



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

Edición Original. Noviembre 2019.

Link Conexión Aérea S. A. de C. V.

TAR Aerolíneas.

**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

<b>Bienvenida .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO 1. GENERALIDADES.....</b>	<b>9</b>
1.1. Mis funciones.....	11
1.2. Donde estoy en la empresa .....	13
1.2.1. Delegación de Funciones .....	13
1.2.2. Mis compañeros de trabajo .....	14
1.3. Imagen y Apariencia de un Anfitrión .....	16
1.3.1. Anfitrión Mujer .....	16
1.3.2. Anfitrión Hombre.....	18
1.3.3. Artículos adicionales a la imagen del anfitrión .....	19
1.4. Flujos de comunicación de un anfitrión.....	20
1.5. Reglas de oro anfitriones .....	21
<b>CAPÍTULO 2. APERTURA DE TURNO.....</b>	<b>25</b>
2.1. Tipos de roles de un Anfitrión.....	27
2.1.1. Descripción de actividades Anfitrión Abordaje:.....	30
2.1.2. Descripción de actividades <i>Anfitrión Recepción</i> : .....	33
2.2. División de roles .....	35
2.3. Briefing .....	35
2.3.1. Como realizar el briefing: .....	35
2.4. Revisión de presentación personal .....	37
<b>CAPÍTULO 3. DOCUMENTACIÓN.....</b>	<b>39</b>
3.1. Preparación a la documentación.....	41
3.2. Imagen y acomodo en Mostradores.....	42
3.2.1. Acomodo de Mostrador con 1 posicion de documentacion: .....	42
3.2.2. Acomodo de Mostradores con 2 posiciones de documentación:.....	43
3.2.3. Letrero en unifila.....	44
3.2.4. Medidor de equipaje (Sizer) .....	46
3.2.5. Tarifario .....	46
3.2.6. Bascula.....	47
3.2.7. Módulo de atención a clientes (Operaciones Irregulares). .....	47
3.2.8. Papelería en Mostradores .....	47
3.3. Inicio de la Documentación: .....	49
3.3.1. Preparación de vuelos en sistemas alternos (Maestro, DCS, Arinc) .....	49
3.3.2. Documentación manual.....	50

3.3.3. Clientes Star Club .....	53
3.4. Secuencia de documentación .....	57
3.5. Documentación Simultanea de Vuelos .....	62
3.6. ¿Qué hacer en caso de interrupción de sistema? .....	63
3.7. Tipos de clientes y su Equipaje de mano.....	64
3.8. Clientes Aceptables.....	66
3.9. Clientes condicionados para ser aceptados: .....	66
3.9.1. Menores sin acompañar (UMNR).....	66
3.9.2. Pasajeros en condiciones físicas o mentales especiales .....	70
3.9.3. Pasajeros con discapacidad auditiva y/o verbal .....	72
3.9.4. Pasajeros enfermos.....	75
3.9.5. Mujeres Embarazadas.....	77
3.9.6. Infantes .....	79
3.9.7. Pasajeros no admitidos o expulsados .....	81
3.9.8. Clientes Deportados .....	82
3.9.9. Clientes privados de su libertad (CPL).....	84
3.9.10. Clientes viajando con ARPEL .....	86
3.9.11. Clientes viajando sujeto a espacio .....	89
3.9.12. Tripulantes viajando como DH/TVC .....	90
3.10. Equipajes.....	92
3.10.1. Equipaje de mano.....	92
3.10.2. Equipaje facturado (documentado) .....	92
3.10.3. Franquicia de equipaje por tarifa adquirida .....	93
3.10.4. Artículos permitidos para documentar.....	93
3.10.5. Cargos por exceso de equipaje. ....	95
3.11. Transporte de animales.....	96
3.11.1. Animales en cabina. ....	96
3.11.2. Animales como equipaje documentado (AVIH) .....	99
3.11.3. Características de Jaulas de mascotas en cabina de pasajeros .....	102
3.12. Artículos sujetos a permiso y/o empaque especial para su transportación .....	103
3.13. Sobreventa de vuelos.....	105
3.14. Cierre de vuelo .....	106
3.14.1. Cierre de ROT .....	108
<b>CAPÍTULO 4. ABORDAJE.....</b>	<b>109</b>
4.1. Preparación al Abordaje.....	111

4.1.1.	Kit de Abordaje .....	111
4.1.2.	Kit en caso de demoras .....	112
4.2.	Abordaje de vuelos .....	112
4.3.	Inicio de voceos de pre-abordaje .....	113
4.4.	Abordaje vuelos en tránsito .....	117
4.5.	Abordaje simultaneo .....	119
4.6.	Cotejo de Pases de abordar y Procedimientos de seguridad .....	119
4.7.	Procedimiento de cliente de más a bordo .....	123
4.8.	Cuadre con sobrecargo .....	123
4.9.	Desembarque de Clientes .....	124
<b>CAPÍTULO 5. RECEPCIÓN DE VUELOS.....</b>		<b>125</b>
5.1.	Preparación a la Recepción de Vuelos .....	127
5.2.	Manejo de Clientes en tránsito .....	128
5.3.	Manejo de Clientes en Conexión .....	129
5.4.	Bandas de Llegada .....	129
<b>CAPÍTULO 6. IRREGULARIDADES.....</b>		<b>131</b>
6.1	Operaciones extraordinarias o irregulares .....	133
6.2.	Pasos a seguir en Operaciones Irregulares .....	134
6.3.	Mensaje Operacional .....	138
6.4.	Irregularidades de Equipaje. ....	139
6.4.1.	Reporte regular .....	139
6.4.2.	Reporte de cortesía .....	139
6.4.3.	Límites de responsabilidad .....	140
6.4.4.	Seguimiento a irregularidades de equipajes .....	141
6.4.5.	Manejo de equipajes sobrante .....	142
6.4.6.	Equipaje Faltante .....	144
6.4.7.	Equipaje Dañado .....	145
6.4.8.	Equipaje Saqueado .....	146
6.4.9.	Rastreo de equipajes Faltantes .....	147
6.4.10.	IATA ID chart para rastreo de equipajes. ....	148
6.4.11.	Localización del equipaje: .....	151
6.4.12.	Envío del equipaje .....	152
6.5.	Atención de Llegadas por Alternos .....	152
6.6.	Chárteres .....	152
<b>CAPÍTULO 7. CIERRE DE TURNO.....</b>		<b>153</b>

7.1.	Digitalización y archivo de papelería.....	155
7.2.	Cierre de sistemas.....	157
7.3.	Envío de cierre de turno e irregularidades .....	157
7.4.	Revisión y reabastecimiento de papelería .....	157
7.5.	Resguardo de Material de trabajo y papelería .....	159
<b>APENDICE I. FORMATOS. ....</b>		<b>161</b>
	Timbiriche de abordaje (MA-001 /Rev. Original).....	163
	Documentación manual (MA-002 /Rev. Original).....	165
	Lista de Pasajeros (MA-003 /Rev. 02) .....	167
	Menor sin Acompañar (MA-004 /Rev. 02).....	169
	Control de Equipajes (MA-005 /Rev. 03) .....	172
	Pasajeras embarazadas y/o pasajeros enfermos (MA-006 /Rev. 03) .....	174
	Animal Vivo (MA-007 /Rev. 03).....	176
	Cupón de Servicios (MA-008 /Rev. 03).....	178
	Pase de abordar manual (MA-009 /Rev. Original) .....	179
	Reporte de Irregularidades de Equipajes (MA-010/Rev. 1). .....	180
<b>APENDICE II. ETIQUETAS. ....</b>		<b>183</b>
	Equipaje Rush (MA-020 /Rev. Original) .....	184
	Etiqueta Frágil (MA-021 /Rev. 02).....	186
	Etiqueta AVIH (MA-022 /Rev. 2) .....	187
	Etiqueta de Responsabilidad Limitada (MA-023 /Rev. Original).....	188
	Etiqueta Equipaje en conexión (MA-024 /Rev. 2) .....	189
	Etiqueta de documentación manual de equipaje (MA-025 /Rev. 2).....	190
	Etiqueta de equipaje de mano (MA-026 /Rev. Original) .....	192
	Etiqueta Equipaje en tránsito (MA-027 /Rev. 2).....	193
	Etiqueta Equipaje retirado al pasajero a última hora (MA-028 /Rev. Original) .....	194
<b>APENDICE III. GLOSARIO.....</b>		<b>197</b>
<b>APENDICE IV. PRONTUARIO PARA PERSONAL DE TRÁFICO.....</b>		<b>203</b>

## Bienvenida

Estimado Anfitrión,

A partir de este momento eres parte de la familia TAR, ¡Bienvenido!

Somos una empresa joven y llena de retos como muchas otras empresas en nuestro país, que están haciendo las cosas bien, conjuntando experiencia e innovación, que tenemos el gusto de ser una aerolínea 100% mexicana enfocada en nuestros clientes.

Tú como Anfitrión eres una de las piezas más importantes en toda la operación de la aerolínea, pues eres la primera cara de la empresa que verá el cliente, la forma en la que lo atiendas y cómo te presentes con él marcará gran parte de la percepción que tengan nuestros clientes de la aerolínea. En otras palabras, tienes el poder de hacer que un cliente quiera viajar continuamente con nosotros por el servicio prestado y la atención que recibe en toda su experiencia de vuelo o que prefiera ver opciones con la competencia.

Sabiendo que esta posición es de tan alto nivel de importancia y queriendo darte las herramientas para dar el servicio de excelencia que sabemos que eres capaz de dar, ponemos a tu disposición este manual para que te remitas a él considerándolo como tu herramienta principal para el desarrollo de tus actividades, en el encontraras la guía necesaria para solucionar las dudas que salgan en tu diario vivir. El contenido de este manual fue creado pensando en Ti, sin embargo, si por alguna circunstancia tuvieras que atender una situación no contemplada en el manual, cuenta con el apoyo y guía de todos los miembros de la dirección de operaciones y de TAR Aerolíneas para ayudarte, somos un equipo y estamos para respaldarte y proporcionar un servicio excepcional a nuestros clientes.

Sin más me despido deseando que este manual sea tu libro de cabecera y que siempre acudas a él como tu principal herramienta de trabajo.

¡Bienvenido a TAR Aerolíneas!

Sinceramente

Ing. Chrystian Mejía

Director de Operaciones

TAR Aerolíneas

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## **CAPÍTULO 1. GENERALIDADES.**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

### 1.1. Mis funciones

**¿Qué es un Anfitrión?** Para TAR Aerolíneas, un anfitrión es el primer contacto ante el cliente que acude al aeropuerto a tomar un vuelo de itinerario, compra de boletos o simplemente realizar alguna queja. Los anfitriones al ser la primera cara al cliente deben de cumplir con su principal responsabilidad y funciones descritas en el MGO. Cap.1

#### Responsabilidades

Los Anfitriones son responsables ante el Gerente de Aeropuertos lado Tierra de proporcionar con excelencia el servicio a los pasajeros.

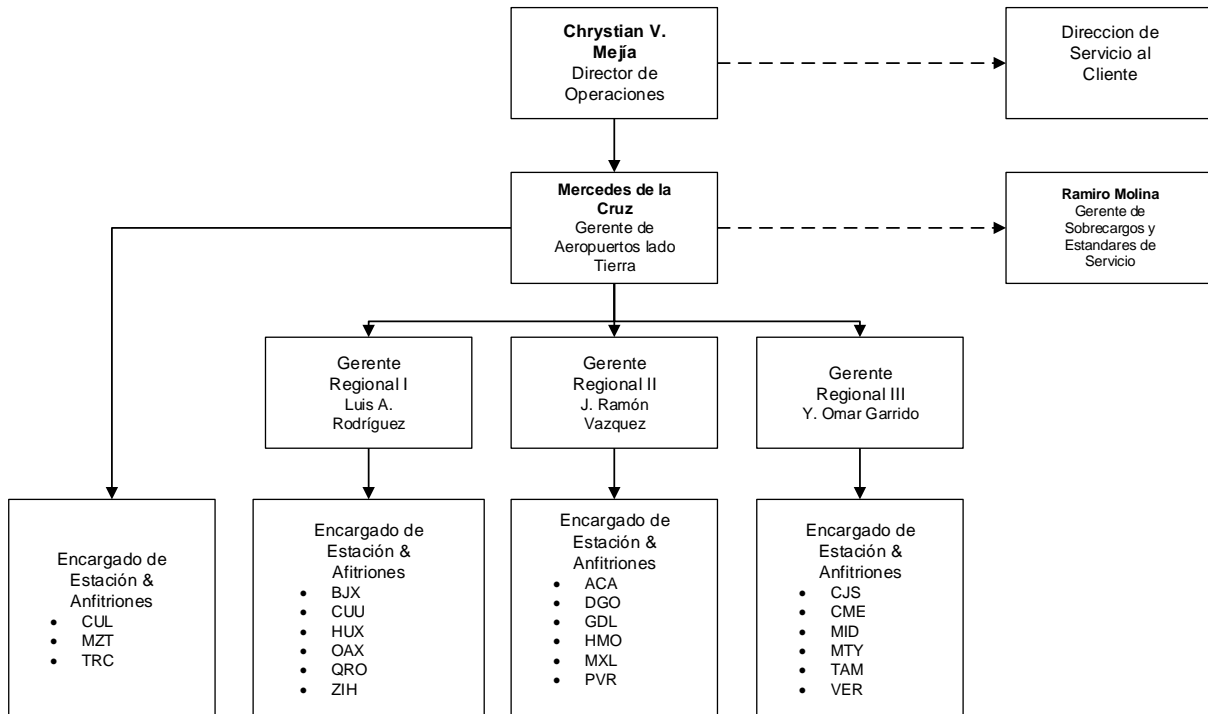
#### Funciones

- a. Cumplir y verificar las políticas y procedimientos de Servicio a los pasajeros establecidos en los Manuales Operacionales de la Empresa.
- b. Conocer el contenido de los manuales, así como de las actualizaciones que se le hagan al mismo.
- c. Supervisar, controlar, guiar y dar soporte a los otros Anfitriones.
- d. Asegurarse de las óptimas condiciones de las instalaciones, notificando al Encargado de Estación de cualquier irregularidad.
- e. Realizar el procedimiento de documentación de clientes y equipajes en las diferentes estaciones donde TAR opere.
- f. Atender con cordialidad a los pasajeros que presenten una queja y dar seguimiento y/o proporcionar una solución, así como proporcionar atención especial y personal a los Pasajeros Star Club.
- g. Estar pendiente de las demoras de llegada y salida, así como mantener informado al pasajero y revisar las afectaciones para su protección, basándose en la política de protecciones autorizadas.
- h. Reportar y dar seguimiento a las irregularidades de equipajes y mantener la comunicación con el área de atención a clientes y estaciones que intervinieron en la ruta del cliente.
- i. Reportar los objetos olvidados al Gerente Regional y personal de Atención a Clientes, resguardándolos para mejor control y conocimiento.
- j. Atender las quejas y reclamaciones presentadas por los pasajeros y el público en general por cualquier concepto.

- k. Al cierre de la documentación proporcionar cierre de vuelo a ROT asignado proporcionando desglose de clientes por cabina y género.
- l. Verificar la recepción oportuna de los mensajes operacionales y de toda la información necesaria para la elaboración de la documentación, recepción y abordaje de los vuelos.
- m. Coordinarse con el oficial de operaciones y la sobrecargo sobre pasajeros en tránsito y abordaje de pasajeros.
- n. Presentarse con anticipación en SUE para realizar voceos de pre abordaje y abordaje, considerando para vuelos nacionales 30 minutos antes del ETD y para vuelos internacionales 50 minutos antes del ETD.
- o. Dar prioridad de abordaje a clientes Star Club y clientes que requieran alguna asistencia especial.
- p. Es responsable del abordaje correcto de clientes en sus respectivos vuelos.
- q. Verificar una vez abordados, la cantidad total de pasajeros y en caso de clientes no presentados solicitar la búsqueda y descarga del equipaje. Cuadrar con sobrecargo entregando lista de clientes y subrayando a los clientes Star Club.
- r. Realizar el proceso de abordaje y cierre de vuelo en sistema de documentación Radixx o DCS diariamente al término de las operaciones.
- s. Notificar a las autoridades migratorias de salidas y llegadas de vuelos y asegurarse de que los pasajeros pasen a la revisión correspondiente.
- t. Asistir y aprobar los cursos de capacitación proporcionados por la Empresa.
- u. Elaboración de reportes varios requeridos por la empresa, grupo aeroportuario o autoridades respectivas.
- v. Portar su identificación visible y portar uniforme descrito en el manual de imagen Anfitriones.

## 1.2. Donde estoy en la empresa

Para visualizar el organigrama completo de la Gerencia de Aeropuertos, consultar el Manual de Operaciones Terrestres (MOT), sección 2.2.



\*Las estaciones AGU, CED y SLP están a cargo de la Gerencia de Aeropuertos lado Aire (Pedro Reyes).

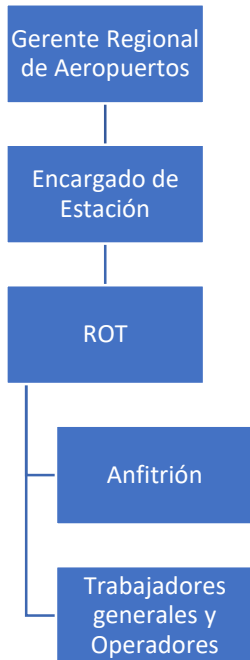
### 1.2.1. Delegación de Funciones

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

Posición	Titular	Suplente
Gerencia de Aeropuertos lado Tierra	Mercedes De la Cruz	Pedro Reyes
Gerencia Regional I	Luis Alberto Rodríguez	Mercedes De la Cruz
Gerencia Regional II	Juan Ramón Vázquez	Mercedes De la Cruz
Gerencia Regional III	Yuri Omar Garrido	Mercedes De la Cruz

## 1.2.2. Mis compañeros de trabajo

Ya habiendo conocido las áreas de la empresa y cómo se divide la Gerencia de Aeropuertos lado Tierra, en el siguiente organigrama se muestra el micro espacio que se deberá de seguir en tu estación de trabajo:



- El Gerente Regional de aeropuertos es una figura en espejo tanto en TAR aerolíneas como en nuestra prestadora de servicios, ésta figura es la que alimenta a las estaciones con el material y la información necesaria para operar oportunamente. Éste comunicará cualquier cambio o ajuste al encargado de estación y/o al ROT para que se hagan los ajustes necesarios.

- El Encargado de Estación es el encargado de revisar cualquier comunicado o información que venga desde corporativo o del Gerente Regional se comunique e implemente en la estación, también debe enviar la evidencia necesaria para comprobar que lo solicitado se cumple cabalmente.

- El Representante de Operaciones Terrestres (ROT) es el ejecutor y quien da uso de todo el contenido generado por otras estaciones y por corporativo, también tiene que asegurarse que la información generada por la estación se digitalice y envíe a los receptores pertinentes.

- Los Trabajadores Generales apoyan en la operación diaria de los Vuelos, cotejan con Anfitriones clientes, equipajes, ayudan a despachar vuelos y a hacer recargas de lo que necesite el avión.

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

ESTACION		ANFITRIONES	ROT
1	ACA	<a href="mailto:traficoACA@tarmexico.com">traficoACA@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoACA@tarmexico.com">despachoACA@tarmexico.com</a>
2	AGU	<a href="mailto:traficoAGU@tarmexico.com">traficoAGU@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoAGU@tarmexico.com">despachoAGU@tarmexico.com</a>
3	BJX	<a href="mailto:traficoBJX@tarmexico.com">traficoBJX@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoBJX@tarmexico.com">despachoBJX@tarmexico.com</a>
4	CED	<a href="mailto:traficoCED@tarmexico.com">traficoCED@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoCED@tarmexico.com">despachoCED@tarmexico.com</a>
5	CJS	<a href="mailto:traficoCJS@tarmexico.com">traficoCJS@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoCJS@tarmexico.com">despachoCJS@tarmexico.com</a>
6	CME	<a href="mailto:traficoCME@tarmexico.com">traficoCME@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoCME@tarmexico.com">despachoCME@tarmexico.com</a>
7	CUL	<a href="mailto:traficoCUL@tarmexico.com">traficoCUL@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoCUL@tarmexico.com">despachoCUL@tarmexico.com</a>
8	CUU	<a href="mailto:traficoCUU@tarmexico.com">traficoCUU@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoCUU@tarmexico.com">despachoCUU@tarmexico.com</a>
9	DGO	<a href="mailto:traficoDGO@tarmexico.com">traficoDGO@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoDGO@tarmexico.com">despachoDGO@tarmexico.com</a>
10	GDL	<a href="mailto:traficoGDL@tarmexico.com">traficoGDL@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoGDL@tarmexico.com">despachoGDL@tarmexico.com</a>
11	HMO	<a href="mailto:traficoHMO@tarmexico.com">traficoHMO@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoHMO@tarmexico.com">despachoHMO@tarmexico.com</a>
12	HUX	<a href="mailto:traficoHUX@tarmexico.com">traficoHUX@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoHUX@tarmexico.com">despachoHUX@tarmexico.com</a>
13	MID	<a href="mailto:traficoMID@tarmexico.com">traficoMID@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoMID@tarmexico.com">despachoMID@tarmexico.com</a>
14	MTY	<a href="mailto:traficoMTY@tarmexico.com">traficoMTY@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoMTY@tarmexico.com">despachoMTY@tarmexico.com</a>
15	MXL	<a href="mailto:traficoMXL@tarmexico.com">traficoMXL@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoMXL@tarmexico.com">despachoMXL@tarmexico.com</a>
16	MZT	<a href="mailto:traficoMZT@tarmexico.com">traficoMZT@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoMZT@tarmexico.com">despachoMZT@tarmexico.com</a>
17	OAX	<a href="mailto:traficoOAX@tarmexico.com">traficoOAX@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoOAX@tarmexico.com">despachoOAX@tarmexico.com</a>
18	PVR	<a href="mailto:traficoPVR@tarmexico.com">traficoPVR@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoPVR@tarmexico.com">despachoPVR@tarmexico.com</a>
19	QRO	<a href="mailto:traficoQRO@tarmexico.com">traficoQRO@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoQRO@tarmexico.com">despachoQRO@tarmexico.com</a>
20	SLP	<a href="mailto:traficoSLP@tarmexico.com">traficoSLP@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoSLP@tarmexico.com">despachoSLP@tarmexico.com</a>
21	TAM	<a href="mailto:traficoTAM@tarmexico.com">traficoTAM@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoTAM@tarmexico.com">despachoTAM@tarmexico.com</a>
22	TRC	<a href="mailto:traficoTRC@tarmexico.com">traficoTRC@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoTRC@tarmexico.com">despachoTRC@tarmexico.com</a>
23	VER	<a href="mailto:traficoVER@tarmexico.com">traficoVER@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoVER@tarmexico.com">despachoVER@tarmexico.com</a>
24	ZIH	<a href="mailto:traficoZIH@tarmexico.com">traficoZIH@tarmexico.com</a>	<a href="mailto:despachoZIH@tarmexico.com">despachoZIH@tarmexico.com</a>

## 1.3. Imagen y Apariencia de un Anfitrión

### 1.3.1. Anfitrión Mujer

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.

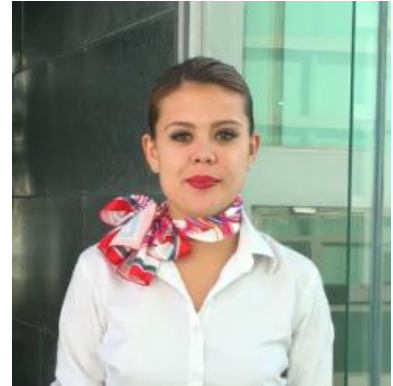


- **Mascada:** Accesorio reglamentario que deberá usarse en combinación con cada uno de los conjuntos del vestuario. Se puede utilizar en moño o corbatín del lado derecho del cuello como lo muestran las imágenes

- **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.
  - o **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.



**1.3.2. 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.

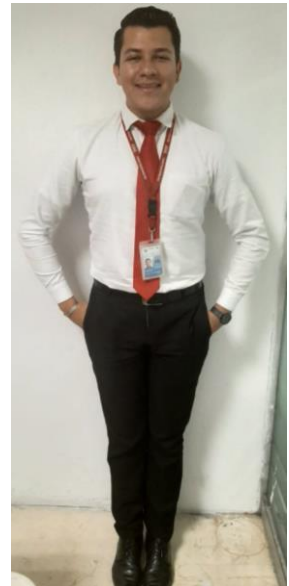
- **Pantalón:** Esta prenda deberá usarse en conjunto con el resto del vestuario. Buscar siempre darle uso de tintorería y/o evitar planchar con plancha de acero directamente sobre la prenda para prevenir abrillantar el vestuario. El tipo de pantalón autorizado es de vestir negro, corte recto (sin pinzas) 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

- **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

### 1.3.3. 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.

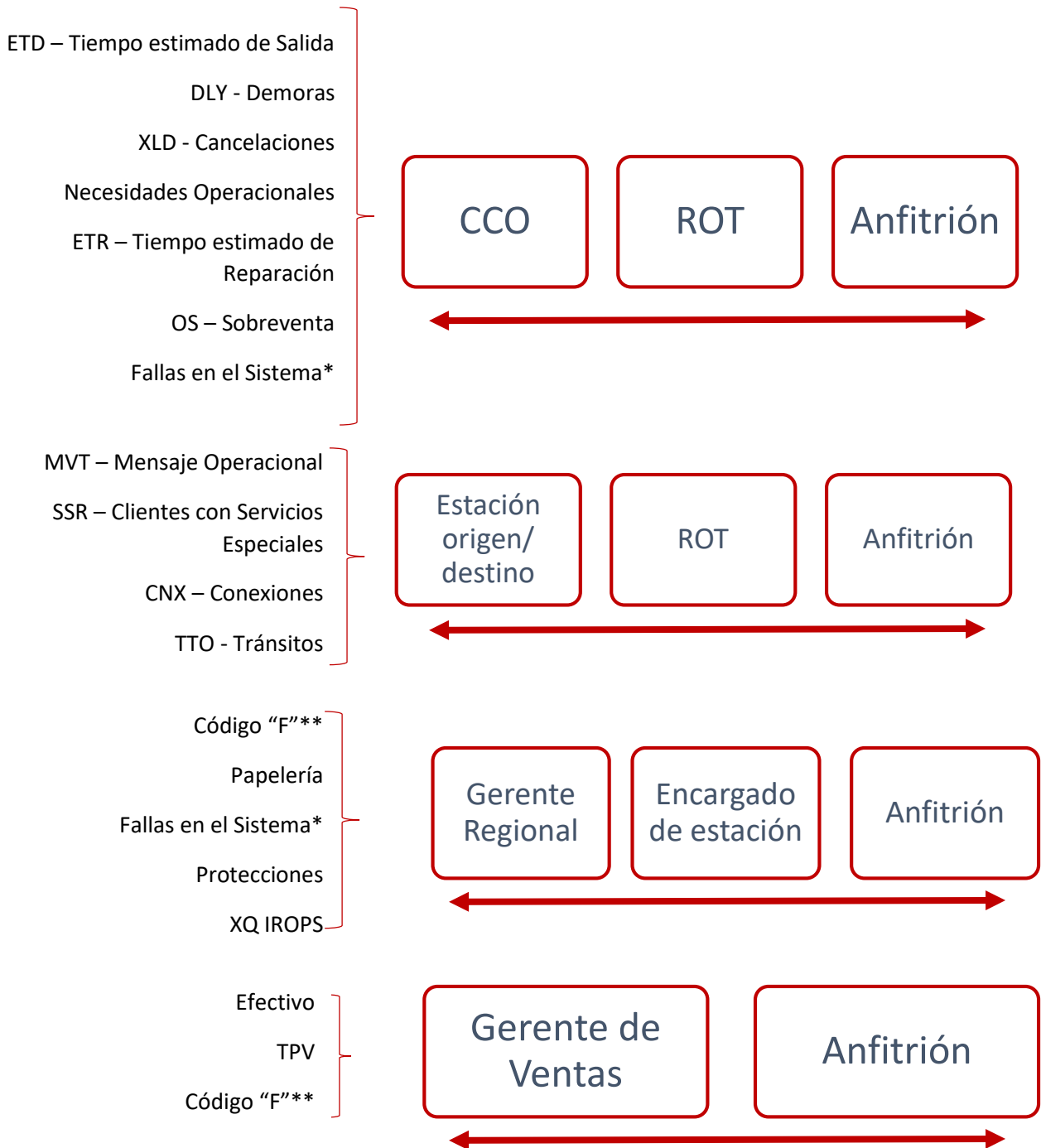


- **Tapones reductores de ruido:** Estos son para proteger al colaborador de la contaminación auditiva a la que se expone en rampa, por lo que una vez en esta zona los deberá usar para su protección. Los tapones recomendados son los tapones de oídos de silicón, reutilizables con cordel.

