al cierre del abordaje y cuadro con sobrecargo, se le entregará lista de clientes a sobrecargo, informándole el total de clientes a bordo, servicios especiales y clientes Star Club, estos últimos deberán ser resaltados con marca textos sin excepción.
2. En caso de que se encuentren clientes en asientos Star Club y no hayan adquirido esta tarifa, en conjunto con sobrecargo serán reubicados a su asiento asignado amablemente.

He olvidado que algunas veces viajan clientes extranjeros y debo dar mis anuncios de abordaje en ambos idiomas. **VER SECCION DE ANUNCIOS ABAJO. PONER PARTE DE ANUNCIOS: VERIFICAR ANUNCIOS DEL MANUAL DE ANFITRIONES**

**ANUNCIOS DE RUTINA****Sala de Última Espera****Pre abordaje en sala de última espera**

Buenos (días / tardes/ noches) me permiten su atención por favor, Clientes de TAR viajando en el vuelo \_\_\_\_ con destino a \_\_\_\_ les pedimos permanecer sentados, en \_\_\_\_ minutos comenzaremos con el abordaje de su vuelo por puerta \_\_\_\_\_. Les pedimos de favor tener consigo Pase de abordar e identificación oficial en mano, Gracias. Les recordamos que por disposición oficial al abordar está prohibido el uso de aparatos electrónicos y teléfonos celulares, así como el consumo de alimentos y bebidas en el trayecto de la sala al avión.

*Good (morning / afternoon / evening) may I have your attention please? TAR announces the flight \_\_\_\_\_ service to \_\_\_\_\_. Please remain seated; we'll start boarding in \_\_\_\_\_ minutes. Please have your boarding pass and ID ready for inspection. We remind you that due to official regulations it is not permitted the use electronic devices or cellular phones during the boarding process, as well as eating or drinking.  
thank you.*

**Abordaje**

Buenos (días / tardes/ noches) me permiten su atención, clientes de TAR viajando en el vuelo \_\_\_\_ con destino a \_\_\_\_ estamos comenzando el abordaje por la puerta \_\_\_\_.

Iniciaremos con nuestros clientes STAR CLUB con asientos en las filas 1 a la 5, clientes viajando con infantes y clientes que requieran alguna asistencia especial. Les pedimos tener su pase de abordar e identificación oficial en mano.

*Good (morning, afternoon, evening), may I have your attention? Customers traveling with TAR on flight number \_\_\_\_\_ service to \_\_\_\_\_ We are Starting our boarding on gate Number \_\_\_\_\_ we'll start with our STAR CLUB costumers seated from rows 1 to 5, passengers traveling with infants and passengers with special request, please have your boarding pass and ID ready.*

---

Ahora continuaremos con clientes en asientos asignados de las filas 14 a la 19. Y por último con clientes en asientos asignados de las filas 6 a la 12. Les pedimos tener pase de abordar e identificación oficial en mano. Gracias

*Now we'll start the boarding of customers seated from rows 14 to 19, and then we'll continue with all costumer seated in rows 6 to 12. Please have your boarding pass and ID ready. Thank you.*

---

**Última llamada**

Buenos días/tardes/noches este es el último llamado de abordaje para los clientes de TAR viajando en el vuelo \_\_\_\_\_ con destino \_\_\_\_\_ estamos finalizando el abordaje por puerta \_\_\_\_\_. Favor de acercarse a esta sala.

*Good (morning, afternoon, evening), this is the last call for TAR, customers traveling on flight number \_\_\_\_\_ service to \_\_\_\_\_ we are finish the boarding process, please proceed immediately to gate \_\_\_\_\_.*

---

**Última llamada por cliente**

Buenos días/tardes/noches este es el último llamado de abordaje para el Sr./Sra./Srta. \_\_\_\_\_ viajando en el vuelo de TAR \_\_\_\_\_ con destino a \_\_\_\_\_, le pedimos presentarse de inmediato en la Puerta \_\_\_\_\_ su vuelo está listo para partir, y por medidas de seguridad su equipaje sera removido de la aeronave.

*Good (morning, afternoon, evening) this is the last an final call for customer \_\_\_\_\_ on TAR flight \_\_\_\_\_ service to \_\_\_\_\_ please proceed immediately to gate \_\_\_\_\_ your flight is ready for departure and your luggage will be removed from the aircraft for safety reasons.*

**Aviso de cambio de puerta de abordaje**

Buenos Días/tardes/noches, me permiten su atención por favor clientes de TAR viajando en el vuelo \_\_\_\_\_ con destino \_\_\_\_ les informamos que tendremos un cambio de puerta, por lo que el abordaje de su vuelo será realizado en la puerta \_\_\_\_\_. Gracias por su comprensión

*Good (morning, afternoon, evening), may I have your attention please? customers on TAR flight \_\_\_\_\_ service to \_\_\_\_\_. We inform you that we have a change of gate, the new boarding gate is \_\_\_\_\_. Thanks for your comprehension.*

---

**ANUNCIOS ESPECIALES**

**Demoras en mostradores****DEMORA DE 1 MINUTO A 2 HORAS**

Sr. / Sra. / Srta. / **APELLIDO DEL CLIENTE** le informamos que su vuelo \_\_\_\_\_, tiene un retraso de \_\_\_\_\_ minutos, debido a \_\_\_\_\_. Le pedimos permanecer en sala de última espera y no salir del aeropuerto, y estar atento a los voceos con la información actualizada.

