



Manual de Servicio al Cliente

CAPITULO 0

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE (M.S.C)

TAR AEROLINEAS

(Link Conexión Aérea S.A de C.V.)

BASE DE OPERACIONES AEROPUERTO

INTERCONTINENTAL DE QUERÉTARO

FEBRERO 2018

Revisión : Revisión 1

PORTADA

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.



Manual de Servicio al Cliente

CAPITULO 0

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

FEBRERO 2018

Revisión : Revisión 1

PORTADA

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.



Manual de Servicio al Cliente

CAPITULO 0

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

**PÁGINA INTENCIONALMENTE
DEJADA EN BLANCO**

FEBRERO 2018

Revisión : Revisión 1

PORTADA

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

Capítulo 1

Introducción

Índice

Contenido:

1.1 Introducción.....	3
1.2 Autorización Interna del Manual de Servicio al Cliente.....	4
1.3 Políticas de la Empresa.....	5
1.4 Misión:.....	6
2 Organigrama.....	7
Obligación del Anfitrión:.....	8
2.1 Deberes, Funciones y Responsabilidades de un Anfitrión.....	9



Manual de Servicio al Cliente

CAPITULO 1

INTRODUCCION

1.1 Introducción

Este manual está dirigido principalmente a los Anfitriones en aeropuertos del sistema, en las oficinas de Ventas, Reservas; así como apoyo y referencia para todo aquel empleado que pueda tener contacto directo e indirecto con el factor más importante de nuestra empresa: EL CLIENTE.

Contiene políticas e información sobre como deberán llevarse a cabo las operaciones de TAR Aerolíneas.

Es una herramienta de consulta que establece, fundamenta, dirige y determina las acciones técnicas y procedimientos del Anfitrión.

El responsable del contenido de las Políticas, Publicación y Control de este Manual es la Gerencia de Servicio al Cliente.

A menos que sea autorizado por la misma Dirección de operaciones el contenido de este Manual se considera Confidencial. Ofrecer el contenido del mismo, sus Revisiones u otras publicaciones a personas ajenas a TAR se considera una falta la cual llevará a tomar acciones disciplinarias.

Este manual se mantendrá actualizado por medio de Revisiones emanadas de la Gerencia de Servicio al Cliente. La siguiente información se considera como base para estas Revisiones; Boletines, Circulares, Reglamentos y/o Procedimientos emitidos por la D.G.A.C., FAA, CAA, OACI, los fabricantes de los aviones y/o TAR.

Todos los departamentos deberán enviar sus sugerencias y/o propuestas a la Gerencia de Servicio al Cliente quienes tendrán decisión final en lo referente a las modificaciones de este Manual.

1.2 Autorización Interna del Manual de Servicio al Cliente

Dentro de los objetivos de TAR Aerolíneas se encuentran principalmente mantener la seguridad, el orden y el control del total de nuestras operaciones tanto de tierra como de vuelo.

Para tal efecto se ha elaborado el presente Manual de Servicio al Cliente enfocado a elevar la calidad y eficiencia de las labores de todo el personal de Servicio al Cliente, Técnico y Administrativo.

Este documento cuenta con los procedimientos apropiados para llevar a cabo las labores del personal de Servicio al Cliente con calidad y eficiencia, así como para prevenir posibles riesgos o anomalías, que pudieran poner en peligro las operaciones de las aeronaves de nuestra empresa por lo que el personal involucrado debe contar con la adecuada capacitación, con pleno conocimiento de la importancia y ventajas de la seguridad aérea y la seguridad aeroportuaria, contemplando todos y cada uno de los aspectos dentro del proceso de reservaciones, documentación y manejo de equipaje además de la protección de clientes tripulaciones, personal técnico, administrativo y de carga.

En este Manual se describen las políticas y procedimientos de operación del personal de Servicios al Cliente, los cuales se han desarrollado en estricto apego a lo establecido en las Normas Oficiales Mexicanas que imponen las autoridades aeronáuticas, a fin que sean acatados por todo el personal que participa en las operaciones y poder contar con un alto nivel de confiabilidad en cada una de sus áreas de trabajo.

Todo lo anteriormente expuesto marca el compromiso que los directivos de **TAR**, tienen con sus clientes respecto a cumplir y hacer cumplir las políticas y procedimientos establecidos dentro de éste manual y así mantener el más alto nivel de seguridad y confiabilidad en sus operaciones, para el adecuado desempeño de los servicios y atención al cliente.

Autorización Interna
Dirección de Operaciones

Director de
Operaciones



1.3 Políticas de la Empresa.

TAR debe notificar a la Autoridad Aeronáutica sobre los cambios en las actividades, solicitudes, localidades, personal y alcances de la oficina autorizada de despacho y control de vuelos, y persona responsable de su notificación.

Son motivos de notificación oficial a la Autoridad Aeronáutica cualquier cambio propuesto a:

1- Las habilitaciones, limitaciones y/o especificaciones de operación de la oficina de despacho, ya sea por incrementos de capacidades generales y/o de equipos (modelos o variantes de aviones) a atender.

2- Altas y bajas de elementos responsables de los puestos a niveles Directivos, Jefaturas y de supervisión.

3- Cambios en la estructura organizacional de la oficina de despacho, con la creación o supresión de puestos operativos o administrativos.

4- Cambios en las instalaciones en la base de operaciones o en estaciones foráneas donde por alguna razón se pretenda proporcionar servicios de despacho de aeronaves.

5- Cualquier cambio dentro de la organización listados en los párrafos anteriores será notificado con la oportunidad debida a la Autoridad Aeronáutica en forma oficial mediante documento firmado por la Dirección Técnica de TAR, siendo responsabilidad del Gerente de Control Operacional o del Jefe de la Oficina de Despacho y Control de Vuelos la preparación del documento en cuestión.

6- Asimismo, cualquiera de estos cambios generara un boletín adicional al Manual de Despacho, identificada en forma de páginas de color amarillo, hasta que se incorpore la revisión definitiva, aprobada por la Autoridad Aeronáutica, en el Manual impreso.

Director de Operaciones.

1.4 Misión:

Nuestra misión es Ofrecer un servicio de transportación aérea seguro, eficiente, y con unan excelente calidad en nuestro servicio, que supere las expectativas de nuestros clientes y que contribuya el desarrollo económico y turístico de las diversas regiones de nuestro país

Vison :

Nuestra visión es esforzarnos día con día para convertirnos en la aerolínea representativa de la Aviación Regional de nuestro país para la cual proporcionará un verdadero valor agregado para los usuarios y contribuirá a estimular la actividad económica y turística dentro de las diversas regiones del país.

Objetivo:

Buscamos ser un grupo líder en el mercado con prestigio internacional, que cumpla las expectativas más altas de nuestros Clientes, Accionistas y de la Sociedad en General. Cuidando primordialmente al Medio Ambiente.



Manual de Servicio al Cliente

CAPITULO 1

INTRODUCCION

2 Organigrama.

Referenciado al MGO Cap.4.3.2 organigrama

**Obligación del Anfitrión:**

- Leer y conocer la información contenida en el Manual y hacer buen uso de este material que le fue proporcionado.
- Respetar la confidencialidad de la información.
- Consultar y tener acceso al Manual durante sus labores
- Actualizar el contenido de su Manual. Leyendo e insertando dentro de los 10 días hábiles posteriores a la fecha de Publicación la información requerida.
- Revisar el contenido del Manual de acuerdo a la lista de Páginas Efectivas.
- Llenar correctamente con los datos requeridos el Control de Revisiones y Boletines, siempre que se inserte nueva información.

2.1 Deberes, Funciones y Responsabilidades de un Anfitrión.

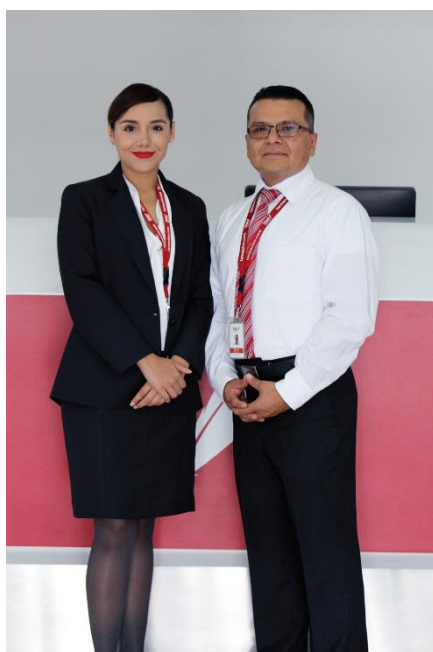
El Anfitrión es el responsable de la atención de los clientes directamente en Aeropuertos gestionando a través de sus conocimientos el crear en los clientes una experiencia de viaje que quiera repetir. La definición de este puesto la podemos encontrar en el MGO Cap.4.3.2 Pag.26, siendo la siguiente:

El Anfitrión es responsable ante el Jefe de Aeropuerto de proporcionar con excelencia el servicio a los Pasajeros (Clientes).

Funciones:

- a) Cumplir y verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de servicio al cliente establecidos en los manuales operacionales de la empresa.
- b) Asegurar que todo el personal conozca el contenido de los manuales, así como de las actualizaciones que se realicen al mismo.
- c) Supervisar, controlar, guiar y dar soporte a los otros agentes de servicio al cliente.
- d) Asegurar las óptimas condiciones de las instalaciones, notificando al Jefe de Aeropuerto o supervisor de cualquier irregularidad.
- e) Atender con cordialidad a los clientes que presenten una queja y dar seguimiento y/o proporcionar una solución. Así como proporcionar atención especial y personal a clientes *Star Club*.
- f) Brindar principal atención a demoras de llegada y salida, así como mantener informado al cliente y revisar las afectaciones para su protección.
- g) Dar seguimiento a las irregularidades de equipajes y mantener comunicación con el cliente.
- h) Reportar los objetos olvidados en la bitácora para mejor control y conocimiento.
- i) Atender las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes y el público en general por cualquier concepto.
- j) 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.
- k) Notificar a las autoridades migratorias de las salidas y llegadas de vuelos y asegurar de que los pasajeros pasen la revisión correspondiente.
- l) Coordinar con personal de tierra y aire (oficial de operaciones y sobrecargo) el abordaje de los clientes regulares y en tránsito.
- m) Verificar la cantidad de clientes abordados.
- n) Informar a operaciones de servicios o necesidades especiales que requiera en el vuelo, especificando condiciones y circunstancias en las que son transportados los clientes.

- o) Entregar y recibir papelería del vuelo con el sobrecargo.
- p) Proporciona cierre de vuelo a operaciones, considerando el total de pasajeros, carga y/o equipaje, y pasajeros faltantes para prever que su equipaje sea bajado, dentro de un tiempo razonable para no perjudicar la operación.
- q) Asistir y aprobar los cursos de capacitación proporcionados por la empresa.





Capítulo 2

Generalidades

Índice

Contenido:

GLOSARIO.....	3
Abreviaturas y Acrónimos.....	9
Identificadores de Códigos I.A.T.A.....	13
ETIQUETAS Y FORMATOS UTILIZADOS EN TRÁFICO	16
ANEXOS:.....	17



Manual de Servicio al Cliente

CAPITULO 2

GENERALIDADES



Manual de Servicio al Cliente

CAPITULO 2

GENERALIDADES

GLOSARIO.

DEFINICIONES:

AERONAVE:

Cualquier vehículo capaz de transitar con autonomía en el espacio aéreo con personas, carga o 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 cliente.

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

BRIEFING:

Reunion que se realiza antes y despues de la Operación, antes para la asignacion de actividades y estimado de los vuelos (operaciones irregulares), despues para platicar las areas de oportunidad que se presentaron en el día.

	Manual de Servicio al Cliente	
	CAPITULO 2	GENERALIDADES

CALL BACK (CB):

Área dentro del Departamento de reservaciones 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 cliente que viajan en un vuelo con escalas intermedias a su destino final y su vuelo se concluye

CLIENTES EN CONEXIÓN - ATENCIÓN EN MOSTRADORES:

Todo cliente en conexión deberá de documentarse en el punto de conexión hasta su destino final, para obtener su pase de abordar del vuelo al que se hará la conexión.

COMPENSACION:

Son los beneficios que se otorgaran a los clientes afectados por cancelaciones o demoras, y que pueden ser:

- a. Compensaciones electronicas en un voucher
- b. Pago de hospedaje, alimentos, transportación terrestre o llamadas telefónicas en oficina.
- c. Protección con otro transportador aéreo

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.

CONEXION

Es el punto donde el cliente hace un cambio de equipo, por necesidades de la ruta para llegar a su destino, siempre que la estancia no exceda de 24 horas.

CRC “Central Reservations Control”:

Departamento encargado de administrar la base de datos del sistema de reservaciones.

FORMATO DE COMPENSACION:

Documento legal que sirve para dar por terminada la compensación al cliente, cuando este firma de conformidad. Debe llenarse completa y es requisito indispensable para deslindar la responsabilidad de la empresa.

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, mismos que fueron ingresados a plataforma como equipaje de mano. Sin embargo, 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.

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.

IRREGULARIDAD:

Todo suceso que afecta la operación normal de la aeronave, que requiere acciones para su solución.

ITINERARIO:

Es la ruta que se elabora a solicitud del cliente.

JEFE DE AEROPUERTO:

Personal de tierra con facultades en el aeropuerto, responsable de la operación, servicio y seguridad de los pasajeros.

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.

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.

MANUAL DE OPERACIONES TERRESTRES (MOT):

Manual que contiene información amplia y específica dirigida al personal de tierra (o que atiende las operaciones) de TAR, involucrado en las operaciones terrestres.

MANUAL DE ATENCION A CLIENTES Y SERVICIOS (MSC):

Manual que contiene información sobre métodos y procedimientos para la atención de pasajeros.

MANUAL DE SOBRECARGOS (MSOB):

Pasajeros con reservación confirmada que se presentan a documentar a tiempo, pero que al llenarse el vuelo y quedar pasajeros confirmados aún sin documentar, ceden su lugar voluntariamente a otro pasajero con más urgencia, a cambio de una compensación por parte de la aerolínea.

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.

PET:

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.

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 documentacion de TAR Aerolineas.

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 envio.

REPRESENTANTE DEL AEROPUERTO EN EL CCO:

Con nivel de Jefe de turno velara en el CCO por los intereses de los pasajeros brindando apoyo a las estaciones y coordinando los esfuerzos a nivel central.

RESPONSABLE DE LA OPERACIÓN:

Personal de tierra (Supervisor, Representante de Operaciones o Agentes de Servicio al Pasajero), que actúan en ausencia del Jefe de Aeropuerto.

ROT:

Representante de Operaciones Terrestres.

SIZER:

Medidor de metal que se coloca en mostradores, en el que se especifican las medidas del equipaje de mano permitido abordo.

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 los clientes que la adquieren, como beneficio reciben una atencion personalizada.

STA "Scheduled Time of Arrival":

Es la hora de itinerario de llegada a posición de la aeronave.

SPEECH:

Conversacion que se utiliza con el cliente desde la documentacion g¿ hasta la entrega de su pase de abordar.

	Manual de Servicio al Cliente	
	CAPITULO 2	GENERALIDADES

STD “SCHEDULED Time of Departure”:

Es la hora de itinerario de salida de posición de la aeronave.

SUE:

Sala de última espera, donde los clientes que ya pasaron por 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.

TRIPULACION DE CABINA:

Personal de sobrecargos:

TRIPULACIÓN TECNICA:

Personal de pilotos.

UMNR:

Un menor sin acompañar

WCHR:

Silla de ruedas

XQ:

Equipaje

TVC:

Tripulación viajando en cabina.

Abreviaturas y Acrónimos

El siguiente es un listado de las abreviaturas y acrónimos más comúnmente empleados en este manual.

A

A.I.C.M.	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.
ADT	Adulto
A.S.A	Aeropuertos y Servicios Auxiliares
ATS	Air Traffic Service (Servicio de Tránsito Aéreo)
ATC	Air Traffic Control (Control de Tráfico Aéreo)
ATIS	Servicio Automático de Información Terminal
AVSEC	Aviation Security

B

Bags	Equipajes / Maletas
------	---------------------

C

CAA	Civil Aviation Authorities
CAM	Cuerda Aerodinámica Media
CHD	Menor
CPT	Capitán
CREI	Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios
CG	Centro de Gravedad
CTA	Control de Tráfico Aéreo

D

D.G.A.C	Dirección General de Aeronáutica Civil.
DOT	Department of Transport

**E**

EA	Emergency Amendment
ELT	Equipo Transmisor y Localizador de Emergencia
ETA	Estimated Time Arrival (Hora Estimada de Llegada)
ETD	Estimated Time Departure (Hora Estimada de Salida)
ETR	Estimated Time Repair (Tiempo Estimado de Reparación)

F

FAA	Federal Aviation Administration (Administración Federal de Aviación)
FAR	Federal Aviation Regulations (Reglamento Federal de Aviación)
FL	Flight Level (Nivel de Vuelo)
FOD	Foreign Object Damage o Foreign Object Debris (Daño por Objeto Extraño)

G

GSC	Ground Security Cordinator (Coordinador de Seguridad en Tierra)
GPS	Global Positioning System (Sistema de Localización Universal)

I

IATA	International Air Transport Association
ICAO	International Civil Aviation Organization
IFR	Instrument Flight Rules
I.M.S.S.	Instituto Mexicano del Seguro Social
INF	Infante
I.V.A.	Impuesto al Valor Agregado
IMC	Instrument Metereological Condition
INTAMS	Información Técnica Aeronáutica

J

JAA	Join Aviation Administration (Administración Conjunta de Aviación)
-----	--

K

Kg	Kilogramos
----	------------

L

LAC	Ley de Aviación Civil
LB	Libras
LPD	Last Point Departure (Último Punto de Salida)
LPE	Lista de Páginas Efectivas

M

MCO	Orden de Canje Misceláneo
MEL	Mínimum Equipment List (Lista de Equipo Mínimo)
MGO	Manual General de Operaciones
MCA	Altitud Mínima de Crucero
MSA	Manual de Seguridad Aérea
MMEL	Master Mínimum Equipment Lista (Lista Maestra de Equipo Mínimo)
MP	Ministerio Público
MSC	Manual de Servicio al Cliente
MSO	Manual de Sobrecargo

N

NOM	Norma Oficial Mexicana
NOTAM	Aviso que contiene información relativa al establecimiento de condiciones o modificaciones en instalaciones, servicios, procedimientos o peligros aeronáuticos que es indispensable conozca oportunamente el personal que realiza operaciones de vuelo.

O

OACI	Organización de Aviación Civil Internacional
------	--

P

PAX	Pasajero
PIC	Pilot in Comand (Piloto al Mando)
PA	Passanger Announcement (Sistema de Anuncio al Pasajero)
P.A.	Piloto Automático
PIA	Manual de Publicación de Información Aeronáutica

PNL Passenger Name List (Lista de Nombres de los Pasajeros)
PFP Policía Federal Preventiva

R

RVSM Reduced Vertical Separation Minimum (Separación Vertical Mínima Reducida)

S

SCT SecreTAR Aerolíneas ía de Comunicaciones y Transportes
SENEAM Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano
SCD Senior Citizen (Persona con Tarjeta del INSEN)
SELCAL Sistema de Llamada Selectiva de Comunicaciones y Transportes

T

TSA Transport Security Administration
TUA TAR Aerolíneas tarifa de Uso de Aeropuerto

U

UPA Unidad de Potencia Auxiliar
UTC Universal Time Cordinated (Tiempo Universal Coordinado)

W

WX Wheater (Clima)
W&B Weight and Balance (Peso y Balance)

X

XQ Equipajes

Identificadores de Códigos I.A.T.A.

ACK	Mensaje de Enterado
ASAP	Tan pronto como sea Posible
ASC	Aviso de Cambio de Itinerario
AVS	Mensaje de Estado de Disponibilidad
CAF	Cancelar y Archivar
CBBG	Equipaje en Asiento (Instrumento Musical, Cuadro, etc.)
COR	Corrección de Mensaje Previo. Para alertar al Receptor de Mensaje que en el mensaje anterior hay un error.
DIV	Mensaje Diverso
EXST	Pasajero con Asiento Extra
LDM	Mensaje de Carga
MED	Reservación con Requerimiento de Servicio Medico
MVT	Mensaje de Movimiento Operacional
NBR	Número
NRC	No Record de Pasajero
PNR	Record de Pasajero
PDM	Posible Duplicación de Mensaje
PFS	Mensaje de Venta Final por Pasajeros
PNL	Lista de Pasajeros
PTM	Mensaje de Transferencia de Pasajero
RQ	Espacio solicitado (Respuesta solo si no hay disponible)
SAL	Lista de Asientos Disponibles
SOM	Mensaje de Asientos Ocupados
SBY	Lista de Espera
SFML	Sea Food Meal (Comida del Mar) SIG Firma
SKED	Horario
SS	Vendido

SSR	Solicitud de Servicio Especial
STA	Estación
STCR	Pasajero en Camilla
SUBLO	Sujeto a Espacio
SUR	Tramo por vía terrestre
THRU	Pasajero en Tránsito
TKNO	Número de Boleto
TKTL	Tiempo Límite de Boletaje Electrónico
TOTL	Total
TWOV	Tránsito sin Visa
UC	Negado en la lista de Espera
UMNR	Menor sin acompañar
UN	Negado, el vuelo no opera
US	Negado a Venta
VIP	Pasajero muy Importante
VGML	Alimento Vegetariano
WCHC	Silla de Ruedas para Cabina
WCHR	Silla de Ruedas para Rampa
WCHS	Silla de Ruedas para Escaleras
WCT	Se dará aviso
WEHOL	Estaremos esperando
WENHO	No esperaremos
WILAD	Avisaremos
WILCN	Se contacta
XBAG	Exceso de Equipaje
XL	Cancelar Lista
XR	Cancelación Recomendada
XSEC	Vuelo Extra

XX	Cancelar Confirmado / Requerido
YP	Pasajero entre los 12 y los 16 años
NN	Solicito
PN	Solicitud Pendiente
KK	Confirmación a Solicitud
HK	Confirmado
RR	Reconfirmado
LL	Solicita Lista de Espera
HL	Lista de Espera
KL	Confirmado de Lista de Espera
DL	Diferido de la Lista de Espera
SC	Cambio de Itinerario
WK	Estaba Confirmado
XK	Confirmación Cancelada
NS	No Show
NR	No Record
SB	Stand By

ETIQUETAS Y FORMATOS UTILIZADOS EN TRÁFICO

TEMA

- Formato MSC-001 Etiqueta Equipaje documentado en Sala (de Última Hora)
- Formato MSC-002 Etiqueta de documentación de Equipaje (Manual)
- Formato MSC-003 Etiqueta para Identificar Equipaje en Grupo
- Formato MSC-004 Etiqueta de Equipaje Condicionado (Límite de Riesgo)
- Formato MSC-005 Etiqueta de Equipaje Frágil
- Formato MSC-006 Etiqueta de Equipaje Sujeto a Espacio
- Formato MSC-007 Etiqueta de Identificación del Pasajero
- Formato MSC-008 Reporte de Irregularidad en el Transporte de Equipaje
- Formato MSC-009 Recibo para documentar Armas o Artículos Peligrosos
- Formato MSC-010 Lista de Pasajeros (Documentación Manual)
- Formato MSC-011 Formato para Documentar Menor sin Acompañar
- Formato MSC-012 Etiqueta para Identificar Equipaje de Mano
- Formato MSC-013 Pase de Abordar (Documentación Manual)
- Formato MSC-014 Pase de Abordar para Infante (Documentación Manual)
- Formato MSC-015 Formato Registro de Pasajeros y Equipaje (Doc. Manual)
- Formato MSC-016 Certificado Médico para Pasajeros Enfermos
- Formato MSC-017 Certificado Médico para Pasajeras en Gravidéz
- Formato MSC-018 Formato para Documentar Animales Vivos
- Formato MSC-019 Etiqueta para Identificar Contenedor de Animales vivos
- Formato MSC-020 Cupón de Servicios por afectación al Pasajero
- Formato MSC-021 Formato Finiquito por afectación a Pasajeros
- Formato MSC-022 Pase de Cortesía por afectación al Pasajero
- Formato MSC-023 Etiqueta de Envío de Equipaje con Prioridad (RUSH)
- Formato MSC-024 Formato para Documentación de Clientes Manual



Manual de Servicio al Cliente

CAPITULO 2

GENERALIDADES

ANEXOS:

Capítulo 3

Servicio al Cliente

Índice

Contenido

Atención y Servicio al Cliente.....	2
TAR “UNA LINEA AEREA JOVEN”	4
Anfitriones de Servicio al Cliente.	4
El Cliente.....	5
Tipos de Clientes.....	6
¿QUE BUSCA EL CLIENTE?.....	8
2.2 Uniforme reglamentario para Damas.....	9
2.3 Uniforme reglamentario para Caballero	11
2.1 Reglamentación	13

Atención y Servicio al Cliente.

Principio ético de las relaciones Humanas.

Podríamos decir que el problema de las relaciones Humanas, radica básicamente en el egoísmo de cada individuo. Cada uno de nosotros quiere recibir lo mejor de los demás, sin dar absolutamente nada. Achacamos las deficiencias y problemas “a los demás”, sin pensar siquiera que nosotros somos “los demás de los demás”

La solución a los problemas de RELACIONES HUMANAS consiste en un acto individual de cada uno de los miembros de un grupo, que le permite preocuparse por los intereses y la tranquilidad de los demás.

Esto se logra únicamente entendiendo y aplicando el principio ético fundamental de las Relaciones Humana que consiste en:

“HACER A LOS DEMAS LO QUE ME GUSTARIA QUE ME HICIERAN A MI”

El saludo es la parte más esencial en el inicio de una Relación Humana, no importa qué tipo de persona sea o que puesto este desarrollando para de eso depender si se saluda o no.

El saludo demuestra aparte de tu educación y cultura, la calidad Humana que posees.

REGLAS PRÁCTICAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS

- Aplicar diariamente la regla de oro.
- Tomar en cuenta las ideas y pensamientos de los demás.
- No hablar mal de una persona especialmente cuando esta se encuentra ausente.
- De no hablar bien de una persona mejor abstenerse de hacer comentarios que puedan lastimar a los compañeros.
- Tener presente que la primera solución a un problema generalmente no es la mejor.
- Trata de comprender a los demás, de esta forma nos ganamos su confianza y obtenemos cooperación.
- Antes de emitir un juicio sobre persona, ponernos en sus zapatos.
- Reconocer los méritos de nuestros compañeros y alegrarnos por sus éxitos.
- No usar palabras groseras en el trato con los demás.

- No levantar la voz a los demás, ni ponerlos en evidencia antes sus compañeros.
- Hacer sentir importante a los demás.
- Dar siempre las gracias por cualquier favor o servicio recibido.
- Mantenerse siempre dispuesto a servir.

LA RESPONSABILIDAD.

Uno de los aspectos que más define la personalidad de un individuo, es sin duda alguna la responsabilidad. Tendremos en cuenta que la personalidad es un conjunto de los rasgos Psíquicos, físicos y culturales que hace diferente un Ser Humano de otro. Algunos relacionan el término responsabilidad con “llegar temprano” pero bien sabemos que va más allá. Podríamos decir que la responsabilidad es un acto en el que intervienen la inteligencia del individuo y su voluntad, pasando por 3 aspectos fundamentales.

- A. Conocimiento de los deberes: Nadie podrá desempeñar una labor responsable si no posee un conocimiento pleno de la misma.
- B. Aceptación de los deberes: Sí bien es cierto, el conocimiento del trabajo es un acto en que intervienen la inteligencia del hombre, en la aceptación interviene su voluntad. Podemos conocer una labor pero si no deseamos realizarla, de nada nos sirve su conocimiento. Por lo tanto para desempeñar un trabajo responsable es necesario conocerlo y aceptarlo conscientemente.
- C. Cumplimiento de los deberes: Del conocimiento y la voluntad pasamos a la acción. El cumplimiento del deber, sin embargo muchas veces exige sacrificio para llevar a feliz término lo que nos ha encomendado.

Si cualquiera de estos 3 elementos está ausente en la realización de un trabajo podríamos afirmar con certeza que se ha actuado irresponsablemente. El empleado responsable se esfuerza por cumplir eficientemente con sus labores y por mejorar las Relaciones Humana en su trabajo. Logrando así, una vida más agradable para él y para los demás miembros del grupo. Es un acto en el que intervienen la Inteligencia y su voluntad.

TAR “UNA LINEA AEREA JOVEN”

Como empresa TAR persigue un objetivo, se logra a través del cliente, producto de la labor conjunta de todo el personal de la empresa.

El servicio que brindamos representa un alto costo, y no genera beneficios hasta que el cliente o pasajero decide utilizarlo.

El pasajero nos puede elegir por la eficiencia y el buen servicio que cada uno de nosotros brinde en las diferentes labores asignadas.

La labor de cada uno de nosotros y la forma en que se realice, es lo que nos diferencia en nuestros competidores.

Anfitriones de Servicio al Cliente.

El personal es el recurso más importante de una empresa.

Lo que debe diferenciar a nuestra empresa de las demás, es un personal idóneo, que se interese auténticamente por los demás.

Capaz de Sonreír. Tolerante y respetuoso de las opiniones ajenas. Siempre dispuesto a escuchar. Preparado para servir al cliente.

El personal de la empresa debe tener una actitud profesional, constructiva, de constante superación. Una actitud mental de triunfo.

Debe estar plenamente convencido de que su trabajo es muy importante y que el triunfo de la empresa se debe al esfuerzo individual de sus miembros.

El buen empleado, pondrá especial cuidado en su aseo y hábitos personales. Dar el lugar que se merece el cliente y procurar que cada atención está llena de satisfacción.

Debe ser siempre dinámico, servicial, cortés y eficiente, de esta forma cumplir con su deber y disfrutar del trabajo realizado.

El Cliente.

El cliente directo para nosotros los Anfitriones es aquel que prefiere y utiliza nuestros servicios en forma permanente. La empresa es un engranaje formado por diferentes partes, los cuales debidamente sincronizados, deben dirigir sus esfuerzos comunes hacia la satisfacción del cliente, quien en definitiva es el que nos beneficia.

Debemos orientar nuestro trabajo hacia complacer al cliente y de esta forma mejoraremos constantemente nuestros servicios y la venta se convertirá en una consecuencia de esa preocupación. Más que un asiento ocupado. El cliente o pasajero es un ser humano, que puede sonreír si le complacemos o fruncir el ceño si no lo hacemos.

Pues volver a viajar con nosotros si queda satisfecho o emplear los servicios de otra Línea Aérea si queda descontento.

El cliente es la persona más importante cuando llega a nuestra oficina, cuando nos llama por teléfono, cuando compra su boleto, cuando llega al aeropuerto, cuando viaja a bordo de nuestras aeronaves, o cuando nos presenta una queja o reclamo.

El cliente no depende de nosotros, somos nosotros los que dependemos de él.

En conclusión:

- Respetar al tiempo del cliente.
- Callar mientras el cliente habla.
- Recordar las pequeñas cosas que le gustan o disgustan.
- Hablar en un tono de voz agradable.
- Atenderle con sincera satisfacción.
- Darle las gracias, por haber elegido nuestros servicios. - Debemos ser excesivamente corteses con él.

Tipos de Clientes.

Existen diversos tipos de clientes y podríamos agruparlos de acuerdo con sus actitudes:

1- Según su atención o interés:

- a) El que no escucha
- b) El que todo lo pregunta
- c) El que todo lo acepta
- d) El excesivamente amistoso

2- Según su capacidad de expresión:

- a) El que habla demasiado
- b) El silencioso.

3- Según su acción o decisión:

- a) El impulsivo.
- b) El positivo
- c) El cauto.
- d) El indeciso.