- **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 con el cordón de TAR Aerolíneas
- **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.*

## 1.4. 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.



## 1.5. 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.*


Estas reglas de oro y reglas de las operaciones irregulares fueron compiladas en tarjetas que deben portar los anfitriones, colgado junto con su gafete y TIA. Siendo una herramienta de fácil consulta. Esta tarjeta contendrá de un lado las reglas de oro de las operaciones irregulares, así como la tabla de tipos de demora y sus códigos, del otro lado las 10 reglas de oro de los Anfitriones; estas han sido creadas para brindarles a los anfitriones una serie de pasos que deben seguir para cumplir con sus actividades diarias, centrándose en el cliente principalmente.



### REGLAS DE ORO EN OPERACIONES IRREGULARES

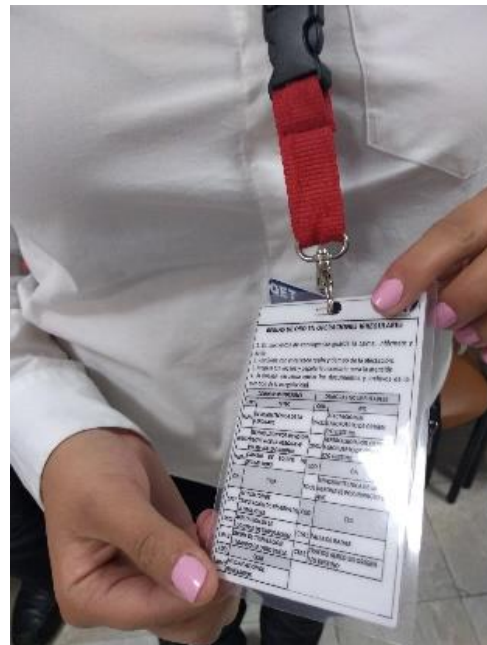
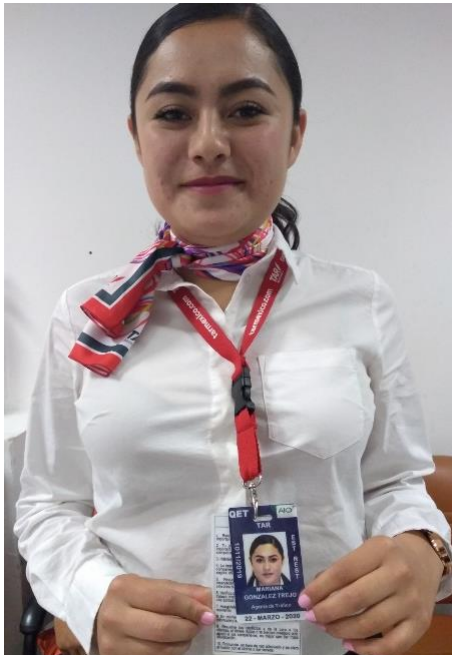
1. En momentos de contingencia guarda la calma, infórmate y actúa.
2. Confirma con encargado razón y tiempo de la afectación:
3. Prepara tus voces y papelería necesaria para la atención
4. Al finalizar recuerda enviar los documentos y archivos de la atención de la irregularidad.

DEMORAS IMPUTABLES		DEMORAS NO IMPUTABLES	
COD	MTTO	COD	WX
PMT1	REVISION TECNICA DE LA AERONAVE	ZWX1	AFECTACION EN AEROPUERTO DE ORIGEN Y/O DESTINO
PMT2	REPERCUSION POR REVISION TECNICA DE LA AERONAVE EN SU VUELO ORIGINAL	ZWX2	REPERCUSION POR CIERRE EN AEROPUERTO DE ORIGEN Y/O DESTINO
PMT3	CAMBIO DE EQUIPO DE ULTIMA HORA	COD	DA
COD	TRIP	FDO1	REVISION TECNICA DE LA AERONAVE POR IMPACTO DE AVE
SPC1	ACTIVACION DE TRIPULACION DE RESERVA DE ULTIMA HORA	COD	CTA
SPC2	AFECTACION EN LA LOGISTICA DE TRIPULACION	CTA1	FALLA DE RADAR
SPC3	ESPERA DE TRIPULACION LLEGANDO DE OTRO VUELO	CTA2	TRAFICO AEREO EN ORIGEN Y/O DESTINO
COD	COM		
VDM1	MODIFICACION DE ITINERARIOS		



### REGLAS DE ORO ANFITRIONES

1. Recuerda que los clientes son lo mas 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 reservación, 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 mostradores 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 voces.



### Uso de la tarjeta

1. Deberán ser portadas por todos los anfitriones en las estaciones donde opera TAR Aerolíneas
2. Deben ser colocadas detrás de la Tarjeta de Identificación aeroportuaria (TIA) y la identificación de la empresa, quedando en la parte frontal las reglas de oro anfitriones y en la parte trasera las reglas de oro en operaciones irregulares
3. Cada anfitrión será responsable de portar esta tarjeta sin omisión ya que en ella se encuentran los códigos de información autorizada a clientes en caso de afectaciones imputables o no imputables, siendo estos los únicos autorizados a nivel sistema para proporcionar a los clientes.
4. La utilización de esta tarjeta no sustituye los procedimientos de atención a clientes establecidos en los manuales de TAR Aerolíneas.

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## **CAPÍTULO 2. APERTURA DE TURNO.**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## 2.1. Tipos de roles de un Anfitrión.

Las operaciones de TAR Aerolíneas para la atención de cada vuelo requieren que los anfitriones realicen actividades de documentación, recepción y abordaje de vuelos. Dentro de estas actividades principales se tienen actividades secundarias que complementan para una correcta atención de las actividades de TAR Aerolíneas.

Es imperativo que diariamente antes de iniciar la atención de los vuelos se dé seguimiento a la preparación y todas las actividades previas considerando la apertura de turno como el primer punto de inicio.

A continuación, se describe la distribución de actividades por anfitrión, estas son ajustadas según el número de anfitriones por turno de cada estación:

ASIGNACION ANFITRION	ACTIVIDADES
<b>CIERRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura de turno</li> <li>• Revisar en sistema total de vuelos, clientes y servicios especiales por turno</li> <li>• Revisar listas de clientes resguardadas e imprimirlas en caso necesario</li> <li>• Participar en Briefing</li> <li>• Iniciar la documentación de fila de clientes Star Club, realiza identificación positiva de clientes</li> <li>• Ventas y cobros de última hora (<i>Donde aplique</i>)</li> <li>• Cotejo y cuadro de equipajes con rampa</li> <li>• Proporcionar cierre de vuelo a ROT y anfitrión abordador</li> <li>• Desglose de cierre clientes y equipajes locales, tránsitos o en conexión. Información de TUAS para manifiestos</li> <li>• Proporciona información de clientes faltantes en SUE</li> <li>• Cierre de vuelo en sistema</li> <li>• Digitalización y resguardo de papelería de vuelo</li> <li>• Cierre de turno</li> </ul>
<b>ABORDAJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de vuelos a atender, puerta de embarque y posición</li> <li>• Reabastecimiento de maletín de abordaje</li> <li>• Recopilar información para briefing inicial de anfitriones/ROT</li> <li>• Atención de servicios especiales</li> <li>• Documentación de clientes en mostrador Star Club o general (<i>de acuerdo al número de mostradores</i>)</li> <li>• Acomodo de imagen y actualización de información en SUE</li> <li>• Coordina Aerocar, pasillo o apertura de puerta para abordaje</li> <li>• Seguimiento de servicios especiales</li> <li>• Coordina abordaje según los tiempos establecidos</li> <li>• Voceos de pre-abordaje y abordaje en español e inglés. Incluyendo clientes Star Club</li> <li>• Realiza identificación positiva de clientes al abordar</li> <li>• Inicia procedimiento de clientes faltantes y búsqueda de equipaje</li> <li>• Cierre de abordaje, cuadro con sobrecargo y entrega de listas de clientes</li> </ul>


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reacomodo de clientes a bordo</li> <li>• Manejo de equipajes desembarcados de última hora</li> <li>• Desembarque de clientes de última hora</li> <li>• Resguardo de listas de clientes siguiente día</li> </ul>
<b>RECEPCION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acomodo de papelería en mostradores, tarifario, encendido y pruebas de equipos. Funcionamiento de pantallas (<i>donde aplique</i>)</li> <li>• Información de vuelos a recibir, clientes, servicios especiales, posición y banda de llegada</li> <li>• Participar en Briefing</li> <li>• Documentación en mostrador general</li> <li>• Confirma con ROT ETA y necesidades especiales</li> <li>• Coordina Aerocar o pasillo para la recepción de clientes</li> <li>• Apertura de puerta y guía de clientes a bandas</li> <li>• Re direccionamiento de clientes en conexión</li> <li>• Revisión y acomodo de clientes en tránsito</li> <li>• Recepción de servicios especiales</li> <li>• Cotejo de contraseña de equipaje y equipaje del cliente</li> <li>• Llenado de PIR y seguimiento de equipajes</li> </ul>
<b>APOYO-CIERRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este anfitrión estará asignado al apoyo de Cierre, repartiendo este último cuales actividades realizará.</li> <li>• Participar en Briefing</li> <li>• Documentación en mostrador clientes Star Club</li> </ul>
<b>APOYO-ABORDAJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este anfitrión estar asignado al apoyo de Abordaje, quien le asignara actividades que realizaran en conjunto</li> <li>• Participar en Briefing</li> <li>• Documentación en mostrador general</li> </ul>
<b>APOYO-RECEPCION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este anfitrión estará asignado al apoyo de Recepción, siendo este quien le asignará las actividades a realizar</li> <li>• Participar en Briefing</li> <li>• Documentación en mostrador general</li> </ul>

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.

Descripción de Actividades **Anfitrión Cierre:** es el encargado de verificar que se inicie la documentación 10 minutos antes de las 2 horas de la salida del primer vuelo del día, y es el encargado de proporcionar al ROT y Anfitrión Abordaje la información de clientes y equipajes documentados. La descripción de sus actividades es enunciativa mas no limitativa, a continuación, se enlistan las principales actividades que un anfitrión Cierre puede realizar.

1. **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. Esta apertura se llena en el formato XXXXXX

2. Revisar en sistema total de vuelos, clientes y servicios especiales por turno: esta información se toma del sistema de documentación diariamente, al revisar en Radixx. La información la compartirá en el briefing
3. 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 de Abordaje es el responsable de realizar esta actividad, por lo que diariamente el anfitrión cierre revisara que al abrir el turno se cuente con las listas disponible o coordinara la impresión en caso requerido.
4. Participar en Briefing: el anfitrión cierre proporcionará los datos de vuelos de salida y se intercambiará la información con los participantes en el briefing
5. Iniciar la documentación de clientes fila de clientes Star Club, realiza identificación positiva de clientes: el anfitrión closer cierre deberá documentar en el mostrador de Star Club, con esto se garantiza dar la prioridad de atención a los clientes que adquirieron la tarifa premium
6. 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
7. Cotejo y cuadro de equipajes con rampa: el anfitrión 35 minutos antes del cierre del vuelo y después de revisar el número de etiquetas en el control de equipajes en mostradores, confirmara con el trabajador general asignado para resguardo y estiba de equipajes en bandas. Si no existiera diferencia, se procederá a proporcionar el cierre de vuelo al ROT asignado al vuelo.
8. Proporcionar cierre de vuelo a ROT y anfitrión abordaje: el cierre del vuelo se proporcionará considerando los clientes documentados y equipajes, se tomará según la distribución de cabinas A/B/C y los equipajes documentados con peso en kilogramos
9. Desglose de cierre clientes y equipajes locales, tránsitos o en conexión. Información de TUAS para manifiestos:

	No. De Vuelo	Fecha	
	CTES	XQ	PESO
TRAMO INTERIOR			
EXENTOS NAC.			
INFANTES			
TRÁNSITO			
TOTAL			
Comentarios:			

10. Proporciona información de clientes faltantes en SUE: al término del abordaje de clientes y para iniciar el procedimiento de clientes faltantes, revisará en sistema según el número de control de los clientes y procederá a confirmar nombre completo del cliente, asiento y número de piezas documentadas.
11. Cierre de vuelo en sistema: al término de la documentación y abordaje, realizara el cierre de vuelo en sistema en radixx (DCS) de todos los vuelos atendidos en el turno o día.
12. Digitalización y resguardo de papelería de vuelo: se realizará la digitalización de la papelería y será almacenada en bitrix (*Cap. Cierre de Turno*)
13. Cierre de turno: al finalizar las operaciones se realizará el cierre del turno o del día, se realizará un Debriefing con el personal para compartir brevemente el cómo fueron atendidas las operaciones y si hay reportes que realizar a las áreas correspondientes y seguimientos de clientes que se deban enviar.

### 2.1.1. Descripción de actividades Anfitrión Abordaje:

1. Información de vuelos a atender, puerta de embarque y posición: Al inicio de turno deberá revisar en Radixx el total de vuelos a atender, puerta de embarque y posición de atención de cada vuelo.
2. 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*)
3. Recopilar información para briefing inicial de anfitriones/ROT: el anfitrión abordaje será el encargado de convocar a briefing solicitando la información de cada uno de los integrantes incluyendo al ROT y demás personal de rampa, se sugiere el siguiente formato diariamente para conocer la operación

#	VUELO IN	VUELO OUT	MATRICULA	POS	ETA	ETD	CLIENTES	SERVICIOS ESPECIALES	REQUERIMIENTOS OPERATIVOS
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

4. Atencion de servicios especiales: el anfitrión abordaje será el encargado de atender los servicios especiales custodiados como UMNR o WCHR, guiándolos a SUE y al avión según lo requiera el servicio especial.
5. Documentación de clientes en mostrador Star Club o general (de acuerdo al número de mostradores): dependiendo el número de mostradores en aeropuerto, por ejemplo:

Mostradores	Documentación Star Club		Documentación General	
1	CIERRE			
2	CIERRE		ABORDAJE	
3	CIERRE	ABORDAJE	RECEPCION	
4	CIERRE	APOYO CIERRE	ABORDAJE	APOYO ABORDAJE

6. Acomodo de imagen y actualización de información en SUE: 35 minutos antes del ETD en vuelos iniciales y 30 minutos antes en vuelos en tránsito el anfitrión deberá estar en SUE con los servicios de custodia y procederá a acomodar la imagen según los artículos que se tengan en la misma como medidor de equipajes, unifilas, actualizar las pantallas, prueba de sistema de voceos
7. Coordina Aerocar, pasillo o apertura de puerta para abordaje: el anfitrión SUE será el encargado de coordinar al personal de Aerocares, pasillos o puertas de acceso, previo al inicio del abordaje
8. Seguimiento de servicios especiales: si los servicios especiales a la salida requieren custodia serán acomodados en SUE, si no requieren serán identificados para la coordinación de su abordaje al inicio o al final según sea el caso.
9. Coordina abordaje según los tiempos establecidos: contactara al ROT asignado al vuelo para confirmar si no se cuentan con necesidades de mantenimiento que no permitan iniciar el abordaje en los tiempos establecidos. De no haber ningún requerimiento procederá al realizar voceos de pre-abordaje y posteriormente de abordaje
10. Voceos de pre-abordaje y abordaje en español e inglés. Incluyendo clientes Star Club: estos voceos deberán ser los oficiales actualizados, no se deberá omitir el que se mencionen a clientes Star Club y que sean dados en español e inglés.

11. Realiza identificación positiva de clientes al abordar: Dar una bienvenida cálida a los clientes durante el abordaje, recibiendo su pase de abordar y su Identificación oficial. No se permitirá el abordaje si el cliente carece de alguno de ellos. El anfitrión deberá quedarse con una copia del pase de abordar el cual ira registrando en el timbiriche de abordaje
12. Inicia procedimiento de clientes faltantes y búsqueda de equipaje: después de revisar los pases y registrarlos en el timbiriche de abordaje, se deberá identificar los números de secuencias pendientes y solicitar al anfitrión cierre o en la lista de clientes el nombre de los faltantes, asiento y piezas de equipaje documentadas.
13. Cierre de abordaje, cuadro con sobrecargo y entrega de listas de clientes: al tener el total de clientes a bordo se dirigirá al avión para confirmar a sobrecargo el número de clientes abordado, servicios especiales y entregara la lista de clientes. Deberá haber marcado (marca textos en la lista a los clientes Star Club.
14. Reacomodo de clientes a bordo: el anfitrión abordaje o apoyo abordaje al cuadrar con sobrecargo deberá apoyar a reacomodar a los clientes que hayan ocupado asientos erróneos, asientos duplicados o falta de asientos; verificando en lista de clientes el asiento asignado o revisando el pase de abordar del mismo. En caso de que el cliente no quiera moverse se le invitara amable y cordialmente el asiento asignado.
15. Manejo de equipajes desembarcados de última hora: en caso de falta de espacios para estibar equipajes el anfitrión abordaje 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.
16. 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.
17. Resguardo de listas de clientes siguiente día: al cierre de operaciones, el anfitrión abordaje será el responsable de diariamente descargar de Radixx el archivo en Excel con la lista de clientes del día siguiente, en el caso de estaciones con más de 1 turno el resguardo se realizará al término de cada turno, con la finalidad de mantener actualizadas las listas.
  - a. Para el resguardo de las listas se deberá tener en el escritorio de la PC que utilicen los anfitriones una carpeta la cual será llamada "LISTAS DE VUELOS"
  - b. Se descargará de Radixx la lista en formato Excel la cual será llamada según el vuelo  
Ejemplo: **123 QRO-HMO 24-SEP-19**
  - c. Cuando se realice la actualización de las listas se eliminarán los archivos anteriores, dejando disponible únicamente los vuelos futuros.
  - d. La lista será impresa en caso necesario, de lo contrario solo deberá mantener el registro en electrónico.

### 2.1.2. Descripción de actividades Anfitrión Recepción:

Es el encargado de 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. Acomodo de papelería en mostradores, tarifario, encendido y pruebas de equipos. Funcionamiento de pantallas (donde aplique): Previo a la documentación, será el encargado de hacer el abastecimiento de papelería en mostradores, realizar pruebas de documentación de sistema y verificara que la imagen de TAR Aerolíneas se encuentre ordenada y libre de obstáculos o basura (Unifilas), el medidor de equipajes se encuentre colocado, en caso de utilizar pantallas en mostradores que estas se encuentren encendidas y con la información de vuelo actualizada.
2. Información de vuelos a recibir, clientes, servicios especiales, posición y banda de llegada: el anfitrión de recepción deberá revisar en los vuelos de llegada total de clientes y equipajes, servicios especiales, posición y banda de llegada.
3. Participar en Briefing: al ser convocado al briefing deberá participar con la información compilada en el punto anterior
4. Documentación en mostrador general: al iniciar la documentación dependiendo el número de mostradores ocupara el mostrador de documentación general.
5. Confirma con ROT ETA y necesidades especiales: previo a la llegada del vuelo a recibir, deberá confirmar con el ROT si e ETA es igual al itinerario o si se tiene algún cambio de tiempo. Cuando el ROT tenga el MVT deberá proporcionar la información de clientes, tránsitos, conexiones y equipaje.
6. 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.
7. Apertura de puerta y guía de clientes a bandas: en anfitrión recepción será el encargado de 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.
8. Re direccionamiento de clientes en conexión: previo a la llegada del vuelo deberá confirmar total de clientes en conexión y en que puerta se realizara el abordaje, a la llegada del vuelo y al confirmar con sobrecargo la presencia de clientes en conexión, serán contactados al bajar y se les informara puerta de abordaje y tiempo de presentación en la misma. *(coordinar el acceso por puertas para clientes en conexión según cada aeropuerto)*
9. Revisión y acomodo de clientes en tránsito: Previo a la llegada del vuelo revisara 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 abordó.

10. Recepción de servicios especiales: previo a la llegada verificada los servicios de llegada, al aterrizar confirmara con sobrecargo total de servicios y coordinar el desembarque de los clientes, así como el acompañamiento hasta área de bandas.
11. Cotejo de contraseña de equipaje y equipaje del cliente: al llegar los clientes a la banda de llegadas, el anfitrión recepción verificara que cada cliente tenga a la mano la contraseña de equipaje entregada durante la documentación de vuelo, es necesario que revise que el número de folio de la contraseña coincida con la etiqueta colocada en el equipaje.
12. 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, entregara copia al cliente y realizara el correo con la búsqueda del mismo.

## 2.2. División de roles

La asignación de los roles o actividades a realizar dependerá del número de anfitriones por estación y por turno. Los encargados de estación junto con el gerente regional asignado harán la distribución de asignaciones para cada anfitrión, asegurándose de que realicen el correcto seguimiento de cada una de las actividades. Esta asignación podrá ser semanal, quincenal o mensual según lo requiera la operación.

En estaciones en las que solo se tengan 2 anfitriones se realizara una combinación de roles para repartirse las actividades de la operación, siendo

ANFITRION 1	ANFITRION 2
CIERRE	ABORDAJE/RECEPCION
CIERRE/ABORDAJE	RECEPCION
CIERRE/RECEPCION	ABORDAJE

## 2.3. Briefing

La palabra Briefing viene del Ingles que significa “Instrucciones”, es decir el briefing es un **instructivo** que sirve como **punto de partida** para una **tarea**, que en este caso es el punto de partida para el inicio de operaciones.

Dentro de las Ventajas de realizar un briefing encontramos:

- Concientiza sobre la operación
- Proporciona información básica de la operación
- Informa los retos de la operación
- Hacer un análisis conciso y claro de la operación

El Briefing permite que tanto los anfitriones, trabajadores generales y ROT conozcan la operación a atender y que cuando se cuestionen **¿Qué nos espera HOY?** Cuenten con la información de primera mano y ante cualquier irregularidad estar preparados para proporcionar un excelente servicio a los clientes y minimizar el impacto negativo que se pueda tener por la afectación al itinerario del cliente o cualquier otra afectación que tenga.

### 2.3.1. Como realizar el briefing:

1. Al inicio de turno cada anfitrión se encargará de recopilar la información correspondiente a la asignación de actividades que le corresponda
2. El ROT recopilara la información operacional a la que no tiene acceso los anfitriones como: pronósticos del tiempo, matriculas de aviones, restricciones operacionales, necesidades operacionales, operaciones irregulares, estado general del equipo terrestre, etc.
3. El Anfitrión Abordaje será el encargado de convocar al briefing el cual deberá ser breve de no más de 5 minutos, cada participante compartirá la información según su asignación, lo que permitirá que el equipo conozca quien estará detrás de cada

actividad. Se sugiere el uso del siguiente cuadro, basado en los pizarrones operacionales que cuenta cada estación. Este formato será llenado a mano o en computadora, se permite que los anfitriones cuenten con una copia del mismo o bien pueden utilizar su celular para capturar la imagen de este formato.

#	VUELO IN	VUELO OUT	MATRICULA	POS	ETA	ETD	CLIENTES	SERVICIOS ESPECIALES	REQUERIMIENTOS OPERATIVOS
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

- VUELO IN: Numero de vuelo de llegada. En el caso vuelos de pernocta se colocará las siglas RON (Ramp Overnight)
- VUELO OUT: Numero de vuelo de salida
- MATRICULA: colocar la matrícula de la aeronave que realizara los vuelos
- POS: posición de estacionamiento para la aeronave
- ETA: tiempo estimado de llegada
- ETD: tiempo estimado de salida
- CLIENTES: colocar clientes totales
- SERVICIOS ESPECIALES: se considerarán los servicios especiales cargados en sistema o aquellos que hayan sido reportados por el CCO con anticipación
- REQUERIMIENTOS OPERATIVOS: se considerarán necesidades de plantas, restricciones operacionales, asientos diferidos, anticipación de vuelos y demás requerimientos que todo el personal debe conocer para la correcta ejecución de sus funciones.

4. Al término del briefing todos los participantes se incorporarán a sus actividades iniciales de la operación.

## 2.4. Revisión de presentación personal



Recuerda antes de iniciar la operación todos los anfitriones deberán hacer una última revisión a su presentación personal autorizada y descrita en este manual, considerando:



- a) Maquillaje
- b) Peinado
- c) Acomodo de corbata
- d) Acomodo de mascada
- e) Prendas de vestir limpias
- f) Zapatos limpios
- g) Uñas arregladas según lo autorizado
- h) Sonrisa amable y cálida.

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## **CAPÍTULO 3. DOCUMENTACIÓN.**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## 3.1. Preparación a la documentación.

En el caso de vuelos nacionales se considera como inicio de la documentación de clientes 2 horas antes de estimado de salida, por lo que los anfitriones deberán estar en mostradores 10 minutos antes del inicio de la documentación del vuelo, como parte del servicio a clientes anticipados a la documentación y para asegurarse de estar todos preparados a documentar. En el caso de vuelos internacionales se considerarán 3 horas antes del estimado de salida.

Debido a que la documentación de vuelos es la parte más importante de la atención a los vuelos ya que se trata del primer contacto del cliente y primer filtro de seguridad que establecemos con los clientes, todos los anfitriones deben contar con conocimientos de:

- a. Interacción con áreas de la operación como ROT, sobrecargos, rampa
- b. Franquicia de equipaje permitida en nuestros vuelos.
- c. Artículos prohibidos y mercancías peligrosas para su transporte como equipaje de mano, facturado o en su persona. En caso de alguna duda sobre estos artículos, revisar con ROT en turno; el podrá consultar con CCO la autorización de traslado.
- d. Preguntas de seguridad.
- e. Reglas para menores sin acompañar, medios e infantes.
- f. Políticas de vuelos de TAR Aerolíneas
- g. Tiempo de presentación de clientes
- h. Responsabilidades en caso de sobreventa voluntaria e involuntaria
- i. Prioridades de abordaje en caso de poseer reservación con Pase Positivo y/o Sujeto a espacio dependiendo de la temporalidad.
- j. Manejo de restricciones operacionales

Por ello es importante considerar lo siguiente:

- 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 que no permitan sea
- 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 está escrita la información correcta de TAR Aerolíneas, numero de vuelo y destino, en caso de fallas reportar al encargado de sistemas del Aeropuerto.