**VER COMPENSACION:** (abajo)

**DEMORA DE 1 MINUTO A 2 HORAS**

Mr. / Mrs. / Miss / **APELLIDO DEL CLIENTE** we inform you that your flight has a delay due to \_\_\_\_\_. The estimated time of departure is \_\_\_\_\_. Please remain at the gate and stay close to the boarding area and attentive for updated information.

**VER COMPENSACION** (abajo)

**DEMORA DE 2 A 4 HORAS IMPUTABLES (o sea de TAR)**

Sr. / Sra. / Srta. / \_\_\_\_\_ le informamos que su vuelo \_\_\_\_\_, tiene un retraso de \_\_\_\_\_ minutos/horas, debido a \_\_\_\_\_. Por el tiempo de espera le estaremos entregando un cupón para hacerlo valido por un refrigerio en: **MENCIONAR EL LUGAR O RESTAURANT** A nombre TAR y el Equipo de Anfitriones les ofrecemos una sincera disculpa y estoy a sus órdenes

**VER COMPENSACION** (abajo)

**DEMORA DE 2 A 4 HORAS IMPUTABLES (o sea de TAR)**

Mr. / Mrs. / Miss / \_\_\_\_\_ we inform you that your flight has a delay due to \_\_\_\_\_. The estimated time of departure is \_\_\_\_\_. For this inconvenient we are offering you a coupon for a SNAK at: **MENCIONAR EL LUGAR O RESTAURANT**  
TAR and all the Team We apologize for the delay I'll be glad to assist you

**VER COMPENSACION: (abajo)**

**DEMORA MAYOR A 4 HORAS IMPUTABLES (o sea de TAR)**

Sr. / Sra. / Srta. / \_\_\_\_\_ le informamos que su vuelo \_\_\_\_\_, tiene un retraso de \_\_\_\_\_ minutos/horas, debido a \_\_\_\_\_. Por el tiempo de espera le daremos las siguientes opciones de compensación

A nombre TAR y el Equipo de Anfitriones les ofrecemos una sincera disculpa y estoy a sus órdenes.

Mr. / Mrs. / Miss / \_\_\_\_\_ we inform you that your flight has a delay due to \_\_\_\_\_. The estimated time of departure is \_\_\_\_\_. For the time of waiting, we are offering you the next options for this inconvenient.

TAR And all the Team We apologize for the delay I'll be glad to assist you

**VER COMPENSACION: (abajo)**

**Demora en SUE (Sala de Última Espera)**

Estimados clientes de TAR le informamos que el vuelo \_\_\_\_\_ con destino a \_\_\_\_\_ se encuentra demorado por \_\_\_\_\_ minutos debido a \_\_\_\_\_. A nombre de TAR Aerolíneas les ofrecemos una disculpa, les solicitamos permanecer en sala de última espera atentos de la información actualizada del vuelo.

En caso de cualquier duda estaremos a sus órdenes en la puerta \_\_\_\_ para atenderles.

Gracias por su atención.

*TAR customers, we inform you that the flight \_\_\_\_\_ service to \_\_\_\_\_ has a delay of \_\_\_\_\_ due to \_\_\_\_\_ reasons. We apologize for this inconvenient. Please remain at the gate. As soon as We'll have updated information, we'll let you know. We'll be at the gate \_\_\_\_\_ we'll be glad to assist you.*

*Thaks for your attention*

**CANCELACIONES****Cancelación en mostradores**

*Recordemos que el pasajero puede estar molesto y lo que menos quiere es ver una cara seria o enojada lo que desea es que le apoyen, informen con la verdad y que el Anfitrión sea empático y servicial.*

*El cliente no está enojado contigo sino con la Empresa y busca que tú lo ayudes, no te enganches con el cliente ni discutas con él. Escúchalo y que sienta que los estas apoyando, eso lo conforta y lo deja más tranquilo.*

---

---

Sr. / Sra. / Srta. / **MENCIONAR APELLIDO** le informamos que su vuelo ha sido cancelado debido a \_\_\_\_\_, a nombre de TAR le pido una disculpa. Estas son las alternativas por su afectación:  
(Proporcionar en base a cuadro de protecciones autorizadas).

Mr. / Mrs. / Miss / **MENCIONAR APELLIDO** we inform you that your flight has been canceled due to \_\_\_\_\_ We Apologize for this inconvenient and We offer you the next options for the affectation

(Proporcionar compensación en base a cuadro de protecciones autorizadas).