Se suman a toda esta diversidad, algunos factores variantes tales como:

Edad-sexo-Lugar

Tiempo- circunstancias

Ambiente-Influencia o comentarios de otras personas.

DIVERSOS TIPOS DE CLIENTES, COMO SON Y COMO DEBEN SER TRATADOS.

EL PREGUNTON

COMO ES:

Extremadamente curioso, te interrumpirá con preguntas mientras Usted habla.

COMO TRATARLO

Trate de contestarle todas las preguntas que le haga rápidamente. Evite dejarlo

Con dudas. No conteste con evasivas o falsedades. No se impaciente con sus preguntas. Es un reto para Usted porque le obliga A dominar su trabajo.

EL CAUTO:

COMO ES:

Necesita tiempo para resolverse. Cuidadoso y lento sus movimientos Muy paciente. Acepta toda la información Que usted quiera darle. Estudia los detalles, Es lento en sus decisiones.

COMO TRATARLO:

No ejerza presión sobre él, consiga su confianza, dándole todos los detalles e información necesaria de le tiempo y ayuda. Puede conducirse pero no empujarsele.

EL INDECISO:

COMO ES:

Indeciso en su pensamiento y decisiones, no le gusta decidir, mientras, más información le dé más aumentara su problema, se demora mucho en decidir. Siempre quiere consultar con Alguien.

COMO TRATARLO

Provéalo con lo que le falta, decisión Ayúdelo pero respetando su amor propio, Haciéndolo sentir que es el quien decide Dígale frases positivas, como si salieran De él, no le ofrezca alternativas, ayúdelo.

EL SABELOTODO:

COMO ES:

Cree que todo lo sabe, su léxico esta plegado de YO. Se cree superior a todos, Tratará de decir a usted de cómo debe hacer las cosas. Dara consejos para su empresa. Para el todos están equivocados, le gusta que lo escuchen, ese es su mayor placer.

COMO TRATARLO

Déjelo creyendo que sabe todo, escúchelo pacientemente y con interés hágalo sentir importante, así protegerá usted su amor propio. Aun cuando Usted no esté de acuerdo con él en todo lo que Dice. No discuta.

Cuando pueda admírele sus conocimientos.

¿QUE BUSCA EL CLIENTE?

El cliente siempre buscara 3 aspectos fundamentales los cuales debemos estar en disposición de ofrecer siempre:

- Buenos productos
- Buen servicio
- Buena voluntad.

Nuestra Empresa desea ofrecer un producto de primera calidad, pero el buen servicio y la buena voluntad o disposición hacia el cliente, depende enteramente de cada uno de nosotros.

Para mantener una excelente relación con el cliente debemos tener en cuenta lo siguiente:

- A. Crear un ambiente agradable (cortesía respeto)
- B. Descubrir las necesidades del cliente (atención interés.)
- C. Ofrecer una solución al cliente (satisfacer sus necesidades)

LA COMUNICACIÓN ENTRE EL CLIENTE Y PRESTADORES DE SERVICIOS

- El cliente llega ante nosotros porque tiene una necesidad.
- Al presentarse ante nosotros, emite un deseo nos hace una solicitud, nos manifiesta su necesidad.
- Para comunicarse con nosotros utiliza códigos a través de los sonidos, que se convierten en palabras. El mensaje del cliente puede ser incoherente o incompleto.
- Nosotros con convertimos en receptores, el receptor debe percibir sensorialmente, escuchar captar a través de sus palabras y gestos lo que el cliente eta transmitiendo. Si estamos desatentos no logramos captar el mensaje.
- Una vez que hayamos entendido lo transmitido, debemos analizarlo, consultar la fuente de información necesaria, con el fin de estar preparado para dar una información correcta si es necesario.
- Entonces nos convertimos en emisor.
- Formular a través de códigos, una respuesta clara y precisa. Debemos eliminar de nuestro mensaje, palabras negativas, términos técnicos, que el cliente no entienda.
- Debemos además hablar en tono claro y agradable.
- El cliente recibe la información solicitada.

Se Completa el ciclo de comunicación, a través del cual se le brinda al cliente el servicio requerido.

2.2 Uniforme reglamentario para Damas

Vestimenta

Saco: Esta prenda podrá usarse en combinación con el uniforme, en cualquier temporada.

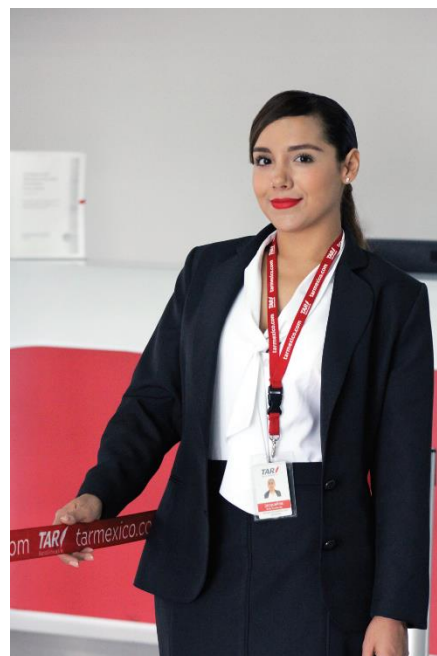
Blusa blanca lisa: Esta prenda deberá usarse limpia, planchada, fajada y abotonada.

Falda: Deberá usarse a la altura de las rodillas, con medio color humo.

Pantalón: Esta prenda deberá usarse en conjunto con el resto del uniforme, en cualquier temporada.

Zapatos: Color negro, en piel (no charol), y con un tacón de 6 cm máximo, no se aceptan zapatos flats. El uso de los zapatos deberá ser siempre con medias color humo.

Abrigo: Solo en temporada de invierno en color negro



Maquillaje

La base del maquillaje en 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 en tonos gris o negro (no se acepta delineador líquido). Las pestañas tendrán que ir rizadas y detalladas con el uso de rímel. Los labios pintados en tonos rojos.

Cabello

Sujetadores para el cabello: Solo pueden utilizar 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 la 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 cola de caballo alta. Este peinado no deberá ser voluminoso, y no debe haber cabellos sueltos, por lo que se recomienda el uso de plancha, gel y spray.

Color: El color de cabello deberá ser acorde con el color original de la persona, no se permite el uso de luces o reflejos siempre y cuando estos sean pocos y de un tono muy discreto.

Manos

Las manos deberán mantenerse siempre limpias y con las uñas cortas; utilizando brillo transparente, nude o tipo francés.

Accesorios

Los accesorios (joyería) deberán ser en color plata u oro, o en el color que armonice con las insignias (cuando aplique).

Collares: Pueden usarse siempre y cuando estos sean discretos, no llamativos.

Aretes: Sólo se acepta un arete en cada oreja y deberán ser colocados en los lóbulos. No deben ser de más de 1 cm de diámetro, no deben colgar ni ser de estilo extravagante.

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.

Reloj: Se puede usar reloj de pulso en tamaño discreto de máximo 4 cm de diámetro.

Lentes: Se podrá usar lentes de contacto o los prescritos por el oftalmólogo. Podrán utilizarse lentes de protección contra el sol siempre y cuando éstos sean de armazón sencilla y color discreto que no rompa con la armonía del uniforme, estos solo se pueden utilizar de día en exteriores cuando las condiciones de tiempo así lo ameriten.

Identificadores personales con su nombre e insignias: Debe usarse en todo momento en la blusa o saco del lado izquierdo.

Credencial: Debe utilizarse en todo momento.

NOTA IMPORTANTE: No se permiten tatuajes visibles

2.3 Uniforme reglamentario para Caballero

Saco: Esta prenda la pueden usar en todo momento durante la operación, si por cuestiones del clima desean retirarla lo pueden hacer.

Camisa blanca manga larga o corta: Esta prenda deberá ser usada completamente abotonada, fajada, limpia y planchada.

Pantalón: Esta prenda deberá usarse en conjunto con el resto del uniforme, lo largo del pantalón siempre debe quedar a la altura del tacón del zapato.

Cinturón: En color negro y hebilla discreta.

Corbata: Accesorio reglamentario que deberá usarse en todo momento.

Zapatos: deberán ser en color negro de piel (no charol), manteniéndolos siempre limpios y boleados, con calcetines negros sin diseño.

Cabello: Deberá usar el cabello corto peinado hacia atrás con la frente descubierta y puede hacer uso de gel o spray, no se permite uso de tintes de ningún tipo.

Manos: Deberán mantenerlas siempre limpias y con las uñas cortas.



Accesorios

Reloj: Se puede usar reloj de pulso en tamaño discreto de máximo 4 cm de diámetro.

Aretes: No se permite el uso de aretes en ninguna zona visible.

Lentes: Se podrá usar lentes de contacto o los prescritos por el oftalmólogo.

Identificados personal con su nombre: Deben usarse en todo momento en la camisa o saco del lado izquierdo.

Credencial: Debe usarse en todo momento.

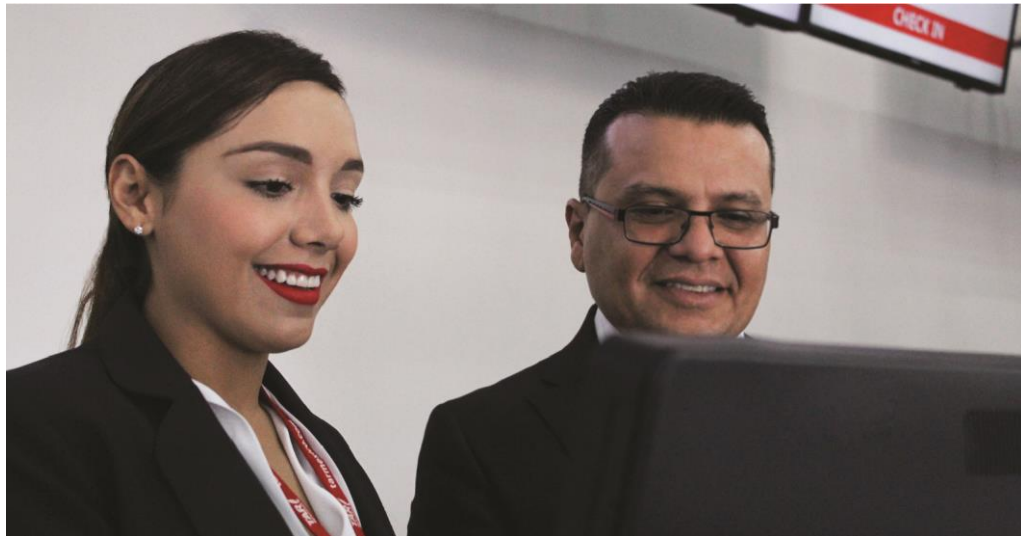
NOTA IMPORTANTE: No se permiten tatuajes visibles.

2.1 Reglamentación

Los colaboradores de **TAR** deberán respetar el manual de imagen del uniforme establecido por la empresa.

1. Está prohibido el uso de cualquier otra prenda que no esté contemplada en este reglamento.
2. No deberá usarse el uniforme en actos o actividades que no sea del servicio, ni al concurrir a locales o reuniones desligados de su actuación profesional, especialmente donde se consuman bebidas embriagantes, así como a todos aquellos sitios y circunstancias en que pueda resultar afectada la imagen o el prestigio de TAR Aerolíneas o de sus colaboradores.
3. Al portar el uniforme, se deberán abstener de mascar chicle.
4. Se debe poner en especial atención a la higiene personal diaria; cuidado detalles como cepillarse los dientes, usar desodorante, cuidar el aliento, mantener el cabello limpio y bien peinado.
5. De usar perfumen o colonia, deberá ser con moderación y aromas suaves.
6. En caso de pérdida o extravío de los artículos mencionados anteriormente, así como de la credencial o gafetes, o bien pérdida o deterioro por descuido o negligencia de los artículos o uniformes antes de su reposición o nueva dotación, la reposición de todos estos será con cargo al empleado y la empresa podrá efectuar los descuentos al salario correspondiente conforme al artículo 110 de la Ley Federal del Trabajo.
7. El mal uso que el trabajador o terceros le den a los gafetes expedidos por los diferentes aeropuertos será su responsabilidad por lo que en caso de robo o extravío deberá darse aviso de inmediato y por escrito a su jefatura y/o departamento.

8. La empresa tiene el derecho de modificar, ampliar o complementar las presentes normas de imagen y apariencia, sin necesidad de reformar el presente reglamento, por lo que en su caso cualquier circular o comunicación concerniente a este tema será obligatoria y exigible a todo el personal.
9. Incumplir con las obligaciones respecto a imagen, apariencia y uso de uniforme podrá ser sancionado desde amonestación verbal o con suspensión de labores sin goce de salario hasta por ocho días, sin perjuicio de que proceda la rescisión del contrato o relación individual de trabajo, si responsabilidad para la empresa.



Capitulo 4
Imagen Mostradores TAR
Indice

Contenido

Introducción	3
Objetivo:	3
3. IMAGEN EN MOSTRADORES	3
3.1 Mostrador de documentación.	4
3.1.1 Limpieza.....	4
3.1.2 Documentos en mostrador	4
3.2 Pantallas de TAR aerolíneas arriba del mostrador	5
3.3 Letreros de TAR aerolíneas detrás del mostrados.	6
3.3 Totem	7
3.4 Tapete Star Club.....	8
3.4.1 Limpieza del tapete	8
3.5 Paletas en postes unifila	9
3.6 Orden de colocación de paletas en postes unifila	9
3.7 Acrílico Modulo de Atención a Clientes	10



Manual de Imagen

CAPITULO 4

IMAGEN MOSTRADORES
TAR

Introducción

Este manual está dirigido a todo el personal que pueda tener contacto directo e indirecto con el cliente, el cual contiene las políticas e información necesaria del como deberá mantenerse la imagen corporativa de Link Conexión SA de CV.

Objetivo:

Estandarizar y mantener la imagen corporativa en los aeropuertos en donde operamos, considerando mostradores, oficina de ventas, ventas en mostrador, sala de última espera o sala de abordar, oficina en aeropuertos, equipo de apoyo en tierra.



3. IMAGEN EN MOSTRADORES

3.1 Mostrador de documentación.

3.1.1 Limpieza.

Deberá de limpiar el mostrador antes de cada apertura para la documentación, misma que deberá de realizarse con un trapo húmedo, en caso de que durante el proceso de documentación se ensucie con algún líquido o sólido deberá de limpiarse de manera inmediata, si es posible o posterior a finalizar la documentación con el cliente para garantizar que siempre este limpio.

3.1.2 Documentos en mostrador

Únicamente deberá estar a la vista del cliente la carpeta con las Políticas de TAR Aerolíneas, el cual tiene que de contener los siguientes en estricto orden:

- Tarifas
- Cargos Extras
- Aviso de privacidad
- Aviso de indemnización
- Contrato de Transporte
- Mapa de rutas

Tal como se muestra en la imagen



	Manual de Imagen	
	CAPITULO 4	IMAGEN MOSTRADORES TAR

En el caso de que se tenga etiquetas que sirven como identificador de equipaje deberán de colocarse sobre el mostrador en los costados externos, tal como se muestra en la imagen.



3.2 Pantallas de TAR aerolíneas arriba del mostrador

En los aeropuertos en donde se tenga el sistema SITA, la imagen de TAR aerolíneas del lado izquierdo y la pantalla del lado derecho deberá decir Star Club, conservando el fondo Rojo y las letras y la pluma en blanco, adicional a lo anterior se deberá de garantizar que antes de la apertura de cada vuelo estén encendidas, en caso de falla notificar de forma inmediata a la administración del aeropuerto.



Deberá de coincidir el Totem de paleta de documentación prioritaria con la pantalla de Star Club. En caso de no haber pantalla preferentemente deberá ser la documentación prioritaria del lado derecho.

3.3 Letreros de TAR aerolíneas detrás del mostrados.

En los aeropuertos en donde se tenga la imagen de TAR aerolíneas detrás de los mostradores, deberá de garantizar que el letrero está limpio en todo momento, exista o no documentación, ya que es la imagen de TAR proyectada hacia nuestros clientes, adicional a ello que el letrero se conserve en buen estado y en caso de que se dañe deberá de notificar de manera inmediata a la Gerencia de Customer Experiencie.



Es responsabilidad del Jefe de Aeropuerto que él y el personal a su cargo conserven en óptimas condiciones el letrero, así como, los pernos de sujeción, mismo que si fuese dañado en una de sus partes o de manera total, la estación absorberá el costo de reparación o fabricación según aplique.

3.3 Totem

Cada aeropuerto deberá de contar con un tótem de paleta, el cual debe estar siempre colocado en medio de la fila de los postes, para que sea muy clara la división de la fila general y de Star Club, es importante mencionar que la fila de documentación prioritaria deberá ir del lado derecho. (En caso de que el totem no indique la documentación prioritaria del lado derecho se hará del lado izquierdo) En los aeropuertos que no se tiene un mostrador fijo deberá colocarse antes de la apertura de cada vuelo y removerse posterior al cierre del mismo.



Es responsabilidad del Jefe de Aeropuerto que él y el personal a su cargo conserven en óptimas condiciones el letrero, así como, los pernos de sujeción, mismo que si fuese dañado en una de sus partes o de manera tota, la estación absorberá el costo de reparación o fabricación según aplique.

3.4 Tapete Star Club

El tapete deberá ser colocado al inicio de la fila, en la cual se documenta a los Clientes Star Club, cuando los mostradores sean fijos y el aeropuerto lo permita el tapete no deberá de moverse salvo para limpiarlo, en caso de que los mostradores no sean fijos, el tapete deberá de ser colocado antes de la apertura del mismo.



3.4.1 Limpieza del tapete

Es responsabilidad del Jefe de aeropuerto o Representante de estación y del personal a su cargo que el tapete se mantenga limpio, para ello mínimo deberá de lavarse cada 15 días y en caso de que este sucio antes de esos 15 días deberá de efectuarse la limpieza, así como deberá de conservarse en buen estado, en caso de daño que no esté contemplado en el uso cotidiano o pérdida del mismo, el costo será absorbido por la estación.

3.5 Paletas en postes unifila

Las paletas de los postes unifila son una herramienta informativa y de imagen, por lo cual deberán de mantener el estricto orden que se dicta a continuación y por ningún motivo deberá de alterarse la información, en casos de existir cambios se les notificara a través de la Gerencia de Customer Experience.

Se tienen tres paletas con información las cuales son las siguientes:

- Bienvenidos Star Club
- Artículos permitidos y no permitidos
- Bienveidos TAR aerolíneas

3.6 Orden de colocación de paletas en postes unifila

La paleta de **Bienvenidos Star Club** deberá de ser colocada al inicio de la fila del lado derecho siempre y cuando de ese lado sea la documentación prioritaria. Tal como se muestra en la siguiente imagen.



La paleta de artículos permitidos y artículos no permitidos

3.7 Acrílico Modulo de Atención a Clientes

Solo se colocara este acrílico cuando existan demoras o cancelaciones en la estación, para que el cliente pueda dirigirse con un Anfitrión.



Capítulo 5

Aceptación de Clientes

Índice

Contenido

ACEPTACIÓN DE CLIENTES.....	3
Clientes Inaceptables Para su Transportación	4
Clientes Perturbadores.....	5
Persona considerada como perturbadora en vuelo.....	5
Acciones a seguir en Mostradores (5.9.2.3. MSPAII REFERENCIA):.....	6
Acciones del Sobrecargo para la Atención de Clientes Conflictivos (Perturbadores) en Vuelo (Referencia MSPAII 5.9.3).....	7
Personas Deportadas.....	8
Personas Privadas de su Libertad (Prisioneros) y Custodios (MSPAII SECCION 5.8.5):....	9
Aceptación de Personas con Discapacidad o Movilidad Reducida (CO SA-09.2/13):....	10
Información a la Tripulación y a la Siguiete Estación:.....	11
Personas con Discapacidad o Movilidad Reducida:.....	12
Persona con Discapacidad	12
Discapacidad Sensorial:.....	12
Discapacidad Física:.....	12
Discapacidad Intelectual:.....	12
Discapacidad Psíquica:.....	12
Lineamientos de Comunicación:.....	12
Persona con Movilidad Reducida	13
Facilidades a personas con Discapacidad o Movilidad reducida:.....	13
Ayudas Técnicas:.....	14
Sillas de Ruedas Autorizadas para su transporte:.....	14
Baterías para las Sillas de Ruedas Eléctricas.....	15
Batería Reversible:.....	15

Asistencia durante su viaje:	16
Asistencia durante el vuelo:	17
Asistencia en tránsitos o conexiones:	17
Servicios y Acomodos Especiales en la Aeronave:	18
Asignación de asientos:.....	19
Necesidades Especiales:	20
Personas con Movilidad Reducida:	20
Documentación de Clientes con Discapacidad o Necesidades Especiales:	21
Asistencia en la Conducción a los Filtros de Seguridad:	22
Asistencia en el Abordaje:.....	23
Personas con discapacidad auditiva o verbal.....	25
Personas con Discapacidad Visual	25
Aparatos de Asistencia Respiratoria (POC).....	26
Clientes viajando con Mascota de Soporte Emocional.	29
TABLA DE ACEPTACION DE CLIENTES	30
Menores Sin Acompañar (UMNR):.....	31
Infantes.....	34
ARTICULOS PARA BEBÉ	35
PORTA BEBÉS O ASIENTOS PARA AUTOMÓVIL.....	35
CARRIOLA	36
Pasajeras embarazadas.....	37
Recomendaciones.....	37

ACEPTACIÓN DE CLIENTES

Clientes condicionados para su aceptación:

Con el propósito de brindar el mejor servicio a las personas con discapacidad y necesidades especiales, TAR Aerolíneas aceptara para su transportación aquellas personas que cubran los requisitos legales o de seguridad requerida por las autoridades correspondientes, en los siguientes casos.

1. Menores sin Acompañar (UMNR).
2. Personas con Discapacidad.
3. Personas enfermas o mujeres embarazadas.
4. Infantes (INF).
5. Personas no permitidas o expulsados (deportados).
6. Personas Privadas de su libertad y sus custodios.

Observe que éstos se encuentren en un estado físico normal aceptable, cuidando de los aspectos de seguridad vigentes.

Clientes Inaceptables Para su Transportación

- 1) Personas con enfermedades contagiosas.
- 2) Personas visiblemente afectadas de sus facultades mentales y cuyo comportamiento ponga en peligro la seguridad de otros clientes o de la aeronave.
- 3) Personas incapacitadas para sentarse normalmente o usar el cinturón de seguridad.
- 4) Menores de 7 días de edad, sin incubadora.
- 5) Menores de 5 años que viajen solos.
- 6) Personas que no acepten los procedimientos internos de seguridad establecidos en este manual o por TAR Aerolíneas y/o la Autoridad aeronáutica local.
- 7) Personas que no estén de acuerdo que se les revise su equipaje documentado.
- 8) Personas que atenten contra la salud, seguridad o comodidad de otros clientes, debido a los siguientes motivos:
 - a. Conducta que denote intoxicación por drogas o alcohol.
 - b. Indisciplina, desorden, agresividad o violencia.
 - c. Portación de armas, cargados o no.
 - d. Prisioneros no esposados o que se resistan a sus custodios.
 - e. Mal olor (cuando no sea causado por enfermedad o discapacidad).
 - f. Necesidad excesiva de asistencia médica durante el vuelo (salvo que el cliente viaje acompañado por una persona capaz de proporcionar la asistencia requerida).
- 9) Personas que estén totalmente imposibilitadas para atender sus necesidades biológicas/ fisiológicas y pretendan viajar solas.
- 10) Personas que hayan sido declarados como prófugos o fuera de la ley.

Clientes Perturbadores.

TAR Aerolíneas tiene como misión mantenerse dentro de los más altos estándares de servicio, calidad y seguridad, continuando con nuestro compromiso hacia nuestros clientes de proporcionarles un servicio de transporte aéreo con la máxima comodidad y buen trato. Sin embargo en ocasiones se presentan personas que sus demandas de servicio exceden los límites y sus comportamientos se vuelven inaceptables, puesto que viola toda normatividad aeronáutica y pone en riesgo la seguridad de los demás clientes, de la tripulación y de la operación, incomodando y alterando el orden e incluso agrediendo verbal y físicamente a cualquier persona que se encuentra cerca de ellos.

Persona considerada como perturbadora en vuelo.

Como política de TAR Aerolíneas, se considera un cliente perturbador en VUELO, cuando se presentan cualquiera de los siguientes eventos u otros que afecten considerablemente la seguridad de las operaciones, empleados y demás clientes.

- a) Agresión física o verbal, a los tripulantes o clientes.
- b) Riñas entre clientes
- c) Pillaje (hurto, robo, despojo)
- d) Acoso o agresión sexual
- e) Consumo ilegal de drogas
- f) Se encuentra bajo el efecto del alcohol y puede poner en riesgo la seguridad del vuelo
- g) Fumar durante el vuelo
- h) Ocasiona daños a la aeronave
- i) Hacer funcionar un artículo electrónico portátil cuando dicho acto está prohibido.

Acciones a seguir en Mostradores (5.9.2.3. MSPAII REFERENCIA):

- La siguiente tabla muestra la guía para clasificar a los clientes perturbadores y las acciones generales para su atención.
- Realizar el Reporte de Pasajero perturbador.
- Colocar comentarios en reservación explicando el motivo por el cual se negó la transportación.
- En el caso de agresión, obtenga una evidencia médica para su reporte.

	Incidente	1. Acción del personal	2. Actitud del cliente	3. Acción final
Categoría 1	<p>Cliente enfadado y agresivo.</p> <p>No obedeció las instrucciones del personal.</p> <p>No interfiere con la seguridad.</p>	<p>El personal busca la manera de ayudarlo y tranquilizarlo.</p>	<p>El cliente se tranquiliza y cumple con las instrucciones del personal.</p>	<p>No se requieren más medidas adicionales por parte del personal de la empresa.</p> <p>El personal de tierra debe llenar el reporte de Cliente Perturbador, usando como guía el formato MSPAII-03 "Reporte de cliente Insubordinado".</p>
			<p>El cliente NO se tranquiliza, aumenta la agresión verbal.</p>	

	Incidente	1. Acción del personal	2. Actitud del cliente	3. Acción final
Categoría 2	<p>Continúa con el desorden y actitud agresiva.</p> <p>Agrede verbalmente al personal y/o a otros clientes.</p> <p>Se rehúsa a cumplir las instrucciones.</p> <p>Altera el orden.</p>	<p>El personal de tierra tratará de calmar al cliente.</p> <p>Se advierte que si continúa su actitud, no se le permitirá viajar y se llamará a las autoridades.</p> <p>Informar al jefe de aeropuerto y capitán del vuelo para determinar si el cliente cumple con la condición de volar.</p>	<p>El cliente se tranquiliza y cumple con las instrucciones del personal.</p> <p>Se autoriza el abordaje del cliente.</p>	<p>El personal notifica esta condición al Comandante del vuelo y al sobrecargo mayor.</p> <p>La/s sobrecargo/s prestarán atención especial a dicho cliente.</p> <p>El personal de tierra debe llenar el reporte de "Cliente Perturbador", usando como guía el formato MSPAII-03 "Reporte de cliente Insubordinado".</p>
			<p>No se tranquiliza, hace caso omiso de las indicaciones del personal.</p>	

	Incidente	1. Acción del personal	2. Seguimiento	3. Acción final
Categoría 3	<p>Hay agresión física al personal y/o clientes.</p> <p>Riñas entre clientes.</p> <p>Acoso y agresión sexual.</p> <p>Consumo ilegal de drogas.</p> <p>Se encuentra bajo el efecto de alcohol y puede poner en riesgo la seguridad del vuelo.</p> <p>Ocasiona daños a las instalaciones de la empresa.</p>	<p>Conservar la calma.</p> <p>Llamar a las autoridades.</p> <p>Pedir el apoyo del personal de seguridad del aeropuerto.</p> <p>NO PERMITIR EL ABORDAJE DEL CLIENTE.</p>	<p>Identificar al cliente y ver si no viene con acompañantes.</p> <p>Bajar y entregar las maletas del cliente.</p> <p>Si hay intervención de la autoridad, apoyar en el seguimiento correspondiente.</p>	<p>Presentarse a levantar el acta ante la comandancia de la DGAC y autoridades que se requieran.</p> <p>Hacer el reporte del cliente perturbador usando como guía el formato MSPAII-03 "Reporte de cliente Insubordinado"</p>

Acciones del Sobrecargo para la Atención de Clientes Conflictivos (Perturbadores) en Vuelo (Referencia MSPAII 5.9.3)

1.- Si el Sobrecargo observa el comportamiento perturbador de un cliente, deberá notificarlo al capitán. Se clasificará a la persona de acuerdo a la tabla establecida en “Acciones para la detención de pasajeros perturbadores en el vuelo” que se describe a continuación.

2.- El Sobrecargo vigilará el comportamiento del cliente Perturbador.

3.- Si el comportamiento de la (s) persona (s) es el incumplimiento en específico de alguna regulación, el Sobrecargo notificará al cliente sobre las acciones cometidas.

4.- El Capitán será informado cuando se presente un cliente Perturbador y se le mantendrá informado.

5.- Si la persona sigue incumpliendo con las indicaciones, es agresivo o agrede verbalmente a otro cliente o tripulante, se coordinará en el “Capitán la emisión de la Tarjeta de Advertencia al Pasajero “que será entregada a este por parte del Sobrecargo. Formato MSPAII-F04 (Apéndice A)

6.- En cualquier momento que la tripulación considere que el comportamiento de una persona pone en riesgo la seguridad del vuelo, tripulantes o clientes, en coordinación con el capitán del vuelo podrán tomar las medidas necesarias para mantener la seguridad de la aeronave.

7.- Cuando de acuerdo a la condición de la persona se considere un cliente Perturbador Categoría 3.

Personas Deportadas.

Aun cuando una persona cubra todos los requisitos de internación a un país extranjero en lo que se refiere a sus papeles migratorios, dicho país tiene derecho a rechazar a las personas que considere que no tienen la suficiente solvencia económica para permanecer en el mismo en calidad de turistas, considerándolos personas no admitidas.

Los deportados no son delincuentes. El trato que recibirán por parte de la Tripulación será igual al que se dé al resto de los clientes. No tienen restricciones a bordo, excepto a la asignación de asientos (No en salidas de emergencia).

Por más de 3 personas deportadas, un Oficial del Instituto Nacional de Migración se asignara para ir acompañándolos.

El Jefe de Aeropuerto o Representante de Estación debe solicitar que el Delegado Local de la Estación Migratoria del INM o de algún cargo similar o superior, entregue un escrito:

- ✓ Membretado
- ✓ Sellado2
- ✓ Firmado por el mismo

Donde se describa que las personas en calidad de deportadas “NO representan un peligro y amenaza para su transporte y que solo se trata de personas que transgredieron leyes de carácter administrativo y no de índole penal”.

IMPORTANTE: El Oficial del INM custodio debe estar sentado o detrás de las personas deportadas.