## 3.2. Imagen y acomodo en Mostradores

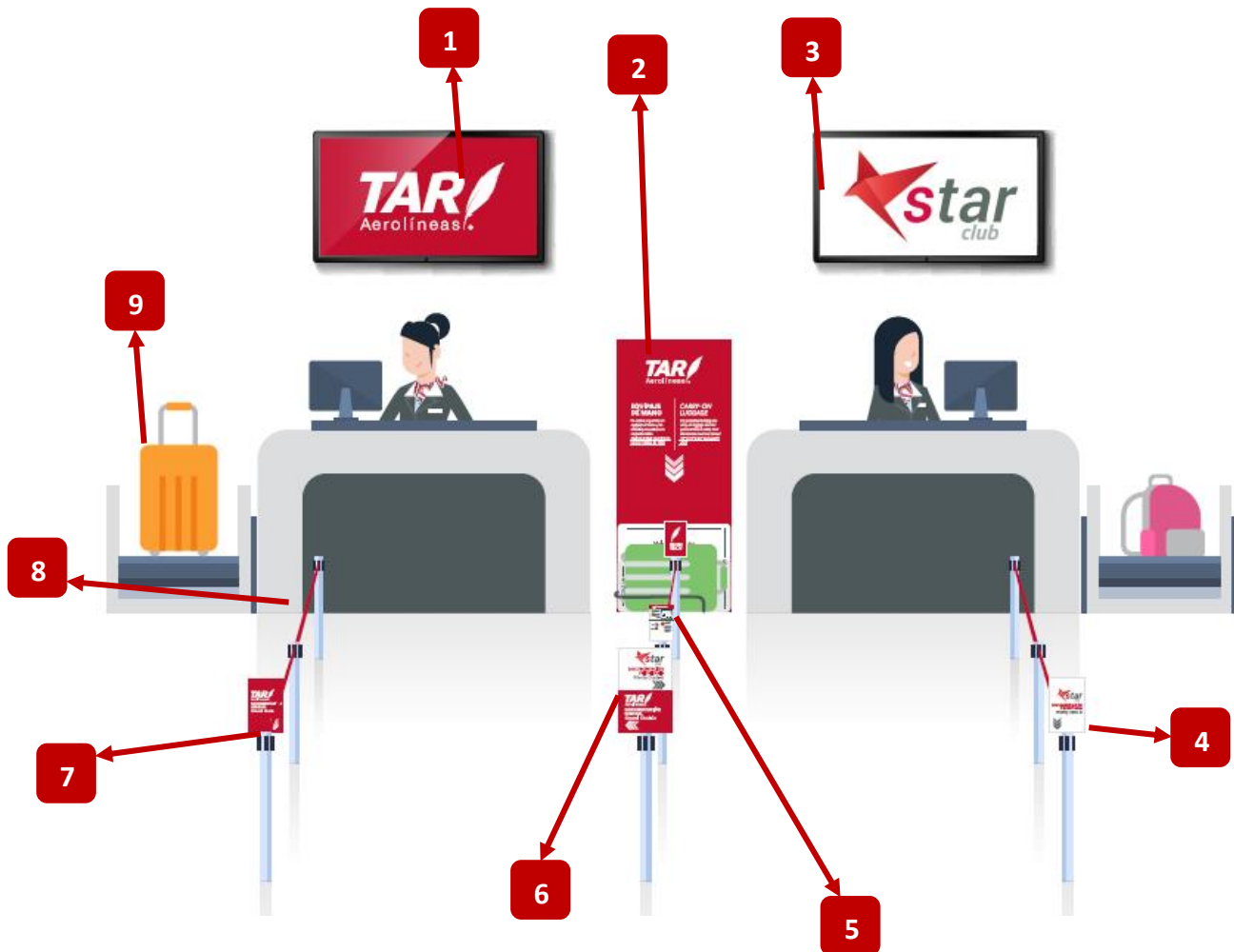
Es importante que el anfitrión de cierres se asegure de que antes de iniciar la documentación de vuelos se encuentre debidamente ordenada y libre de obstáculos, por ello se muestra la imagen según el número de mostradores por aeropuerto. Cada estación aplicara según le corresponda:

### 3.2.1. Acomodo de Mostrador con 1 posicion de documentacion:



1. Letrero de TAR
2. Letrero buen viaje
3. Báscula:
4. Letrero direccionamiento (ambas flechas a la derecha)
5. Medidor de equipajes o sizer:
6. Letrero Artículos permitidos en equipaje de mano
7. Poste Unifila: en algunos aeropuertos el grupo aeroportuario proporciona los postes

**3.2.2. Acomodo de Mostradores con 2 posiciones de documentación:**



## Pantallas con logotipo de TAR – Documentación general

1. Medidor de equipajes o Sizer
2. pantallas con logotipo de TAR – Documentación prioritaria
3. Letrero de documentación prioritaria\*
4. Letrero Artículos permitidos en equipaje de mano\*
5. Letrero (ambas flechas a la derecha)
6. Letrero de documentación general\*
7. Postes Unifila
8. Báscula

### 3.2.3. Letrero en unifila

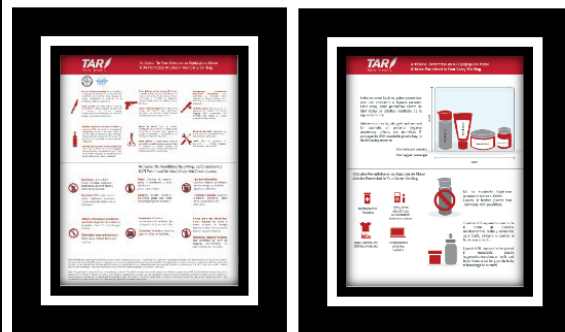
Descripción: estos son la guía para que el cliente sepa dónde formarse y qué llevar en el equipaje de mano. Cada aeropuerto debe contar como mínimo con los siguientes:

<p><b>Letrero Direcccionamiento:</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>	

**Letrero de documentación general**  
colocar este letrero en el extremo izquierdo donde debe iniciar la fila izquierda



**Letrero Artículos permitidos en equipaje de mano:**  
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



**Letrero agradecimiento**  
Se coloca al final de las unifilas



**Letrero buen viaje**  
Se coloca detrás del letrero de las Unifilas para despedir a los clientes



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

### 3.2.4. Medidor de equipaje (Sizer)



Descripción: El medidor de maletas se debe de encontrar preferentemente al inicio de las filas y con un anfitrión asegurando que las maletas de mano cumplan con los requerimientos y entregando “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 cuando vayan a iniciar los abordajes para identificar los equipajes de última hora desde la Sala y no dentro del avión provocando problemas en el acomodo de asientos*

Uso y resguardo: su uso es para la medición de los equipajes de los pasajeros únicamente, por lo que está prohibido transportar objetos en él como si fuera un diablito, también es importante puntualizar que es una herramienta de alto valor para las operaciones, por lo que su resguardo y cuidado debe ser el máximo posible; guardarlo en oficina y resguardarlo de que se coloquen objetos pesados encima, mantenerlo fuera del sol o de temperaturas extremas y siempre cuidar

su limpieza.

### 3.2.5. Tarifario

Descripción: El tarifario debe de estar en una carpeta de tres aros de un ancho de media pulgada. Debe encontrarse sobre el mostrador en todo momento que haya operaciones para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de PROFECO; los precios deben estar al alcance del público para su consulta. El tarifario se actualiza mes a mes, por lo que la estación debe imprimir los precios



actualizados a inicios de mes, si para el día cinco de cada mes no han recibido la actualización de precios, informarlo a su gerente de aeropuertos regional para que lo envíe lo antes posible  
Uso y resguardo: su sentido de ser es para utilizar como referencia para cotizar vuelos o cargos extras. Siempre que se termine la operación en mostrador, ya sea por atender un vuelo en SUE o porque no hay operaciones por el momento, el tarifario se deberá de resguardar en algún cancel o en las oficinas para que se evite que se pierda o maltrate.

### 3.2.6. Bascula

Descripción: La báscula la suele proporcionar el aeropuerto, debe de estar calibrada y verificada con la estampa de PROFECO del año corriente, en caso de no tenerlo proceder con el procedimiento dictado en cada aeropuerto

En Caso de tener báscula que no pertenezca al aeropuerto, deberán de verificar que se haga su calibración anualmente y conseguir el holograma correspondiente. El costo lo deberá cubrir la estación

Uso y resguardo: Su uso es para pesar el equipaje tanto de mano como el documentado, esto para asegurar que éstos no superen la franquicia de equipaje autorizada y en caso de ser necesario, hacer el cargo por los excesos. Mantener limpia y libre de calcomanías que no sean de Profeco o del aeropuerto.



### 3.2.7. Módulo de atención a clientes (Operaciones Irregulares).

Descripción: Este es un caballete con la frase de “módulo de atención a clientes” Es de acrílico con arillos en el lomo

Uso y resguardo. Se debe utilizar en caso de cancelaciones y demoras para dividir los mostradores de documentación de los clientes y los mostradores que atenderán los requerimientos de los clientes afectados. Se recomienda tener dos, uno para SUE y uno para mostradores. Resguardar en algún nicho en mostradores o en la oficina, pues solo cuando hay operaciones irregulares se saca para que los clientes tengan conocimiento de a donde remitirse para ser atendidos.



### 3.2.8. Papelería en Mostradores

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

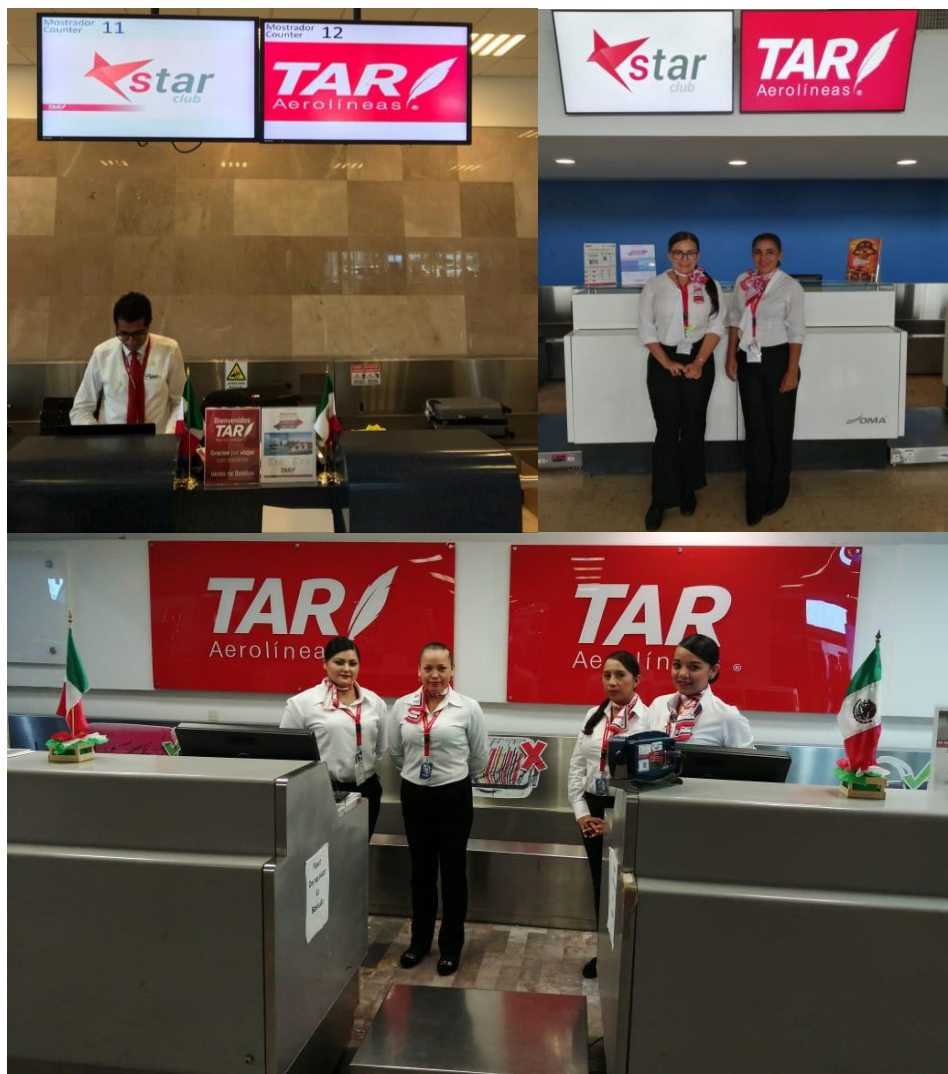
Etiquetas	Formatos
Equipaje Rush	Pase de Abordar Manual
Frágil	Timbiriche de Abordaje
Animal Vivo	Mapa de Asientos
Responsabilidad Limitada	Lista de Pasajeros
Equipaje en conexión	Menor sin Acompañar (UMNR)
Etiqueta Manual de Equipaje	Control de Equipajes
Equipaje de Mano	Pasajeras Embarazadas y/o Pasajeros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

*Después de tener con los requerimientos señalados en la preparación de la documentación, los anfitriones estarán listos para iniciar la documentación de vuelos. Es importante que no se omita el contar*

con estos, ya que esto les permitirá que al documentar a los clientes se tengan las herramientas a la mano.

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

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



## 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 Aerolíneas.
- 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 Aerolíneas.

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, DCS, Arinc)

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 de RADIXX, 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 o conexión, 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 sistema Alterno Maestro/Arinc** reportarlo a CRC para poder solucionarlo oportunamente y no genere un retraso.

- Informar al Encargado de estación y Gerente Regional, 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 envío mediante correo electrónico, pases de abordar manuales, etiquetas de equipajes manuales y maletín con etiquetas y formatos.

### 3.3.2. Documentación manual

Los anfitriones en estación deben realizar prácticas de documentación dependiendo del número de operaciones a la semana, esto con la finalidad de estar familiarizados y preparados ante cualquier eventualidad que se presente, impidiendo la utilización del sistema.

Para la realización de las practicas las estaciones deberán enviar la evidencia de la misma al correo de [mdelacruz@tarmexico.com](mailto:mdelacruz@tarmexico.com) al término de la misma, así como compartirán sus puntos de vista o dudas para ser aclaradas.

PRACTICA CADA 15 DIAS	PRACTICA CADA 30 DIAS
QRO	MZT
PVR	AGU
GDL	SLP
MTY	HUX
CUU	OAX
HMO	ZIH
TRC	DGO
CJS	MID
CUL	ACA
	VER
	MXL
	TAM

#### 3.3.2.1. Requisitos para documentación manual:

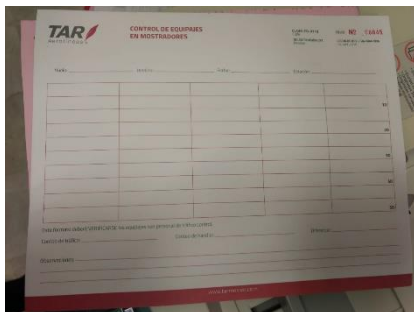
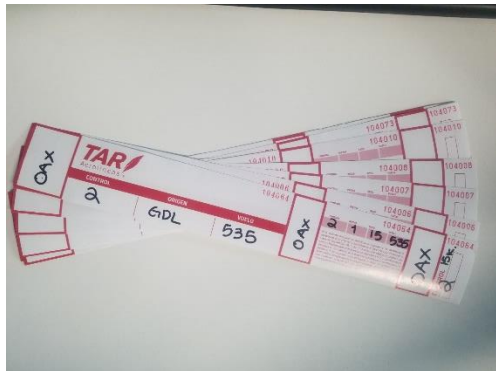
1. Listas de clientes impresa
2. Formato de mapa de asientos
3. Etiquetas de equipaje manual
4. Pases de abordar manual
5. Formato de equipajes en mostrador
6. Lapicero, plumón

### 3.3.2.2. Pasos para realizar una documentación manual:

1. Informar a todo el personal la falta de sistema, el ROT notificara a CCO de que se realizara 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).

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	

3. Revisar en la lista los clientes que tienen un asiento asignado y quienes no para que al momento de asignarle asientos a los clientes se mantenga el que solicitaron durante su compra de vuelo en especial a los clientes Star Club.
4. 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.



Estaciones GDL - OAX 04/12/2018 PR Num535

Confirm	Name	PTC	Cabin	BP	R	S	Assigned	Assigned	Origen
167395	AGUILAR RODRIGUEZ, DEBORAH VERIDIANA	ADT	ECONOMY	13	16	C	GOLQAX	Checked In	ARISCOMNSC
115030	ALCALA ALVARADO, ALEJANDRA	ADT	ECONOMY	11	16	B	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
101010	ALVAREZ GARCIA, EDGAR	ADT	ECONOMY	14	18	A	GOLQAX	Checked In	ARISCOMNSC
048199	ALVAREZ MUÑOZ, ALONSO	ADT	ECONOMY	12	17	A	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
141910	BARABAS REYNA, ALICIA MABEL	ADT	ECONOMY	5	9	C	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
141910	BARTOLOME ESTOLETE, MIGUEL ALBERTO	ADT	ECONOMY	4	9	B	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
121910	CANSECO RAMIREZ, RAUL	ADT	ECONOMY	27	12	A	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
101910	CARSTRAN, FLOR	ADT	ECONOMY	1	15	A	GOLQAX	Adrive	ARISCOM
101910	CAZARES TORRERO, ONYHA MERCEDES	ADT	ECONOMY	29	14	C	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
011910	ORUZ PERALTA, GERARDO	ADT	ECONOMY	28	8	C	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
011910	DEL PASO, MARIA ROSANA	STD	ECONOMY	15	7	A	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
011910	DEL SOL, CLARA	ADT	ECONOMY	1	11	B	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
111910	DIAZ RESNDEZ, MARIA	ADT	ECONOMY	22	15	C	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
111910	EL ALAOU, TOM	ADT	ECONOMY	3	11	C	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
101910	FLORES RODRIGUEZ, CARLOS RAUL	ADT	ECONOMY	13	18	B	GOLQAX	Checked In	ARISCOMNSC
101910	GARCIA CONTRERAS, FERNANDO	ADT	ECONOMY	9	18	C	GOLQAX	Checked In	ARISCOMNSC
021910	GOMEZ, LUIS	ADT	ECONOMY	16	11	A	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
110910	GONZALEZ, SARA	ADT	ECONOMY	6	10	C	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
101910	INJEREZ ALVARADO, WILBERTO	ADT	ECONOMY	2	19	A	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
111910	LUPEZ CONTRERAS, HELDA	ADT	ECONOMY	25	14	B	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
101910	LUZANO REINE, CARLOS	ADT	ECONOMY	19	7	B	GOLQAX	Checked In	ARISCOMNSC
201910	MEDINA, JESUS GERARDO	ADT	ECONOMY	26	14	A	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
110910	MORAN, CLAUDIA	ADT	ECONOMY	8	10	B	GOLQAX	Checked In	ARISCOM
111910	RESNDEZ SERUVELDA, EDNA ORALIA	ADT	ECONOMY	21	15	B	GOLQAX	Checked In	ARISCOM

**DOCUMENTACION MANUAL**

**MAPA DE ASIENTOS**

ESTACION: GDL  
 VUELO: 535  
 RUTA: GDL-OAX

FECHA: 09/12/2018  
 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 3-6	CABINA A					FILA 7-12	CABINA B					FILA 14-19	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 TRANSITOS					DESTINO CONEXIONES					SSR											
H	M	C	I	TOTAL	H	M	C	I	TOTAL	H	M	C	I	TOTAL	LUMNR	0	WCHR	1	BLND	0	AVIH	1	PETC	0	ASCR	0
8	8	2	1	19						0	2	0	0	2												

EQUIPAJES: PIEZAS 15 PESO 210

EQUIPAJES: PIEZAS 2 PESO 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.*

6. 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, numero de vuelo y destino
8. Entregar al cliente su pase de abordar y despedir amablemente
9. Al término de la documentación del ultimo 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 realizara en sistema un anfitrión recibe y atiende a los clientes en la reserva. No se deberán omitir pasos de la secuencia de documentación.

### 3.3.3. Clientes Star Club

Son aquellos clientes que adquirieron nuestra Tarifa prioritaria, y que cuentan con el beneficio de recibir una atención personalizada aunada a muchos beneficios. Nuestros clientes STAR CLUB cuentan con los siguientes privilegios:

- prioridad en el check-in y abordaje
- atención personalizada y acceso al closet de la aeronave (sujeto a disponibilidad)
- Su equipaje debe de ser el primero en entregarse

### Asientos fila 1-5

Estos asientos deben ser asignados únicamente para clientes que cuenten con tarifa STAR CLUB, ya que como beneficio de esta tarifa se le brinda asientos preferenciales a bordo del avión.

\*Nota: Solamente se hará una excepción con un cliente con Discapacidad Visual que viaje con su perro lazarillo, se podrá asignar la fila 3 B y C (por configuración del avión es el único lugar donde puede viajar el lazarillo sin obstruir los pasillos.)

### Franquicia de Equipaje

1. Equipaje documentado: 1 pieza de hasta 25 Kg, 158 cm lineales; y 1 pieza de equipaje adicional de hasta 15 Kg y menor a 158 cm lineales (puede ser equipaje deportivo).

2. Equipaje de mano: 2 piezas de hasta 10 kg, (uno de esos artículos de mano puede ser un Artículo personal como: laptop, cámara fotográfica, cámara de video, portafolio, porta traje, libros, etc.)

### Cambios en la reservación

Sin ningún cargo, el cliente podrá realizar cambio de nombre, horario, fecha o vuelo (misma ruta), hasta 2 horas antes de la salida de su vuelo, hablando al Call Center.

### Descuentos

20% de Descuento a adultos con 60 Años o más.

20% de Descuento a menores de 18 años

### Asistencia TAR

Servicio de seguro de viajero tiene un costo preferencial. El servicio es por segmento e incluye lo siguiente:

- Servicio de concierge.
- Orientación médica a domicilio
- Asistencia vial
- Reembolso por pérdida de equipaje
- Reembolso por Cancelación de viaje
- Reembolso de gastos médicos

### Mascota en cabina sin cargos adicionales

Los Clientes STAR Club pueden viajar con su mascota en cabina sin cargos adicionales. Es necesario solicitar el servicio durante su reservación en página web o a través de Call Center. El servicio está sujeto a la capacidad y cupo máximo de mascotas permitidas por avión. Es necesario que la mascota cumpla con las características de peso y medidas descritas para un PET

## Cancelaciones

Si por alguna razón El Cliente STAR Club no puede volar en la fecha de su reservación, puede cancelarla en cualquier momento y hasta 30 días naturales después de la fecha de su viaje, hablando a nuestro Call Center y se le generará un cupón, con el que recibirá el importe de su compra (los servicios extras no son reembolsables) para usarlo en la compra de cualquier otro boleto, con validez de un año.

## No Show

Si por alguna razón, El Cliente no se presenta a abordar su vuelo en la fecha y hora reservada, podrá recuperar el costo del mismo comunicándose a nuestro Call Center en un lapso no mayor a 30 días naturales posteriores a la fecha de su reservación. De esta manera, se le generará un cupón con la cantidad total del pagado por el segmento (menos servicios no reembolsables). Este servicio cubre hasta dos eventos.

### **3.3.3.1. 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 Aerolíneas 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 tarifa W y E

Cabina ECONOMY = Clientes tarifa FLEX y PROM resto de tarifas

**CLIENTES  
STAR CLUB**



Passenger Name	Dest	Inbound	Outbound	SSR	Seat	FC	Cabin	✓ Bags	B	BP#
MOLINA/BRENDA MIDORI(ADT)	764(QRO-MTY)				3-C	W	FIRST	0	0	
PACHECO/MARIA ANTONIETA(ADT)	764(QRO-MTY)				3-B	W	FIRST	0	0	
ARANDAY/CESAR ALBERTO(ADT)	764(QRO-MTY)				15-A	V	ECONOMY	0	0	
ARRIAGA RODRIGUEZ/ULISES(ADT)	764(QRO-MTY)			TKTE	14-A	V	ECONOMY	0	0	

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 entregara 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 compartimento 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.

### 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 l

***“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 Aerolíneas,***

***mi nombre es \_\_\_\_\_ y será un placer atenderle.***

- 3) Identificación Positiva: el anfitrión iniciara 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 conexión o 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 Aerolíneas. 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 Aerolíneas. 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 informara al cliente amablemente para que firme la etiqueta de responsabilidad limitada.

Si el equipaje excede del peso permitido se le informara 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 colocara la etiqueta del equipaje y se le colocara la contraseña en la parte posterior al pase de abordar

Para clientes en tránsito o en conexión colocar etiqueta que corresponda al equipaje:



- 7) Cierre de la documentación: para terminar la documentación, el anfitrión subrayara 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 conexión, informarle del nuevo asiento y entregar pase de abordar o explicarle que debe acudir a mostradores a documentarse en su conexión.



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***

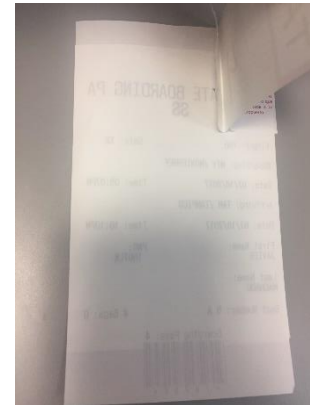
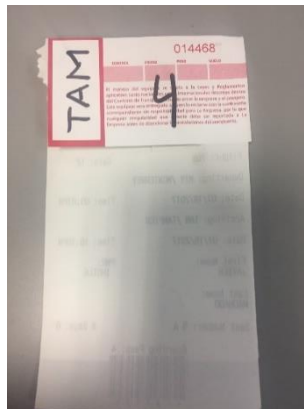
***“Gracias por volar con TAR Aerolíneas, que tenga excelente vuelo.”***

A continuación, se muestra el cuadro de las secuencias de documentación de clientes

	SECUENCIA DOCUMENTACION	OBSERVACIONES
1	<p>Buenos (días / tardes/ noches) bienvenido a TAR Aerolíneas mi nombre es _____ y será un placer atenderle.</p>	<p>Bienvenida al cliente Atender con una sonrisa y proporcionar una atención cálida. <b><u>Aquí en inicia el Servicio</u></b></p>
2	<p>¿Cuál es su destino final el día de hoy? ¿Me permite una identificación oficial por favor? Muchas gracias, En un momento le devuelvo su identificación.</p>	<p>Identificación positiva En cumplimiento con <b>MSPAI</b> 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. <b>¿Le han pedido transportar algo desconocido?</b></li> <li>2. <b>¿En algún momento ha perdido de vista su equipaje?</b></li> <li>3. <b>¿Transporta artículos punzocortantes, corrosivos o inflamables?</b></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. ...</li> </ol> <p><b>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>	<p>Preguntas de Seguridad <b><u>Las primeras 3 preguntas son en cumplimiento a AVSEC por lo que sin distinción de cliente o personal TAR deberán ser realizadas sin omisión.</u></b></p> <p>Si el cliente responde si en las primeras 2 se solicitara revisión del equipaje. 3 al 4 se solicitará retirar los artículos no permitidos del equipaje, en base a cuadro de mercancías peligrosas 5. revisar los artículos y permitirle ingresarlos en su equipaje 6. se solicitará firma de formato de pasajeros enfermos y de ser necesario solicitar certificado médico. (Vea Capitulo clientes enfermos)</p>
4	<p>¿Me permite su equipaje de mano?</p> <p>Franquicia: 2 piezas de hasta 10 kilogramos</p>	<p>Identificación de equipaje de mano Pesado y etiquetado Si el equipaje rebasa lo permitido se dará opción</p>

		<p>a retirar peso y colocarlo en el documentado en base a la franquicia de equipaje adquirido</p>
<p>5</p>	<p>¿Me permite su equipaje a documentar?</p> <p>Tarifa Flex, Prom: 1 pieza de hasta 25 kilogramos          Tarifa Star Club: 1 pieza de hasta 25 kilogramos y 1 adicional de hasta 15 kilogramos</p>	<p>Revisión y pesado          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>1. Confirmar el contenido con el cliente</li> <li>2. Confirmar si puede ser transportado (ROT, CCO)</li> <li>3. Se encuentra debidamente embalado</li> </ol> <p>Si se el equipaje tiene daños o se trata de algún artículo condicionado se deberá llenar etiqueta de responsabilidad limitada. Se tienen que remover etiquetas anteriores y asegurarse de las condiciones óptimas de la maleta para realizar la documentación.</p>
<p>6</p>	<p>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.          ¿Hay algo más que pueda hacer por Usted?          “Gracias por volar con TAR Aerolíneas, 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>1. Numero de vuelo</li> <li>2. Destino</li> <li>3. Puerta de abordaje</li> </ol> <p>Despedir amablemente al cliente. Si tuviera duda de acceso a SUE dar instrucciones claras y entendibles.</p>

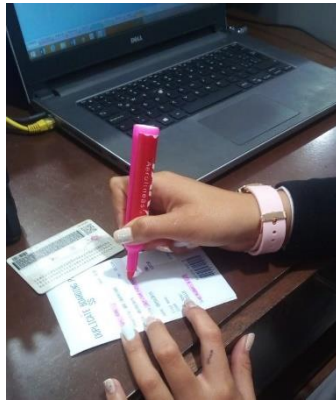
Una vez documentado el equipaje, asignados los asientos, confirmado la reservación y comprobantes de identificación, se procede a pegar en la parte posterior del pase de abordar las etiquetas de equipaje, de tal forma que se pueda leer tanto el pase de abordar como las etiquetas. Así mismo, se debe verificar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



### 3.5. 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 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 confirmara 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 verificara 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 y Gerente Regional, 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 envió mediante correo electrónico, pases de abordar manuales, etiquetas de equipajes manuales y maletín con etiquetas y formatos.

### 3.6. ¿Qué hacer en caso de interrupción de 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, numero de secuencia, asiento, equipaje documentado.
6. Terminar la documentación manual y sumar los documentados en sistema para dar cierre a ROT en turno.

## 3.7. Tipos de clientes y su Equipaje de mano

En términos generales, se aceptarán clientes sin discriminación; no obstante, en algunas situaciones se tendrá que rechazar a algunos clientes para su transporte, a fin de salvaguardar la seguridad de los mismos. TAR Aerolíneas se reserva el derecho de aceptación de cualquier cliente que no cumpla con normas generales de conducta, y signos externos que a criterio represente un riesgo para la seguridad de la tripulación y la aeronave.

Es responsabilidad del Anfitrión cumplir con los requisitos de identificación positiva del cliente, vigilar que cumpla con los requisitos de seguridad establecidos y se encuentre en condiciones de viajar para ser aceptados en los vuelos de TAR Aerolíneas. Si el cliente no cumple con lo anteriormente descrito será considerado como cliente inaceptable.

Cada cliente con boleto comprado deberá acatarse a las políticas de equipaje de TAR Aerolíneas considerando como franquicia de equipaje 2 piezas con hasta 10 kilogramos en entre ambas.

1. El anfitrión deberá solicitar al cliente sus piezas de equipaje de mano al momento de documentarse, colocándolo en báscula de mostradores para validar el peso permitido contra el peso de los equipajes.
2. El anfitrión deberá verificar que estas piezas cuenten con la medida permitida utilizando el medidor de equipajes (en estaciones donde no se cuente, se podrá utilizar cinta métrica para validad medidas)
3. Al cumplir con el proceso de validación del equipaje de mano, se colocará la etiqueta de equipaje de mano y se realizaran las preguntas de seguridad al cliente acerca de los artículos en el interior. (Véase Etiquetas y Formatos) todo equipaje de mano deberá llevar la etiqueta.
4. Si los artículos del cliente no cumplen con lo establecido por TAR Aerolíneas, se le pedirá al cliente que lo documente según la disponibilidad de su franquicia de equipaje o que retire los artículos que no podrán ser transportados.