**Cancelación en sala de última espera**

*Recordemos que el pasajero puede estar molesto y lo que menos quiere es ver una cara seria o enojada lo que desea es que le apoyen, informen con la verdad y que el Anfitrión sea empático y servicial.*

*El cliente no está enojado contigo sino con la Empresa y busca que tú lo ayudes, no te enganches con el cliente ni discutas con él. Escúchalo y que sienta que los estas apoyando, eso lo conforta y lo deja más tranquilo.*

---

*Clientes de TAR del vuelo \_\_\_ con destino a\_\_\_, le informamos que su vuelo ha sido cancelado debido a\_\_\_\_. Les pedimos acudir a \_\_\_ (mostrador o puerta de SUE) para proporcionarles mayor información.*

*Customers of TAR flight \_\_\_ service to\_\_\_\_, we inform you that your flight has been Canceled due to\_\_\_\_. Please proceed to the gate\_\_\_\_ (counter o gate number) to provide you with more information.*

*(Proporcionar compensación en base a cuadro de protecciones autorizadas).*

## ANUNCIOS DE ÚLTIMO MOMENTO

### A Bordo

#### Confirmación de cliente a bordo.

Damas y Caballeros, me permiten su atención por favor, si se encuentra a bordo el cliente \_\_\_\_\_, favor de levantar la mano.

Gracias.

*Ladies and Gentlemen, may I have your attention please? If Mrs. Ms. Mrs \_\_\_\_\_ is on board, please raise your hand.*

*Thank you*

#### Descenso de clientes del avión de Última hora

Damas y Caballeros le informamos que debido a EXPLICACION **CLARA Y CON PALABRAS SUAVES /SIEMPRE CON UN POR FAVOR, GRACIAS Y UNA DISCULPA** necesitamos de su apoyo para descender del avión, recuerden llevar sus pertenencias de mano con Ustedes. Al descender serán guiados a sala de última de espera para brindarles más información.

Gracias por su comprensión.

*Ladies and Gentlemen, we inform you that due to **EXPLICACION CLARA Y CON PALABRAS SUAVES /SIEMPRE CON UN POR FAVOR, GRACIAS Y UNA DISCULPA** we need to disembark the aircraft, please make sure to take all your personal belongings with you. A host will guide you to the boarding gates and provide you with more information. Thank you for your understanding.*

### **Descenso de clientes de Última hora por cambio de avión**

**Damas y Caballeros me permiten su atención por favor. le informamos que por necesidad operacional cambiaremos de avión y necesitamos de su apoyo para descender, recuerden llevar sus pertenencias de mano con Ustedes. Al descender serán guiados a: Sala de última de espera para brindarles más información. O Al avión que se encuentra a un lado**

**Una disculpa de antemano por este inconveniente**

**Gracias**

*Ladies and Gentlemen, May I have your attention. Please we inform you that due to Operational needs we'll change of plane, please disembark with all your personal belongings A host will guide you to the boarding gates and provide you with more information. Thank you for your understanding.*

### **ANUNCIO DE UP GRADE A STAR CLUB EN MOSTRADOR**

**“Estimado Sr. /Srita/Sra. su asiento asignado es el \_\_\_\_, si Usted desea puedo hacerle un cambio de asiento a los asientos exclusivos Star club que tenemos disponibles con un cargo adicional.”**

***Mr./ Mrs./Miss your assigned seat today is \_\_\_\_, if you prefer, we can change your seat with an upgrade to Star club with an extra charge.***

**ANUNCIO DE STAR CLUB EN SALA DE ABORDAJE**

“Buenos (días / tardes/ noches) me permiten su atención, clientes de TAR viajando en el vuelo \_\_\_\_ con destino a \_\_\_\_ estamos comenzando el abordaje; Iniciaremos con nuestros clientes Star Club con asientos en las filas 1 a la 5, así como clientes que hayan adquirido su ascenso a Star Club, clientes viajando con infantes o que requieran alguna asistencia adicional por la puerta \_\_\_\_.

Les pedimos tener su pase de abordar e identificación oficial en mano.” (Esperar unos minutos a que se acerquen a abordar los clientes Star Club)

*Good (morning, afternoon, evening), may I have your attention? Customers traveling with TAR on flight number \_\_\_\_\_ service to \_\_\_\_\_ we are start our boarding; we'll start our Star Club costumers seated from rows 1 to 5 and passengers with upgrade, passengers with special needs and traveling with an infant, please proceed to gate \_\_\_\_\_ please have your boarding pass and ID ready.*

**COMPENSACIONES POR DEMORA O CANCELACIÓN**

Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones cuando se afecta a un pasajero por cuestiones imputables /es decir que TAR es responsable)

**-DEMORAS PROGRAMADAS-** (Aquellas que son previstas y comunicadas al pasajero con 24 horas de anticipación a la hora de salida programada de acuerdo al itinerario, por causas imputables a la Aerolínea)

- a) Un representante de la Aerolínea se pondrá en contacto con el pasajero para comunicarle vía telefónica y/o correo electrónico, lo siguiente:
- Motivo de la demora;
  - Nuevo horario de salida; y
  - Compensación; se otorgará al pasajero un descuento a través de un cupón electrónico, equivalente al 7.5% de lo pagado por el segmento afectado, efectivo para compras posteriores hacia el mismo destino.
- b) El pasajero deberá solicitar el cupón electrónico al que tiene derecho según las políticas de compensación, escribiendo a la dirección de correo electrónico [atencionclientes@tarmexico.com](mailto:atencionclientes@tarmexico.com), proporcionando los siguientes datos:
- Número de reservación; y
  - Nombre completo.