Personas Privadas de su Libertad (Prisioneros) y Custodios (MSPAII SECCION 5.8.5):

TAR Aerolíneas podrá transportar personas privadas de su libertad o personas sujetas a procesos administrativos y judiciales que sean escoltados por oficiales de corporaciones policíacas, de acuerdo a las siguientes condiciones:

1. Cumplir con todos los puntos especificados en la **Sección (5.8.6) del MSPAII**
2. El custodio de la agencia gubernamental responsable del individuo deberá presentarse en los mostradores de documentación con una anticipación mínima de 60 minutos antes del itinerario publicado para 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.
3. Solo se permite un prisionero, custodiado por lo menos con dos custodios. (el uso de esposas, grilletes o sujetadores en la persona privada de su libertad será determinada por el escolta) y deberán ser cubiertas por una prenda para ser más discretos con su transportación.
4. El Anfitrión deberá avisar al Jefe de Aeropuerto o Representante de Estación, de esta condición.
5. No se permite que los custodios vayan armados a bordo del avión, se deberá seguir el procedimiento de Transportación de ARPEL.
6. A fin de evitar desconfianza o espectáculos desagradables al resto de clientes, el abordaje del custodio y persona privada de la libertad se efectuara por plataforma previa notificación al Anfitrión encargado del abordaje y Representante de Operaciones (ROT), quienes se coordinaran con el Capitán y el Sobrecargo para abordar al custodio y al prisionero en forma previa al resto de los clientes.
7. El Jefe de Aeropuerto o Representante de Estación avisara a la siguiente estación de la transportación del prisionero y custodio, el Representante de Operaciones Terrestres (ROT) colocara información en el Mensaje Operacional a la siguiente estación con la información del transporte de estos clientes.
8. Los asientos asignados para prisioneros y custodios serán asignados en la parte trasera de la cabina, NO se asignara salida de emergencia y deberán colocarse en asientos junto a la ventanilla, ocupando el escolta el asiento del pasillo.
9. Se prohíbe esposar a los prisioneros al asiento o cualquier otra estructura del avión.
10. El prisionero y su custodio desembarcaran al final de todos los clientes.

Aceptación de Personas con Discapacidad o Movilidad Reducida (CO SA-09.2/13):

Las necesidades de las personas viajeras con discapacidad o con condiciones médicas, abarcan un amplio rango y son difíciles de catalogar, en TAR Aerolíneas nos esforzamos por satisfacerlas íntegramente, brindándoles comodidad, accesibilidad y seguridad, siempre y cuando el traslado en Avión no represente una contraindicación médica.

Link Conexión Aérea S.A. de C.V. a través de su página Web y su Centro de Atención Telefónica (Call Center) hacen saber a las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida los servicios, asistencia y apoyos a que tienen derecho para su viaje, de manera enunciativa mas no limitativa, así como guías de información.

El propósito de este procedimiento es evitar cualquier discriminación o restricción innecesaria a personas que reúnan alguna de las características señaladas y que impidan o anulen el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales, Link Conexión Aérea S.A. de C.V. adopta e implementa de esta forma, normas jurídicas específicas para el transporte de clientes con requerimientos especiales, que lo obligan principalmente a:

- A. No limitar el número de personas con Discapacidad transportados en un solo vuelo o rehusarse a transportarlos por motivos de su discapacidad, incapacidad o situación
- B. Para brindar este servicio, tener personal capacitado para la atención de los clientes con discapacidad.
- C. Las sillas de ruedas y sillas pasillera deben proporcionarse sin cargo a las personas con discapacidad.
- D. Las personas con discapacidad tienen derecho a viajar con un animal de servicio sin cargo extra, presentando el certificado correspondiente que lo avale.
- E. Deben permitir el abordaje a una persona con Discapacidad si la persona declara ser independiente, pueden viajar sin necesidad de comprobantes médicos, cartas responsivas, formatos o requerimientos especiales. Excepto en los siguientes casos:
 - Presente una condición de salud que genere una duda razonable que sea capaz de completar el viaje con seguridad.
 - Cuando la capacidad intelectual o psicosocial de la persona no le permita desenvolverse y seguir instrucciones sin asistencia.

La Secretaria de comunicaciones y transportes a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, emite los siguientes lineamientos a cumplirse para la atención a las personas con Discapacidad:

- 1.- La discapacidad NO es una enfermedad.
- 2.- Evitar cualquier discriminación o restricción a Personas con Discapacidad.
- 3.- Cualquier número de Personas con Discapacidad que puedan valerse por si mismas, podrán ser transportadas en el mismo vuelo.



Información a la Tripulación y a la Siguiete Estación:

Es importante ingresar la información en sistema para la correcta atención de estos clientes.

Se le indicara al Representante de Operaciones (ROT) los servicios especiales para la información del Mensaje Operacional de la siguiente estación.

La presencia de cualquier cliente con discapacidad o movilidad reducida, sus acompañantes y todos los servicios especiales relacionados con ellos abordo se deberán reportar a la Tripulación de la aeronave, para coordinar el abordaje de estos clientes.

Personas con Discapacidad o Movilidad Reducida:

Persona con Discapacidad.

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

Discapacidad Sensorial:

- Persona con deficiencia visual y disminución auditiva, presentan problemas de comunicación y lenguaje.

Discapacidad Física:

- Personas que presentan discapacidad para caminar, manipular objetos, y de coordinación de movimientos para realizar actividades de la vida cotidiana, ejemplo: Secuelas de Poliomielitis, lesión Medular (parapléjico, cuadripléjico)

Discapacidad Intelectual:

- Se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores (aprendizaje, lenguaje, comportamiento etc). Entre los cuales se encuentra retraso mental, síndrome de down y parálisis cerebral.

Discapacidad Psíquica:

- Personas que sufren alteraciones Neurológicas y trastornos cerebrales como esquizofrenia, autismo, depresión mayor etc.

Lineamientos de Comunicación:

- Centrarse en la persona y no en su discapacidad.
- Mantener en todo momento un trato respetuoso, digno y paciente.
- Hacer contacto visual de manera efectiva, además de escucharlo con atención.
- Inclinarsse para hablar con personas en sillas de ruedas.

Persona con Movilidad Reducida.

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

Facilidades a personas con Discapacidad o Movilidad reducida:

Es recomendable más no obligatorio, informar a la aerolínea si se tiene algún tipo de discapacidad y el tipo de ayuda que requiere el cliente, para su desplazamiento o comunicación efectiva, con anticipación de 24 hrs previas a su vuelo.

Los asientos asignados preferentes para servicios de personas con movilidad reducida o con discapacidad será la fila 6, si el cliente decide por otro asiento que no sea salida de emergencia también se le podrá asignar.

No se pueden asignar a clientes con discapacidad o movilidad reducida en salidas de emergencia.

- a) Las personas con discapacidad visual, tienen derecho de viajar con un animal de servicio o perro lazarillo.
- b) Se permitirá que las personas con discapacidad aborden con ayudas técnicas de su propiedad que sean indispensables durante su viaje (wchr, bastón, andadera, muletas etc.), será considerado como equipaje de mano.
- c) Las personas con discapacidad deben ser ubicadas de preferencia en fila seis.

Ayudas Técnicas:

Son los dispositivos tecnológicos y materiales que permiten habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices sensoriales o intelectuales de las personas con discapacidad.

Sillas de Ruedas Autorizadas para su transporte:

- 1.1 Sillas de ruedas manuales sin restricción para su transporte.
- 1.2 Sillas de ruedas de batería seca, sin restricción para su transporte.
- 1.3 Sillas pasillera, la cual es otorgada para facilitar el cliente que no puede subir las escaleras y llegar hasta el asiento en el interior del avión.



Serán transportadas sin que formen parte del equipaje y sin realizar cargos extras, es importante el manejo adecuado por parte de los Anfitriones y Agentes de Rampa para prevenir cualquier daño a la silla de ruedas.

Si la silla de Ruedas usa batería, es importante preguntarle al cliente la información sobre el tipo de batería que utiliza si es seca, húmeda o de litio y pueda ser transportada sin riesgo de acuerdo a las normas de seguridad.

Baterías para las Sillas de Ruedas Eléctricas.

Si la batería de la silla no cumple con las medidas de seguridad REF (), podrá impedirse su transportación según la siguiente clasificación:

Batería Reversible:

“Baterías Secas o de Gel Selladas” (las baterías de litio también son reversibles)

1. Esta batería puede dejarse en la silla, siempre y cuando no se puedan remover.
2. Desconectar los polos si están integrados a un conector de baterías o aislarlos (para evitar los cortocircuitos).
3. El interruptor debe encontrarse apagado.



Asistencia durante su viaje:

Con el objetivo de prestar un adecuado servicio a las Personas con Discapacidad estos servicios deben estar disponibles a solicitud o gestión en el momento que lo solicite el usuario con discapacidad y/o movilidad reducida y se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

- A) Las personas con discapacidad visual tienen derecho de viajar con un perro guía (lazarillo).
- B) Personas con discapacidad psíquica tienen derecho a viajar con un animal de soporte emocional siempre y cuando comprueben la validación del doctor, el certificado médico tendrá vigencia mínimo de un año y la documentación del perro vigente.
- C) Asientos cómodos y próximos a las puertas de abordaje, sin cargo extra.
- D) Las sillas de ruedas se documentaran como equipaje, sin costo adicional para la persona, en caso de que la persona con discapacidad quiera documentar una silla adicional lo podrá hacer dentro de su franquicia de equipaje aplicando las políticas de documentación de TAR Aerolíneas. Cualquier daño o pérdida será responsabilidad de la aerolínea.
- E) La Persona con discapacidad o movilidad reducida, podrá ser trasladada al avión en su propia silla, siendo retirada a pie de avión y etiquetada.
- F) A las personas con discapacidad o movilidad reducida se les debe informar la posibilidad de pre-abordaje al documentarse en el aeropuerto.
- G) Tener una silla pasillera disponible en el abordaje y en el descenso, en caso de solicitud de última hora y para agilizar el proceso de esta maniobra.
- H) Apoyarlo a la zona de abordaje, incluso a través de los filtros de seguridad, abordaje y desplazamiento al asiento asignado.

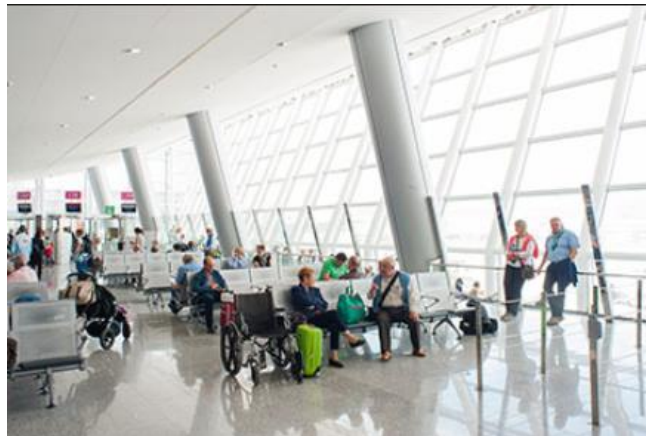


Asistencia durante el vuelo:

- a) Asistencia para la apertura de paquetes e identificar los alimentos.
- b) Asistencia semi-ambulatoria para moverse hacia y desde los sanitarios (sin cargarla).
- c) Apoyo para almacenar el equipaje de mano, incluyendo elementos de apoyo

Asistencia en tránsitos o conexiones:

- a) A las personas con discapacidad y sus acompañantes, se les permitir permanecer a bordo del avión en las estaciones de tránsito, sujetándose a las reglas de seguridad aplicables.
- b) Se deberá auxiliar a la persona con discapacidad para transferirla o hasta donde ella indique que puede o desea continuar sola, para la continuidad de su vuelo.
- c) La responsabilidad por manejo y/o asistencia, terminará cuando el cliente haya sido transferido al siguiente vuelo de *TAR*.
- d) Si por una irregularidad en el horario de un vuelo derivado de cancelación o demora imputable a *TAR* y el pasajero perdiera su conexión con nosotros mismos, será nuestra responsabilidad hacer los arreglos necesarios para el confort de la persona y hacerlo llegar a su destino.



Servicios y Acomodos Especiales en la Aeronave:

No es obligatorio que las personas con discapacidad proporcionen aviso por adelantado de su intención de volar o acerca de sus características de viajar. Es recomendable hacerlo mas no obligatorio, para su desplazamiento y comunicación, de esta manera se pueda atender debidamente el requerimiento especial e identificar posibles limitaciones en la realización del vuelo. EJEMPLO:

1. Si le cuesta trabajo hacer uso de escaleras, o no puede hacer uso de ellas.
2. Si le fatigan las distancias entre los mostradores y las escaleras de abordaje.
3. Si requiere de sillas de ruedas pasillera.
4. Si requiere y está viajando con un animal de servicio.
5. Si viaja en grupos grandes y si la mayoría tiene alguna discapacidad.

IMPORTANTE: Si una persona con movilidad reducida viaja sin acompañante y debido a sus limitantes se considera se necesita de un acompañante para realizar el vuelo la Aerolínea no está obligada a cubrir el traslado de la persona que lo estaría asistiendo, como apoyo se buscara un voluntario para asistirle en caso de alguna contingencia. EJEMPLO:

- A) No puede trasladarse de su silla de ruedas a un asiento o al sanitario.
- B) No es capaz de desplazarse libremente sin ayuda.
- C) Abrocharse y desabrochar el cinturón de seguridad.
- D) Tomar un chaleco salvavidas de su sitio y colocárselo.
- E) Colocarse la mascarilla de oxígeno.

Asignación de asientos:

Los asientos reservados para mayor comodidad de los clientes con discapacidad o movilidad reducida serán la fila 6 A, B y C.

No asigne arbitraria o automáticamente un asiento sólo por tratarse de una persona con discapacidad, espere a que él decida en qué sección viajará (pasillo o ventanilla).

Se hará una excepción solo en el la asignación de asientos, cuando el cliente viaje con un perro lazarillo, el asiento asignado será el 3 A y B para acomodo del perro sin que este no obstruya el pasillo y tenga espacio suficiente para acomodarse. Cuando un pasajero viaje con su perro lazarillo este deberá estar limpio, llevar arnés o bozal y cumplir con las normas zoonosanitarias

No se deberán asignar los asientos de salida de emergencia 12 A, B y C, a clientes con discapacidad o movilidad reducida.

Necesidades Especiales:

Personas con Movilidad Reducida:

Cuando éstos sean auto-suficientes y su condición no amerite un certificado médico se documentarán sin mayores trámites.

No se podrá Restringir el movimiento dentro de la terminal, así como exigirle que permanezca en un area o lugar especial, usar una insignia o forzar a utilizar un asiento.

No se le podrá exigir Firmar liberaciones de responsabilidad por pérdida o daño de sillas de ruedas.

Podrá ser trasladada al avión en una silla de ruedas manual de la empresa, en cuyo caso se documentará su silla de ruedas como equipaje sin costo, se asignará a un representante para transportarla desde y hacia el avión.

Si la Persona con Discapacidad y/o movilidad reducida opta por ser trasladada a la puerta del avión en su propia silla, ésta será documentada y bajada de la puerta del avión al compartimiento de carga como equipaje y será entregada en la puerta del avión al llegar a su destino.

Se deberá dar apoyo a la persona con discapacidad y/o movilidad reducida para la transferencia, de la silla de ruedas pasillera, al asiento; o de éste a la silla de ruedas pasillera, la silla pasillera deberá contar con cinturón de seguridad y estar en buenas condiciones para su uso.

Documentación de Clientes con Discapacidad o Necesidades Especiales:

1. Acompañe a la persona hasta el mostrador y deje que tome su turno normalmente. Recuerde que prefieren ser tratados como un cliente común, pero si no hubiera problema alguno, trate de llevarlo hasta el frente de la fila para que sea documentado o compre su boleto inmediatamente.

2. Es muy importante describir lo que se está haciendo en el mostrador y cuando se registre el equipaje, deberá indicarse verbalmente el número de piezas, con el fin de asegurar al cliente que su equipaje ya se documentó

3. En el sistema de documentación RADIXX (DSC) de pasajeros y equipaje y en la lista de clientes, después del nombre y apellido de la persona debe anotarse lo siguiente: WCHR, BLND, DEEF (Según el tipo de servicio)

NOTA: Si es un cliente BLND “Acompañado de Perro Lazarillo”, será considerado un peso arbitrario de 30 kg. Por el perro.

4. Se preguntará al iniciar la documentación el área donde desea sentarse (ventana o pasillo), nunca en salida de emergencia.

5. En personas con discapacidad visual, debe permitirse que sienta el pase de abordar contraseña para reclamar su equipaje. Mismo que deberá adherirse al sobre de documentos normales del cliente, para que los pueda localizar inmediatamente cuando sea necesario.

6. Hay que regresar sus comprobantes de viaje inmediatamente al cliente o asegurarse de entregarlo a su acompañante. Cuando la transacción termine en el mostrador, ofrezca ayuda para conducirlo a la sala de espera u otra área del aeropuerto, no insista si él no lo desea (a menos que él lo solicite oportunamente).

7. Una vez que se haya documentado al cliente se deberá informar al Representante de Operaciones (ROT) para la información del Mensaje Operacional a la próxima escala y/o destino, informando que viaja una persona con discapacidad, con el fin de que se le proporcione toda la asistencia que sea requerida a la llegada.

8. Para un grupo de personas invidentes, por cada 2 (dos) invidentes deberá ir un acompañante integro de sus facultades para auxiliar a los invidentes en caso de presentarse una eventualidad de emergencia abordó de la aeronave.

9. En todos los vuelos de *TAR* se permitirá un perro lazarillo viajando abordo en compañía de la persona invidente que requiera de este servicio.

10. Dé al cliente su pase de abordar y las instrucciones a seguir, para que pueda abordar su vuelo. Tome las precauciones necesarias para asegurarse de que el cliente no olvidará abordar su vuelo cuando éste sea llamado.

IMPORTANTE: Si el cliente no lleva asistencia para su atención se le preguntara donde esperara para poder ingresarlo a Sala de Última Espera, es Responsabilidad del Anfitrión ingresarlo a sala a tiempo para evitar posibles demoras en el acceso a filtros de seguridad.

Asistencia en la Conducción a los Filtros de Seguridad:

Para conducir al cliente a la sala de última espera, será necesario pasar por el filtro de seguridad.

1. Explique al cliente en qué consiste dicho procedimiento y cuánto falta para llegar a la sala.
2. Ponga el equipaje sobre la banda de rayos "X" o explique a la persona cómo lo puede hacer él mismo.
3. Cuando lleve perro lazarillo, se le aproximará al detector y un empleado de seguridad tomará al perro llevándolo alrededor del magnetómetro, para que espere a su dueño del otro lado; entonces se darán las instrucciones verbales al pasajero para que encuentre y pase el detector solo.



Asistencia en el Abordaje:

1. Se debe dar prioridad de abordaje a los clientes con discapacidad o movilidad reducida, pero no se insistirá si el propio cliente solicita hacerlo en conjunto con las demás personas (a menos que exista una razón para ello). Se le explicará que el abordar con anticipación permite más tiempo para la familiarización con la cabina.
2. Cuando el Anfitrión acompañe al cliente de Sala de Última espera (SUE) a la puerta del Avión, preséntese con él, explicando el procedimiento para el abordaje, cuando sean persona con discapacidad visual es importante describirle cualquier obstáculo, escalón o escalera que se presente.



3. Pregunte al cliente si necesita asistencia para acomodar sus artículos personales debajo del asiento, o en el compartimiento especial de la cabina. Procure dar las instrucciones necesarias para que la persona conozca el funcionamiento del compartimiento de equipaje.

4. Una vez dentro de la aeronave, será responsabilidad del Sobrecargo encargado asistir a la persona. Mismo que deberá brindar cortésmente toda la ayuda y orientación posible dentro de la cabina, de acuerdo con las instrucciones señaladas en el manual de sobrecargos.

5. El sobrecargo le dará una orientación sobre las facilidades y servicios a bordo tales como el tipo de avión, sanitarios, el botón para reclinar el asiento, mascarillas de oxígeno. Describirá la localización y el funcionamiento de las salidas de emergencia, contará el número de asientos o filas existentes entre el cliente y las salidas.

6. El sobrecargo será el encargado de preguntar al pasajero si está familiarizado con el control del ventilador y el control para llamarlos. En caso negativo deberá tomar las manos del pasajero, indicándole en donde se encuentran y cómo funcionan.

NOTA: Si viaja con perro lazarillo, el sobrecargo deberá familiarizarlos con las salidas de emergencia.

Personas con discapacidad auditiva o verbal.

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

Si la persona es calificada para viajar sola o en su caso con acompañante, a excepción de los menores de 13 años 11 meses de edad, quienes siempre deben ir acompañados por una persona adulta que los asista.

En la comunicación con personas con discapacidad Auditiva además de los lineamientos generales de comunicación interpersonal, se deberá considerar lo siguiente:

- a) Pararse frente a la persona con Discapacidad para que esta pueda leer los labios o las instrucciones mediante señales que se les pueda proporcionar.
- b) No exagerar los movimientos de los labios ni alzar la voz.
- c) Hablar despacio y claro.
- d) Evitar taparse la boca o dar la espalda al cliente.
- e) Considerar como alternativa la comunicación escrita.

Personas con Discapacidad Visual

El apoyo que se puede brindar a personas con esta discapacidad es con un lenguaje claro como referencia de cada acción que se realiza, ya que si el cliente viaja solo es muy importante brindarle el mejor apoyo posible.

NOTA: si la persona lo solicita el Anfitrión puede apoyarlo como soporte y guía para el traslado a SUE y al AVION.

En caso de que viajen con perro lazarillo los asientos para ser asignados serán el 3 A Y B.

Solo será permitido un perro lazarillo por vuelo y tener su carnet de vacunación vigente, correa o arnés especial para soporte al cliente

Aparatos de Asistencia Respiratoria (POC).

Los únicos aparatos de asistencia respiratoria personales permitidos a bordo son los del tipo “Concentrador Portátil de Oxígeno”, que es un equipo médico eléctrico usado para proveer oxigenoterapia a pacientes en concentraciones altas de oxígeno.

La persona que necesite el POC deberá llevar consigo carga suficiente para hacer funcionar su aparato, de acuerdo a la duración del viaje.

Algunas marcas autorizadas para su transporte son:

Contenedores de Oxígeno permitidos	
Inogen One / Inogen One 2	AirSep Freestyle
AirSepLifestyle	SeQual Eclipse, Portable Oxygen Concentrator Units
Del phi RS-00400	DeVilbiss Healthcare iGo
Respironics EverGo	International Biophysics LifeChoice
Invacare XPO2	Invacare Solo2
Oxlife Independence Oxygen Concentrator	



Para ser transportado y utilizado en vuelo, el concentrador de Oxígeno deberá portar de origen, la leyenda de aprobación de la FAA o cualquier otra Autoridad Aeronáutica calificada (Como EASA o JAA) en el cuerpo del mismo o en el instructivo.

El concentrador de oxígeno portátil (POC) se considera material no peligroso y está dentro de los artículos de asistencia. No cuenta para los límites de equipaje a bordo, independientemente de si se usan o no a bordo. Deben tener el tamaño adecuado para acomodarse debajo del asiento o en el compartimiento superior.

Podrá transportarse como equipaje de mano un concentrador de Oxígeno no autorizado por alguna Autoridad Aeronáutica, ya sea por tener su autorización en trámite o debido a que en el país donde se fabrica no lo requiere siempre y cuando se compruebe mediante el instructivo del equipo, que se trata de un concentrador de Oxígeno no peligroso y cumpla con los requisitos de tamaño y peso descrito anteriormente, esta verificación la deberá realizar el personal de Servicio al Cliente e informar al sobrecargo sobre este caso particular.

Adicionalmente, el usuario debe asegurar que las baterías portadas en el POC a bordo de la aeronave sean protegidas de un posible corto circuito, así como de empacarlas de tal manera que prevenga el daño físico a la unidad.

1. Cuando un POC sea llevado como equipaje de mano y no sea utilizado durante el vuelo, la batería deberá ser removida y empacada de manera separada, a menos que el POC contenga por lo menos dos elementos de protección efectiva para prevenir la operación accidental del aparato.
2. Para prevenir la activación accidental, los POCs que sean transportados como equipaje documentado, las baterías deberán ser removidas y colocadas en el equipaje de mano. Tales baterías deberán estar protegidas adecuadamente para evitar cualquier corto circuito.
3. Si un pasajero desea usar un POC a bordo deberá cumplir con los siguientes requisitos antes de abordar el avión:
4. El pasajero deberá notificar a la aerolínea que usará un POC a bordo del avión. En caso de ser por un padecimiento crónico deberá tener una constancia firmada por un médico. En la constancia del médico, deberá constar lo siguiente:
5. Que el usuario del POC tiene la capacidad física y cognitiva para ver, oír y comprender las precauciones y advertencias auditivas y visuales del aparato, y que puede, sin ayuda de terceros, emprender las

- acciones necesarias para responder a esas precauciones y advertencias.
6. Especificar si el oxígeno es o no médicamente necesario para la totalidad o una parte de los vuelos indicados en el itinerario del pasajero.
 7. Especificar el índice máximo de oxígeno, en litros por minuto, correspondiente a la presión en la cabina del avión en condiciones operativas normales.
 8. Especificar el tiempo operativo total (duración) del POC en horas y minutos

El concentrador debe ser revisado para aprobación en el aeropuerto antes de abordar el avión, y el pasajero debe llevarlo consigo y presentarlo a los Anfitriones y Sobrecargo, cuando se le solicite en cualquier momento durante su viaje.

Será responsabilidad del pasajero asegurarse de tener baterías suficientes para alimentar el POC durante el vuelo, en caso que lo requiera.

Nota: Bajo ninguna circunstancia se deberá asumir que un aparato que genera oxígeno, cae bajo la definición de concentrador de oxígeno, se deberá verificar esto con la información impresa en el dispositivo o el instructivo del mismo.

Para poder transportar y utilizar un artículo de asistencia respiratoria se deberá cumplir con la política de equipaje de mano en cuanto a medidas y peso.

El pasajero deberá notificar al personal de la línea aérea las condiciones que requiere para su uso en el vuelo, es recomendable no utilizarse durante las fases críticas del vuelo, como Aterrizaje o Despegues.

El resguardo del contenedor deberá ser como todo equipaje de mano, es decir lo podrán colocar debajo del asiento de frente o arriba en los compartimientos del equipaje de mano, este no deberá ser colocado en salidas de emergencia ni en asientos con mamparo.

Clientes viajando con Mascota de Soporte Emocional.

Serán aceptados junto con la persona con discapacidad sin cargo extra, siempre y cuando está presente documentación de fecha reciente (mínimo con un año de la fecha de inicio del vuelo), de un profesional médico especializado en salud mental ejemplo: psiquiatra, psicólogo o médico tratante del cliente con discapacidad emocional, intelectual o psicosocial, indicando que la persona está bajo cuidado profesional y requiere del animal para viajar en avión. En caso de no cumplir con el requisito anterior, el animal de apoyo podrá ser transportado como mascota en la cabina, siendo susceptible al cargo correspondiente por parte de TAR Aerolíneas.

Solo se permitirán perros y gatos, podrán registrarse dos por vuelo.

Servicios de UMNR con servicio de ASER o algún servicio especial que requiera supervisión de un adulto no serán aceptados para su documentación.

Requisitos para animales de servicio (ASER): **(MOT Cap. 4 Sección. 4.6.5)**

1. El animal de servicio deberá estar vacunado, limpio y provisto de arnés.
2. El cliente 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 para su tratamiento específico, con vigencia de expedición no mayor a un año de la fecha de vuelo.
3. Se debe informar al cliente que cualquier desorden o daño a terceros o al equipo de vuelo, deberá ser cubierto por el pasajero.
4. Existen animales que están entrenados para ayudar a pasajeros con diferentes problemas de salud, como puede ser Epilepsia o afecciones emocionales, los cuales de manera regular llevan un indicativo de la función que están desempeñando (emitida mediante una carta extendida por un doctor).
5. Indicar al cliente que la empresa no se hará responsable de cualquier eventualidad que pudiera resultar por la transportación del perro.
6. Las personas 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 jaula o contenedor siempre y cuando dicha jaula cumpla con los requerimientos establecidos, de lo contrario deberá documentarse como equipaje documentado o en todo caso se transportaría al animal sin jaula en cabina de pasajeros y la jaula se registraría como equipaje documentado.

8. En el sistema de reservaciones se ingresara la siguiente clave para identificar a los animales de servicio (ASER)

TABLA DE ACEPTACION DE CLIENTES

PASAJEROS CON DISCAPACIDAD / PADECIMIENTOS COMUNES					
Condición del Pasajero	Requisitos para viajar	Puede viajar solo	Se requiere autorización Médica	Animal de servicio / Apoyo emocional	Acompañante
UNMR con alguna discapacidad	No Requiere Certificado Médico	Depende de la discapacidad	NO	Opcional dependiendo de la discapacidad	OPCIONAL
Síndrome de Down	No Requiere Certificado Médico	Si, siendo autosuficiente	NO	OPCIONAL	OPCIONAL
Invidente / Debilidad Visual	No Requiere Certificado Médico	Si, siendo autosuficiente	NO	OPCIONAL	OPCIONAL
Sordo / Debilidad Auditiva	No Requiere Certificado Médico	Si, siendo autosuficiente	NO	OPCIONAL	OPCIONAL
Mudo / Sordomudo	No Requiere Certificado Médico	Si, siendo autosuficiente	NO	OPCIONAL	OPCIONAL
Parkinson	No Requiere Certificado Médico	Si, siendo autosuficiente	NO	Opcional dependiendo de la discapacidad	OPCIONAL
Autismo	Si Requiere Certificado Médico (Por seguridad del pasajero y del vuelo)	NO	SI	Opcional dependiendo de la discapacidad	SI
Retraso Mental	Se requiere certificado Médico solo si las condiciones de salud lo ameritan	Opcional, solo si la persona es autosuficiente	Opcional dependiendo de la discapacidad	Opcional dependiendo de la discapacidad	OPCIONAL
Parálisis Cerebral	Se requiere certificado Médico solo si las condiciones de salud lo ameritan	Opcional, solo si la persona es autosuficiente	Opcional dependiendo de la discapacidad	Opcional dependiendo de la discapacidad	OPCIONAL
Cuadriplejia	Se requiere certificado Médico solo si las condiciones de salud lo ameritan	NO	SI	NO	SI
Hemiplejia	Se requiere certificado Médico solo si las condiciones de salud lo ameritan	Opcional, solo si la persona es autosuficiente	Opcional dependiendo de la discapacidad	Opcional dependiendo de la discapacidad	OPCIONAL
Alzheimer	No Requiere Certificado Médico	Si, siendo autosuficiente	NO	NO	OPCIONAL
Demencia Senil	Se requiere certificado Médico solo si las condiciones de salud lo ameritan	Si, siendo autosuficiente	Opcional dependiendo de la discapacidad	Opcional dependiendo de la discapacidad	OPCIONAL
Enfermedad de Tourette	Se requiere certificado Médico solo si las condiciones de salud lo ameritan	NO	Opcional dependiendo de la discapacidad	Opcional dependiendo de la discapacidad	SI

Menores Sin Acompañar (UMNR):

Reglas de Aplicación

EDAD	REQUISITOS PARA VIAJAR SOLOS	VUELO
Entre 5 y 13 años 11 meses "OBLIGATORIO"	Viajar mediante el amparo de servicio "MENOR SIN ACOMPAÑAR"	1.- Directo 2.- Transito
Entre 14 y menores a 17 años 11 meses	Servicio optativo con autorización del padre o tutor.	

Se considera para su aceptación para viajar como menores sin acompañar todo aquel que tenga entre 5 y 17 años 11 meses.

A partir de los 5 años y 17 años 11 meses, los menores pueden viajar solos sin acompañante, siempre y cuando el responsable, de su autorización por escrito y llene el formato diseñado para ello (formato de menor sin acompañar) y pague el cargo que la aerolínea tiene establecido para brindar éste servicio.

Solo se aceptaran como máximo 10 menores sin acompañar entre los 5 y 13 años de edad 11 meses, en vuelos directos, sin conexión o que no tengan que cambiar de avión.

NOTA: Si el padre o tutor considera que el pasajero es menor a 17 años 11 meses y paga la custodia, este deberá ser tratado como menor sin acompañar.