En el caso del equipaje documentado este será de acuerdo a la franquicia de equipaje documentado tomando en cuenta la tarifa adquirida por el cliente:

Tarifa STAR CLUB:

- ✓ 2 pieza de equipaje facturado (documentado) uno de hasta 25 Kg y otro de hasta 15 Kg (puede ser equipaje deportivo)
- ✓ 2 piezas de equipaje de mano que en conjunto no excedan los 10 kg
- ✓ 1 artículo personal

Tarifa PROMO y FLEX:

- ✓ 1 pieza de equipaje facturado (documentado) de hasta 25 Kg
- ✓ 1 pieza de equipaje de mano

Durante la documentación:

1. Es importante 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. El equipaje deberá ser revisado que no cuente con piezas exteriores faltantes, abolladuras,
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 g

5. Antes de que el cliente se retire, se deberá colocar la etiqueta al equipaje enfrente del cliente a manera de asegurarse de colocarle al equipaje correcto
6. En caso de que 2 clientes o más viajen juntos, solo se aceptara la franquicia de equipaje de cada uno, en caso de excedente se le aplicaran los cargos correspondientes al número de piezas extra o kilogramos adicionales. No se aceptarán 2 piezas de equipaje como una sola emplayada, 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.
7. En caso de que un cliente lleve solo equipaje de mano y un artículo deportivo, será aceptado para documentación sin cargo adicional como franquicia de hasta 25 kilogramos.

### 3.8. Clientes Aceptables

Cliente mayor a los 18 años que haya adquirido un boleto valido para la fecha de viaje establecida, que presente una identificación oficial vigente, cumpla con los procedimientos de seguridad establecidos y tiempos de presentación requeridos según la naturaleza de su vuelo.

### 3.9. Clientes condicionados para ser aceptados:

Con el propósito de brindar el mejor servicio a pasajeros con necesidades especiales, TAR Aerolíneas 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 en condiciones físicas o mentales especiales
3. Pasajeros enfermos o mujeres embarazadas
4. Infantes
5. Pasajeros no admitidos o expulsados
6. Privados de su libertad y sus custodios

#### 3.9.1. Menores sin acompañar (UMNR)

##### *Definición*

Se considera como menor sin acompañar aquellos niños de 5 años cumplidos a 17 años 11 meses 364 días, quienes viajan sin compañía de un adulto solicitando a TAR Aerolíneas el servicio de acompañamiento y custodia (UMNR) la cual tiene un cargo adicional al valor del boleto.

##### *Condiciones de Aceptación*

1. Solo se aceptarán 5 menores sin acompañar como UMNR por vuelo
2. Este servicio solo podrá brindarse en vuelos directos o en tránsito. En el caso de vuelos en conexión no se brindará el servicio.
3. En el caso de los niños entre los 14 años y 17 años 11 meses 364 días la custodia será opcional quedando a consideración del adulto que lo documenta solicitar el servicio de acompañamiento y custodia. Ir a casos especiales para más información.
4. No se aceptarán UMNR viajando con servicios especiales que requieran la supervisión de un adulto.

##### *Consideraciones durante la venta*

1. Solicitar que el UMNR acompañado del adulto se presenten a documentar 2 horas antes de la salida del vuelo
2. Presentar identificación del menor e identificación oficial del adulto que hará la documentación. Para el caso de menores se aceptada como identificación la siguientes:
  - a. Acta de nacimiento, de preferencia original
  - b. CURP junto con credencial de la escuela con fotografía, vigente
  - c. Pasaporte vigente
3. No se garantiza la documentación del UMNR si no se presenta 2 horas antes del ETD

4. El adulto que entrega al UMNR deberá permanecer en el aeropuerto de origen los siguientes 30 minutos posteriores al despegue
5. El adulto que recibe al UMNR deberá presentarse en el aeropuerto de destino 45 minutos antes del ETA con identificación oficial.

### Asignación de Asientos

El UMNR será asignado en asientos de la fila 6 la cual se encuentra reservada para servicios especiales. En caso de que no se encuentren espacios en esa fila podrá ser ubicado en el asiento más próximo a la estación de sobrecargo. No podrá ser asignado en salida de emergencia.

### Documentación

1. Al presentarse el adulto con el UMNR, el anfitrión deberá solicitar los documentos de identidad y verificar que se encuentre en sistema cargado el servicio de UMNR, en caso que no tenga el servicio agregado se solicitará al adulto que cubra el cargo del servicio.
2. Para iniciar la documentación del UMNR en sistema se le proporcionara al adulto el formato de UMNR, el cual se le explicara como es el llenado del formato de *menor sin acompañar* solicitándole que sea en letra legible. En caso de que el adulto no pueda llenar el formato el anfitrión le asistirá realizando el llenado del formato.  
*Se podrán colocar hasta 2 nombres de personas para recibir al UMNR*
3. Se realizará la documentación del UMNR en base a la secuencia de documentación establecida en este manual sin omitir ningún paso. Se dará aviso al ROT y anfitriones de cierre y abordaje de la documentación de UMNR, con la finalidad que se considere en el cierre y se coordine el abordaje con la tripulación.
4. El anfitrión que documenta al UMNR se asegurara de que todos los campos requeridos en el formato este completamente llenos y se los confirmara en leyéndoselos al adulto que entrega al UMNR. El adulto deberá firmar el formato por ambos lados
5. Al confirmar los datos del formato se fotocopiará en 2 tantos para ser distribuida de la siguiente manera:
  - a. Original: Sobrecargo
  - b. Copia 1: Estación de Origen
  - c. Copia 2: Estación de destino
6. Al término de la documentación no se le entregara el pase de abordar ni el formato al adulto, sino este será resguardado en mostradores para ser entregado al anfitrión abordador quien será el que ingrese al UMNR por los filtros de seguridad.
7. El anfitrión que documenta al UMNR solicitara que se presente 45 minutos antes en el mostrador, para que el anfitrión abordador lo acompañe hasta el filtro y SUE.
6. Es importante recalcar con el adulto que entrega al UMNR, que debe mantenerse en el aeropuerto de origen los siguientes 30 minutos posteriores al despegue y que el adulto que recibe al UMNR deberá presentarse en el aeropuerto de destino 45 minutos antes del ETA con identificación oficial
8. Al termino del abordaje se le entregara copia del formato al adulto que entrega al menor, para confirmar que este ha sido abordado sin contratiempo; el adulto no se podrá retirar manteniendo los 30 minutos requeridos en el punto 6.

### Abordaje

1. El anfitrión abordador deberá recibir al UMNR 45 minutos antes del ETD para ingresarlo a SUE

2. El anfitrión en todo momento se mantendrá cerca del UMNR, podrá tomarlo de la mano para llevarlo hasta la puerta de abordaje
3. El anfitrión solicitará al ROT los previos al abordaje y confirmará la presencia del UMNR en SUE, el ROT informará si abordará al inicio o al final de los clientes.
4. El anfitrión abordador deberá llevar al UMNR según lo autorizado junto con los formatos del servicio.
5. Al subir al avión el anfitrión se detendrá en la puerta y hará una breve presentación del UMNR con sobrecargo mencionando el nombre para que el sobrecargo inicie con la atención a bordo del UMNR
6. El anfitrión entregará la documentación del UMNR al sobrecargo, quien revisará que el formato se encuentra debidamente llenado y firmado.
7. El sobrecargo al recibir al UMNR firmará el formato y entregará la copia en base a la distribución
  - a. Original: Sobrecargo
  - b. Copia 1: Estación de Origen
  - c. Copia 2: Estación de destino
8. Al cierre del abordaje el anfitrión abordador hará una fotocopia del formato firmado por sobrecargo para el adulto que entrega el UMNR. El cual recibirá y se mantendrá hasta terminado el tiempo de permanencia en el aeropuerto.
9. El anfitrión abordador entregará la copia de la estación al anfitrión de cierres para que sea adjuntada al archivo del vuelo.

### Recepción

1. El anfitrión de recepción durante el briefing sabrá el número de servicios a la llegada, por lo que solicitará al ROT la confirmación de estos mediante el MVT recibido por la estación de origen.
2. El adulto que recibe se presentará 45 minutos antes del ETA en mostradores, por lo que el anfitrión de recepción se presentará con el adulto indicándole que será quien cuando el avión aterrice acompañe al UMNR para ser entregado.
3. El anfitrión de recepción a la llegada será informado por sobrecargo de la entrega del UMNR al inicio o al final del desembarque.
4. Al recibir al UMNR el anfitrión debe guiar al menor UMNR hasta la puerta de llega/banda de equipaje y en caso de que haya documentado equipaje, esperar a que tenga en su poder dicho equipaje.
5. Al salir de bandas de equipaje entregará al adulto que espera en el área, el anfitrión deberá revisar que el nombre escrito en la identificación, la fotografía y el nombre escrito en el formato de menor sin acompañar coincida.
6. Solicitar firma del adulto y hacer la entrega del menor.
7. 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 no se encuentra el adulto al que se realizará la entrega, se debe acudir a mostradores para confirmar si se encuentra ahí la persona. Si no se encuentra en ese punto, se tiene que marcar a los números que aparecen en el formato de *Menor sin Acompañar* para confirmar con la persona la llegada del menor.

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

**Si por alguna razón el adulto que recibe al UMNR no puede ser localizado, el adulto que entrega informara 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 lados.**

### *Menores sin custodia*

Para los menores de edad de 14 años a 17 años 11 meses 364 días, que el padre o tutor decida que viajaran sin custodia se procederá a documentar y se le pedirá al adulto su identificación oficial. No se aceptará al menor viajando sin custodia si no se presenta acompañado de un adulto.

Al término de la documentación y antes de entregar el pase de abordar, el anfitrión colocara el sello con la leyenda de autorización de viaje del menor sin custodia, y le pedirá al adulto que lo firme de conformidad y coloque su nombre completo.

***“Autorizo a Link Conexión Aérea, S.A. de C.V. (TAR Aerolíneas) para que mi menor hijo (a) realice el vuelo sin ser acompañado (a) por una persona mayor de edad, por lo que de conformidad con el artículo 33 de la Ley de Aviación Civil, libero a TAR Aerolíneas de cualquier responsabilidad derivada de la presente autorización”***

\_\_\_\_\_  
***Nombre y firma del padre”***

En caso que el adulto se niega al firmado del pase de abordar, no se aceptará para documentar.

## 3.9.2. Pasajeros en condiciones físicas o mentales especiales

### Definición

Persona que presenta alguna disminución de sus facultades físicas o mentales, ya sea de forma permanente o temporal, y que le limita de alguna forma el desarrollo de actividades diarias que en cualquier otro caso se consideran normales (comer, caminar, escuchar, hablar, ver, realizar actividades manuales, etc.) El concepto "disminución de capacidades físicas o mentales", se refiere a estados o padecimientos, entre los que se destacan los siguientes:

- Ortopédicos, visuales, auditivos y del habla (inválidos, mutilados, ciegos, sordos, mudos, etc.)
- Parálisis cerebral, epilepsia, retardo mental, desequilibrio emocional o nervioso, etc.

TAR Aerolíneas no negará el transporte de un pasajero discapacitado basándose únicamente en su apariencia o conducta involuntaria, sino sólo en base a la seguridad y de acuerdo a lo especificado en los manuales de la Compañía.

### Condiciones de Aceptación

Pasajero que de acuerdo a los requerimientos establecidos por TAR Aerolíneas en cuanto a seguridad, puede obtener un boleto para realizar el viaje que desee, ya sea sólo o con un acompañante. Es importante que antes de documentar al cliente el anfitrión deberá utilizar el siguiente cuadro para aceptar al cliente el cual será considerado como un **PASAJERO DISCAPACITADO CALIFICADO**

CONDICION	CUMPLIMIENTO				
	Todas	1	2	3	4
Ser capaz de establecer comunicación de alguna forma	✓	X	✓	✓	✓
Ser capaz de comprender y responder a instrucciones de seguridad.	✓	✓	X	✓	✓
Ser capaz de atender sus necesidades fisiológicas, alimenticias y de traslado durante el abordaje, vuelo y desembarco.	✓	✓	✓	X	✓
Ser capaz de recibir instrucciones y poder actuar en caso de emergencia	✓	✓	✓	✓	X
El Pasajero	Podrá viajar solo	Deberá viajar acompañado			

Un pasajero con discapacidad calificado deberá cumplir los anteriores requisitos para permitirle viajar sin acompañante, esta condición será revisada y evaluada por el Agente asignado a la documentación o abordaje, marcando el pase de abordar con la clave que asigne el sistema de reservaciones.

En caso de que el pasajero discapacitado no calificara para viajar sólo, TAR Aerolíneas solicitará que viaje con acompañante para permitir su transportación. En caso necesario se podrá considerar a un cliente viajando en el mismo el vuelo como voluntario para acompañar al cliente, informándole que deberá ir a lado del cliente a manera de acompañarlo en todo momento. Para propósitos de esta Sección, se entenderá como acompañante de un pasajero discapacitado, aquella persona mayor de 18 años en pleno uso de sus facultades que viaje con el pasajero

condicionado a fin de prestarle al mismo la ayuda que pueda requerir, asignándole asiento contiguo e informándole de los procedimientos de emergencia y seguridad.

**Ningún empleado de TAR Aerolíneas podrá negar el transporte de un pasajero discapacitado 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. Inclinarsse para hablar con personas en silla de ruedas o de escasa estatura.
2. Realizar documentación según la secuencia de documentación incluida en este manual:
3. Solicitar certificado médico y llenado de formato de pasajeros enfermo si:
  - a. Representa una amenaza directa para la salud y la seguridad de los demás
  - b. Necesita oxígeno médico durante el vuelo
  - c. Tiene una condición médica que cause una duda razonable de que el pasajero no pueda completar el vuelo.

El **certificado médico** deberá ser en original, expedido por el médico tratante en hoja membretada, establecerá que está autorizado a viajar vía aérea o viajar en avión y el cliente deberá viajar dentro de los primeros 5 de expedido el documento. Adicional se le pedirá al cliente el llenado del formato de pasajero enfermo.

Si el certificado no cumple con los requisitos arriba descritos, no será aceptado como documento de autorización de viaje. Por lo que se le pedirá al cliente otro documento que si cumpla. Podrá ofrecerle al cliente cambio de vuelo para presentación de la documentación de vuelo, pero no se aplicará ninguna otra protección.

4. Entregar al cliente pase de abordar y si así lo requiere proporcionar silla de ruedas para su traslado al avión. El anfitrión que documenta al cliente deberá enterar al anfitrión de cierres y abordaje de la presencia de clientes con necesidades especiales.
5. De ser necesario el anfitrión abordador acompañara al cliente a SUE.

### **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.

### 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. Desembarcar al cliente, en caso que viaje solo acompañar hasta que recoja su equipaje documentado y salga del área de bandas.

### 3.9.3. Pasajeros con discapacidad auditiva y/o verbal

Estas personas requieren de la mayor ayuda visual posible, ya que algunos tienen la facultad de leer los labios, así como gesticular y emitir sonidos.

- Si el pasajero es calificado podrá viajar sólo o en su caso con acompañante, a excepción de los menores de 13 años 11 meses de edad, quienes siempre deberán ir acompañados por una persona adulta que les asista.
- En la comunicación con personas con discapacidad auditiva además de los lineamientos generales de comunicación interpersonal, se deberá considerar lo siguiente:
  1. Pararse frente a la persona con discapacidad para que ésta pueda leer los labios o las instrucciones que mediante señales se les puedan proporcionar.
  2. No exagerar los movimientos de los labios al hablarles ni levantarles la voz.
  3. Hablar despacio y claro.
  4. Evitar taparse la boca o darle la espalda al pasajero.
  5. Considerar como alternativa la comunicación escrita o mediante dibujos.
  6. Se le explicará amablemente los procedimientos e instrucciones de seguridad y se repetirá la información cuantas veces sea necesario. En caso de no haber comprendido, se solicitará se repita lo dicho.

En los vuelos de y hacia Estados Unidos, la legislación de este país obliga a las aerolíneas a transportar pasajeros con discapacidad. TAR Aerolíneas los podrá transportar siempre y cuando cumplan con los requisitos antes mencionados.

### Consideraciones a la Venta

deberá cumplir con los requisitos anteriores para permitirle viajar, así mismo requerir certificado médico en caso necesario.

### Asignación de Asientos

1. Podrán ser cualquier asiento, excepto una salida de emergencia.
2. No se deberá limitar el número de pasajeros con discapacidad por vuelo.
3. Los asientos en salida de emergencia se podrán asignar a personas que puedan atender y asistir a la Tripulación en caso de alguna emergencia.
4. En el caso de pasajeros con pierna inmovilizada, se debe proporcionar un asiento de mamparo u otro asiento del lado del pasillo, que proporcione un mayor espacio para las piernas.
5. En caso que la discapacidad del pasajero requiera del uso de una silla de ruedas pasillera, nuestros equipos de vuelo cuentan con descansabrazos abatibles en sus asientos, para hacer más fácil el acceso. Estos pasajeros no podrán utilizar las salidas de emergencia

### 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. Realizar documentación según la secuencia de documentación incluida en este manual:
3. Solicitar certificado médico y llenado de formato de pasajeros enfermo si:
  - a. Representa una amenaza directa para la salud y la seguridad de los demás
  - b. Necesita oxígeno médico durante el vuelo
  - c. Tiene una condición médica que cause una duda razonable de que el pasajero no pueda completar el vuelo.

El **certificado médico** deberá ser en original, expedido por el médico tratante en hoja membretada, establecerá que está autorizado a viajar vía aérea o viajar en avión y el cliente deberá viajar dentro de los primeros 5 de expedido el documento. Adicional se le pedirá al cliente el llenado del formato de pasajero enfermo.

Si el certificado no cumple con los requisitos arriba descritos, no será aceptado como documento de autorización de viaje. Por lo que se le pedirá al cliente otro documento que si cumpla. Podrá ofrecerle al cliente cambio de vuelo para presentación de la documentación de vuelo a través del Call Center colocando comentarios en la reserva, pero no se aplicará ninguna otra protección.

4. Entregar al cliente pase de abordar y si así lo requiere proporcionar silla de ruedas para su traslado al avión. El anfitrión que documenta al cliente deberá enterar al anfitrión de cierres y abordaje de la presencia de clientes con necesidades especiales.
5. De ser necesario el anfitrión abordador acompañara al cliente a SUE.

### 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. Desembarcar al cliente, en caso que viaje solo acompañar hasta que recoja su equipaje documentado y salga del área de bandas.

### Casos especiales

- Si el pasajero discapacitado es calificado (QP), podrá viajar permitiéndole llevar consigo aparatos ortopédicos o equipo de asistencia como, bastones, muletas, andaderas, etcétera; los cuales se colocarán en los alojamientos del avión disponibles para pasajeros (sombrieras, clóset o debajo de su asiento).
- Si estos artículos rebasan las dimensiones de los alojamientos disponibles, deberán colocarse cerca del pasajero siempre y cuando no obstruyan las salidas de emergencia, pasillos de servicio y/o que no representen una incomodidad a los demás pasajeros. Como última alternativa, deberán ser documentados para transportarse en los compartimentos de carga.
- En caso de que el pasajero no pueda moverse por sus propios medios, es necesario que la estación de origen envíe un mensaje al destino, para que en el último se tenga oportunamente disponible una silla de ruedas y personal para trasladarlo. Asimismo, se deberá dar aviso a las autoridades en los aeropuertos donde así se requiera.
- Las sillas de ruedas podrán documentarse como equipaje, sin costo adicional al pasajero. En caso de que la persona con discapacidad quiera documentar una silla adicional, lo podrá hacer dentro de su franquicia de equipaje; en caso de que se exceda, se le cargará el costo del exceso de equipaje. Cualquier daño o pérdida total o parcial ocasionada a la silla de ruedas, será responsabilidad de TAR Aerolíneas de acuerdo a la legislación aplicable.
- Si el pasajero con discapacidad opta por ser transportado al avión en su propia silla de ruedas, ésta será documentada y bajada en la puerta del avión al compartimiento de carga como equipaje y le será entregada nuevamente en la puerta del avión al llegar a su destino, siempre y cuando no requiera de empaque especial.
- La persona con discapacidad puede optar por ser trasladada al avión en una silla de ruedas de TAR Aerolíneas, por lo que se documentará su silla de ruedas como equipaje.
- Las sillas de ruedas con baterías se sujetarán además a los requerimientos de manejo y transporte de mercancías peligrosas establecidos en la sección 5.8.3 del Manual de Prevención de Actos de Interferencia ilícita

## 3.9.4. 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 si mismo, resto de los clientes, tripulación y vuelo.

### *Condiciones de Aceptación*

Serán aceptados siempre y cuando:

- No padezca enfermedades contagiosas o cuya condición moleste o indisponga al resto del pasaje
- 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. Estos clientes deberán ser detectados por los anfitriones desde mostrador antes de la documentación o abordaje.
- No necesite viajar en camilla
- Solo se aceptarán 2 clientes enfermos por vuelo

### *Asignación de Asientos*

- Los datos consignados en el pase de abordar de un pasajero enfermo deben ser idénticos a los entregados a cualquier otro pasajero. La asignación de asientos para pasajeros enfermos con problemas de movilidad o mujeres embarazadas será en las filas especificadas en la sección correspondiente a cada equipo, en este Manual.
- Bajo ninguna circunstancia se asignará a estos pasajeros un asiento que se encuentre en salida de emergencia o próximos a ésta.
- En caso de que el pasajero lleve un acompañante, se le asignará a éste el asiento inmediato al enfermo.

### *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. Si notas que camina lentamente, necesita asistencia para moverse o presenta algún vendaje o artículo de asistencia, confirmar cual es el padecimiento y solicitar certificado médico en caso necesario.
3. Si requiere certificado, solicitar que llene el formato de pasajero enfermo
4. Entregar pase de abordar y confirmar si tiene algún requerimiento al abordaje
5. 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. Desembarcar al cliente, en caso que viaje solo acompañar hasta que recoja su equipaje documentado y salga 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 llenara formato de pasajeros enfermos
- Solo se aceptarán por vuelo 2 enfermos en asiento.
- Dentro de la cantidad anterior no se incluye a las mujeres embarazadas, las cuales no cuentan con ninguna restricción en cuanto al número máximo a transportar por vuelo.

### 3.9.5. Mujeres Embarazadas

#### Definición

TAR Aerolíneas 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

Sin embargo, se debe considerar en base a la siguiente tabla:

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 PASAJEROS ENFERMOS</li> </ul>
8	31 a 37	<ul style="list-style-type: none"> <li>CERTIFICADO MEDICO VIGENTE*</li> <li>FORMATO DE PASAJERA EMBARAZADA Y/O PASAJEROS ENFERMOS</li> </ul>
9	38 EN ADELANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>NO SERAN ACEPTADAS PARA SU TRANSPORTACION.</li> </ul>

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

- Debe presentarse en original y copia durante la documentación en donde autorice el viaje por vía aérea.
- La vigencia del certificado médico no deberá de rebasar los 5 días después de la fecha de expedición. En caso de que la clienta cuente con un viaje redondo podrá mostrar el certificado valido para su vuelo de origen y destino, además de comprobar que ha sido transportada por TAR Aerolíneas durante del periodo de vigencia del certificado.
- En caso de que la clienta no presente la documentación solicitada, no será aceptada para su transportación; se le puede ofrecer cambio de vuelo colocando los comentarios necesarios en la reserva y solicitando que se comunique al Call center.

#### Documentación

1. Durante la documentación de la cliente, se deberá seguir la secuencia de documentación establecida en este manual
2. Realizar preguntas de seguridad a manera de confirmar que la cliente se encuentra en estado de embarazo
3. 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.

4. La distribución de los documentos llenados es:

Formato de pasajeros enfermos y/o en gravidez

- a. ORIGINAL: Pasajero → Personal de Tráfico en sala de última espera → Sobrecargo → Personal de Tráfico Estación de destino → Archivo del vuelo Estación de Destino
- b. COPIA: Personal de Tráfico estación de origen → Archivo del vuelo estación de origen

Certificado Médico:

- a. ORIGINAL: Pasajero → Personal de Tráfico → Pasajero
- b. COPIA: Pasajero → Personal de Tráfico (*copia para estación origen y copia estación destino*) → Sobrecargo → Personal de Tráfico Estación de destino → Archivo del vuelo Estación de Destino

### 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 el ROT.

### 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 colocaran comentarios a la reserva. No se ofrecerá ninguna otra protección.

### 3.9.6. Infantes

#### Definición

TAR aerolíneas 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 llevara 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.

#### 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 matricula 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*. En caso de más infantes, se deberá revisar el número de mascarillas disponibles según la matricula del avión que realiza el vuelo. Poner atención si el cliente viaja en tránsito o en conexión, confirmando con ROT matriculas asignadas para realizar la correcta documentación del infante.

#### Documentación

1. El anfitrión realizara 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 Radixx. (ver Capitulo 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

#### Abordaje

1. El anfitrión abordador deberá dar prioridad de abordaje a los clientes que viajan con infantes.
2. Confirmar si lleva artículos de asistencia que cuenten con su etiqueta de equipaje retirado al pasajero de última hora, para ser estibados en compartimento
3. Recibir del cliente los artículos de asistencia como carriolas, porta bebes

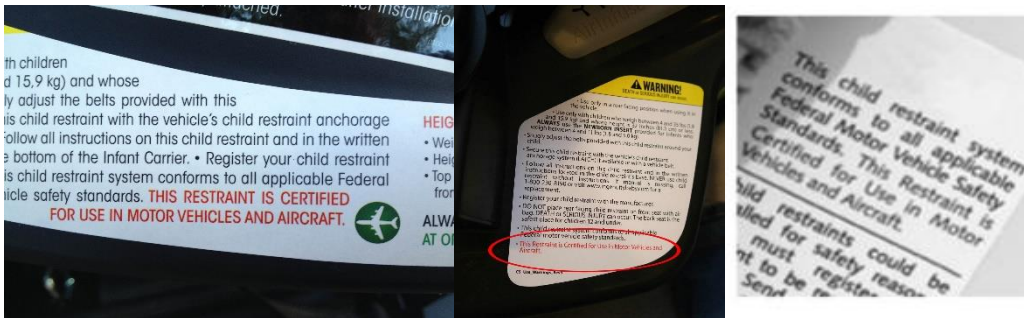
## Recepción

1. A la llegada, confirmar con ROT que en compartimento venga artículos de asistencia, para coordinar que sean colocados a pie de avión
2. Guiar con seguridad a los clientes.

## Casos especiales

Si el adulto al viajar con el infante decide comprar un boleto por comodidad y llevar consigo su silla de bebés se deberá considerar lo siguiente:

1. El cliente debe mostrar la silla durante la documentación de vuelo
2. El anfitrión deberá verificar en la parte lateral o posterior las etiquetas de instrucciones adheridas a la silla en la cual establezca que está certificada para ser utilizada a bordo de aviones. ("This restraint is certified for use in motor vehicles and aircraft", FAA APPROVED)
3. Si el asiento no cuenta con esta información no podrá ser utilizado a bordo y deberá ser documentado como una pieza de equipaje. Si esta genera cargo adicional, quedará a consideración del cliente el traslado de la misma.



Si la silla para bebe cumple con los requerimientos anteriores, el cliente podrá llevarla consigo a bordo considerando lo siguiente:

- 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.



### 3.9.7. Pasajeros no admitidos o expulsados

#### **Definición**

Son los clientes rechazados en el destino internacional, TAR Aerolíneas es responsable de transportar de vuelta al país y estación de origen a las personas que en el destino sean clasificadas por las autoridades migratorias locales como No Admisibles.

MSPAII 5.8.5.2

#### **Condiciones de Aceptación**

Las personas rechazadas, pueden viajar sin escolta.

Cuando una persona rechazada no cuente con boleto de regreso, el representante de estación, debe tramitar el boleto de regreso a través de Call Center.

#### **Asignación de Asientos**

- No podrán ser ubicados en salida de emergencia
- Ubicarlo en las últimas filas del avión.

#### **Documentación**

1. Solo aplicara en vuelos internacionales.

#### **Recepción**

1. Solo aplicara en vuelos internacionales

#### **Casos especiales**

Este tipo de clientes solo se podrá aceptar en vuelos especiales o charters. TAR deberá proveer lo necesario para el reingreso a su país de origen o punto de embarque.

### 3.9.8. Clientes Deportados

#### Definición

Son aquellos clientes que hayan cometido alguna falta administrativa o algún delito menor. No deberán ser considerados como delincuentes.

#### Condiciones de Aceptación

- Contar con un boleto pagado
- Ser acompañados por personal del Instituto Nacional de Migración (INM)
- Presentar documentos de identidad, podrá ser aceptada la carta de deportación.
- Solo se aceptarán 3 deportados por vuelo
- No se aceptarán clientes deportados y clientes privados de su libertad en el mismo vuelo
- Cada deportado deberá viajar acompañado por lo menos de un escolta (INM)
- No serán aceptados si presenta actitud de violencia que pueda afectar la operación del vuelo, se clasificará como cliente perturbador o insubordinado, debiendo considerar las implicaciones y procedimientos para aceptar o no al cliente en el vuelo.
- Se debe solicitar que el Delegado Local de la Estación Migratoria del INM o de algún
- otro cargo similar o superior, entregue un escrito Membretado, Sellado y Firmado por el mismo. Donde se describa que dichos pasajeros deportados *"NO representan un peligro o amenaza para su transporte y que solo se trata de personas que transgredieron leyes de carácter administrativo y no de índole penal."* Se deberá mantener una copia de este documento.