**-DEMORAS EN SITIO-** (Aquellas que no puedan ser previsibles y que se presentan minutos antes de la salida del vuelo programado de acuerdo al itinerario y por causas imputables a la Aerolínea)

**A. Demoras de 1 minuto a 2 horas**

- i. El pasajero afectado inmediatamente sea informado de la demora, deberá dirigirse al mostrador para ser atendido por un representante de la Aerolínea.
- ii. El representante de la Aerolínea indicará al pasajero lo siguiente:
  - Informará al pasajero las causas de la demora;
  - Compensación; se otorgará al pasajero un descuento a través de un cupón electrónico, equivalente al 7.5% de lo pagado por el segmento afectado, efectivo para compras posteriores hacia el mismo destino.
- iii. El pasajero deberá solicitar el cupón electrónico al que tiene derecho según las políticas de compensación, escribiendo a la dirección de correo electrónico [atc@tarmexico.com](mailto:atc@tarmexico.com), proporcionando los siguientes datos:
  - Número de reservación; y
  - Nombre completo.

**B. Demoras de 2 a 4 horas**

1. El pasajero afectado inmediatamente sea informado de la demora, deberá dirigirse al mostrador para ser atendido por un representante de la Aerolínea.
2. El representante de la Aerolínea realizará lo siguiente:
  - ✓ Informará al pasajero las causas de la demora;
  - ✓ Pondrá a disposición del cliente acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos;
  - ✓ Ofrecerá al pasajero un refrigerio (*a partir del minuto 121*); y
  - ✓ Ofrecerá opciones de compensación (*ver apartado de Políticas adicionales-Compensaciones por demoras en sitio*), las cuales aplicarán siempre y cuando el pasajero decida voluntariamente no abordar el vuelo originalmente contratado y demorado.
3. El pasajero deberá proporcionar información y llenar los formatos que la Aerolínea le requiera.
4. Hecho lo anterior, la Aerolínea compensará al pasajero con la opción por él seleccionada, dentro de un plazo no mayor a 10 días, contados a partir de la fecha en que se encuentre debidamente integrada la solicitud de reclamación.

### **C. Demoras mayores a 4 horas**

1. El representante de la Aerolínea hará del conocimiento del pasajero en espera las opciones de compensación mencionadas en el punto 2 del inciso A.
2. En caso de optar por la opción de reembolso, el pasajero afectado deberá contactar a Call Center, teniendo a la mano la siguiente información, misma que le será requerida:
  - Número de cuenta y/o cuenta CLABE;
  - Nombre del banco;
  - Número de vuelo;
  - Fecha de vuelo; y
  - Clave de reservación.

Una vez proporcionados los datos anteriores, se entenderá que la solicitud se encuentra “debidamente integrada” por lo que la Aerolínea procederá con la compensación al pasajero, en un plazo máximo de 10 días a partir de la fecha en que haya proporcionado de manera completa la información mencionada en el inciso 2.

**-CANCELACIONES-**

1. El pasajero afectado inmediatamente sea informado de la cancelación, deberá dirigirse al mostrador para ser atendido por un representante de la Aerolínea.
2. El representante de la Aerolínea informará al pasajero las causas de la cancelación, pondrá a su disposición acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos y dará a elegir al pasajero una de las siguientes opciones:
  - ❖ Reembolso más 25% de lo pagado en el segmento afectado, vía transferencia electrónica, o
  - ❖ Transporte sustituto en el primer vuelo disponible, hotel, alimentos y transporte (aeropuerto-hotel-aeropuerto), o
  - ❖ Vuelo en fecha posterior más 25% de lo pagado por el segmento afectado.

\*\*Para los casos de aterrizaje en lugar distinto al de destino, la Aerolínea trasladará al pasajero tan pronto sea posible hasta el destino contratado en los medios de transporte disponibles para tal efecto.

**Descuentos que se otorgarán a los pasajeros: términos y condiciones:**

Los descuentos serán otorgados a los pasajeros en los casos de demoras programadas y demoras de 0 minutos a 2 horas.

Los descuentos a los que hace referencia el párrafo anterior, serán del 7.5% sobre el valor de lo pagado por el segmento afectado, efectivos en un cupón electrónico, para ser utilizado en vuelos posteriores en la misma ruta afectada.

**Alimentos y Bebidas:**

1. Los alimentos y bebidas (refrigerio) serán otorgados a los pasajeros en espera dentro del aeropuerto, llegado el minuto 121 de retraso.
2. Un representante de la Aerolínea entregará a cada pasajero un refrigerio.  
En su caso, el pasajero deberá llenar el formulario que el representante le entregue como constancia de recepción de las compensaciones y servicios puestos a su disposición por la afectación de la demora.