Con respecto a los menores entre 14 y 17 años 11 meses, que autoricen el padre o tutor a viajar sin custodia no habrá restricción en cuanto al número transportados.

UMNR viajando con servicios especiales que requieran la supervisión de un adulto no serán aceptados para su documentación.

La empresa será responsable del transporte del menor desde que se entrega en mostrador hasta su destino. En este caso el Anfitrión previo a la documentación DEBERÁ comprobar la edad del menor a través de un documento que lo avale, como se describe:

1. Acta de Nacimiento (obligatorio)
2. Identificación con fotografía (obligatorio)
3. CURP (opcional)

4. Pasaporte (opcional)
5. Otro documento oficial

El Anfitrión informará al Sobrecargo para tener especial atención en la asignación de asientos a los menores tomando en consideración lo siguiente:

- a) Los menores sin acompañar no deberán ser sentados en salidas de emergencia.
- b) Los menores si acompañar deben traer la bolsa con la leyenda “UMNR” (El Anfitrión deberá entregar toda la documentación al sobrecargo del o los menores sin acompañar)
- c) La ASC entregara al sobrecargo la bolsa de documentos.
- d) El menor abordara y desabordara primero, siendo recibido(os) por el Anfitrión.

El Anfitrión deberá notificar a la siguiente estación y a la estación destino sobre la cantidad de menores sin acompañar.

Así mismo con la intención de reforzar el procedimiento, el personal de tráfico de la estación origen deberá recabar la mayor información posible de las personas que entregan en estación origen y junto con las personas que recogerán a los menores en la estación de destino, con al menos los datos de dos familiares o personas responsables a quienes se entregara a los menores, anotando dirección, correo electrónico y números telefónicos (formato de menor sin acompañar).

Observaciones: Los menores de edad de entre 5 y 13 años 11 meses de edad que viajen solos deberán pagar el servicio de “Menor si Acompañar “y serán aceptados en vuelos directos y tránsito.


Los menores entre 14 y 17 años 11 MESES (ciudadanos mexicanos) recibirán el trato de “Menor sin Acompañar” solo cuando el padres o tutor así lo soliciten y previo pago de los cargos aplicables, a estos pasajeros no se les deberá proporcionar cervezas ni bebidas alcohólicas a bordo del avión.

Es necesario llenar la forma para el servicio de un Menor sin acompañar, se le dará una copia de dicho formato a la persona que lo Documenta. De igual modo se entregara la “Bolsa de Documentos”, con lo siguiente:

- Forma de menor sin acompañar firmada
- Identificación con fotografía (obligatorio)
- Copia de Acta de Nacimiento (obligatorio) y CURP (opcional)

En el formato de Requerimiento de Servicio para Menor sin Acompañar se deberá distribuir las hojas de la siguiente manera:

- Hoja Blanca para la estación origen (archivo).
- Hoja Amarilla 1 para el o la sobrecargos (archivo).
- Hoja Amarilla 2 para la estación destino (archivo). Deberá recabar la firma de la persona que recoge al menor.
- Hoja Rosa para la Gerencia de Aeropuertos (enviar para archivo).

		REQUERIMIENTO DE SERVICIO PARA MENOR SIN ACOMPAÑAR		CLAVE: FD-027 Code	FOLIO 0067
		UNACCOMPANIED MINOR PASSENGER SERVICE REQUEST AND PREMISSION		NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL Revision	FECHA DE REV. / Revision date 27-SEP-2013

NOMBRE COMPLETO DE MENOR / MINOR'S NAME		FAMILY NAME		EDAD / AGE	
VUELO / FLIGHT		FECHA / DATE		DE / FROM	
				A / TO	
PERSONA QUE ENTREGA AL MENOR / PERSON DELIVERING MINOR					
NOMBRE / NAME: _____					
DIRECCIÓN / ADDRESS: _____					
CIUDAD / CITY: _____		ESTADO / STATE: _____		C.P. / ZIP: _____	
TELÉFONO / PHONE: _____					
Certifico que la información proporcionada es correcta y acepto las condiciones establecidas en esta forma. I certify the information provided is accurate and I accept all conditions of the declaration on this form.					
FIRMA / SIGNATURE _____			IDENTIFICACIÓN OFICIAL / OFFICIAL ID _____		
PERSONA EN EL PUNTO DE TRANSFERENCIA / PERSON AT TRANSFER POINT					
NOMBRE / NAME: _____					
DIRECCIÓN / ADDRESS: _____					
CIUDAD / CITY: _____		ESTADO / STATE: _____		C.P. / ZIP: _____	
TELÉFONO / PHONE: _____					
FIRMA / SIGNATURE _____			IDENTIFICACIÓN OFICIAL / OFFICIAL ID _____		
PERSONA QUE RECIBE AL MENOR / PERSON MEETING MINOR					
NOMBRE / NAME: _____					
DIRECCIÓN / ADDRESS: _____					
CIUDAD / CITY: _____		ESTADO / STATE: _____		C.P. / ZIP: _____	
TELÉFONO / PHONE: _____					
FIRMA / SIGNATURE _____			IDENTIFICACIÓN OFICIAL / OFFICIAL ID _____		
FIRME Y RETENGA SU COPIA / SIGNATURE REQUIRED, RETAIN YOUR COPY					
Agente en Origen / Origin Agent: _____		No. Empleado: _____			
Sobrecargo Origen / Origin Crew Member: _____		No. Empleado: _____			
Agente en Destino / Destination Agent: _____		No. Empleado: _____			

www.tarmexico.com

Infantes

Los pasajeros infantes son aquellos menores a los 2 años de edad, deberán viajar en brazos y al cuidado de un adulto, no tienen derecho a ocupar asiento ni a franquicia de equipaje, no puede viajar si es menor a una semana de nacido (7 días). Nuestro límite de infantes por vuelo es de 9

Debido a que un infante no paga tarifa, únicamente tendrá derecho a documentar su carriola, el porta-bebé y la bolsa que contenga pañales y su alimento para consumo durante el vuelo.

Un pasajero adulto solo podrá documentar un INF.

Sillas para bebés

1. El uso de las sillas para bebé (Car Seat) a bordo sólo se permite siempre y cuando estén certificadas para uso en aeronaves.
2. Este tipo de asientos deben de tener consigo la siguiente leyenda: *"This restraint is certified for use in motor vehicles and aircraft"* (Este artículo está certificado para usarse en vehículos motorizados y aviones).
3. Las sillas se deben colocar en un asiento de ventanilla o en un asiento central. Las sillas no deberán colocarse en asientos y/o filas de salidas de emergencia ni en las filas inmediatas, anteriores y posteriores a éstas.
4. Debes colocar y asegurar las sillas al asiento del avión de acuerdo con las instrucciones de uso que la fábrica les proporciona.
5. El uso de la silla para bebé aplica siempre y cuando el asiento haya sido pagado para un infante o menor.

NOTA: ES IMPORTANTE QUE TOME EN CUENTA QUE SI EL INFANTE YA TIENE 2 AÑOS CUMPLIDOS PARA LA FECHA DE SU VIAJE, DEBERÁ REALIZAR LA COMPRA DE UN BOLETO PARA MENOR.

ARTICULOS PARA BEBÉ

PORTA BEBÉS O ASIENTOS PARA AUTOMÓVIL

Si el pasajero pago por el asiento de un infante, podrá acomodar un porta-bebés o asiento especial para infantes certificado FAA, DOT (Departamento del Transporte de Estados Unidos), siempre y cuando en la etiqueta del fabricante se especifique que el asiento es apto y seguro para usarse en el interior de la cabina del avión, de lo contrario deberá documentarse con el resto del equipaje, sin cargo.

A continuación se muestran algunos tipos de etiquetas como referencia para identificación inmediata de la silla de bebe autorizada para su transporte.



Conforms To:
PAT NO.
STC ST010781LA

APPROVED FOR AIRCRAFT
USE ONLY

FAA APPROVED IN
ACCORDANCE WITH
14 CFR 21.305 (d)
APPROVED FOR
AIRCRAFT USE ONLY

CARRIOLA

Una carriola pequeña para bebé se aceptara como equipaje registrado sin cargo.

Aquí se describen algunas condiciones y recomendaciones para transportarlas:

1. Carriola tipo moisés: Se recomienda usar este tipo de vehículo para los bebés más pequeños, el pasajero puede llevarlo hasta la puerta de embarque donde deberá registrarlo, quedando exento de los cargos de equipaje, siempre y cuando vuele con un infante.
2. Carriola totalmente plegable, peso menor a 9 Kgs.: este deberá registrarse en el mostrador de chequeo o en la puerta de embarque, está exenta de los cargos de equipaje, siempre y cuando el pasajero viaje con un infante. (No se puede llevar a bordo en el closet).
3. Carriola desde 10 Kgs. hasta 23 Kgs. que sus medidas sobrepasan los 158 cm lineales: esta deberá registrarse en el mostrador o en la puerta de embarque, si esta estuviera dividida en varias partes se le entregara al pasajero una etiqueta manual por cada sección, y estará exenta de cargo mientras el infante este viajando con el pasajero.

Pasajeras embarazadas

TAR AEROLINEAS tiene las siguientes disposiciones en el caso de que una pasajera esté embarazada. Recuerde que puede solicitar una silla de ruedas en el aeropuerto si lo cree conveniente.

Es importante tener en cuenta en qué etapa de la gestación se encuentra. El Manual Médico de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) recomienda que las gestantes no vuelen después de la semana 36 de gestación, si se encuentra en condiciones normales; 32 semanas, si es un embarazo gemelar sin complicaciones.

El reglamento aéreo de la Aeronáutica Civil dice que las mujeres en estado de embarazo "no deberán viajar por vía aérea si el período de gestación supera los siete (7) meses, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso, tales pasajeras deberán suscribir un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo". Dicho documento deberá ser expedido con un máximo de 3 días de anticipación y su validez tendrá que cubrir la duración de su viaje.

Toda pasajera embarazada sin el certificado médico correspondiente expedido dentro de los 3 días anteriores, firmado por el médico responsable que autorice el viaje por vía aérea. Lo anterior aplica únicamente para mujeres en período de gestación entre las 30 semanas (7 meses) de embarazo y las 37 semanas de embarazo, así como pasajeras con embarazo de alto riesgo sin importar el número de semanas de embarazo.

A partir de la semana 38 no se autoriza el viaje por vía aérea por seguridad médica. Estas pasajeras deben ser detectadas por los anfitriones al momento de llegar a mostradores.

Recomendaciones

Como medida preventiva por el riesgo de trombosis, es fundamental viajar con medias de compresión, no permanecer en reposo durante más de 2 o 3 horas, y hacer ejercicios activos y pasivos en el avión.

Capítulo 6

Documentación

Índice

Contenido:

APERTURA DEL MOSTRADOR	3
Características de apertura del mostrador.....	3
.....	7
CHECK LIST PREVIOS A LA DOCUMENTACIÓN DE CLIENTES	8
PASES DE ABORDAR (RADIX, MANUAL, MAESTRO/OTROS)	10
DOCUMENTACION CON EL SISTEMA RADIXX	17
Atención al cliente durante la documentación.....	18
ASIGNACIÓN DE ASIENTOS	26
FILA 1-5 “Clientes STAR CLUB”	26
FILA 6 “Clientes con Discapacidad o Movilidad Reducida”	26
FILA 12 “Salida de Emergencia”	27
FILA 7-11,14-19 “Asientos Generales”	27
Mercancías Peligrosas (Ref. MD 2.4)	29
Definición de Mercancías Peligrosas	30
Clasificación de Mercancías Peligrosas	30
Clases de Mercancías Peligrosas:	30
Criterios de Prueba para el Grupo de Embalaje (Ref. MD 2.4.6)	31
Artículos prohibidos para su transporte	32
Artículos no permitidos en equipaje de mano:.....	33
Listas completas de artículos o sustancias no permitidas	33
Transporte de armas y municiones.....	34
Transporte de Bebidas Alcohólicas:	34
Incidente con mercancías peligrosas en tierra.....	35
IRREGULARIDADES	37
PROTECCION DE PASAJEROS EN OPERACIONES IRREGULARES	37
Demoras.....	38

Demora con Clientes en Conexión:.....	39
Demoras imputable a TAR, en Mostradores.....	40
Demora Programada	45
Procedimiento de llenado, para el Cupón de Servicios:.....	46
Cancelaciones.....	47
Cancelaciones Imputables a TAR Aerolíneas	47
Cancelaciones No Imputables a TAR	48
Formatos De Servicios Especiales en la Documentación:	49
Formato MSC-2021	49
Formato MSC-017.....	50
Formato MSC- 009.....	51

APERTURA DEL MOSTRADOR

Características de apertura del mostrador

Para TAR aerolíneas es de suma importancia cumplir con estándares de calidad antes, durante y después del proceso de documentación. Es por ello que se establecen algunas características que se deben cumplir con anterioridad al momento del proceso de documentación:

- A. Realiza *briefing* antes y después de la operación, antes para saber el itinerario de los vuelos (si están en tiempo), si hay vuelo lleno y saber la asignación del roll de trabajo, después para platicar las áreas de oportunidad que se presentaron en el día.
- B. Preparar el mostrador con un poco más de dos horas de anticipación a la hora de salida de vuelo para que esté listo y completo para realizar la documentación.
- C. Papelería Etiquetas y Formatos
- D. Tener la carpeta con las tarifas y cobros actualizados
- E. En demoras o cancelaciones colocar el Vinil con el anuncio de Atención a Clientes.
- F. Mantener en buen estado el material y equipo de TAR aerolíneas

Si alguno de estos aspectos no puede ser completado de manera correcta, es necesario dar aviso al supervisor de los anfitriones para que se brinde solución al respecto. Además de esto, el personal de mostradores (Anfitriones) deberá portar uniforme pulcro de acuerdo a las políticas de vestimenta de TAR aerolíneas, brindando una buena imagen personal en todo momento.

El tiempo mínimo requerido de presentación anticipada de los clientes a la documentación en vuelos es de 30 minutos; en caso de no cumplir con el tiempo estipulado, TAR aerolíneas podrá negar la documentación y el abordaje, aun cuando el cliente tenga espacio confirmado. El Jefe de Aeropuerto o Representante de Estación informará sobre cambios, demoras o aspectos que se presenten antes de iniciar la documentación, así como la información especial que se les deba proporcionar a los clientes.

Además de lo anterior, se deben considerar los aspectos de apariencia en los aeropuertos establecidos en la imagen de Aeropuertos”.

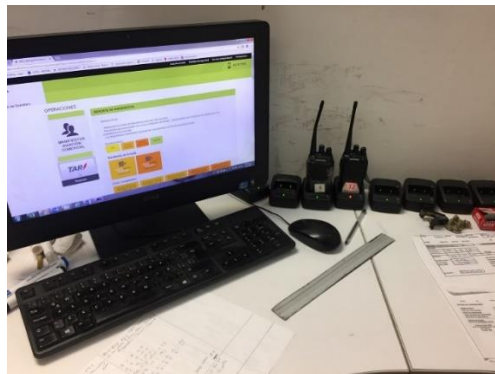
Así mismo, existen requisitos y acciones que se deben cumplir para complementar las labores de la documentación:

1. Verificar que la báscula de equipaje se encuentre perfectamente nivelada, operativa y con sello de PROFECO VIGENTE.

En caso contrario deberá reportarse al Jefe de Aeropuerto o Representante de estación para que se tomen las medidas pertinentes y se le de mantenimiento. Se recomienda que la certificación de basculas se realice en el primer bimestre de cada año con la autoridad correspondiente.



2. Solicitar un radio operativo y con carga al Jefe de aeropuerto o Representante de estación. En caso de vuelos simultáneos, en necesario que cada vuelo a documentar cuente con un radio funcional para cada anfitrión a cargo del vuelo.



3. Solicitar la presencia del maletero asignado a mostradores para apoyo en la estiba del equipaje a la banda.
4. Acomodar postes unifila, tótem, tapete *Star Club*, paletas de postes unifila, como lo indica el manual, y retirando basurita que pudiera haber dejado el cliente. La imagen es muy importante!
5. Colocar la carpeta con Tarifas y Políticas de TAR Aerolíneas.



6. Solo en casos de demoras colocar el anuncio de ATENCION A CLIENTES

Nota: si hay pantallas en el Aeropuerto donde te encuentras es importante que este escrita la información correcta de TAR Aerolíneas, numero de vuelo y destino, en caso de fallas reportar al encargado de sistemas del Aeropuerto.

7. Verifica que las computadoras e impresoras estén funcionales

DOCUMENTACIÓN DE NUESTROS VUELOS

Es importante por parte de los Anfitriones tener conocimiento de los servicios y procesos de seguridad que se ofrecen en TAR Aerolíneas, en los mostradores al momento de documentar un cliente:

- a) Franquicia de equipaje permitida en nuestros vuelos.
- b) Artículos prohibidos y mercancías peligrosas para su transporte como equipaje de mano, facturado o en su persona.
- c) Preguntas de seguridad.
- d) Reglas para menores sin acompañar, medios e infantes.
- e) Vigencia de las tarifas.
- f) Responsabilidades en caso de sobreventa voluntaria e involuntaria
- g) Prioridades de abordaje en caso de poseer reservación con Pase Positivo y/o Sujeto a espacio dependiendo de la temporalidad.

Para iniciar con el proceso de documentación de vuelo, es necesario que los Anfitriones asignados a la documentación de clientes verifique con tiempo de anticipación el sistema a utilizar para dicho procedimiento.



Una vez que se conozca la manera para documentar, es necesario identificar y orientar a los clientes que requiera de alguna asistencia o atención especial para poder documentarlos previamente al resto de los clientes, tales como:

- A. Mujeres embarazadas
- B. Menores sin acompañar
- C. Clientes enfermos
- D. Clientes discapacitados o con movilidad reducida
- E. Clientes en edad avanzada
- F. Clientes con niños.



CHECK LIST PREVIOS A LA DOCUMENTACIÓN DE CLIENTES

Los anfitriones asignados a la documentación de clientes, deben conocer perfectamente las reglas de aplicación en general. A continuación, se indican las más importantes:

Verificar que el mostrador se encuentre limpio y con los siguientes consumibles:

- A. Pases de abordar y etiquetas de equipaje
- B. Etiquetas de equipaje de mano
- C. Formatos para transporte de animales vivos (AVIH)
- D. Formatos de responsiva (clientes embarazadas)
- E. Formatos de menores sin acompañar (UMNR)
- F. Equipo de papelería (marcadores, engrapadoras etc.)
- G. Portafolio con etiquetas y formatos para el abordaje.



En mostrador se debe tener información de los vuelos que se presentarán en el día, además de ello, se debe verificar que el sistema esté funcionando correctamente.

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 Jefe de Aeropuerto o Representante de estación, para monitorear los tiempos de la documentación manual y no generar retrasos en el itinerario.
- Tener la lista de los clientes, solicitando apoyo a CRC para él envío mediante correo electrónico, pases de abordar manuales, etiquetas de equipajes manuales y maletín con etiquetas y formatos.
- Si la falla que se detecta es por parte de un servidor o sistema **MAESTRO/ OTROS**, que presta sus servicios de documentación para TAR Aerolíneas se reportara inmediatamente con su encargado.

Después de confirmar que se cuenta con todo lo mencionado para una documentación satisfactoria, se colocaran en sus posiciones asignadas en el ROLL.

PASES DE ABORDAR (RADIX, MANUAL, MAESTRO/OTROS)

El pase de abordar es el documento que se entrega al cliente junto con sus etiquetas de equipaje para poder abordar su vuelo. Este documento debe contener la siguiente información

Nombre del cliente

- 1) Número del vuelo
- 2) Numero de secuencia
- 3) Fecha de vuelo
- 4) Ruta (origen – destino)
- 5) Sala de abordar
- 6) Hora de abordaje
- 7) Número de asiento asignado

Es importante identificar claramente el pase de abordar de un infante, para diferenciar de resto de los pases.

Pase de abordar Manual:

 PASE DE ABORDAR Boarding Pass		CLAVE MSC-013 Code Nº 29695 NO. DE REVISIÓN ORIGINAL / Revision date 27-SEP-2013	 PASE DE ABORDAR Boarding Pass Nº 29695
Deberá presentarse minutos antes de la salida de su vuelo. / Passenger must be at gate minutes before departure.			
NOMBRE	ASIENTO / SEAT	CONTROL	NOMBRE
VUELO / FLIGHT	FECHA / DATE	DESTINO / DESTINATION	CONTROL ASIENTO / SEAT
HORA DE SALIDA / DEPARTURE TIME	PRESENTARSE EN LA SALA / GATE		VUELO / FLIGHT DESTINO / DESTINATION

Pase de abordar RADIXX (DCS):



Pase de abordar Maestro:



Documentación manual:

1. Reportar con Jefe de Aeropuerto o Representante de estación que el sistema de documentación Radixx / Maestro / Otro no se encuentra operativo.
2. Solicitar apoyo a CRC para el envío de lista de clientes del vuelo a documentar.
3. Tener pases de abordar y etiquetas de equipaje manuales suficientes para la documentación.
4. Informar a Operaciones que se llevará a cabo documentación manual por falla en sistema Radixx.
5. Llenar con letra legible pases de abordar y etiquetas de equipaje.
6. Tener previamente impreso un control en lista de clientes de las secuencias de los clientes conforme se presenten en mostradores.

Proceso de documentación Manual:

- 1.- Imprimir lista de clientes o manifiesto de clientes.

Stations QRO - ACA 05.10.2017 Ft Num:500								
BP	Confirm	Name	PTC	Cabin	R	S	Ticket	Dest
		0148AC	ACOSTA NUÑEZ, BEATRIZ AURORA	ADT	ECONOMY	10	B	GRO/ACA
		FX2DGS	AGUILLON PADILLA, JOSE JERONIMO	ADT	ECONOMY	12	B	GRO/ACA
		XB5RJV	ALATORRE SANCHEZ DE LA BARQUERA, LETICIA MARIA	ADT	ECONOMY	11	C	GRO/ACA
1		20DMPT	CODESAL MENDEZ, EDGARDO	SCD	ECONOMY	18	C	GRO/ACA
		EPAP9N	COLORADO HUESCA, LIZBETH	ADT	ECONOMY	9	B	GRO/ACA
		UOCES2	CONTRERAS LEÓN, GUADALUPE	ADT	ECONOMY	14	B	GRO/ACA
		YEXVD6	GARCÍA GONZÁLEZ, ALEJANDRA	ADT	ECONOMY	15	B	GRO/ACA
2		20DMPT	GUTIÉRREZ MORAN, MARÍA AUDELINA	SCD	ECONOMY	18	B	GRO/ACA
		UOCES2	HERRERA ACEVEDO, MARIO ALBERTO	SCD	ECONOMY	14	C	GRO/ACA
		1NHMTM	HERRERA CONTRERAS, FELIPE DE JESUS	ADT	ECONOMY	8	B	GRO/ACA
		XB5RJV	LOPEZ LOPEZ, GERARDO BRUNO	ADT	ECONOMY	11	B	GRO/ACA
		3D7QIN	MARTIN, JULIO	ADT	ECONOMY	7	A	GRO/ACA
		YEXVD6	PÉREZ SOBERON, MARÍA FERNANDA	ADT	ECONOMY	15	C	GRO/ACA
		1NHMTM	RAMIREZ JUAREZ, CLAUDIA	ADT	ECONOMY	8	C	GRO/ACA
		0148AC	RAMOS WECKMANN, LUIS ALBERTO	ADT	ECONOMY	10	C	GRO/ACA
		EPAP9N	REYES CARRILLO, ADRIAN ALBERTO	ADT	ECONOMY	9	C	GRO/ACA
		OF7U5P	ROMERO, ODETTE	ADT	ECONOMY	6	A	GRO/ACA
		FX2DGS	SANCHEZ CASILLAS, FRANCISCO JAVIER	ADT	ECONOMY	12	C	GRO/ACA
		3D7QIN	SOLARES, ANA OLIVIA	ADT	ECONOMY	8	A	GRO/ACA
		UPIBBY	TORRES LANDA, JUAN ENRIQUE	ADT	ECONOMY	7	B	GRO/ACA
		UPIBBY	TORRES LANDA, JUAN RICARDO	ADT	ECONOMY	7	C	GRO/ACA
		EIKHSH	URQUIZA OCARANZA, ALEJANDRA	ADT	ECONOMY	10	A	GRO/ACA

Manifiesto de Clientes RADIXX (DSC)

PRE DEPARTURE MANIFEST

Flight: 500	Departing: QRO at 259 PM on 5Oct2017	Aircraft: ERJ145S
Status: OPEN	Arriving: ACA at 402 PM on 5Oct2017	Equipment: DEFAULT
From Gate:	From Terminal:	

Passenger Name	DOB	G	WT	PTC	FC	FB	Seat	O and D	PNR	Bags	IB	OB	Booked	TT	Balance Due	FOP	S	BRD	BP
ACOSTA NUÑEZ/BEATRIZ AURORA	24JAN1960	F	0	ADT	K	KNR	10-B	QRO/ACA	0I48AC	0			24AUG2017	RT	0	CASH	L	No	
AGUILLON PADILLA/JOSE JERONIMO	4MAY1995	M	0	ADT	M	MNR	12-B	QRO/ACA	FX2DGS	0			20OCT2017	RT	0	VISA	L	No	
ALATORRE SANCHEZ DE LA BARQUERA/LETICIA MARIA	24APR1958	F	0	ADT	V	VAP21NR	11-C	QRO/ACA	XB5RJW	0			24AUG2017	RT	0	MSCD	L	No	
COLORADO HUESCA/LIZBETH	21SEP1976	F	0	ADT	M	MNR	9-B	QRO/ACA	EPAP9N	0			21AUG2017	RT	0	MSCD	L	No	
CONTRERAS LEÓN /GUADALUPE	6NOV1959	F	0	ADT	K	KNR	14-B	QRO/ACA	UOCES2	0			27AUG2017	RT	0	VISA	L	No	
GARCÍA GONZÁLEZ /ALEJANDRA	28MAY1980	F	0	ADT	M	MNR	15-B	QRO/ACA	YEXVD6	0			15SEP2017	RT	0	AMEX	L	No	
HERRERA ACEVEDO/MARIO ALBERTO	5JAN1957	M	0	SCD	K	KNR	14-C	QRO/ACA	UOCES2	0			27AUG2017	RT	0	VISA	L	No	
HERRERA CONTRERAS/FELIPE DE JESUS	26FEB1984	M	0	ADT	V	VAP21NR	8-B	QRO/ACA	1NHMTM	0			11AUG2017	OW	0	VISA	L	No	
LOPEZ LOPEZ/GERARDO BRUNO	3MAY1957	M	0	ADT	V	VAP21NR	11-B	QRO/ACA	XB5RJW	0			24AUG2017	RT	0	MSCD	L	No	
MARTIN/JULIO	10JUL1958	M	0	ADT	K	KNR	7-A	QRO/ACA	3D7QIN	0			24AUG2017	RT	0	MSCD	L	No	
PÉREZ SOBERON /MARÍA FERNANDA	29MAY1980	F	0	ADT	M	MNR	15-C	QRO/ACA	YEXVD6	0			15SEP2017	RT	0	AMEX	L	No	
RAMIRFZ	7.III.1980	F	0	ADT	V	VAP21NR	8-C	QRO/ACA	1NHMTM	0			11AUG2017	OW	0	VISA	L	No	

2. Pedirle al cliente se dirija al mostrador por su pase de abordar para iniciar con el proceso de documentación manual.

3. Se da la bienvenida al cliente y se le realizan las preguntas de seguridad para proceder al llenado del pase de abordar:

➤ Speech para de Bienvenida y Documentación del Cliente (1,2):

“Buenos días/tardes/noches, bienvenido a TAR Aerolíneas, mi nombre es **(Nombre del Anfitrión)** y será un placer atenderle”

¿Me permite su código de reservación y una identificación oficial por favor?

Muchas gracias, permítame confirmar la información y en un momento le devuelvo su identificación.

Sr. / Sra. **(Apellido del Cliente)** ¿Me puede confirmar cuantas personas viajan con usted por favor?

Por cuestiones de seguridad, realizare algunas preguntas:

- ¿Le han pedido transportar algo desconocido?
- ¿En algún momento ha perdido de vista su equipaje?
- ¿Transporta artículos punzocortantes, corrosivos o inflamables?
- ¿Documenta artículos electrónicos frágiles o de valor en el equipaje documentado?

Nota: en caso de no tener asignado asiento, preguntar:

-¿“Le gustaría sentarse en Ventanilla o pasillo para su asiento SRA/SR (Apellido) “?”

3. Se solicita al cliente colocar su maleta en básculas verificando que cumpla con la política de equipaje peso y medidas (25kg y 158 cm lineales), para colocar la etiqueta de equipaje manual confirmando destino y número de vuelo estén bien escritos y legibles, en caso de que la maleta continúe en tránsito o conexión colocar la etiqueta correspondiente.

Etiqueta de equipaje manual.



Etiqueta de equipaje en tránsito o conexión:



DOCUMENTACION CON EL SISTEMA RADIXX

Referencia al Manual de RADIXX (DCS)/ MAESTRO/ OTROS

Se procederá a preparar el siguiente material de apoyo:

- A. Registro de pasajeros y equipaje
- B. Pases de abordar (normales y de infante)
- C. Mensajes concernientes al vuelo

Además, es importante contar con algunas formas que pudiesen ayudar en el procedimiento (Maletín de etiquetas y formatos) tales como:

- a. Certificado médico
- b. Menor sin acompañar así como su identificación de UM y bolsa para boleto y documentos
- c. Pasajeras embarazadas
- d. Sobres de ARPEL
- e. Hoja de lista de espera.
- f. Formato de Control de Equipaje

Es importante contar con las siguientes etiquetas a la mano, en cantidades suficientes para el proceso de documentación:

- A. Etiquetas por destino(s) de (los) vuelo (s).
- B. Etiquetas de identificación de equipaje.
- C. Etiquetas destino en blanco para equipaje.
- D. Etiquetas de equipaje en conexión.
- E. Etiquetas para equipaje Frágil.
- F. Etiquetas para equipaje condicionado.
- G. Etiquetas para equipaje stand –by.
- H. Etiquetas de identificación de equipaje star club.
- I. Etiquetas de identificación de equipaje. (mal estado)

Atención al cliente durante la documentación

Es de suma importancia brindar un servicio de excelente calidad a nuestros clientes en todo momento y principalmente en mostradores, ya que es el primer punto de contacto físico con el cliente.

La responsabilidad de la documentación y colocación adecuada de etiquetas en los equipajes, es directamente de los Anfitriones por lo que se debe prestar mayor atención al proceso en el etiquetado de equipajes, retirando etiquetas de vuelos anteriores, solicitando al cliente de manera opcional colocar un identificador de equipaje de TAR y asegurarse de colocar bien las etiquetas.

Para Anfitriones:

1. Al recibir al cliente en mostrador se debe brindar un saludo y darle la bienvenida, mostrando siempre una sonrisa.

➤ **Speech Bienvenida al Cliente (1)**

“Buenos días/tardes/noches, bienvenido a TAR Aerolíneas, mi nombre es **(Nombre del Anfitrión)** y será un placer atenderle

Esta bienvenida se debe brindar siempre con una sonrisa dirigida al cliente.

2. Una vez que se le brindo la bienvenida al cliente, se debe solicitar el código de confirmación de la reserva y una identificación oficial del/los clientes para iniciar la documentación.

¿Me permite su código de reservación y una identificación oficial por favor?

El código de Reservación puede ser en imagen digital o bien en el recibí de confirmación que se le brinda al realizar la reservación. Una vez que el cliente brinde la información y documentos solicitados, agradecemos al cliente.