#### Asignación de Asientos

- No podrán ser asignados en salida de emergencia
- Deberán ir en las últimas filas del avión
- El Oficial del INM custodio debe estar sentado junto y/o atrás de los pasajeros deportados

#### Documentación

1. Al presentarse a documentar el cliente deportado y sus escoltas, el anfitrión deberá informar inmediatamente al ROT, quien notificará al CCO de la presencia de clientes deportados.
2. Se realizará la documentación de acuerdo a la secuencia de documentación descrita en este manual
3. Al emitir el cierre de vuelo, confirmar al ROT total de clientes deportados abordado, así como número de escoltas y asientos asignados. El ROT al emitir el MVT deberá informar a la siguiente estación de la presencia de los clientes deportados

#### Abordaje

1. Antes del libre al abordaje, el anfitrión confirmara con el ROT la coordinación del abordaje de los clientes deportados y sus escoltas. El ROT deberá informar al capitán al mando y sobrecargo de la presencia de los clientes.

2. Se abordará al inicio, considerando hacerlo con discreción. No se podrá abordar inmediatamente resto de clientes hasta que los clientes deportados se encuentren en su asiento.
3. Al cuadro con sobrecargo, deberá informarle los asientos en los que viajan los clientes deportados, con la finalidad de que no se le sirva bebidas alcohólicas a deportados o a sus escoltas

### **Recepción**

- Al recibir el vuelo, el desembarque de este tipo de clientes deberá ser al final del resto de los clientes

### **Casos especiales**

- Para casos especiales, el anfitrión informará al ROT quien inmediatamente se comunicará con el CCO. Solo el CCO será el único autorizado a la aceptación o negación de transportación de casos especiales.
- En caso de que se presenten clientes deportados y clientes privados de su libertad, será el CCO quien indicara cuál de los clientes podrá ser aceptado. No se podrán combinar estos clientes en el mismo vuelo.

### 3.9.9. 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 documentara al CPL y sus custodios de acuerdo a la secuencia de documentación que se menciona en este manual. Y entregara los pases de abordar al custodio.
- El anfitrión acompañara a los custodios para la documentación de ARPEL e informara 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 el 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 MSPAII.

### **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 autorizaran el abordaje solo a un tipo de clientes.

### 3.9.10. Clientes viajando con ARPEL

#### *Definición*

TAR Aerolíneas 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 artículo 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 Policía Federal, SEDENA, Secretaría de Marina o 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.
- No se aceptará ARPEL sin estuche o contenedor, en caso que por sus dimensiones no quepa en el sobre poli burbuja
- Las armas cortas podrán ser colocadas en sobre poli burbuja proporcionado por el anfitrión después de la revisión de la autoridad. El cliente es responsable de presentar el ARPEL en un contenedor o estuche diseñado para tal fin.
- En caso de que el cliente se presente con tiempo mínimo requerido para la documentación de su vuelo, se le informara que no será aceptado para su transportación el ARPEL ofreciendo cambio de vuelo.

#### *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 MSPAII-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 Centro de Control de Operaciones (CCO) incluirá la información del ARPEL en el manifiesto de carga y balance.
16. 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).

## 3.9.11. Clientes viajando sujeto a espacio

### Definición

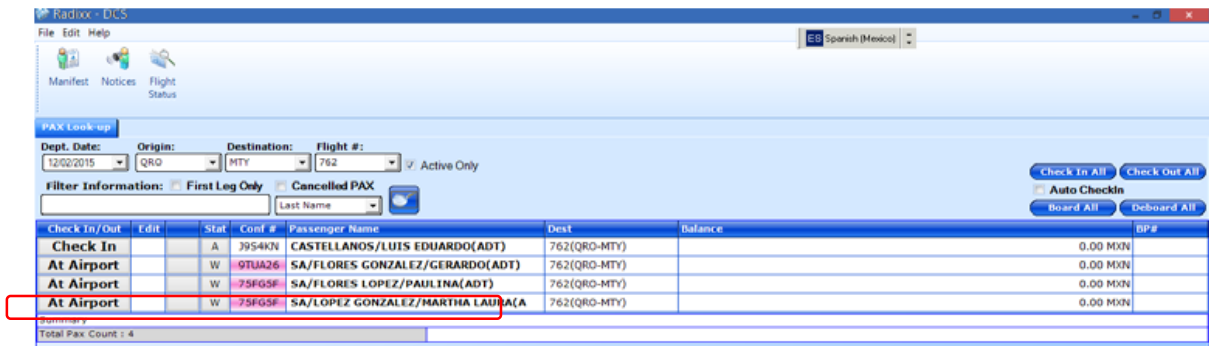
Los clientes sujetos a espacio, son aquellos que adquirieron la tarifa como empleados directos o indirectos de TAR Aerolíneas, estos boletos serán documentados hasta que se tenga la confirmación del espacio disponible.

### Condiciones de Aceptación

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

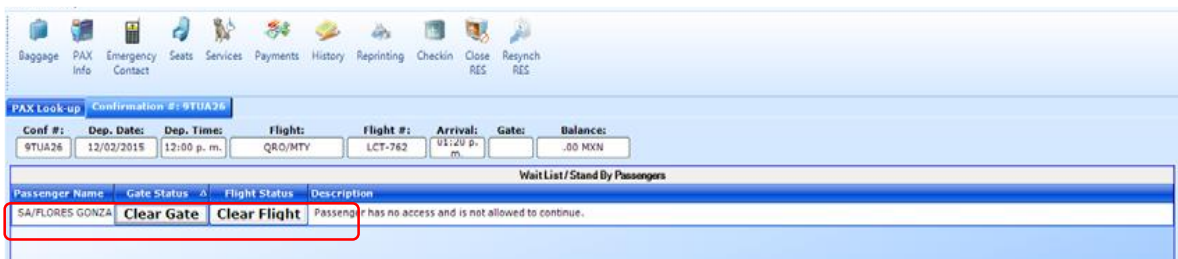
### Documentación

1. El anfitrión al presentarse el cliente a documentar en mostrador previo a su horario de salida, debe de contar con una reservación la cual debe estar pagada al momento de la documentación. Las reservaciones sujetas a espacio serán identificadas por llevar al inicio del apellido SA/APELLIDO/NOMBRE y el estatus de checkin será de At Airport



Check In/Out	Edit	Stat	Conf #	Passenger Name	Dest	Balance	BP#
Check In		A	3954KZ	CASTELLANOS/LUIS EDUARDO(ADT)	762(QRO-MTY)	0.00 MXN	
At Airport		W	9TUA26	SA/FLORES GONZALEZ/GERARDO(ADT)	762(QRO-MTY)	0.00 MXN	
At Airport		W	75FG5R	SA/FLORES LOPEZ/PAULINA(ADT)	762(QRO-MTY)	0.00 MXN	
At Airport		W	75FG5R	SA/LOPEZ GONZALEZ/MARTHA LAURA(A)	762(QRO-MTY)	0.00 MXN	

2. Se tendrá que documentar asignando asiento una vez estando seguros que no haya ningún cliente pendiente por documentar. Dando click en At Airport, Clear gate, clearflight. Con esto se libera el espacio y se puede proceder a la documentación del cliente.



Passenger Name	Gate Status	Flight Status	Description
SA/FLORES GONZA	Clear Gate	Clear Flight	Passenger has no access and is not allowed to continue.

3. El pasajero sujeto a espacio deberá esperar para su autorización en SUE y esperar su autorización para poder abordar.
4. En caso de tener problemas con la documentación del pasajero sujeto espacio, comunicarse a CRC para apoyo en la documentación en sistema RADIXX.
5. Se deberá dar el mismo trato que a un pasajero normal en todo el proceso.

### 3.9.12. Tripulantes viajando como DH/TVC

#### *DH*

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

#### *Condiciones de aceptación*

- 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 informara 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

#### *Documentación, abordaje y desembarque*

- El tripulante deberá presentarse en mostradores y al cumplir con los requisitos de aceptación, recibirá su pase de abordar
- 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.
- 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.
- 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.
- A la llegada el tripulante deberá desembarcar al final de todos los clientes.

En el caso de los tripulantes viajando en cabina como TVC, se considera una prestación para todos los tripulantes que deseen utilizar las rutas de TAR aerolíneas, siendo está sujeta a espacio de documentación. Como parte de esta prestación el tripulante debe cumplir con lo siguiente:

### TVC

#### Condiciones de Aceptación

- 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

- El tripulante deberá presentarse en mostradores y al cumplir con los requisitos de aceptación mostrando su identificación de TAR vigente.
- El equipaje que exceda las dimensiones y peso como equipaje de mano deberá ser documentado.
- 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.
- 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.
- A la llegada el tripulante deberá desembarcar al final de todos los clientes.
- En caso de afectaciones por operaciones irregulares no se brindarán protecciones al tripulante.

## 3.10. Equipajes

Se define como “equipaje” al artículo físico que transporta ropa y productos de uso personal. Estos productos pueden ser artículos de tocador y demás efectos similares que sean necesarios o 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 Aerolíneas los equipajes de los clientes se clasifican de dos formas, de acuerdo a su naturalidad:

- Equipaje de Mano
- Equipaje Facturado

Para los clientes de TAR Aerolíneas se concede una franquicia de equipaje sin costo adicional, siempre y cuando no rebasen las especificaciones que se mencionan a continuación.

### 3.10.1. 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 lineales y el peso permitido 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 son:

- 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

### 3.10.2. 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.

Para ser considerado como equipaje facturado libre de cargo no debe exceder los 158 cm lineales y puede pesar hasta 25 Kg. En caso de exceder las dimensiones o peso permitidos, se tendrá que realizar un cargo adicional el cual está sujeto a los ajustes comerciales publicados en página web. Es importante mencionar que, por cuestiones de seguridad, 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 arrojadas 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 de muelle (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

### 3.10.3. Franquicia de equipaje por tarifa adquirida

De acuerdo a la tarifa que adquiera el cliente, se concede una franquicia de equipaje sin costo adicional, la cual se describe a continuación:

Tarifa STAR CLUB:	Tarifa PROMO y FLEX:
2 pieza de equipaje facturado (documentado) uno de hasta 25 Kg y otro de hasta 15 Kg (puede ser equipaje deportivo) 2 piezas de equipaje de mano que en conjunto no excedan los 10 kg 1 artículo personal	1 pieza de equipaje facturado (documentado) de hasta 25 Kg 1 pieza de equipaje de mano 1 artículo personal

### 3.10.4. 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:

#### 3.10.4.1. 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 Aerolíneas se reserva el derecho de documentar equipaje que no cumpla con las especificaciones permitidas.

### 3.10.4.2. *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)

### 3.10.4.3. *Equipaje Deportivo*

En TAR Aerolíneas 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.

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.

TAR Aerolíneas no se responsabiliza por daños a equipo deportivo durante el vuelo ni su manipulación si este no es empacado adecuadamente ni en contenedores de estructura resistente.

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.

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.

### 3.10.5. 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).

Cargos Extra	Costo
Exceso de equipaje en la primera pieza: La pieza pesa entre 25 y 30 Kg. (Excede hasta en 5 Kg.) <i>Cualquier pieza de equipaje mayor a 30 Kg. no será aceptada.</i>	\$ 699*
Maleta extra (adicional) hasta 15 Kg. de peso	\$ 1,049*
La pieza pesa entre 16 y 20 Kg. (Excede hasta en 5 Kg.)	\$ 1,199*
La pieza pesa entre 21 y 25 Kg. (Excede hasta en 10 Kg.)	\$ 1,349*
La pieza pesa entre 26 y 30 Kg. (Excede hasta en 15 Kg.)	\$ 1,449*
Exceso de equipaje por sobredimensión (159 a 200 cm) <i>Cualquier pieza de equipaje mayor a 200 cm lineales (79 in) no serán aceptadas.</i>	\$ 999*
*Precios actualizados noviembre 2019	

## 3.11. Transporte de animales.

TAR Aerolíneas 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 Aerolíneas.

Mascotas: Son todos aquellos animales, ya sean gatos o perros de razas pequeñas como: maltes, salchicha, chihuahua, etc. que cumplan con los requerimientos de TAR para su transportación en cabina.

### 3.11.1. Animales en cabina.

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

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

**IMPORTANTE: únicamente serán aceptados como animales ASER o PETC, perros y gatos que no excedan un peso de más de 40 kg. No se hará excepción a alguna a esta indicación.**

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

#### 3.11.1.1. Animales de servicio (ASER)

Especificaciones:

Estos son identificados como animales 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.

Dentro de los animales de servicio, se pueden encontrar dos tipos:

- 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.
- 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

Requisitos para los animales de servicio

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

1. El animal de servicio deberá estar vacunado, limpio y provisto de arnés.
2. El pasajero deberá presentar el certificado médico en papel membretado emitido por su médico o profesional de la salud, en donde señale que el pasajero requiere llevar este tipo de animal por su tratamiento específico, con vigencia de expedición no mayor a un año de la fecha de vuelo.

3. El animal de servicio deberá estar adiestrado y la persona con discapacidad deberá haber sido instruida en el cuidado y manejo del perro.
4. Cualquier desorden o daño a terceros o al equipo de vuelo, deberá ser cubierto por el pasajero.
5. La empresa no se hará responsable de cualquier eventualidad que pudiera resultar por la transportación del perro.
6. Los pasajeros con lazarillos deberán ser documentados en las primeras filas de la cabina y nunca en salida de emergencia.
7. El animal de servicio podrá viajar en con o sin jaula siempre y cuando dicha jaula cumpla con los requerimientos establecidos, para viajar en cabina o como equipaje documentado.

En lo que respecta a documentación específica para cada uno de los animales, a continuación, se especifica que documento se debe verificar de acuerdo al tipo de animal de servicio que viaje:

TIPO DE ANIMAL DE SERVICIO	DOCUMENTACIÓN REQUERIDA
SOPORTE EMOCIONAL	*Certificado médico emitido por un por su médico o profesional de la salud mental (psiquiatra), en donde señale que el pasajero requiere llevar este tipo de animal por su tratamiento específico. Vigencia máxima 1 año
SERVICIO Y ASISTENCIA	*Identificación del animal de servicio emitida por alguna autoridad en sanidad animal y/u organismo reconocido. *Documento del médico de la condición del animal o cartilla de vacunación

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

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. Realizar la secuencia de documentación descrita en este manual
4. 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
5. Despedir amablemente al cliente.

Abordaje:

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

### 3.11.1.2. 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 Aerolíneas puede viajar. No obstante, su transportación implica un cargo adicional (independiente al de franquicia de equipaje), el cual está sujeto a actualizaciones comerciales.

Requisitos y restricciones para PETC

1. Solo se aceptará una mascota por jaula y por pasajero.
2. No se permiten mascotas con menos de 8 semanas de nacido.
3. No se permitirán mascotas con tratamiento veterinario.
4. Se permiten únicamente 4 mascotas por vuelo en cabina.
5. 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.
6. 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.
7. La mascota debe viajar en el mismo vuelo que su dueño.
8. No se administrará oxígeno a una mascota en caso de emergencia.
9. Los asientos asignados para la transportación serán en ventanilla.
10. Las mascotas deben ser presentadas con higiene a fin de evitar molestias entre los demás pasajeros.
11. El pasajero es responsable de la limpieza e higiene de su mascota en durante el vuelo.
12. Los perros que no cumplan los requisitos para ser aceptados como mascotas en cabina, se aceptaran como equipaje documentado.
13. No se permitirá a menores sin acompañar viajar con mascotas.
14. El pasajero deberá presentarse en el mostrador de TAR del aeropuerto de origen por lo menos con dos horas de anticipación a la salida del vuelo con cartilla de vacunación de la mascota.

Por seguridad, no se permite transportar perros y gatos de nariz chata o corta (braquicefálicos, de fosas nasales muy estrechas) debido a que son susceptibles de sufrir asfixia y problemas de respiración cuando están expuestos al estrés o al calor.

Es importante mencionar que TAR Aerolíneas no es responsable de cualquier eventualidad que pudiera resultar por la transportación de la mascota.

### 3.11.2. Animales como equipaje documentado (AVIH)

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

1. Los animales vivos aceptados como equipaje, deberán viajar en el mismo avión donde viaje el propietario.
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 debe haber informado sobre la transportación de su mascota por lo menos 90 minutos en mostrador de TAR antes de su vuelo, ya que solo se permiten 2 perros o 4 gatos por vuelo en el compartimento de carga del avión.
4. El pasajero deberá presentarse al menos dos horas antes de la salida del vuelo en mostradores de TAR con la cartilla de vacunación del animal vivo para documentarlo.

Por seguridad, no se permite transportar perros y gatos de nariz chata o corta (braquiocefálicos, de fosas nasales muy estrechas) debido a que son susceptibles de sufrir asfixia y problemas de respiración cuando están expuestos al estrés o al calor.

Es importante mencionar que TAR Aerolíneas no es responsable de cualquier eventualidad que pudiera resultar por la transportación de la mascota.

#### Características de jaulas

1. 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.
2. Debe tener manijas exteriores que permitan el manejo de la misma para prevenir cualquier contacto directo con el animal.
3. 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. (a) 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. (b)
4. 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. (c)
5. El fondo del contenedor deberá cubrirse con una manta, papel periódico o cualquier otra materia absorbente. Se prohíbe utilizar paja.

6. 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.
7. El animal deberá 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.
8. El animal no deberá ir atado con correa ni llevar bozal. Estos accesorios tampoco deben dejarse en el contenedor.
9. El animal no debe mostrar signos de cansancio físico, ni estar herido ni bajo tranquilizantes.
10. 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.



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 4 gatos

#### Restricciones específicas


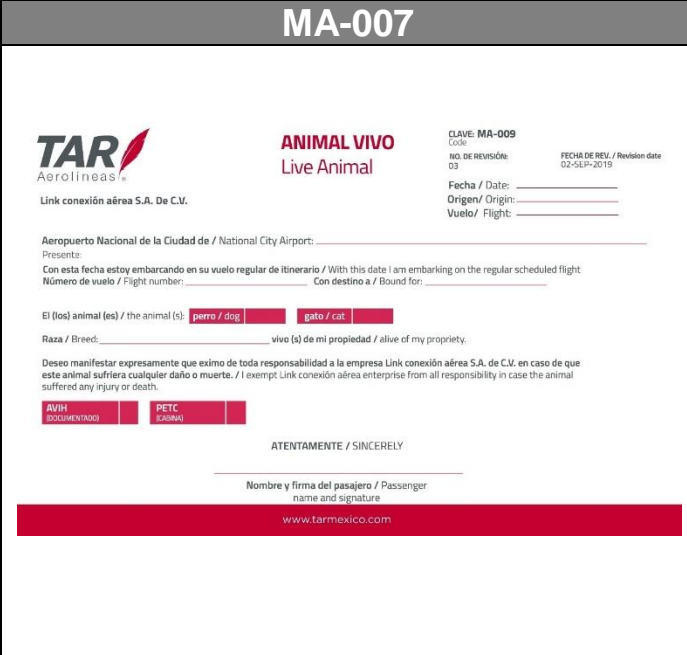
1. No se aceptarán animales documentados como equipaje si la temperatura en cualquier punto del viaje es inferior a -6°C (20°F) o superior a 30°C (85°F). Se define como punto de viaje el aeropuerto de salida, el aeropuerto de destino, y en su caso los aeropuertos de tránsito o conexión.
2. No se permite 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.

- No se permite el transporte de hembras con crías lactantes y animales no destetados.
- No se aceptarán animales que por sus características sean molestos o agresivos para el pasaje, empleados o que pongan en peligro la aeronave.
- 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.

## Documentación

- 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.
- 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 se cuenta con exceso de stock del formato MSC-018, este formato se usará hasta agotar existencias, posteriormente será descartado y se procederá a usar el formato MA-007. La metodología de llenado del formato MSC-018, es completamente similar a la del formato MA-007, en caso de dudas comunicarse con la Gerencia de Aeropuertos lado Tierra: [mdelacruz@tarmexico.com](mailto:mdelacruz@tarmexico.com)

MSC-018	MA-007
 <p><b>TAR Aerolíneas</b> <b>ANIMAL VIVO Live Animal</b> CLAVE: MSC-018 L006 NO. DE REVISIÓN: 03 FECHA DE REV. / Revision date: 02-SEP-2019</p> <p>Link conexión aérea S.A. De C.V.</p> <p>Aeropuerto Nacional de la Ciudad de / National City Airport: _____</p> <p>Presenta: _____</p> <p>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: _____</p> <p>El (los) animal (es) / The animal (s) <input type="text"/> perro / dog <input type="text"/> gato / cat <input type="text"/></p> <p>Raza / Breed: _____ vivo (s) de mi propiedad / alive of my propriety.</p> <p>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 sufra cualquier daño o muerte. / I exempt Link conexión aérea enterprise from all responsibility in case the animal suffered any injury or death.</p> <p>Presenta cartilla de vacunación del animal y está en su misma. / The animal is vaccinated in record and is present in it. I am seeing with the owner: <input type="text"/></p> <p>Fecha / Date: _____ Expedido por / Issued by: _____</p> <p>ATENTAMENTE / SINCERELY _____</p> <p>Nombre y firma del pasajero / Passenger name and signature _____</p> <p>Agente / Agent _____</p> <p>www.tarmexico.com</p>	 <p><b>TAR Aerolíneas</b> <b>ANIMAL VIVO Live Animal</b> CLAVE: MA-009 L006 NO. DE REVISIÓN: 03 FECHA DE REV. / Revision date: 02-SEP-2019</p> <p>Link conexión aérea S.A. De C.V.</p> <p>Aeropuerto Nacional de la Ciudad de / National City Airport: _____</p> <p>Presenta: _____</p> <p>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: _____</p> <p>El (los) animal (es) / the animal (s) <input type="text"/> perro / dog <input type="text"/> gato / cat <input type="text"/></p> <p>Raza / Breed: _____ vivo (s) de mi propiedad / alive of my propriety.</p> <p>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 sufra cualquier daño o muerte. / I exempt Link conexión aérea enterprise from all responsibility in case the animal suffered any injury or death.</p> <p>AVIH DOCUMENTADOS <input type="checkbox"/> PETC (SINAV) <input type="checkbox"/></p> <p>ATENTAMENTE / SINCERELY _____</p> <p>Nombre y firma del pasajero / Passenger name and signature _____</p> <p>www.tarmexico.com</p>

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

### 3.11.3. Características de Jaulas de mascotas en cabina de pasajeros

1. Las mascotas serán transportadas en cabina de pasajeros en un kennel o sherpa.
2. 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.
3. 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.
4. Ambas jaulas deberán tener suficiente espacio para que la mascota estando de pie pueda girar, pueda recostarse de manera natural, pueda pararse y sentarse erguido.



5. El KENNEL O SHERPA deberán entrar completamente debajo del asiento frente al pasajero.
6. Las dimensiones máximas que las jaulas para mascotas deben tener para transportarse en cabina de pasajeros son:

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	4

### 3.12. 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 cadáveres humanos
- 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 proceder de una planta TIF (Tipo Inspección Federal) con empaque original y sello de origen, y estar debidamente 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.

#### 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.

### Cadáveres y cenizas humanas:

El transporte de cadáveres no podrá efectuarse como equipaje, por lo que deberá ser efectuado como carga por medio del operador de carga. 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.

### 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.

### 3.13. Sobreventa de vuelos

TAR Aerolíneas 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:

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

### 3.14. 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. 30 minutos antes del ETD 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 o en conexión, 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 confirmara con el anfitrión abordador el total de clientes, servicios especiales, tránsitos y conexiones que irán a bordo.
6. El anfitrión abordador anotara los datos del cierre en el timbiriche de abordaje
7. El anfitrión de cierre imprimirá la lista de clientes y subrayara con marca textos todos los clientes Star Club, esta lista la hará llegar o la llevara a SUE para entregarla al anfitrión abordador, quien al término del abordaje la entregara al sobrecargo de vuelo.
8. Al término del abordaje y cierre de puertas, el anfitrión de cierres realizara 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.

### 3.14.1. Cierre de ROT

El ROT recibirá el cierre de vuelo del anfitrión de cierres y procederá a capturarlo en el siguiente formato de Excel:

ESTACION	VER					
VUELO	602	FECHA	07/10/2019			
CLIENTES	CABINA	HOMBRES	MUJERES	MEDIOS	INFANTES	
	A	2	2	0	1	
	B	8	5	0	0	
	C	3	2	0	0	
MIEMBROS EXTRAS	J Seat					
TOTAL		13	9	0	1	23
		23				
	PZAS	PESO		COMBUSTIBLE	LBS	
EQUIPAJE	12	130	KG	5700		
ARPEL	0	0	KG	INCLUYE UN TVC PO ORNELAS LIC. 202013028		
COMAT	0	0	KG			
COMAIL	0	0	KG			
TOTAL	12	130	KG			

Este formato deberá ser enviado a los correos: **ffollowing@tarmexico.com** y **fdispatch@tarmexico.com**, siendo estos los correos oficiales del CCO.

## **CAPÍTULO 4. ABORDAJE.**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## 4.1. 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 realizara correctamente y cada cliente realizar su viaje.

### 4.1.1. Kit de Abordaje

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
8	Etiquetas equipaje en conexión	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

## 4.1.2. Kit en caso de demoras

Este serán artículos complementarios al kit de abordaje, todas las estaciones deberán contar con una carpeta con un kit para mostradores y un kit para abordaje el cual incluida lo siguiente:

1	Cupón de servicios	S/Clientes
2	Formato de aceptación de protecciones	s/clientes
3	Cuadro de protecciones actualizada	Solo informativo para el anfitrión.

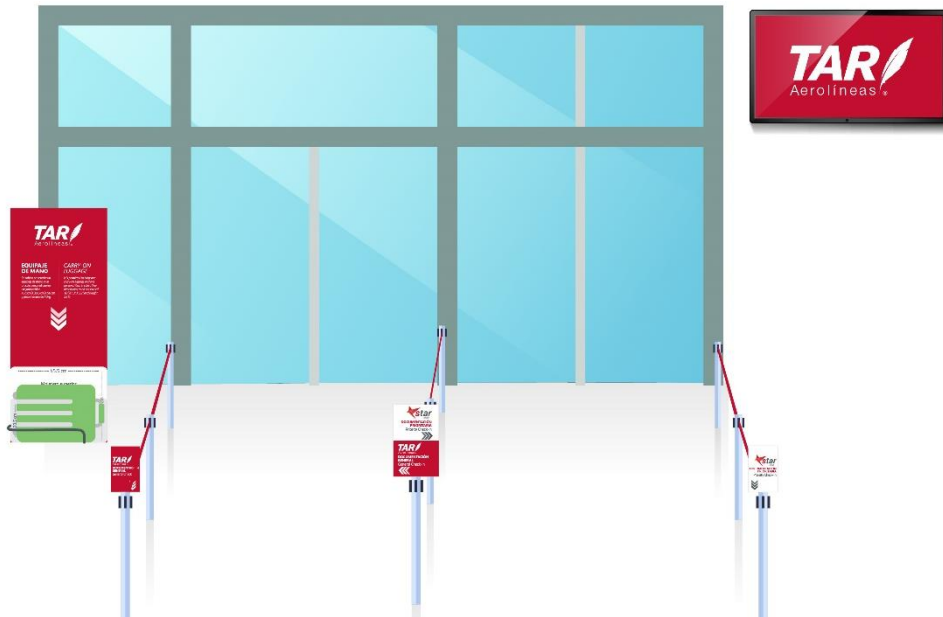
Todos los anfitriones deben preparar antes del inicio de operaciones asegurándose que el kit cuente con el mínimo de artículos descritos en los párrafos anteriores. Es responsabilidad del anfitrión de abordaje el reabastecimiento del kit al término de la operación.

## 4.2. Abordaje de vuelos

Todo anfitrión que realice las actividades de abordaje deberá encontrarse en SUE al menos 30 minutos antes de ETD en vuelos nacionales y 50 minutos en caso de vuelos internacionales. A la llegada del anfitrión a SUE Deberá hacer una revisión rápida de la puerta de abordaje asegurándose:

1. Contar con sistema de voceos operativo
2. Acceso a puerta de abordaje
3. Acomodo de Unifilas en orden
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 Aerolíneas





### 4.3. Inicio de voceos de pre-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. 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. Tipo de abordaje caminando, en Aerocar o con pasillo telescópico
2. Voceos en español e ingles
3. Prioridad de abordaje de clientes Star Club
4. Identificación positiva de clientes
5. Cotejo y corte de pase de abordar
6. Conciliación de pase de abordar en timbiriche de abordaje
7. Identificación y búsqueda de clientes faltantes
8. Desembarque de equipaje de clientes no abordados
9. Entrega de servicios especiales
10. Cuadre de clientes con sobrecargo
11. Reacomodo clientes a bordo
12. Desembarque y etiquetado de equipajes de última hora

## 13. Marcado de clientes Star Club y Entrega de listas de clientes totales

## 14. Cierre de puertas

Considerando los pasos anteriores se detalla el proceso de abordaje en los siguientes puntos:

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.