**Hospedaje:**

La compensación de hospedaje y transporte aeropuerto-hotel-aeropuerto, se otorgará a los pasajeros cuando sea necesaria la pernocta en el lugar de origen, únicamente en los casos de demoras mayores a 4 horas o cancelaciones.

**Políticas adicionales:**

**Compensaciones por demora programada**

1. Cambio de fecha a elección del pasajero;
2. Cambio de ruta a elección del pasajero;
3. Cambio de horario de vuelo a elección del pasajero; o
4. Reembolso de lo pagado por el segmento afectado, efectivo en cupón electrónico.

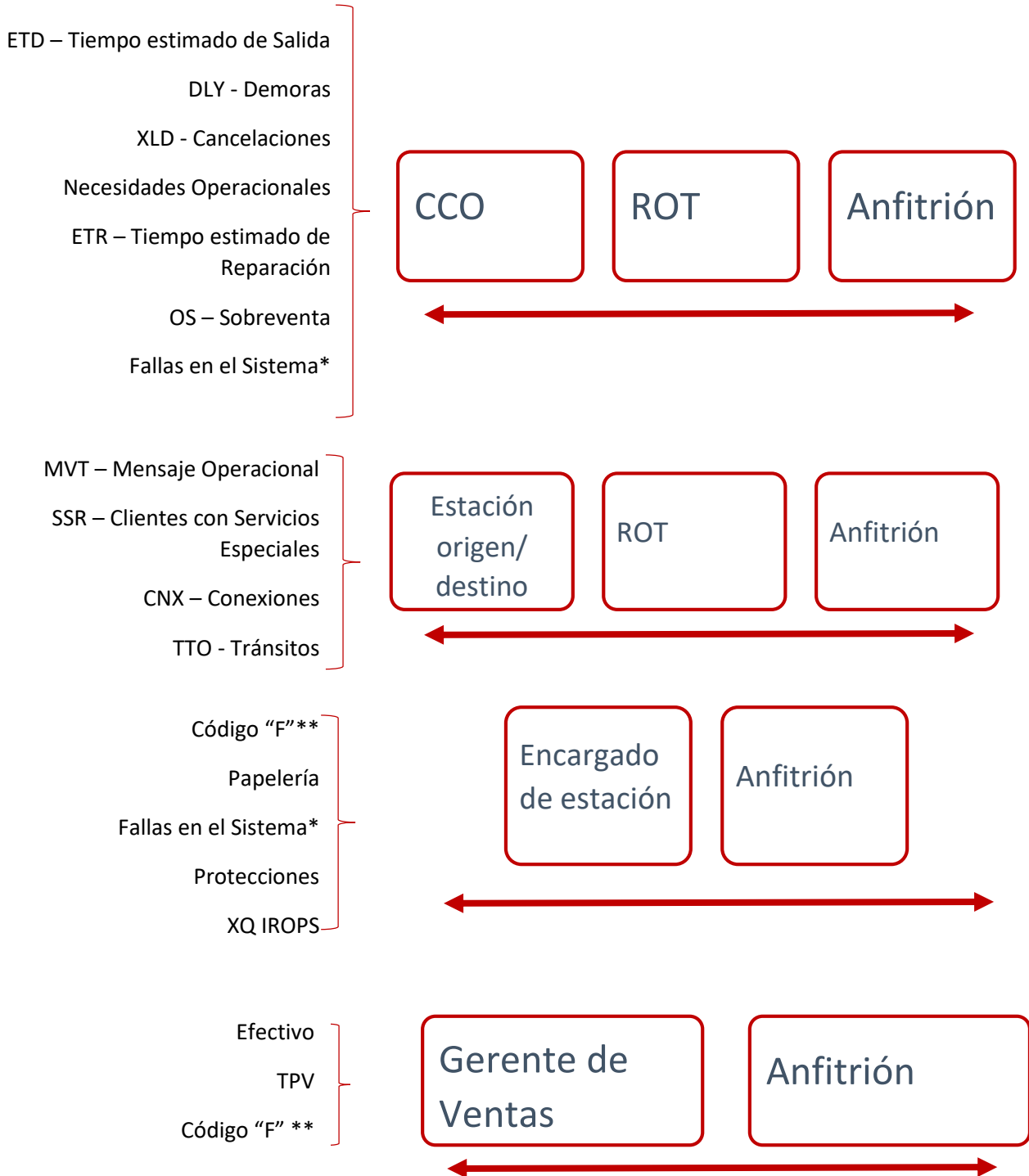
**Compensaciones por demoras en sitio**

- I. Cambio de ruta, misma fecha a elección del pasajero;
- II. Cambio de horario de vuelo, misma fecha a elección del pasajero;
- III. Reembolso de lo pagado en el segmento afectado más 25%, efectivo en cupón electrónico (se ofrece a partir del minuto 121 de demora).