“Muchas gracias, permítame confirmar la información y en un momento le devuelvo su identificación”

3. Una vez que tengamos la información, se debe verificar el o los nombres de la reservación y de la identificación correspondan al mismo. Además, es necesario que se dirija a los clientes por su apellido.

“Sr. / Sra. **(Apellido del Cliente)** ¿Me puede confirmar cuantos viajan con usted por favor?

4. Es importante confirmar que el número de personas que indique el cliente corresponda con el número de personas en la reservación de vuelo. Para ello, deben de estar presentes los clientes que indique, para comprobar su estado físico, así como para verificar la identificación y sus edades cuando se trate infantes o menores de edad.

NOTA: Para la validación de identificaciones a los clientes que viajen con TAR Aerolíneas, se toma como permitido los siguientes documentos:

- A) Cualquier documento de identificación oficial de carácter federal (pasaporte, credencial de elector, cartilla militar, cédula profesional, seguro social IMSS o ISSSTE, permisos expedidos por el INM, identificación del INAPAM); original (no fotocopia).
- B) Cualquier documento oficial de carácter estatal (licencias de manejo); original no fotocopia.
- C) Para menores de edad acompañados de un adulto o tutor responsable: acta de nacimiento del menor y/o CURP e identificación del acompañante.
- D) Cuando el cliente no cuente con un documento de identidad oficial expedido por algún organismo de gobierno federal, estatal o municipal y solo presente identificación de empleados de dependencias oficiales o de carácter municipal, este documento deberá llevar fotografía y ser original.

5. Una vez realizada la validación de documentación, el Anfitrión, deberá preguntar a cada uno de los clientes, de manera individual las preguntas de seguridad, obteniendo SI” o un “NO” como respuesta:

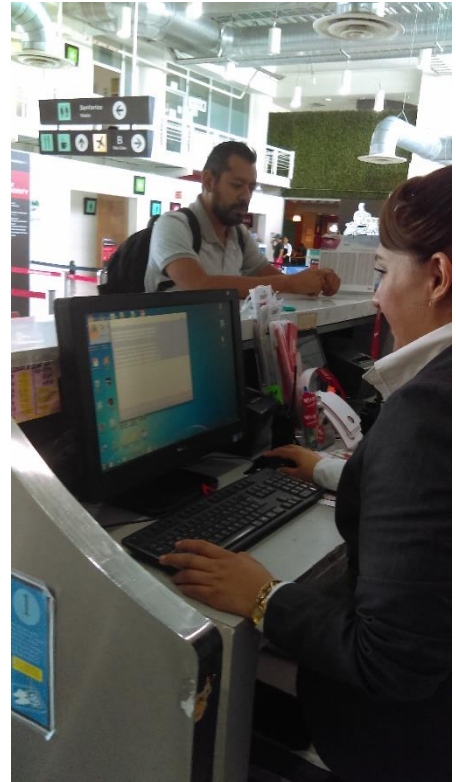
- E. ¿Le han pedido transportar algo desconocido?
- F. ¿En algún momento ha perdido de vista su equipaje?
- G. ¿Transporta artículos punzocortantes, corrosivos o inflamables?
- H. ¿Documenta artículos electrónicos frágiles o de valor en el equipaje documentado?

Se podrá cuestionar a grupos de familias, turistas y empresariales que viajen juntos asegurándose de obtener una respuesta por cada uno de sus miembros.

Cuando el cliente responda “SI” a cualquiera de estas preguntas, el cliente verificara su equipaje eliminando o removiendo los objetos solicitados, tanto de mano como el documentado. Si el pasajero descubre un objeto desconocido, y por lo tanto sospechoso, ha sido agregado al contenido de su equipaje de mano o documentado, entonces dicho objeto será removido de acuerdo a los procedimientos de atención de manejo de equipaje sospechoso, avisando a un representante de la autoridad aeronáutica.

Si el CLIENTE se rehúsa a contestar cualquiera de estas preguntas, o bien, se rehúsa a la inspección requerida en esta sección, entonces:

- a) Se solicitara apoyo de seguridad aeroportuaria para la inspección del artículo sospechoso
- b) No se permitirá el transporte del equipaje de mano ni documentado del pasajero.



6. Después de las preguntas de seguridad se le solicitara al Cliente a colocar y pesar el equipaje en la báscula, verificando que cumpla con las políticas establecidas, 25 kl en equipaje documentado y 10 kl en el equipaje de mano. Además de ello, se tienen que remover etiquetas anteriores y asegurarse de las condiciones óptimas de la maleta para realizar la documentación.



7. Se debe revisar el equipaje de mano para que este cumpla con las políticas de dimensiones y peso. De ser necesario se podrá utilizar el **SIZER** (medidor de equipaje) como referencia. Una vez corroborando que cumple con dichas especificaciones 10 kl y esta no debe ser mayor a las siguientes dimensiones lineales: 22 cm x 39 cm x 30 cm, se colocará la etiqueta de equipaje de mano.



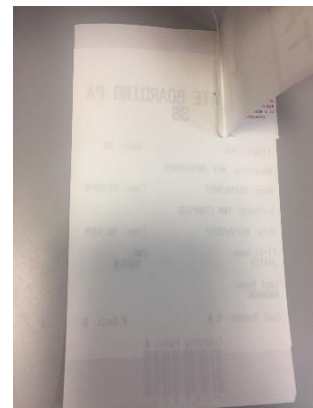
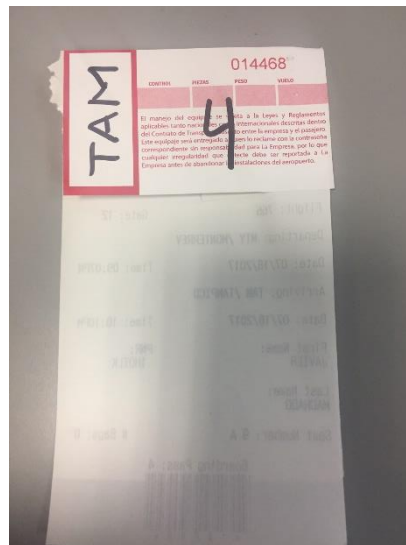
8. Así mismo se deberán identificar a los clientes que representen un riesgo para los demás o que requieran de un procedimiento especial como:
- a. Clientes con discapacidad
 - b. Clientes con equipaje voluminoso.
 - c. Clientes en estado de ebriedad

Una vez identificados estos clientes, se procede a brindarles información con respecto al caso en que se trate. Si se trata de equipaje voluminoso, indicar que por comodidad se debe documentar dicho equipaje. Si se trata de un cliente en estado de ebriedad, indicarle que no se puede viajar en ese estado. Si es un pasajero con discapacidad apoyarle en lo que requiera.

9. 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.

Se marcara en el pase de abordar con un círculo la siguiente información:

1. Numero de vuelo
2. Ruta
3. Sala o puerta de abordaje
4. Hora de abordar.



Se le entregarán al pasajero sus pases de abordar y comprobantes de equipaje, haciéndole notar el destino de sus contraseñas y el asiento asignado.

➤ **Speech Termino de la Documentación al Cliente (3):**

“Sr. / Sra. **(Apellido del Cliente)** le entrego su pase de abordar, su número de asiento asignado es **(No y Fila del Asiento)**, estas son las etiquetas de sus equipajes con destino a **(Destino de Salida)**”



Se le confirmara al cliente marcando con un círculo su destino, número de vuelo y la sala de espera a la que deberá dirigirse, con anticipación suficiente para el embarque de su vuelo.



“Usted viaja a **(Destino Salida)** en el número de vuelo **(No. De Vuelo)**, la hora de abordaje es a las **(Hora de Abordaje)** lo esperamos en sala **(Sala Asignada para Abordar)**, ¿alguna duda que tenga?”

Se despedirá al pasajero por su nombre o apellido, dándole las gracias y deseándole buen viaje.

“Por mi parte sería todo Sr. / Sra. **(Apellido del Cliente)**, fue un placer atenderle. Que tenga n excelente viaje”

Nota: El maletero deberá sujetarse a las disposiciones del supervisor del área y del Anfitrión encargado del vuelo, para la documentación del equipaje.

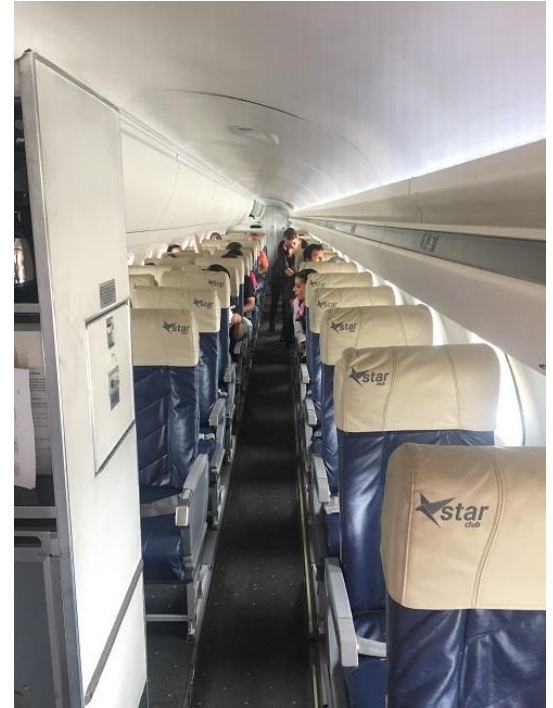
ASIGNACIÓN DE ASIENTOS

Al momento de realizar la documentación y asignación de asientos para los clientes, es importante tener en cuenta la siguiente información para colocar a los clientes de manera cómoda y segura en donde les corresponda a cada uno de ellos.

Se deberán de asignar los asientos de acuerdo a la preferencia expresada por el cliente; ventana o pasillo, en la parte delantera o posterior del avión, teniendo siempre en mente la comodidad de los clientes.

Para personal de Tripulaciones que viajen en comisión de servicio las filas para asignar son 18ABC Y 19 ABC teniendo que abordar al final del proceso de abordaje.

La asignación de asientos se divide por número de filas con las que cuenta el avión. A continuación se detalla cada una de éstas.

**FILA 1-5 “Clientes STAR CLUB”**

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

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

FILA 6 “Clientes con Discapacidad o Movilidad Reducida”

Se deberán reservar los asientos de la fila 6 para los clientes con servicios especiales: con discapacidad, de edad avanzada, Menores sin acompañar, etc.

En caso de no tener servicios especiales y si un cliente insiste en que se le asigne uno de estos asientos, se le puede otorgar bajo la condición de que, en caso de existir un cliente que requiera del servicio, se le cambiará a otro disponible y que tal vez no sea de su preferencia.

FILA 12 “Salida de Emergencia”

La asignación de estos asientos se realiza como un servicio adicional en el cual el cliente realizó un previo pago. Es importante que, los clientes que sean asignados en estos asientos cuenten con óptimas condiciones físicas para poder realizar procedimientos de seguridad que el sobrecargo indique, en caso de ser necesario.

NO asignar Servicios Especiales (Clientes con Discapacidad, Movilidad Reducida, INF, UMNR, Adultos Mayores, Personas con Obesidad).

FILA 7-11,14-19 “Asientos Generales”

Estos asientos pueden elegirse por cualquier cliente, de acuerdo a su preferencia.

Complementando la información, las filas que toda la flota tiene mascarillas adicionales (sin importar la matrícula) para infantes son:

3 B C

4 B C

5 B C

6 B C

8 B C

10 B C

18 B C

19 A B C

En general todos los aviones cuentan con esa configuración de mascarillas extra para INF.

Adicional a esta previa información, se deberá verificar que al documentar a clientes con infantes estos puedan estar sentados en asientos con mascarillas de oxígeno extras para cualquier eventualidad. Si el vuelo se encuentra lleno, se debe anticipación a asignar estos asientos tomando en cuenta que se maneja un máximo de 9 infantes (INF) por vuelo.

A continuación se muestra la confirmación en la LOPA de cada avión, donde se pueden encontrar mascarillas extras:

Para las Aeronaves XA-BPK, XA-RFH y XA-MFH

- Solo son aceptados 9 infantes como total por vuelo

ACOMODO Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPO DE EMERGENCIA

Embraer ERJ-145

Aplicable a aeronaves / Applicable to aircrafts
XA-BPK, XA-MFH y XA-RFH

50 Asientos / 50 Seats

Simbología / Symbology

<p>1 Mascarilla de oxígeno Oxygen mask</p> <p>2 Lente contra humo Smoke goggles</p> <p>3 Hacha Hatchet</p> <p>4 chaleco salvavidas Life vest</p> <p>5 Cuerda de escape Scopertape</p>	<p>6 Botiquín primeros auxilios First aid kit</p> <p>7 Localizador de emergencia Emergency locator transmitter</p> <p>8 PBE Protective breathing equipment</p> <p>9 Extintor Extinguisher</p> <p>10 Botella de oxígeno + mascarilla Portable oxygen cylinder + mask</p>	<p>11 Herramienta de apertura manual de dispensadoras de oxígeno Oxygen box deploy tool</p> <p>12 Lámpara de emergencia Flash light</p> <p>13 Neceser de protección universal - NPU Universal protection kit</p> <p>14 Chaleco salvavidas para Infantes (10) Infant Life Vests (10)</p> <p>15 Kit de demostración Demonstration kit</p>	<p>16 Extensión de cinturón Seat belt extender</p>
---	---	---	--

Distribución / Distribution

Asientos con 3 mascarillas de oxígeno (Red box)

Asientos con 2 mascarillas de oxígeno (Blue box)

* Todos los columnas de los asientos son acondicionados hidráulicos
* Se refiere al número de mascarillas de oxígeno en el PSU

TRANSPORTES AÉREOS REGIONALES / TAR Aerolíneas TAR-70-070 REV. 4 Fecha: 10/03/08 / 01/08

Para las Aeronaves XA-NFP, XA-JFH, XA-MAF, X-EFH, XA-SFH, XA-AFH y XA-PFL

ACOMODO Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPO DE EMERGENCIA

Embraer ERJ-145

Aplicable a aeronaves / Applicable to aircrafts
XA-NFP, XA-SFH, XA-JFH, XA-MAF, XA-EFH, XA-SFH y XA-PFL

50 Asientos / 50 Seats

Simbología / Symbology

<p>1 Mascarilla de oxígeno Oxygen mask</p> <p>2 Mascarilla de humo Smoke goggles</p> <p>3 Hacha Hatchet</p> <p>4 chaleco salvavidas Life vest</p> <p>5 Cuerda de escape Scopertape</p>	<p>6 Botiquín primeros auxilios First aid kit</p> <p>7 Localizador de emergencia Emergency locator transmitter</p> <p>8 PBE Protective breathing equipment</p> <p>9 Extintor Extinguisher</p> <p>10 Botella de oxígeno + mascarilla Portable oxygen cylinder + mask</p>	<p>11 Herramienta de apertura manual de dispensadoras de oxígeno Oxygen box deploy tool</p> <p>12 Lámpara de emergencia Flash light</p> <p>13 Neceser de protección universal - NPU Universal protection kit</p> <p>14 Kit de demostración Demonstration kit</p> <p>15 Extensión de cinturón Seat belt extender</p>	<p>16 Chaleco salvavidas para infantes (10) Infant Life Vests (10)</p>
--	---	---	--

Distribución / Distribution

Asientos con 3 mascarillas de oxígeno (Red box)

Asientos con 2 mascarillas de oxígeno (Blue box)

* Todos los columnas de los asientos son acondicionados hidráulicos
* Se refiere al número de mascarillas de oxígeno en el PSU

TRANSPORTES AÉREOS REGIONALES / TAR Aerolíneas IDENTIFICADOR: ES-FIN TAR-70-070 REV. 4 Fecha: 10/03/08 / 01/08

Mercancías Peligrosas (Ref. MD 2.4)

Link Conexión Aérea S.A. de C.V. no tiene autorización para el manejo de mercancías peligrosas, por lo que no se aceptarán por ningún motivo como equipaje o como carga de paga.

La información contenida en el presente manual solo es para conocimiento y referencia del personal de la empresa, ya que, para el manejo de dichos materiales, se requiere de la autorización correspondiente por parte de la Autoridad Aeronáutica correspondiente.

No obstante, lo anterior, la información contenida en el presente manual se presenta para el caso necesario de que se requiera aplicar para el transporte de Materiales de Compañía (COMAT- Company Materials).

Adicionalmente la información descrita en el presente manual, está referida a las mercancías peligrosas que de acuerdo al Documento 9284 AN/905 Instrucciones Técnicas para el transporte sin riesgo de mercancías peligrosas por vía aérea publicado por la OACI y la Circular Obligatoria CO AV-17.5-07 Transporte sin riesgo de mercancías peligrosas por vía aérea, así como el Manual de Mercancías Peligrosas de la IATA, no requieren de autorización para ser transportadas por los pasajeros o tripulantes en cantidades no declarables

Definición de Mercancías Peligrosas

Mercancías Peligrosas son artículos o sustancias que son capaces de poner en riesgo la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente, y que están incluidas en la lista de mercancías peligrosas de la Reglamentación de la IATA o que son clasificadas de acuerdo con esta Reglamentación.

Clasificación de Mercancías Peligrosas

Las mercancías peligrosas están definidas como aquellas mercancías que reúnen los criterios de una o más de las nueve clases de riesgos de las Naciones Unidas, y cuando es aplicable a uno de los tres Grupos de Embalaje de las Naciones Unidas, de acuerdo a las disposiciones de esta sección. Las nueve clases se refieren al tipo de riesgo, mientras que los grupos de embalaje se refieren al grado de peligro dentro de la clase para su empaque. Algunas clases de riesgo, se subdividen, además en divisiones de riesgo, debido al amplio espectro de la clase. Las nueve clases de riesgo y sus divisiones se relacionan a continuación. El orden en que están numeradas las clases es por conveniencia y no implica un grado relativo de riesgo.

Clases de Mercancías Peligrosas:

- 1.- Explosivos (Subdivisión: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 y 1.6)**
- 2.- Gases Inflamables (Subdivisión: 2.1, 2.2 y 2.3)**
- 3.- Líquidos Inflamables**
- 4.- Sólidos Inflamables (Subdivisión: 4.1, 4.2 y 4.3)**
- 5.- Sustancias Oxidantes o Peróxidos Orgánicos (Subdivisión: 5.1 y 5.2)**
- 6.- Sustancias Tóxicas e Infecciosas (Subdivisión: 6.1 y 6.2)**
- 7.- Material Radioactivo (Categoría 1, 2, y 3)**
- 8.- Corrosivos**
- 9.- Misceláneos**

Criterios de Prueba para el Grupo de Embalaje (Ref. MD 2.4.6)

Los grupos de embalaje son asignados a las sustancias corrosivas de acuerdo con los criterios siguientes:

Grupo de Embalaje I: Sustancias que causan una destrucción total profunda de los tejidos intactos de la piel, dentro de un período de observación de hasta 60 minutos, comenzando luego de un tiempo de exposición de 3 minutos o menos. Riesgo Alto.

Grupo de Embalaje II: Sustancias que causan la destrucción total profunda de los tejidos intactos de la piel, dentro de un período de observación de hasta 14 días, comenzando luego de un período de exposición de más de 3 minutos, pero no más de 60 minutos. Riesgo medio.

Grupo de Embalaje III: Las sustancias son asignadas al Grupo de Embalaje III si es que ellas alcanzan los criterios a continuación. Riesgo bajo.

a. Sustancias que causan la destrucción profunda de los tejidos de la piel intacta dentro de un período de observación de hasta 14 días a partir de un tiempo de exposición de 60 minutos, pero menos de 4 horas; o

b. Sustancias que se considera que no causan la destrucción profunda de los tejidos intactos de la piel pero que poseen un rango de corrosión sobre las superficies del acero o aluminio que excede de 6,25 mm (¼ pulgadas) al año a una temperatura de prueba de 55°C (130°F). Para los fines de las pruebas con acero, deberá utilizarse el acero del tipo S235JR+CR (1.0037 resp. St 37-2), S275J2G3+CR (1.0144 resp. St 44-3), ISO 3574, Sistema Unificado de Numeración (UNS) G10200 o SAE 1020; para los fines de las pruebas con aluminio, se deben usar los tipos de aluminio no revestido 7075-T6 o AZ5GU-T6.

Artículos prohibidos para su transporte

1. Armas, explosivos, municiones, fuegos artificiales, bengalas, hachas, toletes, juguetes que simulen armas o réplicas de estas, cuchillos, navajas, etc. (a excepción de lo que se describe más adelante en "Transporte de armas y municiones").
2. Gases comprimidos (inflamables, no inflamables, tanques de buceo que no estén vacíos).
3. Adhesivos, pintura, tiner (solventes), combustibles y otros líquidos inflamables.
4. Sólidos inflamables como alcohol sólido, cerillos y otros artículos que hagan ignición fácilmente; sustancias capaces de hacer combustión espontánea y sustancias que al contacto con el agua emitan vapores inflamables.
5. Blanqueadores, peróxidos, resinas poliéster y otros materiales oxidantes.
6. Venenos, insecticidas, materiales con virus vivos y otras sustancias infecciosas.
7. Materiales radioactivos.
8. Ácidos, alcalinos, baterías de celda húmeda (plomo), mercurio que pueda estar contenido en termómetros y otros corrosivos.
9. Asbestos, saborizantes y extractos, materiales magnéticos.
10. Dispositivos de defensa personal como gas lacrimógeno, gas pimienta o que contengan alguna sustancia que incapacite, así sea en el equipaje de mano, equipaje documentado o transportado por el mismo pasajero.
11. Generadores de Oxígeno Químico u Oxígeno Líquido.

Notas: El hielo seco (dióxido de carbono o anhídrido carbónico sólido) solamente está permitido en el equipaje de mano o en el equipaje documentado y exclusivamente para vuelos nacionales, siendo autorizados hasta 2.5 kg por pasajero. En este caso, el empaque debe permitir la liberación del gas de dióxido de carbono. *El transporte de carga con hielo seco está prohibido.*

Se permiten contenedores con aislamiento que contengan nitrógeno líquido refrigerado (para transporte de semen, órganos o sangre). Que el embalaje no permita presión en el interior y no permita la liberación de nitrógeno líquido independientemente de la posición del embalaje.

Artículos no permitidos en equipaje de mano:

1. Cutters o Navajas
2. Látigos de cuero
3. Agujiones eléctricos para ganado
4. Encendedores de pistola
5. Líquidos, Geles y Aerosoles (solo se permiten en recipientes individuales no mayores de 100 ml dentro de una bolsa de plástico resellable de una capacidad máxima de 1 litro).
6. Taladros eléctricos portátiles, sierras eléctricas portátiles y herramientas grandes y pesadas como llaves de tuercas, alicates, etc.
7. Navajas de afeitar de muelle (tipo barbero)
8. Lámparas de buceo y otras que produzcan calor excesivo (iluminación artística, cámaras de tv., etc.)
9. Elementos de soldadura a calor
10. Barómetros de mercurio o termómetros industriales
11. Sillas de ruedas con ayuda motriz de baterías
12. Rizadores para cabello por calor o hidrocarburos
13. Tijeras de puntas no redondeadas
14. Limas de metal
15. Sacacorchos
16. Bate de béisbol, tacos de billar, palos de golf, esquís, palos de hockey y cricket
17. Desarmadores y martillos
18. Extinguidores

Listas completas de artículos o sustancias no permitidas

Las listas anteriores son enunciativas, más no limitativas. Las listas completas de los artículos o sustancias que no están permitidos para ser transportados por los pasajeros o que cuentan con alguna restricción para llevarlos como equipaje documentado o en el equipaje de mano por ser considerados artículos restringidos o peligrosos, se describen:

"Circular Obligatoria CO SA-17.2/10 R3 así como el Manual de seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia ilícita de TAR Aerolíneas.

Transporte de armas y municiones

TAR Aerolíneas, sin excepción alguna, no permitirá el abordaje de pasajeros y/o empleados armados en sus aviones.

Cuando el pasajero llegue a mostradores, se le pedirá que documente el arma como ARPEL (artículo peligroso), quedando bajo custodia de la Empresa.

Las municiones y armas deportivas (transportar municiones, cartuchos y armas de guerra, está prohibido por la Ley) serán transportadas por el pasajero, presentado declaración de que están debidamente empacadas a prueba de golpes y especificando que cada pasajero no transporte más de un paquete de municiones con peso de hasta 5 kg dentro de su equipaje facturado. Se establece que el límite máximo para transporte de municiones son 25 kilos por vuelo.

Los guardias autorizados no deberán llevar consigo dispositivos a base de gases tóxicos o de características explosivas a bordo del avión.

Transporte de Bebidas Alcohólicas:

Contenidas en embalaje de venta al detalle que contengan más de 24% pero no más del 70% de alcohol por volumen, en recipientes que no excedan de 5 litros, con una cantidad neta total por persona de 5 litros de tales bebidas.

IMPORTANTE: Para más información sobre los artículos de Mercancías Peligrosas facturadas, consultar la Tabla 2.3.A Disposiciones relativas a las mercancías peligrosas transportadas por los pasajeros o la tripulación (Subsección 2.3) Del manual Vigente.

Incidente con mercancías peligrosas en tierra

Cuando se detecten derrames de alguna sustancia desconocida en equipaje o carga, dentro de una aeronave, rampa o instalaciones; se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Detener toda actividad en el área donde se ubique el derrame
2. Avisar al supervisor y/o Jefe de Aeropuerto
3. Tan pronto como sea posible, se deberá informar del evento al CCO y a Seguridad Aérea
4. Notificar al personal del CREI para la atención del derrame
5. Acordonar el área afectada

Revisar el resto de la carga para verificar si está contaminado y puede o no ser transportado por vía aérea.

En caso de que por alguna circunstancia se detectara algún avión contaminado con Materiales Peligrosos, se deberán solicitar al fabricante de la aeronave en cuestión las instrucciones necesarias a fin de proceder a su atención y posterior reincorporación del equipo a la línea.

PAGO DEL “TUA”

Para el pago de TUA (Tarifa por Uso de Aeropuerto) estarán exentas las siguientes personas:

- Infantes (niños menores de 2 años) y Agentes Diplomáticos de Países Extranjeros en caso de Reciprocidad.
- Pasajeros en tránsito.
- Pasajeros en Conexión (máximo de 24 horas).

Los clientes exentos del pago de TUA deberán reflejarse en el Manifiesto de Salida del vuelo correspondiente. El área de operaciones deberá recibir esta información indicada en el manifiesto - No. DE PASAJEROS – EXENTOS NACIONALES o pasajeros en tránsito.

IRREGULARIDADES

IMPORTANTE: COLOCAR COMENTARIOS EN LA RESERVACION DE LOS CLIENTES AFECTADOS.

PROTECCION DE PASAJEROS EN OPERACIONES IRREGULARES

Crear procedimientos y criterios con lineamientos estandarizados para mantener un adecuado nivel de prevención, vigilancia y control en la atención de las operaciones irregulares.

Reducir la afectación a nuestros pasajeros y activar la operación a la brevedad posible. Notificar en forma oportuna las operaciones irregulares, su avance y conclusión a todas las áreas involucradas.

Instruir al personal involucrado en operaciones irregulares, para que la toma de decisiones sea de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos. Instituir grupos interdisciplinarios que den atención eficiente y constante a las operaciones irregulares

Demoras

Dentro de la operación cotidiana de TAR Aerolíneas se pueden llegar a presentar irregularidades, tales como demoras programadas o que se presenten en el momento justo de la documentación a clientes. Es por ello que se presentan una serie de pasos para que se pueda atender al cliente de manera adecuada y oportuna ante las irregularidades de la operación, de acuerdo a cada situación.

Tomando en cuenta los siguientes pasos:

1. Al recibir notificación de demora el personal de tráfico notificara a los clientes.
2. Utilizar anuncio de demora al pasajero para ser claro en la información.
3. Revisa tu lista de clientes con requerimientos especiales
4. Cada 20 min. dar un voceo a los clientes
5. En demoras no imputables ejemplo: clima, tráfico aéreo, cuestiones naturales etc explicar a los clientes que no aplican compensaciones
6. En demoras imputables verificar con Jefe de Aeropuerto o Representante si aplica ofrecer bebidas o alimentos
7. Todos los vuelos deben de estar debidamente atendidos
8. Ser congruente y constante con la información que se da a los pasajeros
9. Asegurarse de cubrir todas las áreas del aeropuerto durante los voceos
10. Colocar acrílico de atención al a clientes en mostradores.
11. Ser proactivo y con actitud de servicio al cliente
12. Colocar comentarios en la Reservación de los Clientes Afectados (cuando aplique).



Demora con Clientes en Conexión:

1. Verifica en el sistema de documentación RADIXX (DSC) si hay presencia de conexiones en el vuelo demorado.
2. Avisa a tu Representante de estación para que notifique al CCO la cantidad de clientes que hay en conexión para el siguiente tramo y puedan evaluar la situación.
3. **INFORMALE** a la (s) persona (s) afectadas que posiblemente por el tiempo de demora no alcanzara la Conexión.
4. Si a Consideración de CCO confirma no se alcanza a cubrir la ruta de los clientes en Conexión, se les protegerá de acuerdo al tipo de demora o cancelación, imputable o no imputable y según la tabla de compensaciones.

NOTA: Un mal manejo de información con los clientes en esta situación es muy perjudicial ya que si al cliente no se le monitorea desde un inicio él está confiando que el vuelo en el que continuara lo estará esperando a su llegada, por eso la importancia de notificar a CCO para confirmar los tiempos de la demora y a consideración de ellos saber si el cliente alcanza a conectar su vuelo.

Demoras imputable a TAR, en Mostradores


En caso de demoras imputables a TAR Aerolíneas, que se presenten al momento de documentar el vuelo y con el cliente en mostradores, el Anfitrión informará el tiempo aproximado de demora confirmada por CCO, además pondrá a disposición y alcance de los pasajeros, comunicación telefónica y correo electrónico.

“Estimado Sr./Sra. (**Nombre del Cliente**), le informamos que su vuelo (**No. De Vuelo**) se encuentra demorado por situación de (**Razón Oficial de la Demora**). El tiempo estimado es de (**Tiempo de Demora**) minutos por lo que agradecemos de su apoyo para que en este tiempo pueda estar al pendiente de la información que se pueda brindar en el trayecto y por favor no salga del aeropuerto”

Para el caso en el que la demora sea de 1-60 minutos, únicamente se le deben brindar las atenciones al cliente, informando constantemente el avance de dicha demora. Además, es necesario poner a su disposición los medios de comunicación telefónica y correo electrónico en caso de que lo solicite.

1. Llegado el minuto 61, el Anfitrión de la aerolínea procederá a otorgar a los clientes en espera un vale por la cantidad de \$150, canjeable por alimentos y bebidas en el restaurante o establecimiento de comida correspondiente, misma que le será informado a los pasajeros.

NOMBRE / PASSENGER NAME		FIRMA / SIGNATURE		FECHA / DATE			FOLIO 000000		
				DÍA / DAY	MES / MONTH	AÑO / YEAR			
1.-									
2.-									
3.-									
4.-									
5.-									



CUPÓN DE SERVICIOS
PASSENGER SERVICE COUPON

CLAVE: MSC-020

RESERVACIÓN / RECORD	VUELO / FLIGHT	RUTA / 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	DESAYUNO / BREAKFAST	COMIDA / LUNCH	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

VALIDACIÓN / VALIDATION

Seguido de lo anterior, el Anfitrión solicitará al cliente le sea firmado el formato de aceptación de alimentos, bebidas, llamadas y correos.

2. En caso de demoras imputables a TAR Aerolíneas, que se presenten al momento de abordar el vuelo y con el cliente presente en sala de última espera, el Anfitrión informará en todo momento el tiempo aproximado de demora, además pondrá a disposición y alcance de los pasajeros, comunicación telefónica y correo electrónico.