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	

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>

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 Aerolíneas 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 ingles
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 de cierres el total de clientes, servicios especiales, clientes en tránsito y conexión, 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. Si el vuelo se encuentra a itinerario 25 minutos antes del ETD, el anfitrión comenzara 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 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

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 cuadrará con sobrecargo con el número de clientes abordado, le entregará de listas de clientes, incluyendo que esté subrayado el nombre de los clientes Star Club, servicios especiales y totales de clientes abordado.
15. El cierre de puertas se realizará 5 minutos antes del ETD.

## 4.4. 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 Aerolíneas 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 ingles
6. Se deberá solicitar al anfitrión de cierres el total de clientes, servicios especiales, clientes en tránsito y conexión, los cuales serán anotados en el timbiriche de abordaje.

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

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 15 minutos antes del ETD, el anfitrión comenzara 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. 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).
12. 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.
13. 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.
14. 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
15. El anfitrión cuadrará con sobrecargo con el número de clientes abordado, le entregará de listas de clientes, incluyendo que esté subrayado el nombre de los clientes Star Club, servicios especiales y totales de clientes abordado.
16. El cierre de puertas se realizará 5 minutos antes del ETD.


## 4.5. 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 mas seguro y ayudara al anfitrión a no cometer errores de abordaje.

## 4.6. 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, numero 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><b>Pase de abordar ticket</b></p>	

<p><b>Pase de abordar WEB</b></p>	
<p><b>Pase de abordar Maestro</b></p>	
<p><b>Pase de abordar Manual</b></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 boleto de secuencias.



CLAVE: MA-001  
Code

NO. DE REVISIÓN:  
ORIGINAL

FECHA DE REV. / Revision date  
02-SEP-2019

## 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		SUE	PUERTA
MEDIOS		WCHR		LIBRE	PUSH
INFANTES		BLND		CUADRE	AIRE
TOTALES		STARCLUB			

TRIPULACIÓN EXTRA			
CONTROL	ASIENTO	NOMBRE	EQUIPAJE

CLIENTES NO PRESENTADOS EN SUE			
CONTROL	ASIENTO	NOMBRE	EQUIPAJE

www.tarmexico.com

- Al terminar con todos los pases de abordar, se revisará en lista el número de secuencia o control del último 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.

- 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 servir para 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

- Si los clientes faltantes se presentan antes de que la puerta se encuentre cerrada serán abordados.
- 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.*



### 4.7. Procedimiento de cliente de más 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 Aerolíneas, ya que en plataforma por distracción pudieron dirigirse con el resto de nuestros clientes al avión.

### 4.8. 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. 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.**

Es importante que sin excepción la lista de clientes deberá estar señalados con marca textos los nombres de los clientes que adquirieron tarifa Star Club, ya que abordo el servicio será personalizado por los sobrecargos. El anfitrión antes de bajar confirmara con el sobrecargo su hay alguna solicitud adicional, de no ser así descenderá el avión y esperara al cierre de puerta y despegue.

#### **4.9. 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 informara 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

## **CAPÍTULO 5. RECEPCIÓN DE VUELOS.**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## 5.1. Preparación a la Recepción de Vuelos

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

1. Antes del inicio de la documentación conocer 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, clientes en conexión, coordinar servicios de Aerocar/pasillo.
2. Confirmar con ROT estimados de llegada de los vuelos durante la documentación, así como los requerimientos para cada vuelo
3. 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.
4. Al aterrizar el avión, el anfitrión de llegadas informara que este ha aterrizado
5. El anfitrión de recepción solo podrá acercarse al avión hasta que se encuentre totalmente detenido, el personal de rampa haya colocado los calzos en el tren de aterrizaje y la escalera se encuentre debidamente acoplada y asegurada. Si al subir el anfitrión encuentra inestable la escalera, descenderá indicando al personal de rampa que haga el acomodo de los estabilizadores de la escalera.



6. El anfitrión al encontrarse en la escalera, procederá a tocar 3 suavemente veces en la puerta del avión con la mano abierta, esto para evitar daños en el fuselaje del avión.
7. 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
8. El anfitrión recibirá de sobrecargo lista de clientes, así como los requerimientos especiales para desembarque de los clientes
  - a. Si es caminando: guiara con seguridad a los clientes hasta la entrada del edificio terminal
  - b. Si es en Aerocar: guiara a los clientes al Aerocar y estará pendiente de que suban a este
  - c. Si es en pasillo: guiara a los clientes al edificio terminal
9. Si los servicios especiales son desembarcados al final, el anfitrión deberá regresar al avión para el descenso y acompañamiento de los servicios.
10. En el caso de clientes en tránsito, el anfitrión deberá llevar la lista con los nombres de los clientes en tránsito para que después del desembarque realice el cotejo de clientes en transito
11. En el caso de clientes en conexión, el anfitrión deberá llevar la lista con los nombres de los clientes en conexión, destinos, puertas de embarque y tiempos de abordaje. En caso de que los clientes requieran volver a documentar su equipaje, serán guiados al mostrador de

- documentación. El anfitrión deberá asegurarse de que cuenten con sus pases de abordar de su siguiente vuelo o enviarlos a mostrador de documentación
12. El anfitrión de recepción, deberá ir a banda de equipaje de llegada y cotejara que el cliente presente su copia del pase de abordar y que le etiqueta de su equipaje coincida con la que le fue entregada al documentarse.
  13. Es importante que se haga el cotejo de equipajes, para evitar el intercambio de equipajes en bandas
  14. Al finalizar la llegada, el anfitrión de recepción entregara al anfitrión de cierre los formatos de los servicios especiales para resguardo en la papelería de vuelo.

### 5.2. 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, así como su asiento en el vuelo de origen o tránsitos anteriores, así como el vuelo a tomar.
2. Al termino del desembarque del ultimo cliente, el anfitrión deberá subir e informar al sobrecargo que hará la revisión de clientes en tránsito
3. Con lista en mano, el anfitrión deberá ir asiento por asiento solicitando a los clientes su pase de abordar y revisando que se encuentren en el asiento asignado. En caso que los clientes deban de cambiar de asiento, se les pedirá amablemente que tomen su nuevo asiento y lleven consigo sus pertenencias de abordaje al nuevo asiento.
4. Deberá retirar copia del pase de abordar del vuelo a tomar del cliente.
5. 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.
6. Después del cotejo de tránsitos, el anfitrión informara 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.
7. Los clientes no pueden permanecer más de 30 minutos en el avión. En caso que CCO autorice, se mantendrá a los clientes posterior a este tiempo.

### 5.3. Manejo de Clientes en Conexión

Los clientes en conexión son aquellos que antes de llegar a su destino final, pasan por uno o más puntos cambiando de avión para tomar el siguiente vuelo. Es importante que los anfitriones sin excepción realicen el proceso de revisión de clientes en conexión siguiendo lo siguiente:

1. Previo a la llegada, revisar total de clientes en conexión, equipajes y destino
2. Al abrir la puerta del avión y recibir la lista de clientes, informar a sobrecargo que los clientes en conexión serán atendidos al descenso, por si algún cliente pregunta
3. Al ser contactado por los clientes, se verificará que cuente con el pase de abordar del siguiente vuelo, en caso necesario informarle la ubicación de la banda de equipaje y mostrador para documentar su siguiente vuelo
4. En caso de que el cliente cuente con su pase de abordar y el equipaje haya sido documentado desde el aeropuerto de origen informar puerta y horario de abordaje del siguiente vuelo. Ser acompañados a la puerta de clientes en conexión en caso que el aeropuerto cuente con ella.

### 5.4. Bandas de Llegada

A la llegada de los clientes y al descender del avión, ellos son guiados a la banda de equipaje siendo esta el último punto del servicio. Por ello es importante que sin excepción el anfitrión se encuentre un anfitrión revisando que cada cliente reciba su equipaje a la llegada. El anfitrión deberá cotejar la etiqueta que está en su pase de abordar y la etiqueta del equipaje, revisando que los números de folio coincidan. Este procedimiento se aplicará a todos los clientes.



**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## **CAPÍTULO 6. IRREGULARIDADES.**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## 6.1 Operaciones extraordinarias o irregulares

TAR Aerolíneas 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 Aerolíneas.

Afectaciones Imputables a TAR	Afectaciones No imputables a TAR
Mantenimiento	Clima
Tripulación	Daños a la aeronave
Comercial	Control de tráfico aéreo
Falta de personal	Autoridades
	Cierre de aeropuerto

En TAR Aerolíneas hemos desarrollado códigos de demoras que permiten que cuando se transmita la información al personal, los clientes alrededor mal interpreten la información.

IMPUTABLES		NO IMPUTABLES	
COD	MTTO	COD	WX
PMT1	REVISION TECNICA DE LA AERONAVE	ZWX1	AFECTACION EN AEROPUERTO DE ORIGEN Y/O DESTINO
PMT2	REPERCUSION POR REVISION TECNICA DE LA AERONAVE EN SU VUELO ORIGINAL	ZWX2	REPERCUSION POR CIERRE EN AEROPUERTO DE ORIGEN Y/O DESTINO
PMT3	CAMBIO DE EQUIPO DE ULTIMA HORA	COD	DA
COD	TRIP	FDO1	REVISION TECNICA DE LA AERONAVE POR IMPACTO DE AVE
SPC1	ACTIVACION DE TRIPULACION DE RESERVA DE ULTIMA HORA	COD	CTA
SPC2	AFECTACION EN LA LOGISTICA DE TRIPULACION	CTA1	FALLA DE RADAR
SPC3	ESPERA DE TRIPULACION LLEGANDO DE OTRO VUELO	CTA2	TRAFICO AEREO EN ORIGEN Y/O DESTINO
COD	COM		
VDM1	MODIFICACION DE ITINERARIOS		

## 6.2. Pasos a seguir en Operaciones Irregulares

1. El ROT al recibir esta información 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.

DEMORA IMPUTABLE A TAR AEROLINEAS		
TIEMPO DE DEMORA (MINUTOS)	COMENTARIOS	OPCIONES ADICIONALES (El cliente podrá hacer válida solo una de estas opciones)
De 0 a 120 minutos	Para este caso se deben de brindar la opción del 7.5% de compensación en cupón electrónico para próximas compras con TAR Aerolíneas, por la espera de la demora. El medio por el cual pueden solicitar el cupón es mediante el correo de Atención a Clientes en <a href="mailto:atencionclientes@tarmexico.com">atencionclientes@tarmexico.com</a>	<b>A)</b> Cambio de fecha en misma ruta. <b>B)</b> Cambio de horario de vuelo (misma fecha y misma ruta) <b>C)</b> Cambio de ruta de vuelo, en misma fecha <b>D)</b> Reembolso a cupón electrónico
De 121 a 240 minutos	A partir del minuto 121, se debe otorgar a los clientes alimentos para la espera de la demora (lunch).	<b>A)</b> Cambio de fecha en misma ruta. <b>B)</b> Cambio de horario de vuelo (misma fecha y misma ruta) <b>C)</b> Cambio de ruta de vuelo, en misma fecha <b>D)</b> Reembolso + 25% compensación, todo a cupón electrónico


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

CANCELACIONES IMPUTABLES A TAR AEROLÍNEAS		
OPCIONES	COMENTARIOS	APOYO PARA REALIZAR
<b>A)</b> Cambio de ruta de vuelo, misma fecha	-	En caso de no estar habilitada la ventana azul, apoyo con el ajuste en sistema con CRC.
<b>B)</b> Cambio de fecha de vuelo, misma ruta	Aplica un 25% de compensación de acuerdo a su forma de pago	Cliente debe solicitar el 25% en call center.
<b>C)</b> 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	Se coordina y autorizar con el Gerente Regional.
<b>D)</b> Rembolso + 25% de compensación, todo a cupón electrónico para próximas compras con TAR	El cupón tiene vigencia de un año y puede utilizarlo para sus próximas compras con TAR	Se debe de re direccionar al cliente a call center (0155 2629 5272)
<b>E)</b> Rembolso + 25% de compensación, todo a forma de pago	Esto se realiza en un lapso de 10 días	Se debe de re direccionar al cliente a call center (0155 2629 5272)


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

- a) Si la irregularidad es en mostradores antes de la documentación, los anfitriones al iniciar la documentación informaran 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:</b> 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>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;"><b>NOMBRE / PASSENGER NAME</b></td> <td style="width: 20%;"><b>FIRMA / SIGNATURE</b></td> <td style="width: 20%;"><b>FECHA / DATE</b></td> <td style="width: 30%;"><b>FOLIO 000000</b></td> </tr> <tr> <td>1.- _____</td> <td>_____</td> <td>DÍA / DAY    MES / MONTH    AÑO / YEAR</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.- _____</td> <td>_____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.- _____</td> <td>_____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.- _____</td> <td>_____</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5.- _____</td> <td>_____</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  <p><b>CUPÓN DE SERVICIOS</b> <b>PASSENGER SERVICE COUPON</b> CLAVEL MSC-020</p> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>RESERVAIÓN / RECORD</th> <th>VUELO / FLIGHT</th> <th>ROTA / ROUTE</th> <th>STN</th> <th colspan="4">OBSERVACIONES / REMARKS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>PROVEEDOR / VENDOR</td> <td>MONTO MX / AMT US</td> <td>CHECK IN</td> <td>CHECK OUT</td> <td colspan="2">ALIMENTOS / MEALS</td> <td></td> </tr> <tr> <td>HOTEL</td> <td></td> <td></td> <td>DÍA / DAY    MES / MONTH    AÑO / YEAR</td> <td>DÍA / DAY    MES / MONTH    AÑO / YEAR</td> <td>STANDARD BREAKFAST</td> <td>GENERAL LUNCH</td> <td>BEVER / BEVDR</td> </tr> <tr> <td>ALIMENTOS / MEALS</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TRANSPORTEACIÓN / TRNSP</td> <td></td> <td></td> <td colspan="4">MOTIVO / REASON</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">         Válido únicamente en los fechas indicadas en su lugar de expedición.          Válido sólo en casos de reservas con billete de reserva.          Alimentos no incluye bebidas alcoholicas.          Meal does not include alcoholic beverages.          TAR no es responsable por las condiciones de uso de los servicios proveidos.          TAR is not responsible for the conditions of services provided by vendors.     </p> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;">         DEMORA / DELAY <input type="checkbox"/>          SOBREVENTA / OVERBOOKING <input type="checkbox"/>          CANCELACIÓN / CANCELLATION <input type="checkbox"/>          OTROS / OTHERS <input type="checkbox"/> </div> <p style="text-align: right; font-size: x-small;">VALIDACIÓN / VALIDATION</p>	<b>NOMBRE / PASSENGER NAME</b>	<b>FIRMA / SIGNATURE</b>	<b>FECHA / DATE</b>	<b>FOLIO 000000</b>	1.- _____	_____	DÍA / DAY    MES / MONTH    AÑO / YEAR		2.- _____	_____			3.- _____	_____			4.- _____	_____			5.- _____	_____			RESERVAIÓN / RECORD	VUELO / FLIGHT	ROTA / ROUTE	STN	OBSERVACIONES / REMARKS					PROVEEDOR / VENDOR	MONTO MX / AMT US	CHECK IN	CHECK OUT	ALIMENTOS / MEALS			HOTEL			DÍA / DAY    MES / MONTH    AÑO / YEAR	DÍA / DAY    MES / MONTH    AÑO / YEAR	STANDARD BREAKFAST	GENERAL LUNCH	BEVER / BEVDR	ALIMENTOS / MEALS								TRANSPORTEACIÓN / TRNSP			MOTIVO / REASON				
<b>NOMBRE / PASSENGER NAME</b>	<b>FIRMA / SIGNATURE</b>	<b>FECHA / DATE</b>	<b>FOLIO 000000</b>																																																														
1.- _____	_____	DÍA / DAY    MES / MONTH    AÑO / YEAR																																																															
2.- _____	_____																																																																
3.- _____	_____																																																																
4.- _____	_____																																																																
5.- _____	_____																																																																
RESERVAIÓN / RECORD	VUELO / FLIGHT	ROTA / ROUTE	STN	OBSERVACIONES / REMARKS																																																													
	PROVEEDOR / VENDOR	MONTO MX / AMT US	CHECK IN	CHECK OUT	ALIMENTOS / MEALS																																																												
HOTEL			DÍA / DAY    MES / MONTH    AÑO / YEAR	DÍA / DAY    MES / MONTH    AÑO / YEAR	STANDARD BREAKFAST	GENERAL LUNCH	BEVER / BEVDR																																																										
ALIMENTOS / MEALS																																																																	
TRANSPORTEACIÓN / TRNSP			MOTIVO / REASON																																																														
<p><b>Compensación por Demora</b> 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; margin-bottom: 10px;"> <p><b>COMPENSACIÓN POR DEMORA</b></p> <p><b>TAR Aerolíneas</b> <span style="float: right;"><b>FCC-1</b></span></p> <p>Fecha: ____/____/____</p> </div> <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: _____          Número de vuelo: _____          Ruta: _____          Clave de reservación: _____</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">_____ Nombre y firma del pasajero</p>																																																																
<p><b>Aceptación de protección</b> 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; margin-bottom: 10px;"> <p><b>DECLARACIÓN DEL CLIENTE</b></p> <p><b>TAR Aerolíneas</b> <span style="float: right;"><b>FCC-2</b></span></p> <p>Fecha: ____/____/____</p> </div> <p>Por medio del presente, y por así convenir a mis intereses, solicito a TAR Aerolíneas:</p> <p>( ) Cambio de fecha de vuelo          ( ) Cambio de ruta de vuelo          ( ) Cambio de horario</p> <p>Así mismo y toda vez que no haré uso del vuelo cuyos datos se describen a continuación, solicito se cancele mi reservación en el mismo, manifestando en este acto mi entera conformidad y satisfacción con las opciones de solución ofrecidas por TAR Aerolíneas.</p> <p>Fecha de vuelo: _____          Número de vuelo: _____          Ruta: _____          Clave de reservación: _____</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">_____ Nombre y firma del pasajero</p>																																																																

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 el gerente regional para exponer la situación. El gerente regional 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.

## 6.3. Mensaje Operacional

El CCO como centro de control operacional, es el área autorizada para emitir mensajes operacionales en los que se envía información de vuelos, vuelos especiales, demoras o cancelaciones. Este mensaje operacional es enviado a las estaciones afectadas para que estén informadas y se de atención inmediata a los clientes, es importante seguir el flujo de comunicación establecida en este manual para contactar al CCO.

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 <following@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)

### 6.4. 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.

#### 6.4.1. 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 Aerolíneas y por el cual se expidió una etiqueta de equipaje foliada.

Este reporte, debe ser por escrito del cual se entrega una copia al cliente y Anfitriones de TAR se queda con el original para realizar procedimiento correspondiente.

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 24 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 [atencioaclientes@tarmexico.com](mailto:atencioaclientes@tarmexico.com)
- ✓ El daño o avería debe de estar dentro de nuestros límites de responsabilidad.
- ✓ La irregularidad que reporta, debe de estar dentro de nuestros límites de responsabilidad.

Debe ser levantado directamente en la estación o por correo electrónico ([atencioaclientes@tarmexico.com](mailto:atencioaclientes@tarmexico.com)) dentro de las primeras 24 horas posteriores a su vuelo.

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

#### 6.4.2. 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 y cuando un pasajero no reporta en tiempo la irregularidad o que los artículos transportados se encuentran fuera de nuestros límites de responsabilidad.

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 Aerolíneas.
- ✓ Cuando el cliente viaja con una reservación de vuelo de cortesía, comisión de servicio o descuento de empleado.

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.

### 6.4.3. Límites de responsabilidad

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

Daños a equipaje TAR Aerolíneas no cubre:

- Desgaste natural/daños menores
- Ruedas o patas rotas
- Candados
- Cierres
- Asa o Manijas
- 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 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 aerolíneas 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
- Software y 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

#### 6.4.4. Seguimiento a irregularidades de equipajes

Todas las estaciones en las que TAR Aerolíneas 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 [atencioncliente.tarmexico.com](mailto:atencioncliente.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 y conexiones; 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)

### 6.4.5. 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 Aerolíneas
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 o en conexión 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 informara 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, numero 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, laf@tarmexico.com y gerente regional asignado.

- Título del mensaje: **OHD/FECHA/VUELORUTA/NOMBRE DEL CLIENTE.**
- Ejemplo: **OHD/01NOV19/431GDLQRO/PEREZJUAN**
- Llenar datos en el siguiente formato

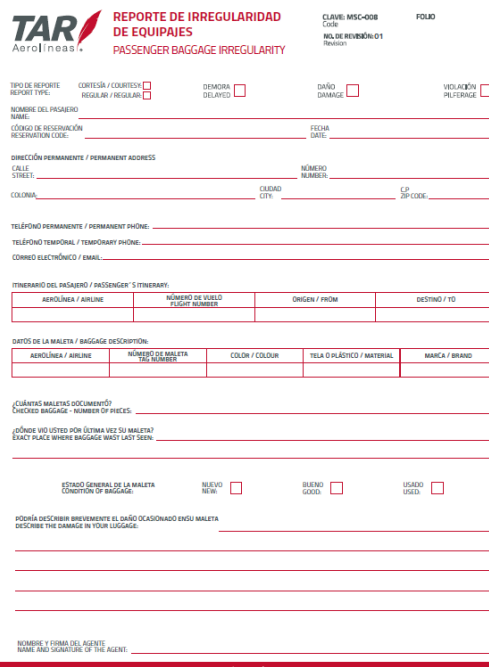
TIPO DE IRREGULARIDAD	OHD
FECHA	
# REPORTE	
VUELO	
RUTA	
NOMBRE DEL CLIENTE	
# CONTROL	
ETIQUETA	
COLOR	
TIPO	
CONTENIDO	

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

## 6.4.6. Equipaje Faltante

Si al término de la entrega de equipajes, se encuentran clientes que reclaman su pieza de equipaje el anfitrión realizara lo siguiente:

1. Solicitar al cliente su pase de abordar y la etiqueta del equipaje
2. Informar por el medio disponible al ROT de las piezas faltantes, el a su vez solicitara al personal de rampa que se realice la búsqueda a bordo del compartimento para descartar que no haya sido desembarcado
3. A su vez el anfitrión deberá revisar en el área de banda de equipaje que este no se haya caído de la banda y sea entregado al cliente.
4. Si después de la revisión, este equipaje no ha sido localizado en la estación de destino, se realizará el llenado del formato de irregularidad de pasajeros en base a la descripción de equipaje



**TAR Aerolíneas** REPORTE DE IRREGULARIDAD DE EQUIPAJES PASSENGER BAGGAGE IRREGULARITY

CLAVE: MSC-008 FOLIO  
Code: No. de Informe: 01  
Reason:

TIPO DE REPORTE / REPORT TYPE: CORTESÍA / COURTESY  DEMORA / DELAY  DAÑO / DAMAGE  VIOLACIÓN / VIOLATION   
REGULAR / REGULAR

NOMBRE DEL PASAJERO / NAME: \_\_\_\_\_ FECHA / DATE: \_\_\_\_\_  
CÓDIGO DE RESERVA / RESERVATION CODE: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN PERMANENTE / PERMANENT ADDRESS  
CALLE / STREET: \_\_\_\_\_ NÚMERO / NUMBER: \_\_\_\_\_  
COLONIA / \_\_\_\_\_ CIUDAD / CITY: \_\_\_\_\_ CP / 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 / TAG NUMBER	COLOR / COLOR	TELA O PLÁSTICO / MATERIAL	MARCA / BRAND

¿CUÁNTAS MALETAS DOCUMENTADAS? / 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  SILENO / GOOD  USADO / USED

¿PUEDE DESCRIBIR BREVEMENTE EL DAÑO OCASIONADO EN SU MALETA? / DESCRIBE THE DAMAGE IN YOUR BAGGAGE: \_\_\_\_\_

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

www.tar.mx/mexico.com

5. Se le entregará copia al cliente del formato y se le mantendrá informada vía telefónica
6. El anfitrión que realiza el reporte deberá realizar el correo y enviar el seguimiento de equipajes descrito más adelante. El formato original será resguardado en la estación

Para las instrucciones de llenado del formato referirse al APENDICE I de este mismo documento, Reporte de Irregularidades de Equipajes MA-010.

### 6.4.7. 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).

Procedimiento:

1. Solicitar al cliente la etiqueta de su equipaje documentado.
2. Confirmar si el equipaje no cuenta con etiqueta de responsabilidad limitada que se haya levantado en la estación de origen.
3. Verificar si el daño presentado en el equipaje se encuentra dentro de nuestros límites de responsabilidad y en base a ello, definir el tipo de reporte (regular o de cortesía) que se levantará para el cliente.
4. Realizar el llenado de formato de *reporte de irregularidad* de equipaje, con letra clara y legible, con la información que nos proporcione el cliente.
5. 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.)
6. Especificar de manera clara el código de reservación del cliente y el correo electrónico del cliente.
7. Entregar la copia del reporte PIR al cliente y el Anfitrión se queda con la original, para agregar a documentación de vuelo.
8. Enviar reporte PIR escaneado junto con las fotografías de daño del cliente a la Jefatura de Atención a clientes ([bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com)) en un lapso no mayor a las 24 horas, después de haber levantado el reporte.
9. Realizar comentarios en la reservación de vuelo del cliente.

Una vez realizado el proceso, se le debe indicar al cliente que se le dará la respuesta correspondiente en un lapso a los 3 días hábiles.

Si el reporte que el cliente realiza, se encuentra fuera de nuestros límites de responsabilidad, se le puede realizar el levantamiento del PIR de la misma forma que un reporte regular. Sin embargo, es importante especificar al cliente que este reporte es de cortesía, por lo cual TAR Aerolíneas *no tiene ninguna responsabilidad* a indemnizar.

Para este caso, es de suma importancia que en el llenado se especifique que es de "cortesía".

### 6.4.8. Equipaje Saqueado

Este tipo de reporte se levanta cuando el cliente reporta un saqueo, violación o extracción de algún artículo en su equipaje documentado.

Procedimiento:

1. Verificar que el/los artículos que el cliente menciona, se encuentren dentro de los límites de responsabilidad de TAR Aerolíneas. 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 su reporte. 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.
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. Entregar la copia del reporte PIR al cliente y el Anfitrión se queda con la original, para agregar a documentación de vuelo.
5. Enviar reporte PIR escaneado junto con las fotografías de daño del cliente a la Jefatura de Atención a clientes ([bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com)) en un lapso no mayor a las 24 horas, después de haber levantado el reporte.
6. Realizar comentarios en la reservación de vuelo del cliente.

Una vez realizado el proceso, se le debe indicar al cliente que se le dará la respuesta correspondiente en un lapso a los 3 días hábiles.

Si el reporte que el cliente realiza, se encuentra fuera de nuestros límites de responsabilidad, se le puede realizar el levantamiento del PIR de la misma forma que un reporte regular. Sin embargo, es importante especificar al cliente que este reporte es de cortesía, por lo cual TAR Aerolíneas no tiene ninguna responsabilidad a indemnizar.

Para este caso, es de suma importancia que en el llenado se especifique que es de "cortesía".

## 6.4.9. Rastreo de equipajes Faltantes

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 indicara 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, [laf@tarmexico.com](mailto:laf@tarmexico.com) y gerente regional asignado.
  - 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	

## 6.4.10. 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 colocara una X.



COLOR

TIPO

ELEMENTOS EXTERNOS

**COLOR**

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

50 Hat Box	51 Cooler Bag/ Insulated Bag	52 Travel/Baggage Claim Case (Describe Item)	53 Art/Clipping Portfolio	54 Tents—without sporting equipment	55 Duty Free articles (Describe Item)	56 Cosmetics/Beauty case	57 Aerosol/Pro compressor	58 Ice Chest Cooler	59 Tool/ Toolkit box
60 Fishing Rods	61 Firearm(s)	62 Golf bag and/or Clubs (Describe Item)	63 Bicycle and/or accessories (Describe Item)	64 Sleeping bag (not roll-top) (Describe Item)	65 Surf Equipment (Describe Item)	66 Skis/Ski Poles	67 Snow Board and Other Skiing Device (Describe Item)	68 Ski Goggles/Ski Goggles	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 Wheeled Sporting Items (Describe Item)	81 Audio/Video/Visual Photo equipment (Describe Item)	82 Computer/ Computer system equipment (Describe Item)	83 Electrical Appliances (Describe Item)	85 All Other Instruments (Describe Item)	
89 Folding Chair	90 Stroller/Infant	92 Security Restraint System (Describe Item)	93 Sleeping Bag (roll-top)	94 Wheel Chair (powered or manual) and accessories	95 Orthopedic Device	96 Duffing bag	97 One 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**

**RD02CHW**



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

### 6.4.11. 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 agentes.
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. Será 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.