**Las políticas de compensación para los casos de demora y cancelación de vuelos, estarán disponibles a partir de la fecha de entrada en vigor de las mismas, y podrán ser consultadas en todo momento en la página web de la Aerolínea: [www.tarmexico.com](http://www.tarmexico.com), en el apartado de “Contrato de transportación”, así como de manera impresa en cada uno de los mostradores en aeropuerto y a bordo de las aeronaves.**

**Flujos de comunicación de un anfitrión**

Para desempeñar la posición de anfitrión, es necesario contar con cierta información y formatos, a continuación, se muestra el flujo de comunicación bilateral en el cual se muestra quién enviará cierta información y de igual manera a quién se le deberá entregar la información generada en el turno.



**USO CORRECTO DE UNIFORME**

La imagen del anfitrión es primordial, el tener una imagen y servicio estandarizada nos permite que los clientes se identifiquen con TAR Aerolíneas sin importar en qué aeropuerto se encuentra. Por lo que es importante seguir la imagen autorizada para anfitriones mujeres y hombres que se describe a continuación:



- **Blusa Blanca:** Esta prenda deberá usarse limpia, planchada, fajada y abotonada. El tipo de camisa autorizada es camisa de algodón o lino (o de un material parecido, si la camisa es muy delgada, utilizar camiseta interior) blanca lisa de cuello inglés o italiano, de manga larga o 3/4, corte recto o fit (dependiendo de la complejión de la colaboradora) y del largo suficiente para mantenerse fajada durante toda la operación, con botones de color blanco o transparentes nunca dejar más de un botón desabotonado y queda estrictamente prohibido que se alcance a ver la ropa interior por el escote de la colaboradora.



- **Mascada:** Accesorio reglamentario que deberá usarse en combinación con cada uno de los conjuntos del vestuario. Se puede utilizar en moño o corbatín del lado derecho del cuello como lo muestran las imágenes (Solo operaciones de TAR).
- **Pantalón:** Esta prenda deberá usarse en conjunto con el resto del vestuario, el largo del pantalón siempre debe quedar a la altura del tacón del zapato. Buscar siempre darle uso de tintorería y/o evitar planchar con plancha de acero directamente sobre la prenda para prevenir abrillantar el pantalón. El tipo de pantalón autorizado es de vestir negro, corte recto (sin pinzas).
- **Zapatos:** Podrá usar el modelo que mejor le acomode, siempre y cuando sean cerrados, de cuero, negros y de tacón bajo (nunca charol) con medias color humo sin diseño, manteniéndolos siempre limpios y boleados

- **Maquillaje:** La base del maquillaje en el tono más cercano al color original de piel, complementando con el uso de rubor en tonos claros. Los ojos deberán tener un delineado discreto con sombras naturales. Las pestañas tendrán que ir rizadas y detalladas con el uso de rímel. Los labios deberán ir pintados en tonos rojos.
- **Cabello Damas:**
  - o **Sujetadores para el cabello:** Sólo pueden usar ligas y pasadores de tamaño discreto, en color negro o el color más cercano al del cabello.
  - o **Peinado:** Si el cabello es corto o medio, deberá peinarse con el uso de plancha, gel, spray o mousse, a manera que luzca impecable y siempre con la frente descubierta; si el cabello es largo deberá ir recogido en chongo. Éste peinado no deberá ser voluminoso, y no debe haber cabellos sueltos, por lo que se recomienda el uso de gel y spray.
  - o **Color:** El color de cabello deberá ser acorde con el color original de la persona, se permite el uso de luces o reflejos siempre y cuando estos sean pocos y de un tono muy discreto.
- **Accesorios:** Los accesorios (joyería) deberán ser en color perla, plata u oro.
  - o Pulseras: Se puede hacer uso de pulseras mientras sean discretas y no excedan la cantidad de 2.
  - o Anillos: Podrá usarse un máximo de dos anillos sencillos. Los anillos de boda o compromiso se consideran como uno cada uno.
  - o Collares: No se permite el uso de collares.
  - o Aretes: Sólo se acepta un arete en cada oreja y deberán ser colocados en los lóbulos. NO deben ser de más de 1cm de diámetro, no deben colgar no ser de estilo extravagante.





- **Cinturón:** del mismo color del pantalón, con hebilla discreta
- **Manos Damas:** Las manos deberán mantenerse limpias y con las uñas cortas (largo de la uña desde el fin de la raíz de no más de 5mm); utilizando siempre esmaltes con brillo transparente, nude o tipo francés.



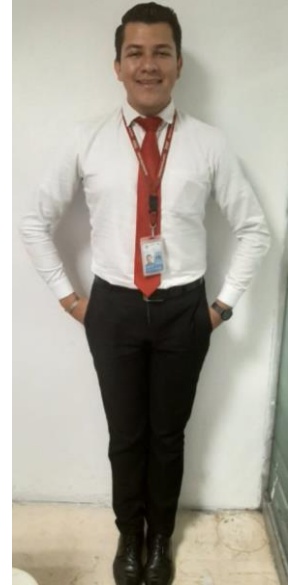
### Anfitrión (Hombre)



- **Camisa Blanca:** Ésta prenda deberá ser usada completamente abotonada, fajada, limpia y planchada. El tipo de camisa autorizada es camisa de algodón o lino (o de un material parecido, si la camisa es muy delgada, utilizar camiseta interior) blanca lisa de cuello inglés o italiano, de manga larga, corte recto o fit (dependiendo de la complejión del colaborador) y del largo suficiente para mantenerse fajada durante toda la operación, con botones cerrados hasta el cuello color blancos o transparentes.
- **Pantalón:** Esta prenda deberá usarse en conjunto con el resto del vestuario. Buscar siempre darle uso de tintorería y/o evitar planchar con plancha de acero directamente sobre la prenda para prevenir abrillantar el vestuario. El tipo de pantalón autorizado es de vestir negro, corte recto (sin pinzas) largo al tacón del zapato.