“Clientes de TAR Aerolíneas le informamos que su vuelo (**No. De Vuelo**) con destino a (**Destino del Vuelo**), se encuentra demorado por situación de (**Razón Oficial de la Demora**). El tiempo estimado es de (**Tiempo de demora**) minutos por lo que agradecemos de su apoyo para que en este tiempo pueda estar al pendiente de la información que se pueda brindar en el trayecto y por favor no salga del aeropuerto”

EJEMPLO DE FORMATO Y LLENADO:

FORMATO:

Compensación por demora:

<p>COMPENSACIÓN POR DEMORA</p> <p>TAR Aerolíneas FCC-1</p>

Fecha: ___/___/___

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;

Fecha de vuelo: _____

Número de vuelo: _____

Ruta: _____

Clave de reservación: _____

Nombre y firma del pasajero

Llenado:

<p>COMPENSACIÓN POR DEMORA</p> <p>TAR Aerolíneas</p>
--

Fecha: 22 / SEP / 2017

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;

Fecha de vuelo: 22 / SEP / 2017

Número de vuelo: 432

Ruta: GDL - QRO

Clave de reservación: W0H2MQ

RODRIGO GONZALEZ GONZALEZ

Nombre y firma del pasajero

Formato

Declaración del cliente:

DECLARACIÓN DEL CLIENTE	
TAR Aerolíneas	FCC-2

Fecha: ____ / ____ / ____

Por medio del presente, y por así convenir a mis intereses, solicito a TAR Aerolíneas:

- Cambio de fecha de vuelo
- Cambio de ruta de vuelo
- Cambio de horario

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.

Fecha de vuelo: _____
 Número de vuelo: _____
 Ruta: _____
 Clave de reservación: _____

 Nombre y firma del pasajero

Llenado:

DECLARACIÓN DEL CLIENTE	
TAR Aerolíneas	

Fecha: 22 / SEP / 2017

Por medio del presente, y por así convenir a mis intereses, solicito a TAR Aerolíneas:

- Cambio de fecha de vuelo
- Cambio de ruta de vuelo
- Cambio de horario

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.

Fecha de vuelo: 22 / SEP / 2017
 Número de vuelo: 432
 Ruta: GDL - QRO
 Clave de reservación: W0H2MQ

RODRIGO GONZALEZ GONZALEZ

Nombre y firma del pasajero

3. Adicional a lo anterior y a partir del minuto 61, el Anfitrión puede ofrecer una de las siguientes alternativas como opciones de compensación, las cuales están sujetas a disponibilidad:

- a) Cambio de fecha de vuelo
- b) Cambio de ruta de vuelo
- c) Cambio de horario de vuelo

Si el cliente opta por hacer válida alguna de estas opciones, se pueden realizar los cambios directamente en el sistema RADIXX si la reservación cuenta con ventana Queue (ventana azul). En caso contrario, se pueden apoyar con compañeros de CRC para realizar las modificaciones correspondientes.

4. En casos en los que una demora sea mayor a los 121 minutos, como opción adicional a las que se requieren por parte de la Ley de Aviación Civil, TAR Aerolíneas pone a disposición del cliente afectado las siguientes opciones:

- d) Reembolso de lo pagado en el segmento afectado en cupón.
- e) Reembolso de lo pagado en el segmento afectado, efectivo en cupón electrónico para próximas compras con TAR Aerolíneas más un 25% de bonificación de igual manera en cupón electrónico.

Si el cliente opta por alguna de estas opciones (“d” o “e”) se le debe informar que para hacer efectivo el cambio, es necesario que se comunique con nuestros compañeros de call center al 0155 2629 5272.


Para el caso en el que el cliente solicite hacer válida la opción “e” es necesario que el 25% de bonificación sea solicitud mediante el correo de atencionclientes@tarmexico.com para que, le sea proporcionada la bonificación.

Demora Programada

En caso de demoras programadas imputables a TAR Aerolíneas, cuyo origen se conozca con anticipación (mayor a 24 horas antes de la hora de salida de su vuelo), un miembro de Call Center se comunicará con el cliente afectado vía correo electrónico o llamada telefónica para informarle sobre la demora de salida de su vuelo y el motivo de esta.

Para el caso en que, los compañeros de call center no se puedan contactar directamente con el cliente y que éste se presente en la estación, se debe atender de acuerdo al procedimiento de “Demoras imputable a TAR, no programadas”.

Es importante mencionar que, cuando se presentan las demoras en sitio y que se les otorga la protección de alimentos se debe llevar el registro del “cupón de servicios”, el cual deberá ser resguardado y contabilizado en el establecimiento de convenio para su posterior pago por parte del representante que TAR asigne

1 NOMBRE / PASSENGER NAME		2 FIRMA / SIGNATURE		3 FECHA / DATE			FOLIO 000000			
DÍA / DAY		MES / MONTH		AÑO / YEAR						
1.-				 CUPÓN DE SERVICIOS PASSENGER SERVICE COUPON			CLAVE: MSC-020			
2.-										
3.-										
4.-										
5.-										
RESERVAIÓN / RECORD	VUELO / FLIGHT	RUTA / ROUTE	STN	OBSERVACIONES / REMARKS						
4	5	6	7	8						
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	DESAYUNO / BREAKFAST	COMIDA / LUNCH	CENA / DINNER
ALIMENTOS / MEALS	9	10						11		
TRANSPORACIÓN / 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 <input type="checkbox"/>			12			
				SOBREVENTA / OVERBOOKING <input type="checkbox"/>						
				CANCELACIÓN / CANCELLATION <input type="checkbox"/>						
				OTROS / OTHERS <input type="checkbox"/>			VALIDACIÓN / VALIDATION			

Procedimiento de llenado, para el Cupón de Servicios:

- a) Llenar con letra legible.
- b) Llenar todos los espacios solicitados de no ocuparse marcar con una línea diagonal /
- c) Se llenara un cupón por clave de reservación, si en la reservación vienen tres personas será el mismo cupón, pero si exceden de 5 personas se llenara otro colocando el nombre de las personas faltantes
- d) El cliente únicamente firmara el cupón en la línea indicada, todo el cupón es responsabilidad del Anfitrión entregarlo con la información requerida.
 1. Colocar el o los nombres de los clientes en el cupón (por reservación)
 2. Es muy importante la firma de aceptación de los clientes.
 3. Día, mes y año, deben de coincidir con la fecha de la afectación.
 4. Reservación se colocara la clave alfanumérica (6)
 5. El número de vuelo afectado.
 6. Se colocara la ruta cancelada o demorada
 7. La estación donde se origina la afectación
 8. En observaciones es necesario escribir en demoras el tiempo de la demora y en cancelaciones colocar con mayúsculas CANCELACION.
 9. En la columna de Proveedores será el nombre del hotel, restaurante o nombre del establecimiento que les dio el servicio.
 10. En la columna de Monto es importante establecer el total permitido
 - Alimentos 150 (desayuno, comida, cena)
 - Hotel según los hoteles donde TAR tenga convenio
 - Transportación las indicadas por el Jefe de Aeropuerto o Representante de Estación.
 11. En la fila 11 se complementara la información según sea el caso.
 - Hoteles Check-in / Check-out
 - Alimentos se marcara con una "x" según aplique la protección por desayuno, comida o cena.
 - Se colocara una "x" en el cuadro indicando el motivo por el cual se dio el cupón.

Cancelaciones

Cancelaciones Imputables a TAR Aerolíneas

1. Cuando se presente una cancelación de vuelo considerada como “Atribuible a TAR” un representante de la aerolínea (Call center), se comunicará con el cliente afectado, vía correo electrónico para informarle sobre la cancelación de su vuelo y el motivo de éste.

En caso de que el cliente se presente directamente en la estación por no haber recibido la notificación de su vuelo cancelado, el Agente de Servicio a Clientes puede informarle cuales son las opciones para su cancelación, para que, de acuerdo a sus intereses y conveniencias, pueda hacer efectiva una de estas:

- a) Reembolso de lo pagado en el segmento afectado, mediante transferencia bancaria.
- b) Cambio de fecha de vuelo (misma o diferente ruta)
- c) Cambio de ruta, en misma fecha de vuelo original

En caso de que el cliente requiera hacer válida la opción “a” o “b”; de manera adicional se le otorga una indemnización del 25% sobre lo pagado en el segmento afectado, la cual se hará válida mediante transferencia electrónica.

Cancelaciones No Imputables a TAR

Para el caso en que se presente una cancelación de vuelo que se declare como no imputable a TAR, un representante de la aerolínea (call center) se comunicará con el cliente vía correo electrónico o llamada telefónica para informarle sobre la cancelación de su vuelo y el motivo de esta.

Para el caso en que la cancelación no imputable a TAR Aerolíneas se presente al momento de realizar la documentación de vuelo, el Anfitrión debe informar al cliente afectado (siguiendo el speech de Cancelación), las opciones que puede hacer válido para que pueda elegir la que más le convenga:

- a) Cambio de fecha de vuelo, en la misma ruta
- b) Cambio de ruta de vuelo, en la misma fecha
- c) Cambio de horario de vuelo, en la misma ruta y misma fecha
- d) Reembolso de lo pagado por el segmento afectados, válido en cupón electrónico para próximas compras con TAR Aerolíneas.

Si el vuelo cuenta con ventana queue (ventana azul) el Agente de Servicio al Cliente puede realizar la modificación que el cliente decida. No obstante, puede obtener ayuda de CRC o indicar a los clientes que pueden comunicarse al Call Center al 0155 2629 5272.

- Speech para Cancelación de vuelo en Mostradores:

“Estimado Sr./Sra. **(Nombre del Cliente)**, lamentamos informarle que su vuelo **(No. De Vuelo)** se encuentra cancelado por **(Razón Oficial de la Demora)**, estos son las alternativas que TAR Aerolíneas pone a su disposición para la afectación presentada en su Vuelo”

- Anuncios de Cancelación en Sala de Última Espera

“Clientes de TAR Aerolíneas les pedimos por favor dirigirse a puerta **(Número de Puerta)** para brindarles información del vuelo **(Número de Vuelo)** con destino a **(Destino de Salida)**.”

“Lamentamos infórmale que su vuelo se encuentra cancelado por **(Razón de Cancelación)**, solicitamos de su comprensión para atender a cada uno y poder informarles las compensaciones que TAR pone a su disposición dependiendo de sus necesidades. Les pido por favor hacer una fila para poder atenderlos de manera personalizada. “


Formatos De Servicios Especiales en la Documentación:

En este capítulo se muestran los formatos usados para el manejo de clientes y servicios especiales que se transportan en los vuelos de **TAR AEROLÍNEAS** para ser utilizados en el área de tráfico; así como para servicios especiales.

Formato MSC-2021


Animal vivo Este formato tiene como propósito deslindar de responsabilidad a TAR AEROLÍNEAS para el caso transporte de animales, solo se transportaran perros y gatos en compartimiento de equipaje.

Una vez validando el certificado del veterinario o carnet de vacunación vigente, jaula de transportación que cumpla con los requisitos establecidos, se llenara el formato AVIH (animal vivo) o PET (perro en cabina).

	ANIMAL VIVO Live Animal	CLAVE: MSC-018 Code NO. DE REVISIÓN ORIGINAL Revisión	FOLIO No. 2021 FECHA DE REV. / Revisión date 27-SEP-2018
Link conexión aérea S.A. De C.V.			
Aeropuerto Nacional de la Ciudad de: _____			
Presente:			
Con esta fecha estoy embarcando en su vuelo regular de itinerario _____			
No. _____ con destino a _____, el (los) animal (es) _____			
No. _____ clase _____, vivo (s) de mi propiedad.			
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.			
Certificado de sanidad animal (vacuna) no. _____			
Fecha: _____ expedido por: _____			
ATENTAMENTE			
_____ Nombre y firma del pasajero		_____ Agente	
_____ Despachador			
www.tarmexico.com			

Formato MSC-017

Este formato tiene como propósito deslindar de responsabilidad a TAR AEROLÍNEAS para el caso de clientes en estado de gravidez, (ver capítulo 5).

	<p style="text-align: center;">PASAJERAS EN GRAVIDEZ Y/O PASAJEROS ENFERMOS <small>PASSENGER PREGNANCY AND/OR PASSENGER SICK</small></p>	<p>CLAVE: MSC-017 CODE</p> <p>NO. DE REVISIÓN: 1 Revisión</p>	<p>FOLIO:</p> <p>FECHA DE REV. / Revisión dat 20-01-2015</p>
---	--	---	--

A QUIEN CORRESPONDA:
TO WHOM MAY IT CONCERN:

Por medio de la presente, exlmo a "Link Conexión Aérea, S.A. de C.V.", de cualquier responsabilidad al transportarme el estado físico / somático y/o Grávido (mes de embarazo: _____), en que me encuentro y/o estoy enfermo de _____ en su vuelo número _____ de la ciudad de _____ a la ciudad de _____ de fecha _____.

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

By means of this documents, I hereby release "Link Conexión Aérea, SA de CV ", of any responsibility to carry me under this physical / somatic state and / or Gravid (months of pregnancy: _____), where I am and / or suffering this disease _____ in your flight number _____ from city _____ to _____ on this date.

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

Atentamente / Sincerely

Firma del pasajero
Passenger signature

<p>Datos del Pasajero: <i>Passenger Details:</i></p> <p>_____ Nombre / Name</p> <p>_____ Dirección / Address</p> <p>_____ Población / State</p> <p>_____ Teléfono / Phone</p>	<p>Datos de la persona a quien deba avisarse en caso de contingencia / <i>Details of the person that should be warned contacted in case of any contingency</i></p> <p>_____ Nombre / Name</p> <p>_____ Dirección / Address</p> <p>_____ Población / State</p> <p>_____ Teléfono / Phone</p>
--	--

www.tarmexico.com

Formato MSC- 009

Esta etiqueta tiene como propósito el deslindar responsabilidad con pasajeros que por su actividad o necesidades de su persona tengan que portar un arma la cual debe ser documentada y se embarcara en la bodega de equipaje de la aeronave, (ver capítulo 7).

	RECIBO ENTREGA DE ARMAS (ARPEL)	CLAVE: MSC-009 Code	FOLIO Nº 2802
		NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL Revision	FECHA DE REV. / Revision date 27-SEP-2013

Lugar _____ a _____ de _____ de 20____.

De acuerdo con la Ley de Aviación Civil en su Art. 33 del Cap. V de las Operaciones de Aeronaves Civiles y su Reglamentación en los Art. 45 y 46 de su Sección Tercera de las medidas para Prevención de Actos de Interferencia Ilícita.

Nombre: _____ Número de permiso: _____

Hago entrega de {Descripción del artículo}: _____

Marca: _____ Modelo: _____

No. de serie: _____ para la custodia temporal de la empresa.

Durante el vuelo No.: _____ con destino _____, misma que me será entregada al término de dicho vuelo.

ATENTAMENTE

_____ Nombre y firma Seguridad aeroportuaria	_____ Nombre y firma del Agte. (Origen)	_____ Nombre y firma del Agte. (Destino)
_____ Firma pasajero (Origen - enterado)	_____ Firma pasajero (Origen - recibido)	

www.tarmexico.com

Capítulo 7

Abordaje

Índice

Contenido:

CIERRE DE VUELO	3
CIERRE DE VUELO EN SISTEMA RADIXX (DCS)	4
KIT DE PAPELERIA PARA ABORDAJE	5
PLANEACION DEL ABORDAJE	6
ABORDAJE Y COTEJO DEL CLIENTE	9
PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE CLIENTES A PLATAFORMA	13
PLANEACION DE ABORDAJE (Anfitrión 2)	15
ABORDAJE DE CLIENTES – ANFITRIÓN (2)	17
PROCEDIMIENTO	17
PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD (Faltante en sala)	19
PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD CON UN CLIENTE DE MÁS A BORDO	21
DESEMBARQUE DE CLIENTES	22
ANUNCIO A CLIENTES DE TAR AEROLÍNEAS	25
ANUNCIO PREVIO AL ABORDAJE	25
• ANUNCIO A CLIENTES CON SERVICIOS ESPECIALES (2):	26
• ANUNCIO CLIENTES STAR CLUB (3):	27
• ANUNCIO CLIENTES TAR AEROLÍNEAS (4):	27
ANUNCIOS EN CASOS DE IRREGULARIDADES (DEMORAS Y CANCELACIONES)	28
• ANUNCIO PERSONALIZADO, CLIENTES DE ÚLTIMA HORA (5):	28
• ANUNCIO DE DEMORAS EN SALA DE ÚLTIMA ESPERA (SUE) (6)	28
• ANUNCIO PARA BAJAR A CLIENTES DEL AVIÓN POR DEMORAS EN SITIO (7).	29
• ANUNCIO DE CANCELACIÓN EN SALA DE ÚLTIMA ESPERA (SUE) (8).	29



Manual de Servicio al Cliente

CAPITULO 7

ABORDAJE

CIERRE DE VUELO

1. Treinta minutos antes de la salida del vuelo, el Anfitrión realizara el cierre en sistema RADIXX (DCS) de documentación. A partir de este momento, no se podrá realizar la documentación o impresión de pase de abordar para ningún otro cliente, debido a que por políticas, se le pide realizar este proceso con dos horas de anticipación a su vuelo.

Zone Totals										
	PTC	Male	Female	Total		PTC	Male	Female	Total	
Zone A	Adults	0	1	1	Zone B	Adults	8	5	13	
	Children	0	0	0		Children	0	0	0	
	Infants	1	0	1		Infants	0	0	0	
	Total PAX			2		Total PAX			13	
Zone C	Adults	4	5	9	Zone Unknown	Adults	0	0	0	
	Children	1	0	1		Children	0	0	0	
	Infants	0	0	0		Infants	0	0	0	
	Total PAX			10		Total PAX			0	
		PTC	Male	Female	Total					
Zone Totals		Adults	12	11	23					
		Children	1	0	1					
		Infant	1	0	1					
		Total PAX			25					

2. Una vez generado el cierre de vuelo en el sistema RADIXX y con la información que nos muestra los Manifiestos del sistema RADIXX (DCS), se debe vaciar la información del vuelo para ser enviada vía correo electrónico CCO (ffollowing@tarmexico.com y fdispatch@tarmexico.com) con las siguientes especificaciones:

ESTACION					
VUELO		FECHA			
CLIENTES	CABINA	ADULTOS HOMBRE (MALE)	ADULTOS MUJER (FEMALE)	MEDIOS	INFANTES
	A	0	0	0	0
	B	0	0	0	0
	C	0	0	0	0
MIEMBROS EXTRAS	J seat				
TOTAL		0	0	0	0

	PZAS	PESO	
EQUIPAJE	0	0	KG
COMAT	0	0	KG
COMAIL	0	0	KG
COMBUSTIBLE	0		LBS

CIERRE DE VUELO EN SISTEMA RADIXX (DCS)

El vuelo deberá cerrarse cuando el avión haya despegado de plataforma máximo con 30 min después de la salida, tendrá que ser el mismo día de la salida del vuelo, las hojas del Manifiesto indicando que el vuelo está cerrado deberán archivar en una carpeta por número de vuelo y destino junto con los formatos que se ocuparon en el vuelo (UMR, AVIH, ARPEL, PASAJERO EN GRAVIDEZ) cuando aplique.

Se deberá confirmar con el Representante de Operaciones (ROT) el total de tránsitos abordó así como servicios con requerimiento especial a la llegada (WCHR o Pasillera, AVIH etc.), de esta manera se estará garantizando que se mande la información en el Mensaje Operacional a la siguiente estación y se dé un Servicio al Cliente adecuado en cada Recepción.



Check In/Out	Edit	Stat	Conf #	Passenger Name	NC	Dest	SSR	Seat	FC	Cabin	Itags	B/BP#	Comment	R
History	Edit	FN	IWIV7W	AGUILAR FAVILA/YADIRA(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR	15-A	K	ECONOMY	1	0 4	**	
History	Edit	FN	OXNB1L	ALVARADO/RODRIGO(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR/INSC	11-B	L	ECONOMY	1	0 22	**	
History	Edit	NS	5VTDG9	CADENA BERAUD/IGNACIO(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR	6-A	Y1	ECONOMY	0	0	**	
History	Edit	FN	980NX2	CASTELLANOS PAREDES/DANIELA ROCIO	YQ	432(GDL-PVR)	AIR/INSC	8-A	V	ECONOMY	1	0 24	**	
History	Edit	FN	QQ45V	CASTRO ARDAVIN/IMELDA(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR	3-A	E	FIRST	2	0 8	**	
History	Edit	FN	OXNB1L	CHAVEZ/ADOLFO(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR/INSC	19-A	L	ECONOMY	1	0 17	**	
History	Edit	FN	FBV025	CUEVAS CHACON/MORA(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR/INSC	8-C	K	ECONOMY	1	0 18	**	
History	Edit	FN	GB2CTR	DABROWSKI ROMERO/MARIA EUGENIA	YQ	432(GDL-PVR)	AIR/INSC	7-C	V	ECONOMY	1	0 15	**	
History	Edit	FN	GB2CTR	DE ANDA CORTES/ENRIQUE(SCD)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR/INSC	7-B	V	ECONOMY	1	0 16	**	
History	Edit	FN	3D08PF	DH/MOLINA/RAMIRO(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR	14-A	B	ECONOMY	0	0 25	**	
History	Edit	FN	IWIV7W	ESCOBAR ROMERO/ALBA ELIA(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR	16-B	K	ECONOMY	1	0 2	**	
History	Edit	FN	OXNB1L	FLORES/VICTOR(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR/INSC	10-B	L	ECONOMY	0	0 23	**	
History	Edit	FN	FBV025	GARCIA TORRES/MAXIMILIANO(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR/INSC	8-B	K	ECONOMY	1	0 19	**	
History	Edit	FN	IWIV7W	GUADARRAMA/MARIA ESTHER(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR/INFT	16-C	K	ECONOMY	1	0 1	**	
History	Edit	FN	UUNB4H	GUTIERREZ RESENDIZ/VERONICA ELIZA	YQ	432(GDL-PVR)	AIR	9-A	V	ECONOMY	1	0 11	**	
History	Edit	FN	SBVYFK	HERNANDEZ SANCHEZ/JERONIMO(CHD)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR	15-C	K	ECONOMY	1	0 6	**	
History	Edit	FN	IWIV7W	MARTINEZ RAMOS/LISETTE(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR	16-A	K	ECONOMY	1	0 13	**	
History	Edit	FN	7D6IA9	MEJIA/GONZALO FCO(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR/INSC/SCHG	7-A	V	ECONOMY	1	0 9	**	
History	Edit	FN	OXNB1L	MUNOZ/GUILLEMO(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR/INSC	11-A	L	ECONOMY	1	0 21	**	
History	Edit	FN	SBVYFK	SANCHEZ RENDON/JIMENA C(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR	15-B	K	ECONOMY	1	0 7	**	
History	Edit	FN	IWIV7W	SENSBURGO MARTINEZ/LUKA MICHAEL(I	YQ	432(GDL-PVR)	AIR		L	ECONOMY	0	0 14	**	
History	Edit	FN	LF00UY	SOLORZANO MERCADO/JOSE DAVID(ADT	YQ	432(GDL-PVR)	AIR/SS03/SCHG	12-A	K	ECONOMY	0	0 10	**	
History	Edit	FN	LDLJK7	TAPIA DIAZ/ERIC RICARDO(ADT)	YQ	432(GDL-PVR)	AIR	17-A	K	ECONOMY	0	0 12	**	

KIT DE PAPELERIA PARA ABORDAJE

Establecer y 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.

Descripción del Proceso

Vuelos con salida simultaneas se deberá de contar con 2 KITS disponibles y debidamente surtidos

Parte fundamental de la implementación y utilización de este KIT DE ABORDAJE es evitar estar corriendo en plataforma y mostrarnos como profesionales que somos anticipándonos a cualquier situación especial

No.	Articulo	Cantidad por KIT
1	Registro de Clientes y Equipaje (Timbiriche)	5
2	Formato de Pasajeras en Gravidez y/o Clientes Enfermos	10
3	Formato Certificado Médico para Clientes Enfermos	10
4	Reporte de Irregularidad Clientes (PIR)	10
5	Etiqueta "Articulo Recogido al Cliente a Ultima Hora"	25
6	Formato Menor Sin Acompañar	5
7	Formato Animal Vivo	5
8	Plumas y/o Plumones	3
9	Marcadores fluorescentes	2
10	Hoja de Anuncios (Demoras, Cancelaciones, etc.)	1
11	Tarjetón Informativo (Números Importantes y de Emergencia)	1

PLANEACION DEL ABORDAJE

El Anfitrión deberá de presentarse de acuerdo a la vestimenta establecida en el en la Imagen de Personal de tierra.

1. Se debe considerar que el cierre se efectúa 30 minutos antes de la salida programada a itinerario, de igual manera deberá de tener listo el siguiente material de trabajo en su carpeta de papelería:
 - a. 2 timbiriches
 - b. 2 cartas de embarazo
 - c. 2 cartas de menor sin acompañar
 - d. 1 lista de clientes con requerimientos
 - e. 2 cartas de limitación de responsabilidad
 - f. Letreros (grupo de abordaje, destino etc.) si el aeropuerto lo requiere

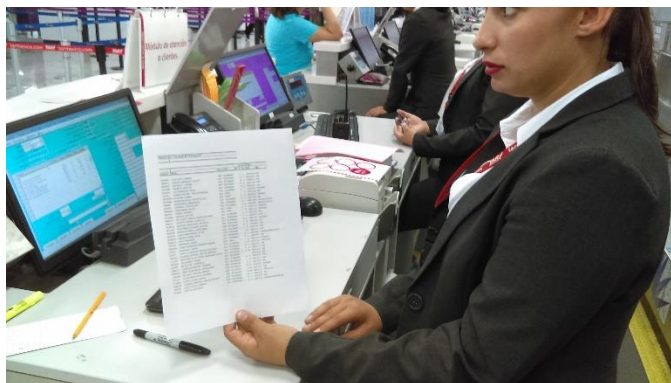
2. Se tendrán por lo menos dos Anfitriones por vuelo, los cuales tendrán funciones específicas, mismas que asignara el Jefe de Aeropuerto o Representante de estación.

Se encargaran de coordinar el destino del mostrador, en una pantalla ubicada en la sala de abordaje, tótem de abordaje y postes unifila (según aplique en cada estación), como información visual de donde se abordara el vuelo para nuestros clientes TAR.

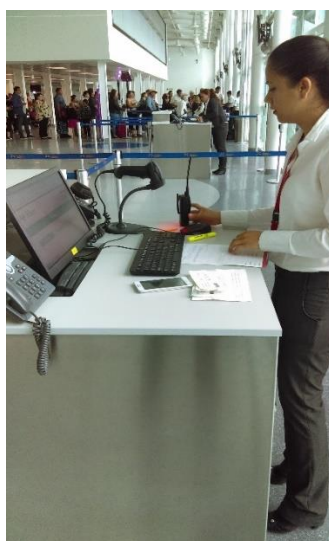


3. Además de confirmar dicha información vía correo electrónico, es necesario que se confirme el cierre de vuelo al Representante de Operaciones (ROT) de la estación por el sistema de comunicación de radio.

4. Imprimir las listas de clientes confirmados tomando como referencia la información arrojada por sistema RADIXX (DCS). Además de los formatos ocupados por servicios especiales (Embarazadas, UMNR, AVIH, Clientes en Gravidéz, etc.) es muy importante hacer mención de esta información al Sobrecargo, detallando los servicios que hay en cada vuelo.
 - a. El anfitrión debe tener listo su maletín de papelería para el abordaje y conservarlo en todo momento del proceso de abordaje.



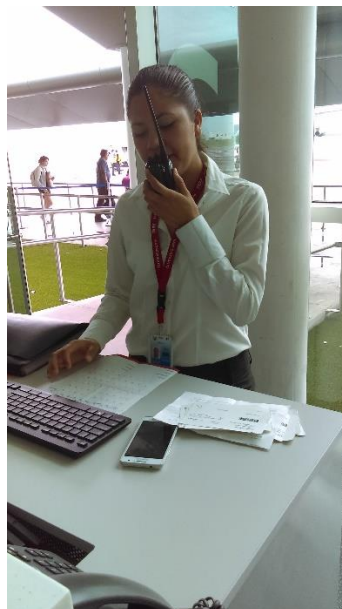
5. Si el aeropuerto lo permite, el Anfitrión realizara el anuncio general en el sistema de audio del aeropuerto y posteriormente ingresara a SUE (sala de última espera) para realizar el anuncio de pre-abordaje. Es importante que este anuncio se realice con 25 minutos de anticipación antes de la hora programada de salida y abordaje del vuelo.



6. Identificar a los clientes con movilidad reducida o discapacidad (WCHR, andadores, muletas, etc.) y servicios especiales (PET, viajando con INF etc.) para poder ubicarlos cerca de la puerta de abordaje.
 - a. Lo anterior, para efectos de agilizar el abordaje se podrá retirar el pase de abordar a los clientes con discapacidad, antes de iniciar el abordaje.



7. Se debe estar atento a la comunicación que se brinde por parte del Representante de Operaciones (ROT), esto para la confirmación y autorización del abordaje.



ABORDAJE Y COTEJO DEL CLIENTE

IMPORTANTE En todas y cada una de nuestras operaciones, se debe corroborar la identidad de los clientes que pretendan abordar la aeronave, verificando que sea la misma persona la que se encuentra registrada en nuestro sistema RADIXX y la del documento de identificación oficial.

El Anfitrión deberá de portar su TIA y el equipo de seguridad completo (chaleco con anti reflejante, tapones auditivos), cumplir con el código de vestimenta, mantener la puntualidad establecida por TAR aerolíneas, respetar las medidas de seguridad para la conducción de clientes en plataforma, estar pendiente del equipaje documentado a pie de aeronave o escalera según aplique.

A continuación se enlista una serie de actividades que el anfitrión debe realizar para que se compruebe de manera correcta a los clientes que pretenden abordar el vuelo.

- a. Garantizar que todos los clientes que aborden hayan presentado su identificación oficial y su pase de abordar. De lo contrario, se le negará el acceso para el abordaje.

Terminando el cierre del vuelo es importante dirigirse lo antes posible a Sala de última espera (SUE), solicitar información del estatus del vuelo al Representante de Operaciones (ROT) y preguntara si ya se puede realizar el anuncio de PRE ABORDAJE.

En comunicación y organización para el abordaje, el Anfitrión y el Representante de Operaciones (ROT), se coordinaran para el apoyo de los Agentes de Rampa en dirigir o colocarse en puntos estratégicos donde la Aeronave quede lejos de la puerta de Abordaje y apoyen con supervisar el acceso de los clientes a plataforma.

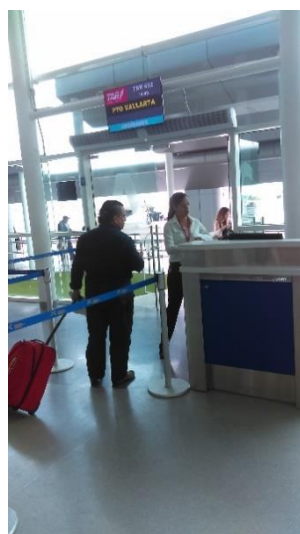
NOTA: En caso de existir servicios especiales WCHR, UMN, PERSONAS CON DISCAPACIDAD se le indicara al Representante de Operaciones (ROT) para pedir autorización al Sobrecargo y saber el orden de envió de los servicios si antes o después de la autorización del abordaje.