### 6.4.12. 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, asegurando 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.

### 6.5. 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.

### 6.6. Chárteres.

Para atención de vuelos charter se aplicaran políticas de atención de TAR Aerolíneas, 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 mediante los Gerentes Regionales de TAR Aerolíneas..

## **CAPÍTULO 7. CIERRE DE TURNO.**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## 7.1. Digitalización y archivo de papelería

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

- Listas de los pasajeros
- Registro de Servicios Especiales
- Registro de Control de Equipaje en mostradores y en bandas
- 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) de la papelería bajo el nombre:

### TRAF Vuelo 766 del 06JUL2019

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

<https://tarmexico.bitrix24.com>

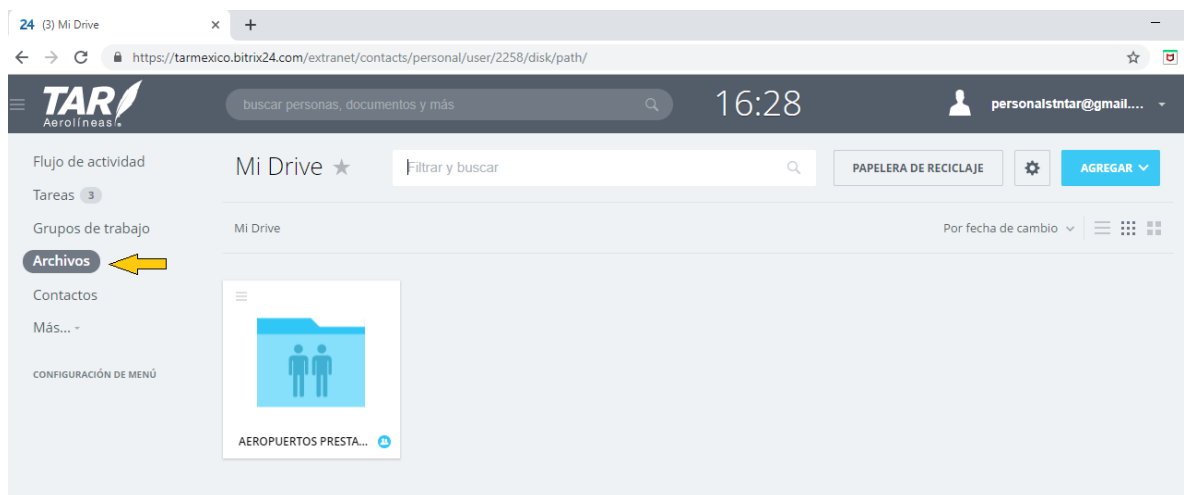
2. En correo para ingresar es el siguiente:

[personalstntar@gmail.com](mailto:personalstntar@gmail.com)

clave:

aero123

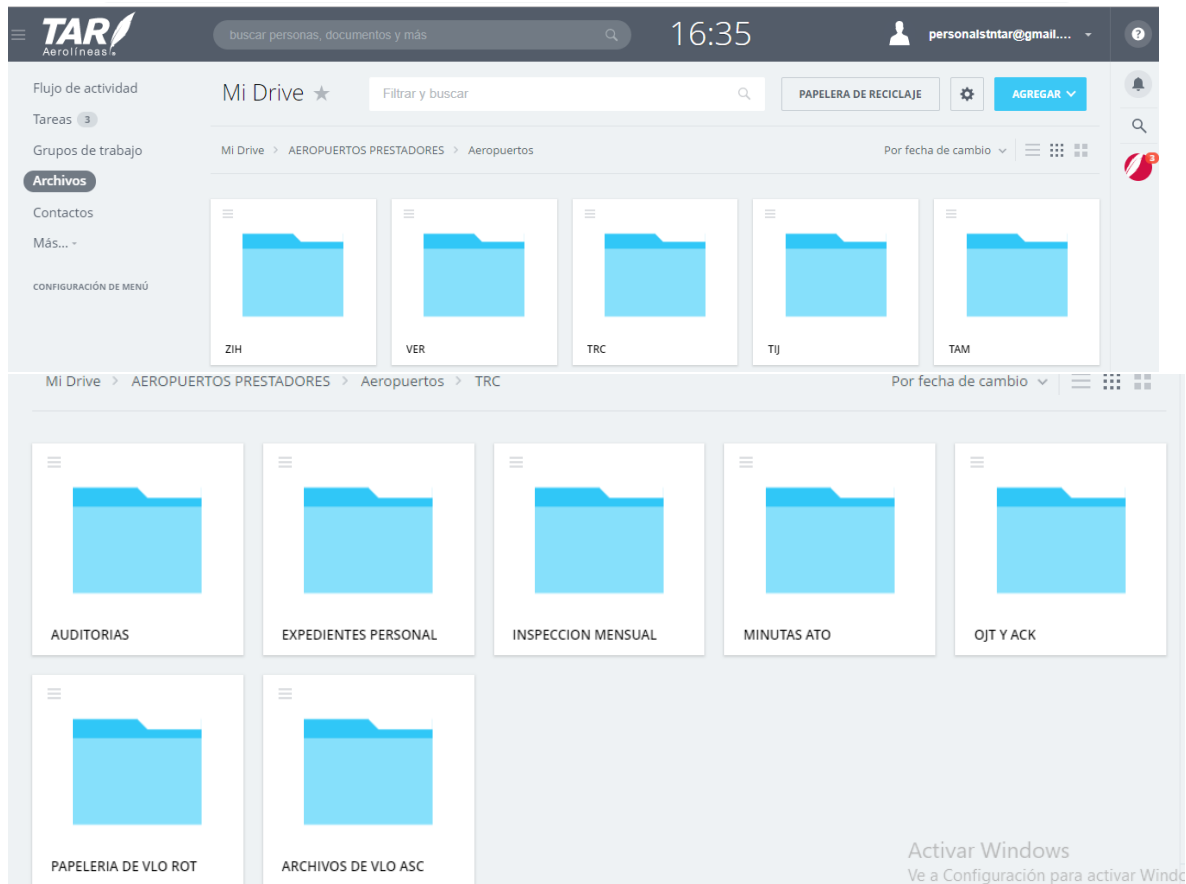
3. En la página principal, ingresar en la Columna superior izquierda en el apartado de **archivos**:



4. Ingresar en carpeta de **aeropuertos prestador**:



5. Seleccionar nuevamente carpeta de aeropuertos.
6. Abrirá todas las estaciones de la red TAR, en la cual seleccionaran la estación a la que correspondan e ingresaran a las siguientes carpetas:



7. En ellas se encuentran 7 carpetas en las cuales se debe ingresar solo la papelería a la que comprende el título de la carpeta seleccionada correspondiente a su estación.

8. En la carpeta de Expedientes de personal es necesario tener solo el personal activo.
9. En papelería de vuelo y archivos de vuelo ASC a partir del miércoles 3 de julio se estará ingresando toda la información exclusivamente en estas carpetas sin excepción alguna en formato PDF.

### 7.2. 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 enviara un correo a CRC con copia a su regional asignado para informar el motivo por el cual no se termina el proceso.

### 7.3. Envío de cierre de turno e irregularidades

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

- Imagen de pantalla de papelería resguardada en bitrix
- 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 regional de TAR revisara esta información diariamente para cotejar que se han cumplido con las actividades diarias del anfitrión.

### 7.4. 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 realizara la solicitud a las cuentas [mdelacruz@tarmexico.com](mailto:mdelacruz@tarmexico.com) [comisariatoqro@tarmexico.com](mailto:comisariatoqro@tarmexico.com), [comisariatomt@tarmexico.com](mailto:comisariatomt@tarmexico.com) y [eruj@tarmexico.com](mailto:eruj@tarmexico.com)

<b>SOLICITUD DE ETIQUETAS</b>		<b>ESTACION</b>	<b>FECHA</b>
<b>CANTIDAD A PEDIR</b>	<b>TIPO DE ETIQUETA</b>	<b>STOCK ACTUAL</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
	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		

### 7.5. 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.

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## **APENDICE I. FORMATOS.**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## Timbiriche de abordaje (MA-001 /Rev. Original)

**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  
Code

NO. DE REVISIÓN:  
ORIGINAL

FECHA DE REV. / Revision date  
02-SEP-2019

### TIMBIRICHE DE ABORDAJE

FECHA 1 VUELO 2 ABORDADOR 3

<span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">6</span>	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	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

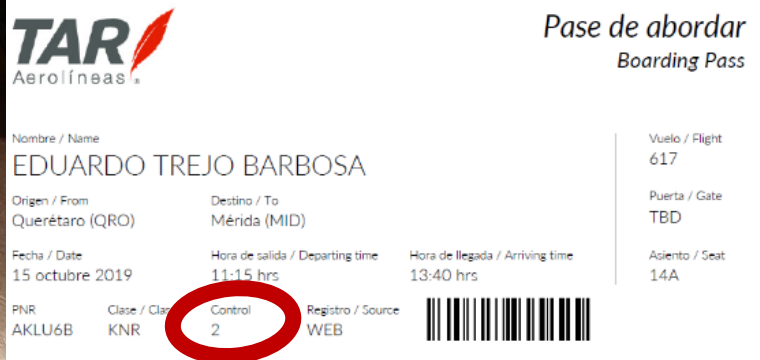
4	CIERRE		SSR			TIEMPOS		
	ADULTOS		UMNR		AVIH		SLE	
MEDIOS		WCHR		PETC		LIBRE	<span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">7</span>	SH
INFANTES		BLND		ASER		CUADRE		E
TOTALES		STARCLUB						

TRIPULACIÓN EXTRA			
CONTROL	ASIENTO	NOMBRE	EQUIPAJE
		<span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">5</span>	

CLIENTES NO PRESENTADOS EN SUE			
CONTROL	ASIENTO	NOMBRE	EQUIPAJE
		<span style="border: 1px solid red; border-radius: 50%; padding: 2px;">8</span>	

www.tarmexico.com

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. Numero 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.



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 /Rev. Original)

**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.

### Instrucciones de llenado:



### DOCUMENTACIÓN MANUAL MAPA DE ASIENTOS

CLAVE: MA-002  
Code

NO. DE REVISIÓN:  
ORIGINAL

FECHA DE REV. / Revision date  
02-SEP-2019

ESTACIÓN 1  
VUELO 2  
RUTA 3

FECHA 4  
TRANSITO 5  
CONEXIONES 6

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

8	FILA 1-6	CABINA A					FILA 7-12	CABINA B					FILA 14-19	CABINA C				
		H	M	C	I	TOTAL		H	M	C	I	TOTAL		H	M	C	I	TOTAL

9	CIERRE TOTAL					DESTINO					DESTINO					SSR				
	H	M	C	I	TOTAL	TRANSITOS					CONEXIONES					UMNR				
	EQUIPAJES					EQUIPAJES					EQUIPAJES					WCHR				
	PIEZAS		PESO			PIEZAS		PESO			PIEZAS		PESO			BLND				
	STARCLUB					10					11					AVIH				
																PETC				
																ASER				

NO ASIGNACIÓN DE INFANTES

www.tarmexico.com


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 en esta tabla el destino al que van los clientes en conexión y anotar cuantos son y sus equipajes
  12. Anotar la cantidad de clientes a bordo con servicios especiales

## Lista de Pasajeros (MA-003 /Rev. 02)

**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:  
02

FECHA DE REV. / Revision date  
18-SEP-2019

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

Clientes Totales / Clients: \_\_\_\_\_

Punto de embarque / Point of embarkation: \_\_\_\_\_

Punto de desembarque / Point of disembarkation: \_\_\_\_\_

Ruta/Route: \_\_\_\_\_

Clientes Starclub / Starclub Clients: \_\_\_\_\_

ASIENTO

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

Clientes: \_\_\_\_\_

ASIENTO

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

11

www.tarmexico.com

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 /Rev. 02)

**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.



CLAVE: MA-004  
Code

NO. DE REVISIÓN:  
02

FECHA DE REV. / Revision date  
20-SEP-2019

### MENOR SIN ACOMPAÑAR (UMNR) UNACCOMPANIED MINOR

NOMBRE COMPLETO DE MENOR / MINOR'S NAME		FAMILY NAME		EDAD / AGE	
VUELO / FLIGHT		FECHA / DATE		DE / FROM	
PERSONA QUE ENTREGA / PERSONA QUE ENVIÓ		MENOR / DROP OFF PERSON		PARENTESCO / RELATIONSHIP	
NOMBRE / NAME:		ESTADO / STATE:		TELÉFONOS/PHONES:	
DIRECCIÓN / ADDRESS:		CIUDAD / CITY:		PADECIMIENTOS Y/O ALERGIAS / AILMENTS AND/OR ALLERGIES:	
FIRMA / SIGNATURE		NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL / OFFICIAL ID NUMBER		PERSONA QUE RECIBE AL MENOR / PICK UP PERSON	
PERSONA 1/PERSON 1		PERSONA 2/PERSON 2		FIRMA Y RETENGA SU COPIA / SIGNATURE REQUIRED, RETAIN YOUR COPY	
NOMBRE / NAME:		NOMBRE / NAME:		NOMBRE AGENTE EN ORIGEN / ORIGIN AGENT NAME:	
DIRECCIÓN / ADDRESS:		DIRECCIÓN / ADDRESS:		FIRMA/SIGNATURE:	
CIUDAD / CITY:		CIUDAD / CITY:		FIRMA/SIGNATURE:	
ESTADO / STATE:		ESTADO / STATE:		FIRMA/SIGNATURE:	
TELÉFONOS/PHONES:		TELÉFONOS/PHONES:		FIRMA/SIGNATURE:	
NOMBRE AGENTE EN DESTINO / DESTINATION AGENT NAME:		NOMBRE AGENTE EN DESTINO / DESTINATION AGENT NAME:		FIRMA/SIGNATURE:	

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


### 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 /Rev. 03)**

**Descripción:** Este formato funge como respaldo para mantener un orden sobre los equipajes documentados, ya sea que se estén documentando para un vuelo de salida o que se registren los equipajes entregados a los clientes en banda de llegadas.

	<p><b>CONTROL DE EQUIPAJES</b></p> <p> <input type="checkbox"/> Bandas    <input type="checkbox"/> Mostradores         </p>	<p>CLAVE: <b>MA-005</b> Code</p> <p>NO. DE REVISIÓN: 03</p>	<p>FECHA DE REV. / Revision date 02-SEP-2019</p>																				
<p>Vuelo: <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">2</span> Destino: <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">3</span> Fecha: <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">4</span> Estación: <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">5</span></p>																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; height: 20px;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%; text-align: right;">10</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">6</span></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">20</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">30</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">40</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: right;">50</td> </tr> </table>							10	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">6</span>			20				30				40				50
			10																				
<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">6</span>			20																				
			30																				
			40																				
			50																				
<p>Este formato deberá entregarse a personal de operaciones plataforma para su verificación y archivo.</p> <p>Total equipajes: _____ Tránsitos: _____ Conexiones: _____</p>																							
<p>7 Observaciones: _____</p>																							
<p>8 <span style="background-color: #800040; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">www.tarmexico.com</span></p>																							

**Instrucciones de llenado**

1. Anotar el tipo de equipaje que se está registrando, si es equipaje de llegada de vuelos será tachar el recuadro de Bandas, si se está documentando equipaje para vuelos de salida en mostradores tachar el recuadro de Mostradores.
2. Anotar el Vuelo del que se está haciendo el registro del equipaje.
3. Anotar el Destino del que se está haciendo el registro del equipaje (si es equipaje en bandas de llegada es preferible anotar la ruta ej. QRO- TRC).
4. Anotar la fecha en la que se está haciendo el registro.
5. Anotar la estación que está haciendo el registro.

6. 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
7. 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
8. 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.



CLAVE: MA-006  
Code

NO. DE REVISIÓN:  
03

FECHA DE REV. / Revision date  
06-SEP-2019

### 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, eximo a "Link Conexión Aérea, S.A. de C.V.", de cualquier responsabilidad al transportarme en estado físico / somático y/o grávido (mes de embarazo:  1), en que me encuentro y/o enfermo de  2 en su vuelo número  3 de la ciudad de  4 a la ciudad de  5 de fecha  6.

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 (month of pregnancy:  1), where I am and  2 suffering this disease in the flight number  3 from city  4 to the city of  5 on the date  6.

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  7  
Dirección / Address  8  
Población / State  9  
Teléfono / Phone  10

#### 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  11  
Dirección / Address  12  
Población / State  13  
Teléfono / Phone  14

Atentamente / Sincerely

15

Firma del pasajero / Passenger signature

www.tarmexico.com

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.


### 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 /Rev. 03)

**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 de equipaje.

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

 <p>Link conexión aérea S.A. De C.V.</p>	<h3>ANIMAL VIVO</h3> <h4>Live Animal</h4>	<p>CLAVE: MA-007 Code</p> <p>NO. DE REVISIÓN: 03      FECHA DE REV. / Revision date 02-SEP-2019</p> <p>Fecha / Date: _____ <b>1</b></p> <p>Origen/ Origin: _____ <b>2</b></p> <p>Vuelo/ Flight: _____ <b>3</b></p>		
<p>Aeropuerto Nacional de la Ciudad de / National City Airport: _____ <b>4</b></p> <p>Presente:</p> <p>Con esta fecha estoy embarcando en su vuelo regular de itinerario / With this date I am embarking on the regular scheduled flight</p> <p>Número de vuelo / Flight number: _____ <b>5</b>      Con destino a / Bound for: _____ <b>6</b></p>				
<p>El (los) animal (es) / the animal (s): <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">perro / dog</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">gato / cat</span> <b>7</b></p> <p>Raza / Breed: _____ vivo (s) de mi propiedad / alive of my propriety. <b>8</b></p> <p>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 enterprise from all responsibility in case the animal suffered any injury or death. <b>9</b></p>				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 2px;">AVIH (DOCUMENTADO)</td> <td style="text-align: center; padding: 2px;">PETC (CABINA)</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <span style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;">ATENTAMENTE / SINCERELY</span> <b>9</b> </p>			AVIH (DOCUMENTADO)	PETC (CABINA)
AVIH (DOCUMENTADO)	PETC (CABINA)			
<p>Nombre y firma del pasajero / Passenger name and signature <b>10</b></p> <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/>				
<a href="http://www.tarmexico.com" style="color: white; text-decoration: none;">www.tarmexico.com</a>				


### 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)

## Cupón de Servicios (MA-008 /Rev. 03)

**Descripción:** este formato será utilizado cuando se presenten operaciones irregulares o bien los clientes tengan alguna afectación a su itinerario y sea necesario otorgarle protecciones por afectaciones imputables a TAR Aerolíneas. Por ello es importante que los anfitriones cuenten con cupones disponibles en su kit de operaciones irregulares para ser llenados al momento de la afectación.

NOMBRE / PASSENGER NAME		FIRMA / SIGNATURE		FECHA / DATE			FOLIO	
1.-	<b>1</b>	<b>2</b>		DÍA / DAY	MES / MONTH	AÑO / YEAR	000000	
2.-					<b>3</b>			
3.-						<b>CUPÓN DE SERVICIOS</b> <b>PASSENGER SERVICE COUPON</b>		
4.-						CLAVE: MA-010 Code	FECHA DE REV. / Revision date 02-SEP-2019	
5.-						NO. DE REVISIÓN: 02		

RESERVACIÓN / RECORD	VUELO / FLIGHT	RUTA / ROUTE	STN	OBSERVACIONES / REMARKS								
	PROVEEDOR / VENDOR	MONTO MX / AMT US		CHECK IN			CHECK OUT			ALIMENTOS / MEALS		
HOTEL	<b>4</b>	\$		DÍA / DAY	MES / MONTH	AÑO / YEAR	DÍA / DAY	MES / MONTH	AÑO / YEAR	DESAYUNO / BREAKFAST	COMIDA / LUNH	CENA / DINNER
ALIMENTOS / MEALS		\$										
TRANSPORTACIÓN / TRANSP		\$		MOTIVO / REASON								

Válido únicamente en las fechas indicadas y en su lugar de expedición  
 Valid only on dates on departure and place of issue.  
 Alimentos no incluyen bebidas alcohólicas  
 Meal does not include alcoholic beverages

TAR no es responsable por las condiciones de uso de los servicios provistos  
 TAR is not responsible for the conditions of services provided by vendors

DEMORA / DELAY   
 SOBREVENTA / OVERBOOKING   
 CANCELACIÓN / CANCELLATION   
 OTROS / OTHERS

**5**

**6**  
 VALIDACIÓN / VALIDATION

### Instrucciones de llenado:

- Colocar nombre y apellido del cliente o los clientes (hasta 5) que se encuentren en la misma reservación
- Al terminar el llenado del formato, se le pedirá al cliente firma de aceptación del cupón
- Colocar día, mes y año en curso
- Colocar datos específicos de la protección
  - Hotel: para protecciones de hospedaje, llenando los datos del hotel
  - Alimentos: para refrigerios por un monto de hasta \$ 150.00 por cada cliente
  - Transportación: para protecciones de transportación terrestre, estas pueden ser aeropuerto-hotel o viceversa.
- Marcar el tipo de afectación
- Colocar nombre y firma del anfitrión que realizo el formato.

### Instrucciones de uso:

- Solo podrá ser utilizado en operaciones irregulares imputables a TAR Aerolíneas.
- No podrá ser canjeado por servicios en establecimientos que no tenga convenio con TAR Aerolíneas, por ello el anfitrión confirmará con su gerente regional establecimiento autorizado para canje.
- Solo se realizará un cupón por cada reserva de clientes.
- Estos formatos deben de estar resguardados cuando no se estén utilizando.



### Reporte de Irregularidades de Equipajes (MA-010/Rev. 1).

**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

#### 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. Numero de vuelo de origen/tránsito o conexión
11. Aeropuerto de origen
12. Aeropuerto de destino
13. Aerolínea: TAR
14. Numero 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. Numero 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.

TIPO DE REPORTE REPORT TYPE:	CORTESÍA / COURTESY: REGULAR / REGULAR: <input type="checkbox"/>	DEMORA DELAYED: <input type="checkbox"/> 1	DAÑO DAMAGE: <input type="checkbox"/>	VIOLACIÓN PILFERAGE: <input type="checkbox"/>
---------------------------------	---	---	--	--

2 NOMBRE DEL PASAJERO  
NAME: \_\_\_\_\_

3 CÓDIGO DE RESERVACIÓN  
RESERVATION CODE: \_\_\_\_\_

4 FECHA  
DATE: \_\_\_\_\_

5 DIRECCIÓN PERMANENTE / PERMANENT ADDRESS

CALLE  
STREET: \_\_\_\_\_

NÚMERO  
NUMBER: \_\_\_\_\_

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

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

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

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

ITINERARIO DEL PASAJERO / PASSENGER'S ITINERARY:

AEROLÍNEA / AIRLINE	NÚMERO DE VUELO FLIGHT NUMBER	ORIGEN / FROM	DESTINO / TO
9	10	11	12

DATOS DE LA MALETA / BAGGAGE DESCRIPTION:

AEROLÍNEA / AIRLINE	NÚMERO DE MALETA TAG NUMBER	COLOR / COLOUR	TELA O PLÁSTICO / MATERIAL	MARCA / BRAND
13	14	15	16	17

18 ¿CUÁNTAS MALETAS DOCUMENTÓ?  
CHECKED BAGGAGE - NUMBER OF PIECES: \_\_\_\_\_

19 ¿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: <input type="checkbox"/> 20	BUENO GOOD: <input type="checkbox"/>	USADO USED: <input type="checkbox"/>
--	---	---	---

21 PODRÍA DESCRIBIR BREVEAMENTE EL DAÑO OCASIONADO EN SU MALETA  
DESCRIBE THE DAMAGE IN YOUR LUGGAGE: \_\_\_\_\_

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

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## **APENDICE II. ETIQUETAS.**

## Equipaje Rush (MA-020 /Rev. Original)

**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: ORIGINAL**

**FOLIO 000000**

**FECHA DE REV. / Revision date**  
18-SEP-2019

**EQUIPAJE RUSH**  
**EXPEDITE BAGGAGE**

**ID CHART** 1

**NOMBRE / NAME** 2

**DIRECCIÓN / ADDRESS** 3

**CIUDAD / CITY** 4

**TELÉFONO / PHONE** 5

**VUELO/FLIGHT** 6

**DE / FROM** 7

**PARA/ TO** 8



### Instrucciones de llenado

1. **Color y tipo según ID CHART**
2. **Nombre del cliente**
3. **Dieccion del cliente**
4. **Ciudad**
5. **Telefono**
6. **Numero de vuelo de embarque**
7. **Estacion de origen**
8. **Estacion de destino**

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

## Etiqueta Frágil (MA-021 /Rev. 02)

**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 /Rev. 2)

**Descripción:** Esta etiqueta se utiliza para colocar en la jaula de las mascotas documentadas en cabina de equipaje, 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



CLAVE: MA-022  
Code

FOLIO 000000

NO. DE REVISIÓN:  
02

FECHA DE REV. / Revision date  
02-SEP-2019

1

---

NOMBRE DEL PASAJERO / PASSENGER NAME

2

---

VUELO Y FECHA / DATE OF FLIGHT

3

---

NOMBRE CONOCIDO DEL ANIMAL / PET NAME

TIPO

4  PERRO/DOG       GATO/CAT

## ANIMAL VIVO / LIVE ANIMAL

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

### Instrucciones de llenado

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

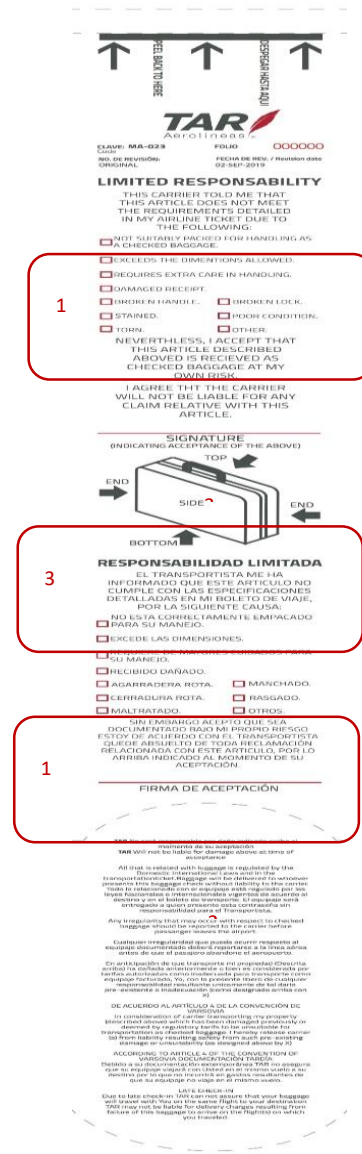
## Etiqueta de Responsabilidad Limitada (MA-023 /Rev. Original)


**Descripción.** Esta etiqueta es utilizada en mostradores para informar al cliente que durante la documentación se observó que el equipaje esta maltratado, transporta artículos perecederos, artículos frágiles u otros que cumplen con estar debidamente empacados, pero que en caso de que durante la manipulación y traslado sufran algún daño en el interior y exterior no se aplicara ninguna compensación

Recomiendo que esta etiqueta tenga un talón que firme el cliente y que se pueda pegar en el formato de control de equipajes, por si llegando el cliente lo arranca que tengamos el respaldo en la estación de origen.

### Instrucciones de llenado

1. Anotar la fecha corriente.
2. Informar al cliente el tipo de responsabilidad.
3. Solicitar firma del cliente.



  
 CLASS: MA-023 FOLIO: 000000  
 NO. DE REVISIÓN ORIGINAL: FECHA DE REV. / MODIFICAR: 02-24-2019

**LIMITED RESPONSIBILITY**  
 THIS CARRIER TOLD ME THAT THIS ARTICLE DOES NOT MEET THE REQUIREMENTS DETAILED IN MY AIRLINE TICKET DUE TO THE FOLLOWING:


NOT SUITABLY PACKED FOR HANDLING AS A CHECKED BAGGAGE.

EXCEEDS THE DIMENSIONS ALLOWED.  
 REQUIRES EXTRA CARE IN HANDLING.  
 DAMAGED RECEIPT.  
 BROKEN HANDLE.  BROKEN LOCK.  
 STAINED.  POOR CONDITION.  
 TORN.  OTHER.

NEVERTHESS, I ACCEPT THAT THIS ARTICLE DESCRIBED ABOVE IS RECEIVED AS CHECKED BAGGAGE AT MY OWN RISK.

I AGREE THAT THE CARRIER WILL NOT BE LIABLE FOR ANY CLAIM RELATIVE WITH THIS ARTICLE.