**Corbata:** Accesorio reglamentario que deberá usarse en todo momento junto con él porta gafete de TAR, ambos los enviará la jefatura de apariencia e imagen a las estaciones para asegurar la homogeneidad de la presentación personal de los colaboradores (Solo operaciones de TAR).

- **Zapatos:** Deberán ser en color negro de piel (no charol) con cintas. Portar con calcetines negros sin diseño, manteniéndolos siempre limpios y boleados.
- **Cabello Caballero:** Deberá portar el cabello corto peinado hacia atrás con la frente descubierta y puede hacer uso de gel o spray para el cabello, no se permite uso de tintes de ningún tipo.
- **Rostro:** No se permite el uso de barba o bigote, a menos que este se encuentra debidamente cuidado y recortado. No se permite barba en crecimiento.
- **Accesorios:**
  - o **Aretes Caballeros:** No se permite el uso de aretes ni piercings en rostro
  - o **Reloj:** Se puede usar reloj de pulso en tamaño discreto de máximo 4cm de diámetro.
  - o **Pulseras:** Se puede hacer uso de pulseras mientras sean discretas y no excedan la cantidad de 2.
  - o **Cinturón:** Del mismo color del pantalón, con hebilla discreta.
- **Manos Caballeros:** Deberán mantenerlas siempre limpias y con las uñas cortas.



#### Artículos adicionales a la imagen del anfitrión



- **Chaleco de seguridad:** Esta pieza sólo se utilizará si el colaborador sale a rampa y deberá portarse sobre el resto de las prendas. Una vez de vuelta a las áreas públicas del aeropuerto, deberá ser guardado. Los chalecos autorizados son, naranjas o rojos de malla o gabardina, con bandas reflejantes, con zipper al frente.



- **Tapones reductores de ruido:** Estos son para proteger al colaborador de la contaminación auditiva a la que se expone en rampa, por lo que una vez en esta zona los deberá usar para su protección. Los tapones recomendados son los tapones de oídos de silicón, reutilizables con cordel.
- **Lentes:** Se podrá usar lentes de contacto o los prescritos por el oftalmólogo, Podrán utilizarse lentes de protección contra el sol siempre y cuando estos sean de armazón sencilla y color discreto que no rompa con la armonía del vestuario, estos solo se pueden utilizar de día en exteriores cuando las condiciones del tiempo así lo ameriten.
- **Credencial y TIA:** Deben portarse en todo momento.
- **Tatuajes:** No se permiten tatuajes visibles
- **Sweaters y chamarras:** Todos los colaboradores pueden hacer uso de sweaters, chalecos o chamarras, siempre y cuando sean negros, sin logotipos y de diseño casual formal. No se aceptarán con decoraciones llamativas o combinación con otros colores para evitar desarmonizar la imagen estandarizada. *Solo en estaciones con climas extremos (nieve o aguanieve) se permitirán chamarras con gorros y peluche, los cuales solo serán utilizados en el exterior para protegerse de las condiciones climatológicas.*

**RECUERDA QUE SIEMPRE ERES OBSERVADO  
POR EL CLIENTE**



## La sonrisa:

**La sonrisa abre puertas, muestra que la persona está abierta para relacionarse.**

- **La sonrisa rompe el bloqueo en las relaciones inter-personales.**
- **No tome demasiado en serio lo que las personas expresan cuando están molestas, muchas veces lo que necesitan es desahogarse.**



**Lo improvisado se nota, organiza a tu equipo, ponte de acuerdo y entre todos hagamos que el cliente exprese.  
WOW¡**

### **El profesional de la atención**

- **Gusta servir y hacer al otro feliz.**
- **Gusta trabajar con personas.**
- **Es extrovertido.**
- **Cultiva un estado de espíritu positivo.**
- **Cuida de la apariencia.**

#### **Los 3 pasos del profesional de atención**

- Entender su verdadero papel: Comprender y atender las necesidades del cliente.
- Entender la necesidad de mantener un estado de espíritu positivo.
- Entender el lado humano: Necesita gustar de trabajar con personas.

#### **Momentos de magia**

- Experiencia plenamente satisfactoria.
- Capturan al cliente.  
Generan credibilidad de la empresa

#### **Momentos de miseria**

- Experiencia insatisfactoria.
- Alejan al cliente.