- Seguir ANUNCIO DE PRE-ABORDAJE EN SUE (1)
- Una vez confirmado la autorización del PRE-ABORDAJE
- Seguir ANUNCIO A CLIENTES CON SERVICIOS ESPECIALES (2)

Abordaje y Cotejo del Cliente (Anfitrión 1 y 2)

IMPORTANTE: En el 100% de las operaciones, se debe comprobar la identidad de los clientes que pretendan abordar una aeronave, verificando que la persona coincida con el documento.

1. El Anfitrión 1 será el Responsable de dirigir el abordaje del vuelo.
2. Al ser autorizado el abordaje por el Representante de Operaciones (ROT) se procederá a dar el anuncio.
 - Seguir ANUNCIOS PARA EL ABORDAJE (3 Y 4)
3. Dando inicio al abordaje, el Anfitrión 1 se deberá de colocar en la puerta de acceso a plataforma, manteniendo contacto visual con los clientes, deberá de solicitar la identificación y el pase de abordar a cada uno sin excepción.



4. El Anfitrión 2 después de terminar la recepción de los clientes, llegara a SUE (en caso de vuelos en tránsito) para apoyar en Guiar a los clientes de la puerta de embarque a la puerta del avión.
5. Garantizar que ningún cliente pueda abordar sin mostrar su identificación y sin entregar su pase de abordar.

6. Si existen requerimientos de clientes en condiciones especiales y si es necesario, el Anfitrión 2 se encargara de llevarlo hasta la aeronave. Aplica en estaciones que no cuentan con servicio externo de silla de ruedas
7. Una vez autorizado el abordaje, el Anfitrión 2 se encargará de guiar a los clientes de SUE hasta la aeronave, cuidando en todo momento las medidas de seguridad en plataforma. Aplica en aeropuertos con posiciones remotas y que no cuenten con pasillos directos.
8. Concluido el abordaje si es posible, retirar los conos del ala y colocarlos en la escalera de clientes, No retirar el cono de punta de ala ya que es necesario por medidas de seguridad y para balizamiento de la aeronave.



9. En el caso que se presenten a abordar clientes de última hora, se les deberá guiar hasta la aeronave con las mismas normas de seguridad antes mencionadas. Siempre que esté dentro de los tiempos establecidos y no se afecte la operación (sin ocasionar demoras).

10. Deberá de apoyar al Anfitrión 1 en las funciones que sean necesarias para confirmar el total de clientes abordados.

11. Si en el abordaje se identifica que falta un cliente, validar en sistema o timbiriche el nombre del cliente, para que el Anfitrión pueda realizar el Anuncio personalizado a Clientes de Última Espera, indicando el término del abordaje:

- Seguir ANUNCIO PERSONALIZADO A CLIENTES DE ULTIMA HORA

“Clientes de TAR Aerolíneas con destino a ____ en el vuelo ____, en estos momentos estamos finalizando el abordaje del vuelo en puerta ____

Sr. / Sra. _____ esta es la última llamada para abordar su vuelo”

12. Por procedimiento de seguridad en caso de que un cliente no se haya presentado en sala de última espera, el anfitrión deberá garantizar que se baje su equipaje de la aeronave, informando al Representante de Operaciones (ROT) la secuencia con la cual se tiene registrada la etiqueta de la maleta.

IMPORTANTE: Si en el abordaje se identifica que falta un cliente, validar en sistema o timbiriche el nombre del cliente, para que el Anfitrión pueda realizar un anuncio personalizado (por su nombre) indicando el término del abordaje.

13. Cuadrar la información del vuelo en el sistema RADIXX / Maestro / Otro (de acuerdo al que se ocupe en la estación) con los pases de abordar que se van recibiendo al momento de realizar el abordaje. En caso de no contar con sistema disponible en SUE para cuadrar el vuelo, se podrá utilizar el formato “Timbiriche” para confirmar los clientes abordados.

PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE CLIENTES A PLATAFORMA

1. Se coordinará con el Representante de Operaciones (ROT) el abordaje de los clientes con discapacidad o movilidad reducida y se abordaran primero a la aeronave. Previamente, deberán estar informados los Sobrecargos para estar listos en la recepción de los clientes.



2. Dando inicio al abordaje, el anfitrión 2 se deberá de colocar en la puerta de abordaje, para guiar a los clientes de puerta de abordaje a la puerta del avión.



3. Se procederá a confirmarle a despacho, una vez que se validó el número total de clientes documentados es igual al número de clientes abordados, para que el anfitrión este seguro utilizara como alternativa el número de pases contabilizados o el timbiriche.
4. El sobrecargo deberá de confirmar su conteo abordo y le informará al Anfitrión el resultado. El oficial de operaciones confirmara el conteo abordo con el Anfitrión, teniendo que ser el mismo que el sobrecargo informo de esta manera se validara el total de clientes abordados sea positivo.
5. Si el cotejo de clientes entre el área de tráfico y sobrecargo es satisfactorio, se dará por concluido el proceso de abordaje. De lo contrario validar en Procedimiento de clientes los pasos a seguir.



6. Si existen discrepancias en los conteos de tráfico y sobrecargos pasar al procedimiento de discrepancia de clientes o bien si existen clientes no show con equipaje documentado, de inmediato se realizará el Procedimiento de seguridad.

PLANEACION DE ABORDAJE (Anfitrión 2)

1. Después de terminar la documentación del vuelo, dejara preparado el mostrador donde se abordara (SUE), para poder colocar el anuncio del vuelo, tótem o postes unifila, según aplique de acuerdo a la estación y estará al tanto de la recepción del vuelo.
 - a. Si este anuncio (de acuerdo a la estación), se brinda por medio de pantalla es necesario verificar que la información de vuelo este asignada de manera correcta. De lo contrario, se debe coordinar los ajustes con personal de operaciones del aeropuerto.



2. Si es un vuelo en tránsito, se encargará de recibir a los clientes del vuelo que corresponde su destino de llegada como término de su vuelo (ver procedimiento de desembarque) y confirmar si hay clientes en tránsito validando su asiento y nombre por radio o lista, con Anfitrión 1 para que sean considerados en sistema al momento de cuadrar el vuelo con Sobrecargo.
 - b. En vuelo transito se iniciará el abordaje 25 minutos después de que el ultimo cliente baje de la aeronave.



3. Verificar que el personal de rampa haya balizado de manera correcta la aeronave, en caso de no ser así solicitar al personal de operaciones se lleve a cabo el procedimiento de manera correcta (**Referencia MOT Cap. 3 Sección 3.2.1).** En caso de ser necesario, un agente de rampa o personal que sea designado por el Jefe de Aeropuerto o Representante de estación podrá apoyar a realizar este procedimiento de manera correcta.



Nota: Es importante coordinarse muy bien con el Anfitrión 1 para el inicio del abordaje, será autorizado por el Representante de Operaciones (ROT).

ABORDAJE DE CLIENTES – ANFITRIÓN (2)

El Anfitrión deberá de portar el equipo de seguridad completo (chaleco anti reflejante, tapones auditivos), cumplir con el código de vestimenta, mantener la puntualidad del itinerario establecido, respetar las medidas de seguridad para la conducción de clientes en plataforma (**Referencia MOT Cap. 4 Sección 4.1.21**), estar al pendiente del equipaje documentado a pie de aeronave o escalera según aplique.

Terminando la recepción del vuelo el Anfitrión 2 tendrá que dirigirse lo más pronto posible a SUE para estar listo a la indicación de abordaje que indique el Representante de Operaciones (ROT)

- SEGUIR ANUNCIOS PARA EL ABORDAJE (1,2,3 Y 4)

PROCEDIMIENTO

1. Si existen requerimientos de clientes en condiciones especiales y si es necesario, el Anfitrión 2 se encarga de llevarlo hasta la aeronave. Aplica en estaciones que no cuentan con servicio externo de silla de ruedas
2. Una vez autorizado el abordaje, se coordinara con los Agentes de Rampa para guiar a los clientes de SUE hasta la aeronave, cuidando en todo momento las medidas de seguridad en plataforma. Aplica en aeropuertos con posiciones remotas y que no cuenten con pasillos directos



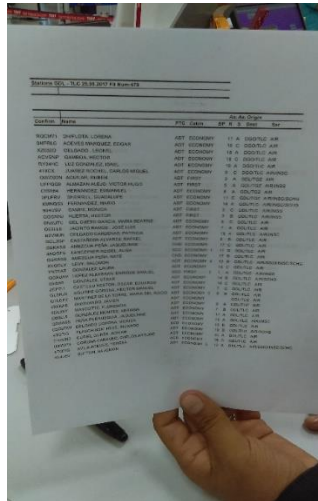
3. El Anfitrión 1, apoyara al Anfitrión 2 con la papelería y listas para el abordaje.
4. Concluido el abordaje si es posible el Anfitrión 1, retirar los conos del ala y colocarlos en la escalera de clientes, No retirar el cono de punta de ala ya que es necesario por medidas de seguridad y para balizamiento de la aeronave.



5. En el caso que se presenten a abordar clientes de última hora, el Anfitrión 1 deberá guiar hasta la aeronave con las mismas normas de seguridad antes mencionadas. Siempre que esté dentro de los tiempos establecidos y no se afecte la operación (sin ocasionar demoras).
6. Deberá de apoyar al Anfitrión 2 en las funciones que sean necesarias para confirmar el total de clientes abordados.

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD (Faltante en sala)

Este procedimiento se llevará a cabo cuando algunos de los clientes documentados no se haya presentado a abordar su vuelo, por lo que es indispensable que se identifique claramente el nombre del cliente y el equipaje documentado que le pertenezca.



1. Proporcionar el número de etiqueta y número de control al personal de rampa y/o Representante de Operaciones (ROT). Esto con el fin de poder iniciar con la búsqueda e identificación del equipaje en el compartimento de carga del avión.
 2. Efectuar anuncio en la sala de abordaje (SUE), específicamente los nombres de los clientes faltantes.
- ANUNCIO PERSONALIZADO A CLIENTES A CLIENTES DE ÚLTIMA HORA:

“Clientes de TAR Aerolíneas con destino a _____ en el vuelo _____, en estos momentos estamos finalizando el abordaje del vuelo en puerta _____

Sr. / Sra. _____ esta es la última llamada para abordar su vuelo

3. Si el/los clientes se presentan a abordar posterior al cierre de vuelo o con el proceso de abordaje finalizado, el Anfitrión notificará al Representante de Operaciones (ROT) de la presencia de los mismos y se le pedirá la autorización para su abordaje. Sí se autoriza el abordaje, se notificará a rampa la cancelación de la búsqueda del equipaje y se a borda al cliente. De lo contrario, se completará el procedimiento.

4. Si el/los clientes no son localizados, se bajará el equipaje del avión y el personal de rampa deberá de mostrarlo al capitán. El equipaje se quedará en el área de resguardo de equipajes hasta que el cliente lo reclame presentando su etiqueta de equipaje e identificación oficial. Una vez que se haya identificado la reservación del cliente, el Anfitrión tiene la obligación de realizar los comentarios en sistema RADIXX indicado el por qué se realizó la acción de bajar el equipaje.

5. Se confirma con despacho el conteo de clientes a bordo y se procede al cierre de puertas.

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD CON UN CLIENTE DE MÁS A BORDO

Una vez abordados los clientes, se debe realizar el cuadro del vuelo con la información que tiene el Representante de Operaciones (ROT), personal de tierra y sobrecargos. Si esta información presenta discrepancias con un excedente de clientes al que se registró, se debe realizar el siguiente procedimiento.

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 le 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.
5. 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.

DESEMBARQUE DE CLIENTES

Es responsabilidad del Anfitrión estar puntual para la recepción de nuestros clientes, guiarlos con seguridad hasta entrada a la sala de reclamo de equipaje y apoyarlos con sus requerimientos especiales. El Anfitrión deberá de portar su equipo de seguridad (chaleco anti reflejante y tapones auditivos) necesario para la plataforma.

PROCEDIMIENTO:

1. Deberá estar atento al reporte del Representante de Operaciones (ROT) para la llegada de la aeronave.
2. Presentarse en plataforma 10 minutos antes de la llegada de la aeronave, portando su equipo de seguridad para la operación en plataforma (prenda o chaleco reflejante, tapones auditivos).
3. Una vez que se coloquen los calzos a la aeronave, el Anfitrión reportara la llegada vía radio al Anfitrión que se haya quedado en mostradores o se encuentre en SUE.
4. Una vez que se apaga la luz "beacon" de la aeronave, verificar que el personal de rampa coloque los conos de guía de salida del cliente, esto con la finalidad que desembarquen de manera segura. **(Referencia MOT Cap. 3 Sección 3.2.1).**
5. El Anfitrión subirá la escalera hasta la puerta delantera del avión y tocará la puerta 3 veces, retirarse de la puerta, con el fin de indicar a la tripulación que la escalera está colocada y que procedan a abrir la puerta.





6. Los Anfitriones NO están capacitados ni habilitados para la operación de las puertas de la aeronave, por lo cual deberán necesariamente esperar/solicitar que un personal técnico habilitado lo haga (Sobrecargo, Pilotos, Técnicos Mecánicos).
7. Después de que se abra la puerta de la aeronave, se deberá iniciar el desembarque, se conducirán a los clientes hasta la puerta de la sala de reclamo de equipaje o al aerocar según sean las facilidades del aeropuerto. Posteriormente el Anfitrión deberá de regresar hasta donde la aeronave está posicionada y vigilara que los clientes se conduzcan por el área de seguridad delimitada, cuidando también que cumplan con las medidas de seguridad (prohibición de uso de aparatos electrónicos y de no fumar).
8. En caso de que un cliente requiera servicio de silla de ruedas, el Anfitrión avisara por radio al personal de rampa para bajar al cliente de la aeronave. Si el cliente viaja sin acompañante este será atendido dependiendo de las circunstancias o necesidades de él, ya sea por tráfico o rampa.
9. En temporada de lluvias, personal de rampa tendrá listas las sombrillas para cuando desembarquen los clientes. El Anfitrión con apoyo de Agentes de Rampa cubrirán a los clientes con Sombrillas lo más cerca del pasillo o del aerocar o puesta de llegada, según sea el caso.
10. Las hojas del Manifiesto de Llegada deberán archivar en una carpeta por número de vuelo y destino junto con los formatos que se ocuparon en el vuelo (UMR, AVIH, ARPEL, PASAJERO EN GRAVIDEZ) cuando aplique
11. Es importante que terminando de guiar a los clientes a la sala de reclamo de equipaje, y validando que no se quedaron clientes en tránsito, el Anfitrión se tiene que dirigir a la sala de reclamo de equipaje para cotejar las etiquetas de las maletas con la contraseña que entregue el cliente para confirmar que tomaron la maleta correcta o que ningún equipaje haya tenido alguna irregularidad y el cliente quiera levantar un reporte (si aplica).

Recepción de vuelos en tránsito:

1. Es importante cuando haya vuelos en tránsito, confirmar el total de clientes abordo y el asiento asignado, cotejando con identificación y pase de abordar.
2. Hay ocasiones donde el cliente se baja en la estación de conexión y no avisa al Sobrecargo, esto puede causarte un problema ya que en el momento de cuadrar tu vuelo te faltara una persona razón por la cual es imperativo cumplir con el párrafo anterior.
3. Los clientes no pueden permanecer más de 30 minutos en el avión. Es responsabilidad del Jefe de Estación o Representante, coordinar anticipadamente la transportación o desembarque de clientes evitando que permanezcan más de este tiempo abordo.

ANUNCIO A CLIENTES DE TAR AEROLÍNEAS

Es importante que sea colocado el tótem de piso y los postes unifila como referencia de distinción de nuestros clientes *Star Club* y los clientes restantes en la fila de abordaje general.



ANUNCIO PREVIO AL ABORDAJE

El anfitrión asignado para realizar el anuncio deberá brindarlo a los clientes de SUE 25 minutos antes de comenzar con el abordaje. Esto con el objetivo de que los clientes se mantengan preparados con su pase de abordar en mano y realizar el proceso de manera más eficaz.

- ANUNCIO DE PRE-ABORDAJE EN SUE (1)

ESP. "Buenos días/tardes/noches Clientes de TAR AEROLINEAS me permiten su atención por favor, les pedimos permanecer en sus asientos, en breve comenzaremos el abordaje del vuelo **(Número de Vuelo)** con destino a **(Destino de Salida)**, por favor tengan a la mano su pase de abordar y una identificaron oficial. Les Recordamos que está prohibido consumir alimentos y bebidas en plataforma. Gracias "

ING: "Good morning / afternoon / evening to every TAR AIRLINES's clients, allow me your attention please, we ask you to remain in your seats, in a few moments we will begin the boarding of flight **(Número de Vuelo)** with destination to **(Destino de Salida)**, please bring your boarding pass and ID ready. We remind you that it is prohibited the consumption of foods and drinks in platform. Thank you"

ANUNCIOS DE ABORDAJE

Para facilitar a nuestros clientes el proceso de abordaje, es importante que antes de contar con la autorización, el anfitrión coloque de manera adecuada el tótem de abordaje y los postes unifila (según la configuración del aeropuerto) para que a los clientes les sea más fácil identificar por donde debe abordar su vuelo.

Una vez que el oficial de operaciones autorice el proceso de abordaje, es importante realizar los siguientes anuncios, tomando en consideración que se deben realizar en el orden en que se indica.

- ANUNCIO A CLIENTES CON SERVICIOS ESPECIALES (2):

ESP: "*Cientes de TAR Aerolíneas sean bienvenidos al vuelo (**Número de Vuelo**) con destino a (**Destino de Salida**). Para su comodidad abordaremos primero a clientes que requieran atención especial (WCHR, clientes con infantes o embarazadas, UMNR). Por favor tengan a la mano su pase de abordar e identificación oficial, en estos momentos comenzaremos el abordaje en puerta (**Número de Puerta**)".*

ING: "*Dear TAR Airlines customers, welcome to the flight (**Número de Vuelo**) with destination to (**Destino de Salida**). For your convenience, we will first address clients who require special attentions (WCHR, clients with infants or pregnant women, UMNR) please have your boarding pass and official ID ready, we will begin the boarding at gate (**Número de Puerta**)".*

- ANUNCIO CLIENTES STAR CLUB (3):

ESP: "Continuaremos con nuestros clientes STAR CLUB con asientos asignados de la fila 1 a la 5. Clientes STAR CLUB, sean bienvenidos al inicio de la fila"

ING: "We will continue with our STAR CLUB customers with assigned seats in rows 1 through 5, STAR CLUB customers are welcome at the beginning of the line"

- ANUNCIO CLIENTES TAR AEROLÍNEAS (4):

ESP: "Clientes TAR Aerolíneas, continuaremos el abordaje del vuelo **(Número de Vuelo)** con destino a **(Destino de Salida)** de la siguiente manera, clientes asignados de la fila 12 a la 19 pasen al inicio de la fila. Continuamos con clientes asignados de la fila 6 a la 11, pueden abordar en este momento, gracias por esperar".

ING: "TAR Airlines customers, we will continue the boarding of flight number (Número de Vuelo) with destination to (Destino de Salida) as follows, assigned customers from row 12 through 19 will board first, please approach to the beginning of the line, we will continue with assigned customers from rows 6 through 11, please get on line to start your boarding, thank you for waiting."

ANUNCIOS EN CASOS DE IRREGULARIDADES (DEMORAS Y CANCELACIONES)

- ANUNCIO PERSONALIZADO, CLIENTES DE ÚLTIMA HORA (5):

ESP: "Clientes de TAR Aerolíneas con destino a **(Destino de Salida)** en el vuelo **(Número de Vuelo)**, en estos momentos estamos finalizando el abordaje del vuelo en puerta **(Número de Puerta)**".

"Sr. / Sra. **(Nombre del Cliente)** esta es la última llamada para abordar su vuelo"

ING: "All TAR Airlines Customers traveling to **(Destino de Salida)** on the flight **(Número de Vuelo)**, we are currently finalizing the boarding in gate **(Número de Puerta)**

Mr. / Mrs. **(Nombre del Cliente)** this is the last call to board your flight"

- ANUNCIO DE DEMORAS EN SALA DE ÚLTIMA ESPERA (SUE) (6)

ESP: "Estimados Clientes de TAR Aerolíneas le informamos que su vuelo **(Número De Vuelo)** con destino a **(Destino de Salida)**, se encuentra demorado por **(Razón Oficial de la Demora)** Les pedimos nos disculpen por este retraso. El tiempo estimado es de **(Tiempo de Demora)** minutos por lo que agradecemos de su apoyo para que en este tiempo pueda estar pendiente de la información actualizada que se pueda brindar en el trayecto y por favor no salga del aeropuerto, si tiene alguna duda, personal TAR está para brindarle información en puerta **(Número de Puerta)**, Gracias por su comprensión"

ING: "Dear TAR Customers We inform you that the flight **(Número De Vuelo)** with destination to **(Destino de Salida)**, is delayed by **(Razón Oficial de la Demora)** We apologize for this delay. The estimated time of delay is **(Tiempo de Demora)** minutes so we thank you for your support so that at this time you can keep an eye on the updated information that can be provided on the way and please do not leave the airport, if you have any questions, TAR staff is to give you information on door **(Número de Puerta)**, Thank you for your understanding"

- ANUNCIO PARA BAJAR A CLIENTES DEL AVIÓN POR DEMORAS EN SITIO (7).

ESP: "Estimados clientes, lamentamos informarle que debido a **(Razón Oficial de la Demora)** necesitamos de su apoyo para bajar del avión, un Anfitrión los estará guiando a sala de última espera para brindarles más información. Gracias por su comprensión"

ING: "*Dear customers, we regret to inform you that because of **(Razón Oficial de la Demora)** we need to ask your support to get off the plane, a Host will be leading you to the last waiting room to give you more information. Thank you for understanding"*

- ANUNCIO DE CANCELACIÓN EN SALA DE ÚLTIMA ESPERA (SUE) (8).

ESP: "Clientes de TAR Aerolíneas les pedimos por favor dirigirse a puerta **(Número de Puerta)** para brindarles información del vuelo **(Número de Vuelo)** con destino a **(Destino de Salida)**."

"Lamentamos infórmale que su vuelo se encuentra cancelado por **(Razón de Cancelación)**, solicitamos de su comprensión para atender a cada uno y poder informarles las compensaciones que TAR pone a su disposición dependiendo de sus necesidades. Les pido por favor hacer una fila para poder atenderlos de manera personalizada. "

ING: "Dear TAR Airlines Customers please go to the door **(Número de Puerta)** to get the information from flight **(Número de Vuelo)** with destination to **(Destino de Salida)**"

"We regret to inform you that your flight has been canceled by **(Razón de Cancelación)**, we request your understanding to attend to each one of you and to inform you the compensations that TAR makes available to you depending on your needs. Please make a row to be attended in a personalized way. "

Capítulo 8

Manejo de Equipaje

Índice

Contenido

GENERALIDADES DE EQUIPAJES.....	5
EQUIPAJE DE MANO	5
EQUIPAJE FACTURADO	6
FRANQUICIA DE EQUIPAJE.....	7
ARTÍCULOS PERMITIDOS PARA DOCUMENTAR	8
Instrumentos musicales.....	8
INSTRUMENTO CON ASIENTO ASIGNADO	8
EQUIPAJE DEPORTIVO	9
CARGOS POR EXCESO DE EQUIPAJE	10
ARTÍCULOS PROHIBIDOS PARA SU TRANSPORTACIÓN	10
OTROS ARTÍCULOS PARA DOCUMENTAR	11
Armas de fuego (ARPEL)	11
Cenizas humanas	12
Transportación de Órganos, tejidos humano y sangre.....	12
Animales en cabina.	17
Especificaciones de jaulas de mascotas transportadas como equipaje de mano.	19
Las mascotas serán transportadas en cabina de pasajeros en un Kennel o Sherpa.	19
Animales como equipaje documentado (AVIH)	21
Requisitos para el transporte de animales como equipaje documentado.	21
Especificaciones de jaulas de mascotas transportadas como equipaje documentado.....	22
Restricciones Específicas.	23

REPORTE DE EQUIPAJES	25
REPORTE REGULAR:	25
REPORTE DE CORTESÍA	26
PROCEDIMIENTOS	28
MANEJO DE EQUIPAJE	28
DOCUMENTACIÓN DE EQUIPAJE	29
PROCEDIMIENTO PARA DOCUMENTAR ARPEL (MSPAII 6.9.3)	33
MANEJO DE EQUIPAJES (Agente de Rampa – bandas)	35
RASTREO DE EQUIPAJES (LOST AND FOUND)	37
REPORTE DE DAÑO DE EQUIPAJE	37
Reporte por daño de equipaje	38
EQUIPAJE EN CONDICION DE DEMORADO, EXTRAVIADO Y/O SAQUEADO ...	40
EQUIPAJE VIOLADO	42
PROCESO PARA EL RASTREO DE EQUIPAJE EXTRAVIADO	44
ACCIONES EN EL AEROPUERTO (Anfitriones):	45
Envió del Equipaje:.....	47
EQUIPAJE SOBRENTE O SOBREVOLADO	48
MANEJO, CONTROL Y ATENCION DE MENSAJES DE RASTREO DE EQUIPAJES	51
FUNCIONES GENERALES DEL ANFITRION DE EQUIPAJES EN ESTACIONES	52
INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL REPORTE DE RECLAMODE EQUIPAJE o REPORT OF DELAYED OR DAMAGED BAGGAGE	54
Etiquetas de Equipajes	59
Etiqueta de Equipajes Maestro	59
Etiqueta de equipaje Manual:	59
Etiquetas en TRANSITO:	60
Etiqueta de Responsabilidad Limitada:.....	60
Etiqueta de Equipaje de Última Hora:	61
Etiqueta de Equipaje de Mano:	61
Etiquetas Star Club:	62
Etiqueta de pase de abordar Star Club:.....	62
Etiqueta de Documentación de Equipaje Star Club.....	62



Manual de Servicio al Cliente

CAPITULO 8

MANEJO DE EQUIPAJE

Identificador de equipaje Formato MSC-002	63
Identificador de contenedor de mascotas Formato MSC-019:.....	63
Formato de Control de Equipajes MSC-011B.....	64



GENERALIDADES DE EQUIPAJES

Se define como equipaje los artículos de uso personal ropa y demás efectos similares que sean necesarios o convenientes para la comodidad de los pasajeros durante su viaje o lugar de destino.

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

EQUIPAJE DE MANO

En TAR Aerolíneas se establece que el equipaje de mano será todo aquel que se transporta bajo la responsabilidad del cliente y por el cual no se expide una contraseña, el cual se podrá transportar en el interior de la cabina sin ningún cargo adicional. Como equipaje de mano se permite 1 pieza de hasta 10kg, el cual no se debe exceder las siguientes dimensiones lineales: 22cm x 39cm x 30cm.

De igual forma, existen artículos considerados como personales los cuales puede llevar consigo el cliente en el interior de la cabina del avión:

- Bolsa de mano, portafolios, neceser o laptop.
- Paraguas o 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-bebe así como pañales y alimento para él bebe, 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.

**EQUIPAJE FACTURADO**

En TAR se establece que el equipaje facturado será 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. Los clientes de TAR Aerolíneas tendrán derecho a llevar libre de cargo 1 pieza de equipaje facturado con un peso de hasta 25 kg, el cual no debe ser superior exceder los 158 cm lineales como dimensiones.

Es importante mencionar que si el equipaje facturado excede los 30 kg, no será aceptada para documentar en el avión por cuestiones de seguridad. Si por alguna razón el cliente decidiera transportar algún artículo que exceda las dimensiones permitidas y/o el peso, tendrá que tener en cuenta que esto le generara un cargo adicional.

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

- Arcos y flechas
- Armas de artes marciales arrojadas o no
- Arpones y otras armas submarinas
- Artículos que escondan objetos punzocortantes
- 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

FRANQUICIA DE EQUIPAJE.

De acuerdo a la tarifa que adquieran nuestros clientes, se concede una franquicia de equipaje sin ningún costo adicional, siempre y cuando ésta cumpla con las siguientes especificaciones; de lo contrario se generaran cargos por exceso de peso y dimensiones:

Tarifa STAR CLUB:

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, que no excedan los 22cm x 39cm x 30cm como dimensiones lineales
3. Articulo personal en cabina: 1 pieza como: laptop, cámara fotográfica, cámara de video, portafolio, porta traje, libros, etc.

Tarifa Flex / PROMO

1. Equipaje documentado: 1pza de 25kg, 158cm lineales
2. Equipaje de mano: 1pza de 10kg, 22cm x 39cm x 30cm
3. Articulo personal en cabina: 1pza como: laptop, cámara fotográfica, cámara de video, portafolio, porta traje, libros, etc



ARTÍCULOS PERMITIDOS PARA DOCUMENTAR

Dentro del equipaje facturado, se permiten algunos otros artículos para ser transportados en el compartimento de carga, por lo cual se describen a continuación:

Instrumentos musicales

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

También pueden ser documentados como pieza extra, adicional al equipaje libre permitido, con el cargo correspondiente de 2da pieza, quedando sujeto al espacio que exista en el compartimento de carga, para 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.

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

EQUIPAJE DEPORTIVO

En TAR Aerolíneas se permite la transportación de equipaje deportivo como una de las piezas libres permitidas. El equipaje deportivo también puede ser documentado como pieza extra, adicional al equipaje libre permitido, con el cargo adicional correspondiente de 2da pieza, quedando sujeto al espacio que exista en el compartimento de carga, para ese vuelo.

Consideraciones: 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 equipaje deportivo no se aceptará si excede los 200 cm lineales o los 45 kg de peso.

Equipaje deportivo permitido para su transportación:

- 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

Embalaje: 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).

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.

ARTÍCULOS PROHIBIDOS PARA SU TRANSPORTACIÓN

Es importante mencionar que TAR Aerolíneas no tiene la autorización para el transporte de mercancías clasificadas como “materiales peligrosos” las cuales son capaces de poner en riesgo la salud, seguridad, propiedad o el medio ambiente y son clasificadas de acuerdo a la OACI.

Ejemplos de mercancías peligrosas prohibidas para su transportación en TAR Aerolíneas son:

- Cloro
- Encendedores
- Fósforos
- Gasolina
- Metanol
- Queroseno
- Fluidos para encendedores
- Pinturas en aerosol
- Alcoholes líquidos
- Adhesivos
- Productos para pulir
- Solventes
- Peróxidos
- Solidos inflamables
- Mercancías peligrosas

OTROS ARTÍCULOS PARA DOCUMENTAR

Armas de fuego (ARPEL)

El transporte de armas no está permitido durante el vuelo. Solo serán transportadas en la bodega de la aeronave, con un previo cumplimiento de las regulaciones correspondientes. Es necesario que se declaren las armas de fuego con las autoridades ubicadas en cada uno de los aeropuertos.

Serán permitidos, si el ARPEL o su estuche pueden ser resguardados sin ser forzado y sellado con el fleje. Además, el peso permitido en cargadores será de 5 kilos por vuelo.

- 1.- En todos los aeropuertos donde opere TAR, el portador de un arma deberá pasar al mostrador, para su registro.
- 2.- El Anfitrión debe solicitar al cliente no sacar el arma en mostradores y seguir el procedimiento de seguridad establecido para este tipo de equipajes.
- 3.- El pasajero deberá presentar el arma en su embalaje y debidamente descargada. De igual forma entregará los cargadores y cartuchos.
- 4.- Es necesario llenar una forma en la cual especificará el tipo de arma, la cual llevará al departamento de Seguridad Aeroportuaria o PFP acompañado por un representante de TAR, quién se encargará de su traslado al avión.

No debe permitirse que algún cliente porte a bordo de la aeronave, armas blancas o cualquier otro objeto que se considere peligroso como: sables, espadas, machetes, cuchillos, tijeras, punzones, navajas automáticas o para afeitado, pistolas de señales luminosas o de juguete.

Cenizas humanas

Toda persona que viaje con cenizas humanas, debe portar consigo el certificado de cremación y el acta de defunción original.