SIGNATURE  
 (INDICATING ACCEPTANCE OF THE ABOVE)



**RESPONSABILIDAD LIMITADA**  
 EL TRANSPORTISTA ME HA INFORMADO QUE ESTE ARTICULO NO CUMPLE CON LAS ESPECIFICACIONES DETALLADAS EN MI BOLETO DE VIAJE, POR LA SIGUIENTE CAUSA:  
 NO ESTA CORRECTAMENTE EMPACADO PARA SU MANEJO.  
 EXCEDE LAS DIMENSIONES.  
 SU MANEJO.  
 INCLUIDO DAÑADO.  MANCHADO.  
 AGARRADERA ROTA.  CERRADURA ROTA.  RASGADO.  
 MALTRATADO.  OTROS.

NEEMBARGO, ACEPTO QUE ESTE ARTICULO SE RECIBIÓ COMO BAGGAGE DE VIAJE EN MI PROPIO RIESGO.

ESTOY DE ACUERDO CON EL TRANSPORTISTA QUE NO SERÉ RESPONSABLE DE TODA RECLAMACIÓN RELACIONADA CON ESTE ARTICULO, POR LO ARRIBA INDICADO AL MOMENTO DE SU ACEPTACIÓN.

FIRMA DE ACEPTACIÓN

TAR will not be liable for damage above as terms of acceptance.  
TAR will not be liable for damage above as terms of acceptance.  
All items in excess with baggage is required by the transport carrier to be properly packed by the passenger. This baggage is not subject to liability for the carrier when it is received in checked baggage unless it is properly packed and sealed in accordance with the applicable rules and regulations. The carrier is not liable for damage to the contents of the baggage unless it is properly packed and sealed in accordance with the applicable rules and regulations.  
Any irregularities that may occur with respect to checked baggage should be reported to the carrier before the passenger leaves the airport.  
Existe un riesgo de que el equipaje que se presenta en el mostrador de equipajes no sea aceptado por el transportista de aerolíneas.  
El transportista de aerolíneas no es responsable de los daños que se produzcan en el equipaje que no está empacado correctamente de acuerdo con las reglas y regulaciones aplicables. El transportista de aerolíneas no es responsable de los daños que se produzcan en el equipaje que no está empacado correctamente de acuerdo con las reglas y regulaciones aplicables.  
DE ACUERDO AL ARTICULO 4 DE LA CONVENCIÓN DE GINEBRA.  
The carrier is not liable for damage to the contents of the baggage unless it is properly packed and sealed in accordance with the applicable rules and regulations. The carrier is not liable for damage to the contents of the baggage unless it is properly packed and sealed in accordance with the applicable rules and regulations.  
ACCORDING TO ARTICLE 4 OF THE CONVENTION OF GENEVA.  
The carrier is not liable for damage to the contents of the baggage unless it is properly packed and sealed in accordance with the applicable rules and regulations. The carrier is not liable for damage to the contents of the baggage unless it is properly packed and sealed in accordance with the applicable rules and regulations.  
DE ACUERDO AL ARTICULO 4 DE LA CONVENCIÓN DE GINEBRA.  
The carrier is not liable for damage to the contents of the baggage unless it is properly packed and sealed in accordance with the applicable rules and regulations. The carrier is not liable for damage to the contents of the baggage unless it is properly packed and sealed in accordance with the applicable rules and regulations.  
ACCORDING TO ARTICLE 4 OF THE CONVENTION OF GENEVA.  
The carrier is not liable for damage to the contents of the baggage unless it is properly packed and sealed in accordance with the applicable rules and regulations. The carrier is not liable for damage to the contents of the baggage unless it is properly packed and sealed in accordance with the applicable rules and regulations.

## Etiqueta Equipaje en conexión (MA-024 /Rev. 2)

**Descripción:** Este formato debe ser utilizado cuando en la reserva el cliente cuente con más de 1 vuelo para llegar a su destino, teniendo que desembarcar y abordar en otro avión. Esta etiqueta sirve para la manipulación en rampa por ello es importante colocar los datos correctamente.



### Instrucciones de llenado

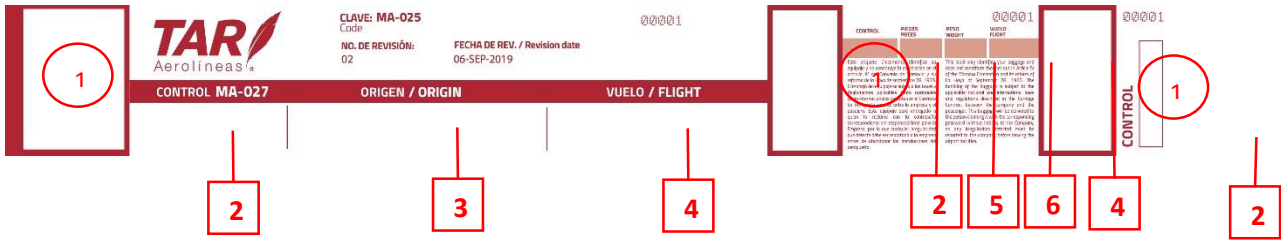
1. Numero de vuelo y destino final.

## Etiqueta de documentación manual de equipaje (MA-025 /Rev. 2)

**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. Numero 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 o en conexión, se deberá colocar los números de secuencia asignadas en lo vuelo hasta su destino final.
3. Aeropuerto de Origen (Ej. QRO)
4. Numero de vuelo, si el cliente viaja en tránsito o en conexión 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.



- 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.



- 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 /Rev. Original)**

**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 /Rev. 2)

**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.



#### Instrucciones de llenado

1. Numero de vuelo y destino final.

### Etiqueta Equipaje retirado al pasajero a última hora (MA-028 /Rev. Original)

**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:

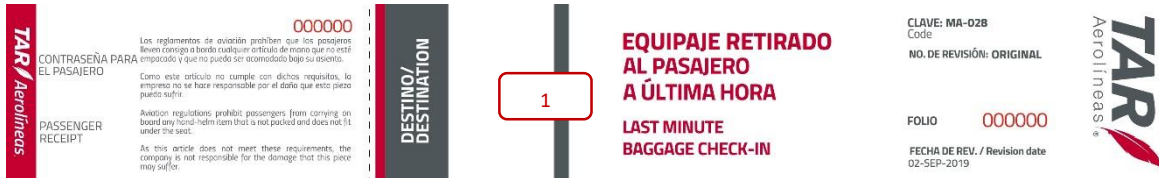
- ¿Transporta Usted artículos electrónicos, frágiles o de valor?
- ¿Cuál es su destino?
- ¿En total en cuantas piezas se puede dividir su \_\_\_\_\_ para poder almacenarlo? (colocar una etiqueta en cada pieza por separado, en cada pieza que se desensamble)

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 o conexión 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.**

### 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.
- **CLIENTES EN CONEXIÓN:** pasajero que, desembarcado en un aeropuerto tras un vuelo, vuelve a embarcar con el mismo pase de abordar y en el mismo aeropuerto, con el objetivo de realizar un nuevo trayecto con un numero de vuelo diferente y destino distinto al origen.
- **COMPENSACIÓN:** Son los beneficios que se otorgaran 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.
- **CONEXIÓN:** Es el punto donde el cliente hace un cambio de equipo, por necesidades de la ruta, para llegar a su destino. La estancia no debe exceder las 24 horas.
- **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 presentan 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.
- **RADIXX (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 envió.
- **RESPONSABLE DE LA OPERACIÓN:** Personal de tierra (Supervisor, Representante de Operaciones o Agentes de Servicio al Pasajero), que actúan en ausencia del Gerente Regional.
- **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

## **APENDICE IV. PRONTUARIO PARA PERSONAL DE TRÁFICO.**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**



# PRONTUARIO

- 1. De Procedimientos de Personal de Trafico**
- 2. De imagen (Ramiro y Asesores)**
- 3. De servicios. (Ramiro y Asesores)**

Documento obligatorio en horario de funciones  
Para mayor información dirigirse al MANUAL DE ANFITRIONES



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



## SECUENCIA DE TRABAJO

### CUANDO LLEGO A LA OFICINA

1. Llego 20 mins 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 viéndome en el espejo donde dice "COMO ME VEO HOY ANTE MIS CLIENTES Y COMPAÑEROS" (no portar el chaleco fotoluminoscente durante la documentación de pasajeros)
3. Preparo mi Papelería (AGREGAR QUE INCLUYE) y kit de abordaje donde debo incluir todos los formatos y etiquetas que utilizaré durante mi turno.

### AL DIRIGIRME A MI POSICION DE DOCUMENTACION (10 MINS ANTES DE INICIAR DOCUMENTACION)

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 utilizare 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 apoyara 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 comunicacion



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



SECUENCIA		OBSERVACIONES
1	Buenos (días / tardes/ noches) bienvenido a TAR Aerolíneas 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>MSPAIL</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 solicitara revisión del equipaje.</p> <p>3 al 4 se solicitara 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 solicitara firma de formato de pasajeros enfermos y de ser necesario solicitar certificado médico. (Vea Capitulo 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</p>



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



		se dará opción a retirar peso y colocarlo en el documentado en 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>1. <b>Confirmar el contenido con el cliente</b></li> <li>2. <b>Confirmar si puede ser transportado (ROT, CCO)</b></li> <li>3. <b>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 Aerolíneas, 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>1. Numero de vuelo</li> <li>2. Destino</li> <li>3. 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 llamare por su apellido al cliente. (tienes la ID del pasajero y es una herramienta importante para hacer el PLUS con el pasajero, UTILIZALO)



## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



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 hacer contacto visual en todo momento y llamarlo por su nombre, así mismo 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.
  5. **Al terminar la documentación le mencionare: Mi nombre es \_\_\_\_\_ y fue un placer atenderle**
- 

### **AI DIRIGIRME A LA SALA DE EMBARQUE:**

6. 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)
7. 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 utilizare 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.
8. Preparo las cosas que necesitare para el abordaje.
9. Debo recordar que la gran mayoría de los clientes están atentos al abordaje y me están observando.
10. Debo mantener una expresión cálida y relajada.
11. 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.

### **12. 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.



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



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. 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 Aerolíneas 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 ingles
6. Después del voceo de pre-abordaje se confirmara con ROT asignado si el vuelo está a itinerario o se presentara alguna demora.
7. Se deberá solicitar al anfitrión de cierres el total de clientes, servicios especiales, clientes en tránsito y conexión, los cuales serán anotados en el timbiriche de abordaje.
8. Si el vuelo se encuentra a itinerario se coordinara con la tabla de tiempos arriba mencionada y anfitrión comenzara 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.
13. El anfitrión Al cortar el pase de abordar de los clientes, les llamare por su apellido deseándoles buen vuelo.



## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



14. 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
9. 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).
10. 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.
11. 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 realizaran los voceos de última llamada de manera personalizada con los nombres de los clientes.
12. Si los clientes no se presentan, se confirmara 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
13. 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.
14. El cierre de puertas se realizara 5 minutos antes del ETD.



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



## 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 Aerolíneas 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 ingles
6. Se deberá solicitar al anfitrión de cierres el total de clientes, servicios especiales, clientes en tránsito y conexión, los cuales serán anotados en el timbiriche de abordaje.
7. Después del voceo de pre-abordaje se confirmara con ROT asignado si el vuelo está a itinerario o se presentara alguna demora.
8. En caso de clientes en tránsito, se revisara a bordo que se encuentren en los asientos asignados para ese vuelo. Se confirmara al ROT y sobrecargo número de clientes en tránsito
9. Si el vuelo se encuentra a itinerario **se coordinara con la tabla de tiempos arriba mencionada** el anfitrión comenzara 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 llamare 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).



## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



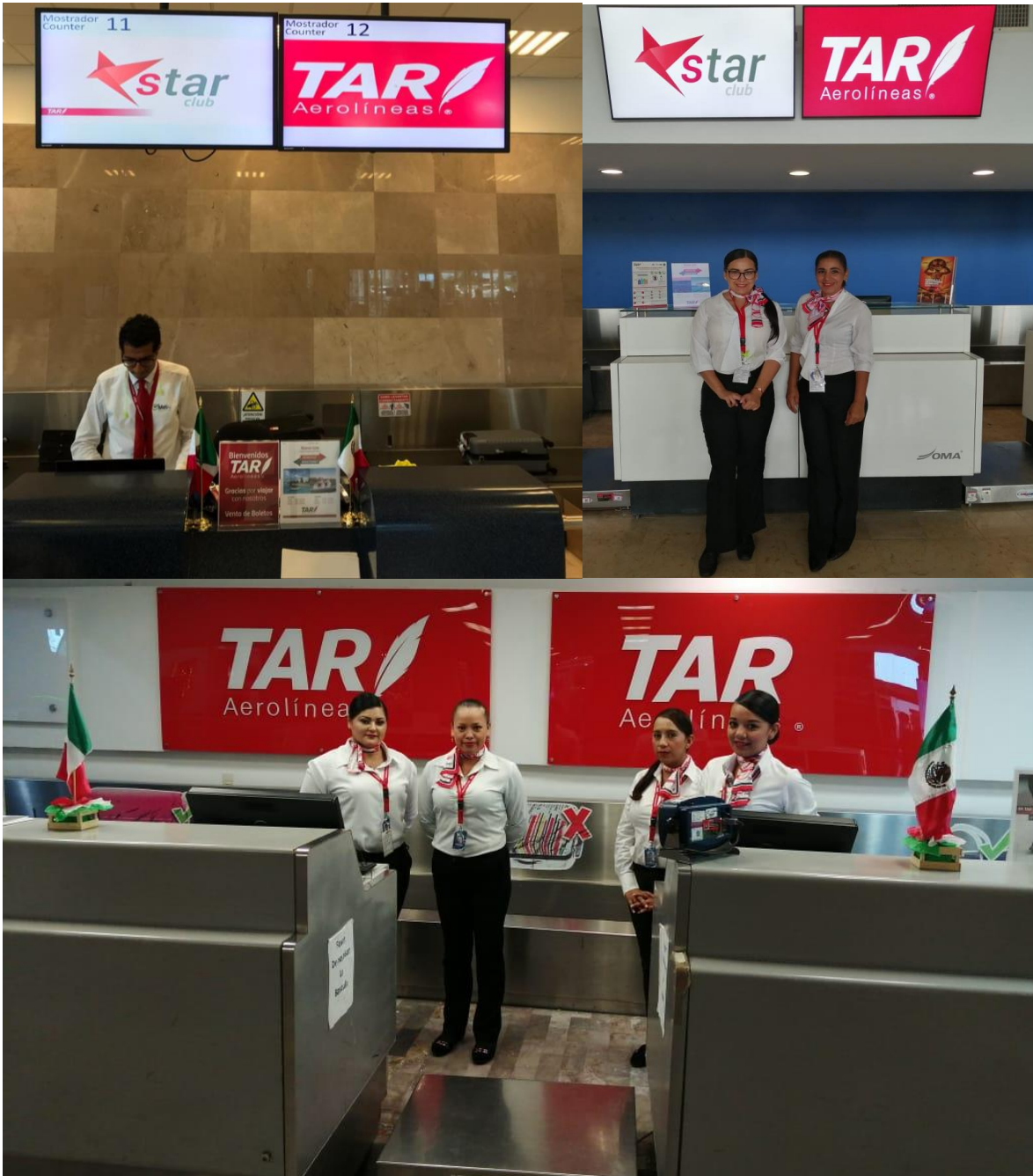
13. No serán abordados hasta que se contacte inmediatamente al ROT para que se comunique a CCO y le informe de lo que está sucediendo, si este autoriza que el cliente viaje, será aceptado para abordar.
14. En caso de clientes faltantes, el anfitrión deberá:
  - a. Identificar a los números de secuencia 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 a bordo, le entregará de listas de clientes, incluyendo que esté subrayado el nombre de los clientes STAR CLUB, servicios especiales y totales de clientes a bordo.
17. En caso de detectar equipaje que no pueda ser acomodado a bordo 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 presento a la oficina y tendré un de-briefing para ver pormenores del proceso.



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



## Mostradores listos a documentar



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



## 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 numero de mostradores por aeropuerto. Cada estacion aplicara según le corresponda:

Acomodo de Mostrador con 1 posicion de documentacion:

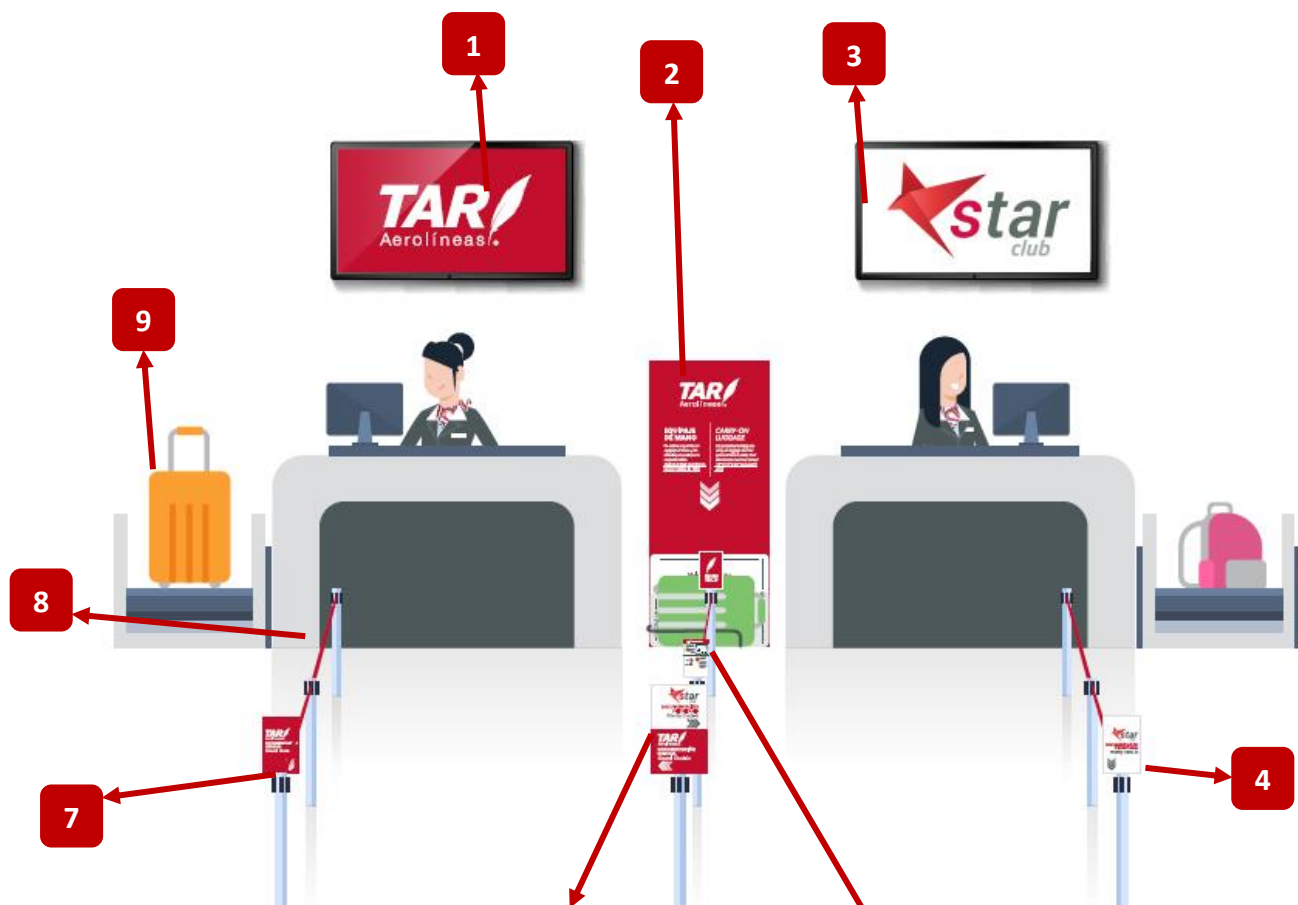


## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



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:



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



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



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



## 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 Aerolíneas 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 FLLEX y PROM

**CLIENTES  
STAR CLUB**

Passenger Name	Dest	Inbound	Outbound	SSR	Seat	FC	Cabin	Bags	B	BP#
MOLINA/BRENDA MIDORI(ADT)	764(QRO-MTY)				3-C	W	FIRST	0	0	
PACHECO/MARIA ANTONIETA(ADT)	764(QRO-MTY)				3-B	W	FIRST	0	0	
ARANDAY/CESAR ALBERTO(ADT)	764(QRO-MTY)				15-A	V	ECONOMY	0	0	
ARRIAGA RODRIGUEZ/ULISES(ADT)	764(QRO-MTY)			TKTE	14-A	V	ECONOMY	0	0	

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



## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



### Al abordaje

1. El anfitrión dará el voceo de abordaje, dando prioridad a los clientes Star Club para ser los primero 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 entregara 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.



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



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 Aerolíneas 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 Airlines 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.*



## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



### Abordaje

Buenos (días / tardes/ noches) me permiten su atención, clientes de TAR Aerolíneas 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 Airlines 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.*

---



## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



### Última llamada

Buenos días/tardes/noches este es el último llamado de abordaje para los clientes de TAR Aerolíneas 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 Airlines, 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 Aerolíneas \_\_\_\_\_ 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 Airlines 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.*



## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



### Aviso de cambio de puerta de abordaje

Buenos Días/tardes/noches, me permiten su atención por favor clientes de TAR Aerolíneas 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 Airlines flight \_\_\_\_\_ service to \_\_\_\_\_. We inform you that we have a change of gate, the new boarding gate is \_\_\_\_\_. Thanks for your comprehension.*

---



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



## 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)



## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



### **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 Aerolíneas 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 Airlines 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 Aerolíneas 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).



## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



### 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 Aerolíneas 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 Airlines 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.*



## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



### 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 a upgrade to Star club with an extra charge.*



## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



### ANUNCIO DE UP GRADE DE STAR CLUB EN SALA DE ABORDAJE

“Buenos (días / tardes/ noches) me permiten su atención, clientes de TAR Aerolíneas 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 Airlines 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 procced to gate\_\_\_\_\_ please have your boarding pass and ID ready.*



## COMPENSACIONES POR DEMORA O CANCELACION

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 [atencionaclientes@tarmexico.com](mailto:atencionaclientes@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 [atencionaclientes@tarmexico.com](mailto:atencionaclientes@tarmexico.com), proporcionando los siguientes datos:



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



- 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.



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



## 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.

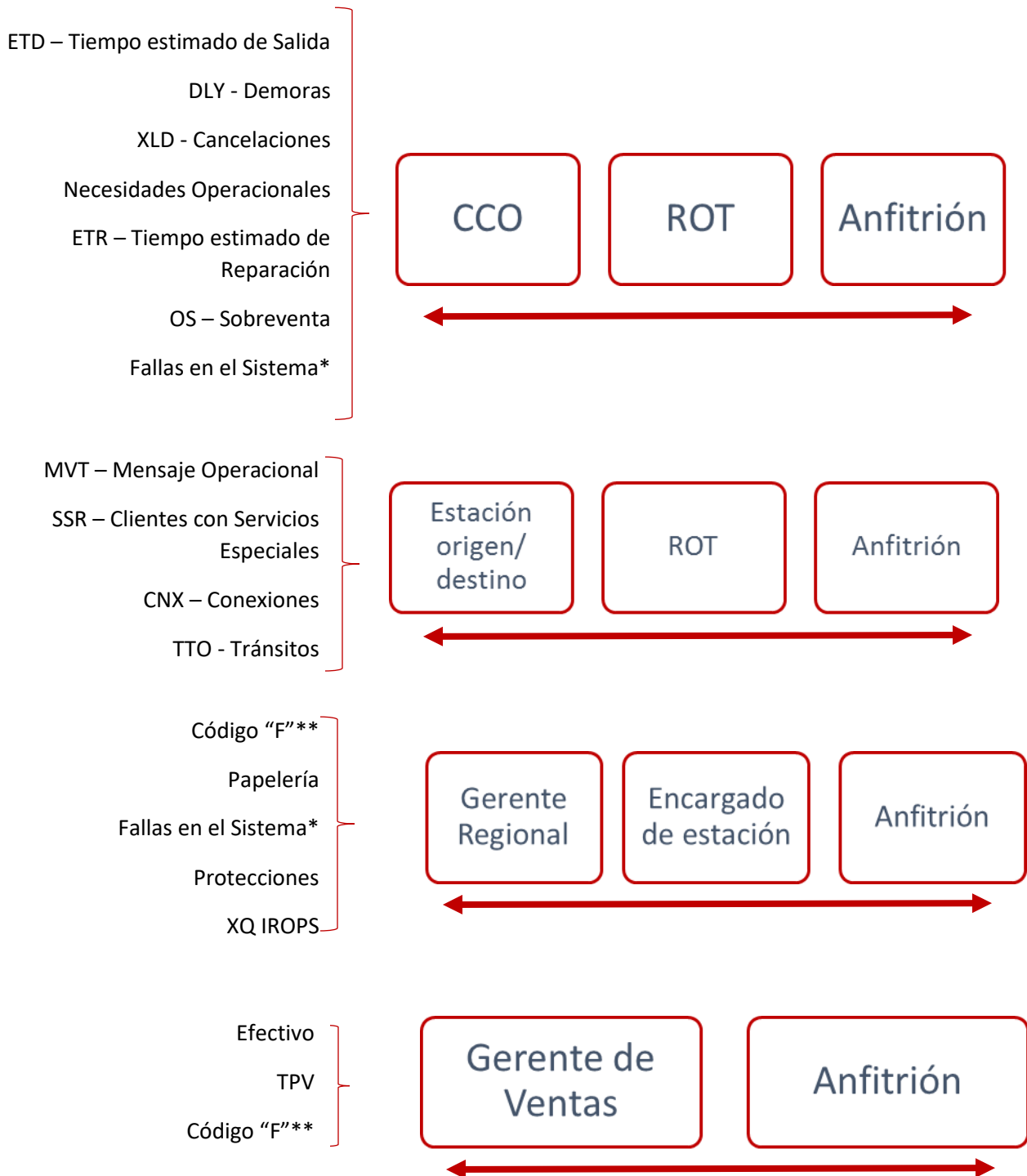


# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



## 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 que 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
- **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



## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES

- **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:**
  - **Sujetadores para el cabello:** Sólo pueden usar ligas y pasadores de tamaño discreto, en color negro o el color más cercano al del cabello.
  - **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.
  - **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.
  - Pulseras: Se puede hacer uso de pulseras mientras sean discretas y no excedan la cantidad de 2.
  - Anillos: Podrá usarse un máximo de dos anillos sencillos. Los anillos de boda o compromiso se consideran como uno cada uno.
  - Collares: no se permite el uso de collares
  - 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)



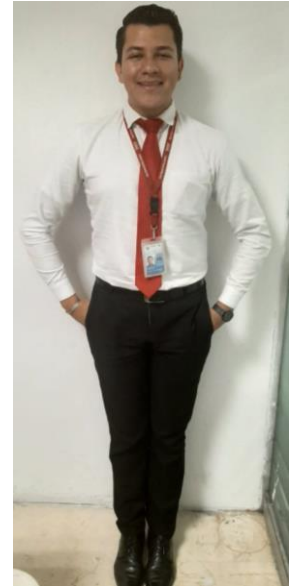
- **Camisa Blanca:** Ésta prenda deberá ser usada completamente abotonada, fajada, limpia y planchada. El tipo de camisa autorizada es camisa de algodón o lino (o de un material parecido, si la camisa es muy delgada, utilizar camiseta interior) blanca lisa de cuello inglés o italiano, de manga larga, 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.



## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



- **Corbata:** Accesorio reglamentario que deberá usarse en todo momento junto con el 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
- **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:**
  - **Aretes Caballeros:** No se permite el uso de aretes ni piercings en rostro
  - **Reloj:** Se puede usar reloj de pulso en tamaño discreto de máximo 4cm de diámetro.
  - **Pulseras:** Se puede hacer uso de pulseras mientras sean discretas y no excedan la cantidad de 2.
  - **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.



## PRONTUARIO PARA ANFITRIONES



- **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 con el cordón de TAR Aerolíneas
- **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 interpersonales.**
- **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

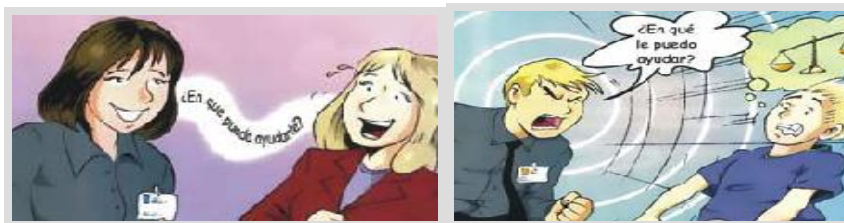
- Por la mirada podemos mostrar interés o desprecio por las personas.
- Una persona que desea atender bien, tiene una mirada expresiva que muestra el interés por el otro.



## 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



# PRONTUARIO PARA ANFITRIONES

## 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 Sobrecargo 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.