#### **Generan descrédito en la empresa**

- ¿Cómo se manifiestan? Con la información que se brinda al cliente de los productos y servicios del negocio.
- Con la amabilidad del personal al recibir y atender a los clientes.
- Con la eficiencia o deficiencia del servicio

- En la limpieza y estado físico de las instalaciones del negocio.
- Con la sonrisa y el saludo de los empleados al atender a los clientes
- ¡La suma de todos los momentos de verdad, se convierten en la imagen del servicio que brinda una empresa!

### **La primera impresión**

- La primera impresión es la que queda y ésta es decisiva.
- La empresa gasta más para recuperar su imagen.

### **Apariencia personal**

La apariencia transmitirá mayor o menor confiabilidad en el contacto.

Se debe poner especial cuidado en los siguientes aspectos:

- Cabello
- Dientes
- Ropa
- Calzado
- Aliento (Olores en general)



### **Empatía**

Hay empatía cuando la persona se ve en el lugar del otro

### **El contacto personal**

- El toque en las personas es algo importante.
- El apretón de manos transmite confianza al cliente cuando es firme.

No invada el espacio personal del cliente



**La mirada**

- Por la mirada podemos mostrar interés o desprecio por las personas.
- Una persona que desea atender bien, tiene una mirada expresiva que muestra el interés por el otro.

**Tono de voz y uso de las palabras**

Más importante que las palabras es el tono de voz

- Podemos ser agresivos si empleamos un tono de voz duro.

**Saber escuchar:**

Evite interrumpir y confirme que está entendiendo el mensaje.

Escuchar es aún más importante cuando el cliente está nervioso. Esta actitud calma al cliente



**Postura corporal**

- El cuerpo habla, cada gesto tiene significado.
- La mirada a los ojos del cliente transmite seguridad e interés.

**En el lugar de trabajo se debe tener especial cuidado en NO:**

- Recostarse
- Bostezar
- Rascarse
- Masticar chicle o fumar
- Tener una actitud relajada con los compañeros de trabajo

**Agilidad**

- Atender con agilidad significa tener rapidez, sin perder calidad en el servicio prestado.
- ¡La agilidad transmite al cliente la idea de respeto!



**Autonomía.**

- La Autonomía está directamente relacionada al proceso de toma de decisión.
- La Autonomía de los colaboradores muestra que la empresa está totalmente dirigida al cliente.

Este punto es importante, porque aquí es donde entra la parte de decisiones importantes que hacen que el cliente se sienta cómodo y no afecta ni la seguridad ni cuesta dinero, saber cuáles son nuestras limitativas. Algunas veces el más mínimo detalle marca la diferencia.

Ejemplos:

- Un cliente pide cambio de asiento y si es posible nunca negarse.
- Un cliente ya escogió su asiento, pero desea cambiarlo a ventanilla, nunca negarse
- Un cliente pide ir junto con sus amigos o familias, no lo niegue rotundamente, dígame que lo vera con la Sobrecarga abordo. Utiliza todas las opciones.

**En fin, hay muchas cosas que podemos hacer para marcar una diferencia. No hay que negar rotundamente las cosas, sin antes analizar que ese detalle marcara mucha diferencia**

**Reglas para el mejoramiento del servicio**

- Saludar al cliente. (siempre por su apellido)
- Los primeros 30 segundos cuentan.
- Ser cordial.
- ¡Hacer uso de la AUTONOMÍA que se tiene!
- Siempre sonreír.
- Los 30 últimos segundos cuentan.
- Mantenerse en forma.

**Reglas para el manejo efectivo de quejas**

- Investiga la causa

- Haz preguntas
- Escucha con atención
- Contesta hasta que hayas escuchado por completo las preocupaciones de tu cliente
- Obtén causas específicas
- Asegúrate de aclarar bien sus preocupaciones
- Asegúrate de que el cliente te está diciendo la verdad
- ¿Es esa la causa real?
- Evita discutir
- Toma en cuenta los argumentos de los otros
- Da respuestas breves

**Ante una queja recuerda:**

- Discúlpate a nombre de la compañía, no culpes a otros.
- Escucha con interés. No interrumpas, no discutas.
- Permanece calmado. No tomes las quejas de forma personal.
- Concéntrate en el problema, no en la persona.
- Infórmele al cliente las alternativas disponibles. Ofrece varias, deja opciones al cliente.
- Fija un tiempo aproximado y realista para la acción a tomarse. Sé realista y honesto, no hagas promesas que ni tú ni otros puedan cumplir.
- Siempre mantén al tanto a tus líderes de las quejas recibidas.

## APENDICE V

### Uso de formatos y etiquetas.

Los formatos y etiquetas contenidos en el presente manual son de uso único de TAR por lo que no deberán ser empleados con otro fin.

Dichos formatos y etiquetas son controlados por lo que cuentan con clave, número de Revisión y fecha de la revisión.

No deberán utilizarse formatos y etiquetas diferentes a los presentados en el presente manual.

**NOTA: En algunos casos y estaciones las revisiones de formatos y etiquetas podrán no ser la última revisión siempre y cuando sea por el motivo de terminar un stock o tiraje previo.**

Los responsables de solicitar formatos y etiquetas, así como cambios a los formatos y etiquetas serán el personal de la Gerencia de Aeropuertos.