La urna debe haber sido cerrada herméticamente por la casa funeraria. Esta tendrá que pasar por los rayos X del puesto de registro y solo podrá ser transportada, si los controles de seguridad pueden verificar su contenido. Únicamente se permitirán urnas de madera, plástico o mármol en la cabina.

Trasportación de Órganos, tejidos humano y sangre

Por requerimientos o condición médica, de trasplante y/o donación de órganos y tejido humano TAR Aerolíneas permitirá, con previa coordinación entre el CCO (Centro de Control Operacional), y el Centro Nacional de Trasplantes (CENATRA); el transporte de órganos humanos y/o tejido humano no contaminado y que estos cumplan con los requisitos médicos legales y sanitarios.

Al presentarse la solicitud de transporte de órganos y/o tejido, el responsable del envío debe cerciorase que se encuentra correctamente sellada y embalada de acuerdo a las especificaciones que se indican en este procedimiento. Así mismo el portador será el responsable en todo momento por el contenido del contenedor.

Los requisitos y solicitud de información serán a través de los contactos (Teléfono y correo electrónico) que se mencionan a continuación:

A continuación se mencionan las personas encargadas y autorizadas por el Centro Nacional de Trasplantes CENATRA para contacto:

Dr. Carlos Alberto Beristain Castillo	Médico Adscrito a la Dirección del Registro Nacional de Trasplantes	Conmutador 56311499 ext. 1801	carlos.beristain@salud.gob.mx
Dr. Luis Antonio Meixueiro Daza	Médico Adscrito a la Dirección del Registro Nacional de Trasplantes	Conmutador 56311499 ext. 1804	luis.meixueiro@salud.gob.mx
Abg. Víctor Santos Tronco Mendoza	Abogado Adscrito a la Dirección del Registro Nacional de Trasplantes	Conmutador 56311499 ext. 1506	victor.tronco@salud.gob.mx
Dr. Enrique Martínez Gutiérrez	Director del Registro Nacional de Trasplantes	Conmutador 56311499 ext. 1202 Directo: 56307861	enrique.martinez@salud.gob.mx

Teléfonos de 24 hrs: Teléfono local: 01 (55) 56317142, Teléfono celular: 0445554345668 Lada Gratuita: 01800 2(CENATRA) 2362872

Se establecen los siguientes numerales para su aplicación:

1.- El personal autorizado por el CENATRA, deberá de contactar al CCO al Numero **01 (442) 2919161** y correo electrónico ffollowing@tarmexico.com

2.- Se deberá proporcionar la siguiente información:

- Solicitud de traslado de órganos
- Nombre de la persona autorizada por el CENATRA que solicita el transporte
- Nombre de la persona que transportara el órgano
- Origen y Destino
- Fecha de traslado

3.- Se determinara entre el CCO y el CENATRA el vuelo y el horario acordado para realizar el traslado del órgano.

4.- El personal de CENATRA deberá enviar un mensaje vía correo electrónico a ffollowing@tarmexico.com informando los datos del numeral 2 así como complementar el mensaje con la siguiente información:

- Datos del órgano y el tejido
- Hospital
- Datos de la persona que transportara y reguardara el órgano y/o tejido
- Verificando los puntos anteriores el CCO dará acuse de recibo de la información y autorización para el traslado e informara al personal del aeropuerto para el traslado de dicho órgano, así mismo notificara vía correo electrónico al

Director de Operaciones.

6.- El CCO y/o el oficial de operaciones en el aeropuerto informará a la Tripulación de vuelo de dicho traslado para su atención y manejo del mismo.

7.- La persona designada por el CENATRA para transportar el órgano deberá Presentarse en el mostrador del aeropuerto de origen para documentarse, (si

Es posible antes del cierre del vuelo) mencionando:

- a) Nombre de la persona que realiza el traslado (deberá identificarse con credencial oficial)
- b) Dependencia de salud, (según se establece en el artículo 315 de la Ley General de Salud)
- c) Descripción del órgano a trasportarse
- d) Que se encuentre debidamente en su embalaje
- e) Documentación necesaria como identificaciones y permisos para el traslado del órgano.
- f) Escrito de notificación de comisión del médico o persona que transporta el órgano (una copia deberá ser entregada al personal del aeropuerto que documenta en el mostrador al pasajero).

8.- Se deberá hacer una carta no responsiva hacia Link Conexión Aérea SA de CV (TAR Aerolíneas), liberando de cualquier responsabilidad a la aerolínea de cualquier tipo de contingencia que pudiera resultar por su transporte. Así como a sus empleados, agentes, representantes, prestadores de servicio en contra de cualquier tipo de demanda, queja, contingencia, multa o reclamación, que se presente por falta de cumplimiento que en materia de transporte de órganos y tejidos señala la Ley General de Salud y cualquier otra disposición aplicable.

9.- El transporte de órganos debe de hacerse de acuerdo a las especificaciones del CENATRA, dentro de compartimientos de las siguientes dimensiones:

- 1) Grande: 90 cm Largo, 50cm Alto, 45 cm ancho,
- 2) Mediano:70 cm Largo, 50 cm Alto, 40 cm Ancho,
- 3) Chico: 35 cm Largo, 35 cm Alto y 30 cm Ancho.

NOTA: El tamaño del contenedor dependerá del órgano que se transporte y el contenedor deberá ser a prueba de derrames. En caso de ser hielo seco dióxido de carbono (CO₂) la cantidad de este no debe ser mayor a 2 .5kg.

No se permite el transporte de contenedores enfriados con nitrógeno líquido.

El personal de Servicio al Cliente en el aeropuerto se encargara de que cumpla las medidas anteriormente descritas.

10.- Se deberá presentación documentación que acredite que el órgano y/o tejido no es una muestra infecciosa, que se encuentre de tal forma que cualquier patógeno presente ha sido neutralizado o desactivado, y que este no Representa un riesgo para la salud certificado por el CENATRA

11.- El contenedor deberá ser transportado como equipaje de mano y deberá Estar bajo el resguardo de la persona responsable de su traslado

12.- La persona designada para transportar el órgano deberá de colocarlo, preferentemente, en el piso debajo del asiento delantero. Adicionalmente, puede ser colocado en el compartimiento asignado como guardarropa de la tripulación. No se permite llevarlos en las filas de las salidas de emergencia.

14.- CCO dará su aprobación o visto bueno para el traslado.

El embalaje debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Un recipiente primario a prueba de filtraciones.
- Un embalaje secundario a prueba de filtraciones.
- Un embalaje exterior con la resistencia y capacidad adecuada para el transporte y uso que se le va a dar con una superficie limpia a y adecuada.
- Hielera de policarbonato (plástico rígido) u otro material solido resistente a impactos

a) En caso de líquidos se debe cerciorar que sean suficientemente resistentes para contener cualquier pérdida o derrame sea contenido dentro del mismo y no sobre pase el embalaje exterior.

b) Cuando se coloquen múltiples recipientes frágiles primarios en un único embalaje secundario deberán estar envueltos en forma individual o bien separada para así evitar el contacto entre ellos. En todos los casos se debe considerar el correcto embalaje, que cubra el tiempo que transcurre durante el transporte.

c) No se autorizara el transporte de órganos / sangre en contenedores externos que sean de material frágil como uncel (hielo seco), cartón, corcho, etc.

d) No se aceptará el transporte de órganos humanos / sangre, como equipaje documentado.

e) No se aceptaran envíos sin el pasajero portador responsable del transporte del órgano / sangre.

NOTA: en caso de que no se cumpla con algunas de las condiciones antes establecidas, el CCO no autorizara el traslado del órgano. Comunicando CENATRA el motivo por el que no se realizó.

Transporte de sangre y Hemocomponentes.

Se puede realizar el transporte de sangre y hemocomponentes con fines de transfusión (sangre total, concentrada de glóbulos rojos, plasma y plaquetas), empacados de forma adecuada y cumpliendo con las condiciones de documentación y embalaje adecuado que TAR Aerolíneas describa, se debe presentar la documentación que acredite que las muestras se encuentran libres de patógenos y no representan un riesgo para la salud. (No infectada o contaminada).

Las condiciones de embalaje son las mismas descritas para el transporte de órganos.

- No se aceptará el transporte de sangre y/o hemocomponentes como equipaje documentado.
- La persona designada para transportar la sangre y/o hemocomponentes deberá de colocarlo, preferentemente, en el piso debajo del asiento delantero.
- Adicionalmente, puede ser colocado en el compartimiento asignado como guardarropa de la tripulación.
- No se permite llevarlos en las filas de las salidas de emergencia.
- No se aceptarán envíos sin el pasajero portador responsable.
- CCO dará su aprobación o visto bueno para el traslado

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.

Animales en cabina.

Se permite la transportación de animales en la cabina de pasajeros siempre y cuando estos sean animales de servicio y/o mascotas, para cada uno de estos existen sus excepciones y reglamentación, las cuales deben cumplir de acuerdo a lo establecido:

1. La transportación de mascotas en cabina aplica únicamente para perros y gatos, de talla mediana, previa verificación y acreditación de la empresa. No obstante su transportación implica un cargo independiente del equipaje de franquicia.
2. Solo se aceptara una mascota por jaula y por pasajero.
3. No se permiten perros con menos de 8 semanas de nacido.
4. No se permitirán perros con tratamiento veterinario.
5. Se permiten únicamente 4 mascotas por vuelo en cabina (Referencia MOT 4.6.7).
6. Los pasajeros que viajan con una mascota en la cabina no podrán sentarse en salida de emergencia o con servicios especiales.
7. 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.
8. La mascota debe viajar en el mismo vuelo que su dueño.
9. No se administrara oxígeno a una mascota en caso de emergencia.

10. Los asientos asignados para la transportación serán ventanilla, únicamente en fila "C".
11. Las mascotas deben ser presentadas con higiene a fin de evitar molestias entre los demás pasajeros.
12. El pasajero es responsable de la limpieza e higiene de su mascota en vuelo.
13. Los perros que no cumplan los requisitos para ser aceptados como mascotas en cabina, se aceptarán como equipaje documentado.
14. No se permitirá a menores sin acompañar viajar con mascotas.
15. No asignar asientos en toda la fila con la letra "A" ya que por su configuración las jaulas no entrarían debajo de los asientos.
16. Indicar al pasajero que la empresa no se hará responsable de cualquier eventualidad que pudiera resultar por la transportación del perro.
17. 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 por itinerario con cartilla de vacunación vigente de la mascota.



Especificaciones de jaulas de mascotas transportadas como equipaje de mano.

Las mascotas serán transportadas en cabina de pasajeros en un Kennel o Sherpa.

1. 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, no deberá tener ruedas y contar en su base interior con material absorbente.
2. 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. 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.



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

TIPO DE AERONAVE	TAMAÑO DE JAULA (LARGO - ANCHO - ALTO)	LA PESO MÁXIMO MASCOTA JAULA	NÚMERO MÁXIMO DE MASCOTAS POR VUELO
ERJ-145	19X12X10 (IN) 40X30X25 (CM)	10 Kg	4



Manual de Servicio al Cliente

CAPITULO 8

MANEJO DE EQUIPAJE

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 adicional.

Requisitos para el transporte de animales como equipaje documentado.

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. TAR Aerolíneas no se responsabiliza por cualquier efecto negativo que pudiera resultar por el transporte de mascotas (perros y/o gatos) de nariz chata o corta (braquiocefálicos, de fosas nasales muy estrechas) debido a que estos animales son susceptibles de sufrir asfixia y problemas de respiración cuando están expuestos al estrés o al calor.
4. El pasajero debe haber informado sobre la transportación de su animal por lo menos 90 minutos en mostrador antes de su vuelo ya que solo se permiten 2 perros por vuelo en el compartimento de carga del avión.
5. El pasajero deberá presentarse en el mostrador de TAR Aerolíneas del aeropuerto de origen por lo menos con dos horas de anticipación a la salida del vuelo por itinerario con cartilla de vacunación de la mascota.

**Especificaciones de jaulas de mascotas transportadas como equipaje documentado.**

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 la mascota.
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 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



11. La mascota no debe mostrar signos de cansancio físico, ni estar herido.
12. 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 JAULA (LARGO - ANCHO - ALTO)	LA PESO MÁXIMO MASCOTA JAULA	NÚMERO MÁXIMO DE MASCOTAS POR VUELO
ERJ-145	38X32X30 (IN) 95X80X75 (CM)	20 Kg	2

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

5. 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.
6. Los 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. La empresa no es responsable por cualquier efecto negativo que pudiera resultar por el transporte de los animales.

REPORTE DE EQUIPAJES

Con el objetivo de mantener los estándares de calidad en el servicio y la efectividad en su totalidad, TAR Aerolíneas refuerza e implementa procedimientos en el manejo de equipajes. Es por ello que se tienen establecidos lineamientos para el reporte de irregularidades en el manejo de equipajes.

REPORTE REGULAR:

EL reporte de un equipaje se realiza únicamente para aquellos que fueron documentados en mostradores de TAR Aerolíneas. Este reporte se genera cuando existe alguna irregularidad durante la transportación del equipaje y del cual TAR Aerolíneas expide una etiqueta de equipaje foliada.

Los tipos de irregularidades son:

- Daño físico a un equipaje.
- Equipaje violado.
- Equipaje demorado.
- Equipaje extraviado.

Sin embargo, para cada caso existen límite de responsabilidad; en donde para hacer efectivo dicho reporte el pasajero deberá realizar su reporte por escrito el mismo día de su vuelo o dentro de las primeras 24 horas posteriores a la llegada del mismo. Este reporte se debe realizar directamente en los mostradores de TAR Aerolíneas en el aeropuerto o en el correo electrónico atencionclientes@tarmexico.com

Si pasado el tiempo establecido (24 horas), únicamente se podrá realizar un “Reporte de Cortesía”

REPORTE DE CORTESÍA

Estos reportes no implican responsabilidad alguna para la empresa pero se generan cuando existe alguna irregularidad durante la transportación de un equipaje no facturado y cuando un pasajero no reporta en tiempo la irregularidad de su equipaje facturado, así como los artículos transportados se encuentran fuera de nuestros límites de responsabilidad.

Estos se tratan con la misma seriedad que el resto de los reportes, sin embargo en estos casos no se entregará ningún reporte escrito al pasajero, ni indemnización.

Es importante que antes de levantar el reporte, se corrobore el tiempo que ha transcurrido, después de la llegada del vuelo, para indicar si es “Reporte Regular” o “Reporte de Cortesía” además de tener presentes los límites de responsabilidad, los cuales se detallan a continuación:



Para daños en equipajes, 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 por los cuales TAR Aerolíneas no se responsabiliza son:

- 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

PROCEDIMIENTOS

MANEJO DE EQUIPAJE

Observar cuidadosamente todo equipaje recibido en los mostradores y a la llegada del vuelo en sala de reclamo de equipaje. A fin de detectar irregularidades en el proceso de documentación en el equipaje.

Impidiendo cualquier equipaje sospechoso en la documentación, proceso de abordaje o llegada de vuelo pueda ser aceptado, ingresado u olvidado en las áreas involucradas en la operación (mostradores, bandas de equipaje, salas de última espera, en el avión, bandas de reclamo de equipaje). No se deberá permitir que persona ajena al proceso tenga contacto y/o manipule el equipaje.

Tener cuidado en la recepción y manipulación de equipajes, considerando hay ocasiones donde el equipaje que documenta el cliente no cumple con las condiciones óptimas para la transportación de sus objetos ejemplo: viene roto, rasgado, los cierres están muy forzados, el equipaje está viejo se colocando la etiqueta de Limite de responsabilidad, indicando a los encargados de subir las maletas y las personas asignadas en recibir y subir el equipaje al avión tengan precaución en carga y descarga del equipaje.

La apertura de una maleta será penalizada de acuerdo a lo estipulado en el contrato. Tener el equipaje en bandas 20 minutos después de la llegada a la aeronave a plataforma

Es muy importante que cualquier situación que se presente con el cliente concerniente a temas de irregularidades, el Anfitrión coloque **COMENTARIOS EN RESERVACION**, de esta manera se podrá dar un seguimiento personalizado al Cliente y la solución en temas de queja podrá ser más eficiente.

DOCUMENTACIÓN DE EQUIPAJE

Posterior a la bienvenida al cliente y confirmada la información del vuelo para la documentación se iniciara con el proceso para la documentación del equipaje.

1. Pedir al cliente subir el equipaje a la báscula. En caso de que el cliente venga acompañado, se le solicitara subir pieza por pieza para obtener el peso cada maleta y colocar la etiqueta de equipaje de manera correcta.
2. Solicitar al cliente (como medida opcional) llenar un identificador de equipaje. Esto para que en caso de extravío o sobrante se pueda localizar y contactar fácilmente al dueño del equipaje.
3. Observar detalladamente el equipaje para que, en caso de que venga roto o dañado el Anfitrión informe al cliente el estado en que se encuentra el equipaje y se pueda colocar la etiqueta de *“Limite de responsabilidad”*, la cual debe tener nombre y firma del cliente.

Nota: Es importante mencionar que no se pueden embalar dos artículos como uno solo, ya que se tiene que emitir una etiqueta por cada equipaje. Lo anterior debido a que TAR Aerolíneas no se hace responsable por un equipaje que no esté etiquetado o documentado adecuadamente.

En caso de que el equipaje facturado y/o dimensiones excedan los permitidos, se deberán aplicar los cargos adicionales que correspondan acorde a la situación.

4. Una vez que se haya realizado la documentación correspondiente, se deben realizar las preguntas de seguridad, estableciendo contacto visual con el cliente.
 - a) ¿Le han pedido transportar algo desconocido?
 - b) ¿En algún momento ha perdido de vista su equipaje?
 - c) ¿Transporta artículos punzocortantes, corrosivos o inflamables?
 - d) ¿Documenta artículos electrónicos frágiles o de valor en el equipaje documentado?

En caso de que el cliente responda SI a las preguntas A, B, C:

- El pasajero revisará su equipaje, tanto de mano como el documentado para inspeccionar cada pieza contenida dentro de los mismos.
- Si el pasajero descubre un objeto desconocido, y por lo tanto sospechoso, ha sido agregado al contenido de su equipaje de mano o documentado, entonces dicho objeto será removido de acuerdo a los procedimientos de atención de manejo de equipaje sospechoso, como se menciona en la subsección (15.9 MSPAII “Manipulación de bultos sospechosos) avisando a un representante de la autoridad aeronáutica.

Si el pasajero se rehúsa a contestar cualquiera de estas preguntas, o bien, se rehúsa a la inspección requerida en esta sección, entonces:

- Se revisará todo el equipaje del pasajero.
- Se solicitará apoyo de seguridad aeroportuaria para la inspección del artículo sospechoso.
- No se permitirá el transporte del equipaje de mano ni documentado del pasajero.

Si responde de manera positiva a la pregunta D “¿Documenta artículos electrónicos frágiles o de valor en el equipaje documentado?”:

- Se le solicitará al Cliente llevar esos artículos en el equipaje de mano ya que como franquicia de equipaje documentado la empresa no se hace responsable por daño, pérdida o saqueo de esos artículos.

En el caso que la respuesta del cliente sea “NO” a todas las preguntas realizadas, se continuará con el proceso de documentación.

En caso de que el cliente lleve equipaje de mano, el anfitrión tiene que pedirle al cliente de una manera amable y cordial que coloque su equipaje de mano en el *sizer* para confirmar que este equipaje cumple con las medidas permitidas abordo. Una vez que cumpla las especificaciones de medidas, se le colocará la etiqueta de EQUIPAJE ABORDO.

En caso contrario, se solicitará al cliente que documente este equipaje. Si el cliente ya cuenta con un equipaje, se debe realizar el cargo adicional como segunda pieza. Para el caso en que no lleve equipaje, se le permitirá documentarlo como parte de su franquicia sin costo alguno.

Una vez terminada la documentación del vuelo, el Anfitrión responsable de la documentación, debe confirmar con el Agente de bandas el total de equipajes registrados con los equipajes en físico que se proporcionaron en bandas. Una vez confirmada la información, y que esta sea la misma, se debe proporcionar el total de clientes y equipajes al Oficial de Operaciones Terrestres

Los Anfitriones les indicarán a los Agentes de bandas por radio de comunicación, si existen equipajes, FRAGILES, ROTOS, DAÑADOS, AVIH, para tener un mejor manejo en el equipaje. Es importante mencionar que esta información se va proporcionando de acuerdo a la operación, es decir, con forme se vaya recibiendo este tipo de equipajes, se le debe informar a los Agentes de rampa.

Equipaje de última hora

Son las piezas de equipaje transportadas por el pasajero y presentadas tarde en sala de última espera o al pie del avión, no se considera equipaje de mano por sus dimensiones y características, y se entregará en las bandas de llegada junto con el demás equipaje documentado.

También son consideradas aquellas piezas de equipaje de mano transportadas por el pasajero y que por cuestiones de espacio no puede ir en la cabina de pasajeros. Éste se irá en el compartimento de carga, por lo que se documentará al pie del avión y se entregará también al pie del avión.

El equipaje de última hora debe de cumplir con los requerimientos de dimensión y peso para el equipaje de mano descritos en el párrafo "equipaje de mano permitido". Las carreolas, porta-bebés, sillas de ruedas, etc. Se consideran equipaje de mano y por lo tanto se pueden documentar como equipaje de última hora.

PROCEDIMIENTO PARA DOCUMENTAR ARPEL (MSPAII 6.9.3)

1. El Anfitrión durante el proceso de documentación, debe informar al cliente sobre las restricciones de la transportación de un arma de fuego. Debe tener bajo su cargo los sobres de burbuja y flejes foliaos para el transporte de ARPEL.
2. Se deberá llenar un formato MSPAII F06 “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. El Anfitrión registrará en el formato de “Recibo de Artículos Peligrosos” los datos del cliente, el ARPEL y el folio del fleje, y escribirá su nombre y firma en la línea “Agente de Servicio al Cliente”.
5. El Anfitrión solicitará al personal de TAR que escriba su nombre y firma en la línea “Personal de TAR” del formato “Recibo de Artículos Peligrosos”.
6. El Anfitrión le entregará el formato (original y dos copias) junto con un sobre de burbuja y el fleje foliado al personal de TAR.
7. Sin recibir el ARPEL, el personal de TAR debe acompañar al cliente a la oficina de la Policía Federal, SEDENA o Secretaría de Marina, según corresponda en cada aeropuerto.
8. 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.
10. El personal de TAR solicitará al cliente que escriba su nombre y firma en la línea “Entregado en Origen” del formato “Recibo de Artículos Peligrosos”.
11. El personal de TAR recibirá el sobre cerrado que contiene el ARPEL.
12. El personal de TAR desprende una copia “COPIA 1” y se la entrega al cliente como comprobante de recibo.
13. El personal de TAR, asegurándose de no ingresar a zonas estériles del aeropuerto, entregará al oficial de operaciones 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”.

14. 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.

15. El oficial de operaciones 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 personal de TAR, asegurándose de que el folio del fleje corresponda con el número de folio anotado en el formato.

16. El Oficial de Operaciones informará al Capitán del vuelo sobre la transportación del ARPEL.

17. El Oficial de Operaciones informará del ARPEL al Centro de Control de Operaciones (CCO), indicando el peso y destino del mismo.

18. El Centro de Control de Operaciones (CCO) incluirá la información del ARPEL en el manifiesto de carga y balance.

19. El Oficial de Operaciones 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.

ENTREGA DE ARPEL EN EL AEROPUERTO DE DESTINO (MSPAII 6.9.4)

1. El Oficial de Operaciones en el aeropuerto de destino recibe el mensaje (MVT), donde se indica que a bordo de la aeronave se transporta un ARPEL.

2. El Oficial de Operaciones de la estación de destino del ARPEL, baja el ARPEL y lo entrega al personal de TAR, 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 Agente de Servicio al Cliente 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 personal de TAR y éste a su vez lo

entregará al cliente, previo a que el cliente entregue al personal de TAR el formato “Recibo de Artículos Peligrosos” copia “COPIA1”. El cliente debe escribir su nombre y firma en la línea “Recibido en destino”.

5. El personal de TAR deberá entregar el formato “Recibo de Artículos Peligrosos” al oficial de operaciones, para que sea archivado con la papelería del vuelo.

MANEJO DE EQUIPAJES (Agente de Rampa – bandas)

Además de realizar manipulación al equipaje por parte del Anfitrión, con ayuda del Agente de Rampa se realiza la manipulación y transportación de equipajes hasta la aeronave.

Es por ello que a continuación se presenta el procedimiento que realiza el Agente de rampa:

1. Estar presente en bandas de salida, preferentemente 15 minutos antes de iniciar la documentación de cada vuelo. Esto para estar prevenir cualquier irregularidad que pueda presentarse.
2. Preparar carro equipajero, verificado cuenta con los aditamentos necesarios de acuerdo al clima presentado en la estación (lonas en caso de presentar lluvia). Además de esto, debe contar con el control de equipajes para tener la relación de maletas que se ingresarán a la aeronave.
3. Solicitar a los anfitriones el estimado de clientes, por vuelo, para realizar la aproximación de los equipajes que se deberán manipular.
4. Verificar las condiciones del equipaje, es necesario corroborar que éste no se encuentre dañado, roto o abierto. En caso de que el equipaje recibido cuenta con alguna de estas incidencias, el Agente de Rampa debe reportarlo de inmediato al área de tráfico o representante de la estación.
5. Verificar que las etiquetas de equipaje hayan sido colocadas de manera correcta para cada equipaje.
6. Desprender la calcomanía una de las calcomanías (número de control) colocada en la etiqueta del equipaje y pegarla sobre el formato de control

de equipaje. Es importante mencionar que aplica en sistema maestro u otros. En el caso de las etiquetas manuales colocar en el registro de equipaje el control (no asignado de documentación) que tiene la etiqueta.

7. Clasificar y agrupar el equipaje de acuerdo a destino y servicios con que vengan marcados para que sean distribuidos correctamente en los carros equipajeros. Para los equipajes con etiqueta STAR CLUB, se deben estibar de forma que, sean los primeros en bajar.

Una vez cerrado el vuelo, confirmar con el área de tráfico que coincidan el número de equipajes controlados con el número de equipajes documentados.

8. Confirmar con el operador (tractorista) el destino de los equipajes y entregarle el formato de “control de equipajes” y avisarle si existen equipaje RUSH y/o servicio AVIH a los anfitriones.

RASTREO DE EQUIPAJES (LOST AND FOUND)

Cuando se presenten irregularidades con respecto a los equipajes, se debe seguir un procedimiento de acuerdo al tipo de irregularidad en el que se haya involucrado al cliente. Es por ello que de manera detallada, se explica que procedimiento se debe realizar en casos específicos.

Es importante mencionar que, para cada uno de estos casos se debe realizar el reporte de manera escrita, dando a conocer la información correspondiente a los que pudieran estar involucrados en el caso. Además de realizar los correspondientes comentarios en la reservación del cliente afectado.

REPORTE DE DAÑO DE EQUIPAJE

Con frecuencia los clientes realizan reclamaciones por daños en su equipaje, los cuales deben ser validados de acuerdo a

Debido al gran posicionamiento de TAR, se ha incrementado la transportación de clientes y por lo tanto de equipajes. Es por ello que se pueden presentar inconsistencias en el transporte de equipajes por lo que es necesario brindar atención inmediata al cliente afectado. No obstante, se debe trabajar constantemente para erradicar este tipo de inconsistencias.

Por ello, a continuación se presenta la información de cómo brindar seguimiento a estos clientes.

Reporte por daño de equipaje

Para emitir un PIR por escrito, es necesario que se analice si el reporte aplica o no aplica. Para validar esta información, se puede ingresar a la página web <https://tarmexico.com/baggage/report> en donde se especifica los 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.

Si el daño que reporta el cliente es uno de estos, se le debe indicar el por qué no se puede levantar su reporte por escrito, especificando la información que se encuentra en la página web.

Casos en los que no aplica el reporte PIR:

- Si el reporte que indica el cliente está fuera de nuestros límites de responsabilidad.
- Cuando el cliente solicita realizar el reporte después de 24 horas posteriores a la hora de llegada de su vuelo
- Cuando el cliente viaje con una reservación de vuelo de cortesía, comisión de servicio o descuento de empleado.

Si el cliente, de forma insistente, requiere que se levante un reporte por escrito se puede realizar el formato PIR indicando que dicho reporte es "Reporte de Cortesía". Lo anterior para eliminar la responsabilidad de TAR Aerolíneas.

Para el caso en que, verificando la información de los límites de responsabilidad, se aplique realizar un reporte de seguimiento por el daño ocasionado, se debe realizar el siguiente procedimiento:

1. Solicitar al cliente la etiqueta de su equipaje corroborar que efectivamente documentó dicho equipaje en el vuelo.
2. Corroborar si el equipaje cuenta con alguna etiqueta de Responsabilidad limitada que se haya puesto en la estación de origen del vuelo del cliente.
3. Llenar el formato PIR con la información que se solicita; letra clara y legible.
4. Tomar fotografías del daño en el equipaje, en donde se pueda apreciar el daño, medidas aproximadas y marca del equipaje.
5. Indicar al cliente que se le brindará seguimiento a su caso por parte de atención a clientes en un lapso no mayor a los 5 días hábiles.
6. Enviar el reporte PIR escaneado a la Jefatura de Atención a Clientes (bsuasti@tarmexico.com) junto con las fotografías que evidencien el daño del equipaje.

EQUIPAJE EN CONDICION DE DEMORADO, EXTRAVIADO Y/O SAQUEADO

El siguiente es un procedimiento que tiene como objeto el seguir una secuencia de actividades para la localización, reposición, pago u otorgamiento de cortesías derivados de incidentes ocasionados por una falta de control y manejo de equipajes.

El Anfitrión al informar el proceso de RECLAMO DE EQUIPAJE, será de vital importancia proyectarle al cliente la confianza de que nuestro sistema de seguimiento para equipaje demorado cumple con las expectativas y será recuperado en el menor tiempo posible.

1. El Cliente al llegar al aeropuerto de destino notifica que su equipaje no llegó en el mismo vuelo.
2. El Anfitrión o la persona designada para realizar esta función, llenará conjuntamente con el cliente el Reporte de Reclamación de Equipaje (P.I.R.), en el cual se solicitan los datos necesarios para identificar el equipaje extraviado, indicándole al Cliente que le llamarán por teléfono al siguiente día, dándole información sobre su equipaje.
3. El Anfitrión atenderá las reclamaciones del equipaje en la estación, mandará vía escáner la Copia del PIR que se le entrego al Cliente como información a atencionclientes@tarmexico.com, en caso de que el cliente realice otra queja por su cuenta y se tenga un registro de lo sucedido.
4. El Anfitrión encargado de atender las reclamaciones de equipaje en la estación, inicia el proceso de búsqueda del equipaje demorado, manteniendo contacto con la estación de origen del vuelo del equipaje demorado e informado a Servicio al Cliente, al Jefe de Aeropuerto o Representante de estación de todo el seguimiento para la localización, es importante tener el seguimiento del Reclamo de Equipaje por correo electrónico y comentarios en Reservación del Cliente
5. El Anfitrión responsable de darle seguimiento al reclamo, le indicara a la estación origen el faltante para que realicen la búsqueda en bandas, carrito equipajeros.

6. El Anfitrión encargado de las reclamaciones de equipaje, colocara comentarios en la reservación del cliente, en donde anotará por día el proceso de búsqueda del equipaje, capturando los siguientes datos: nombre del pasajero, dirección, teléfonos, número de vuelo, fecha, ruta, número de Reporte de Reclamación de Equipaje (P.I.R.), tipo, color y elementos descriptivos de la maleta, contenido y observaciones.

7. El Jefe de Aeropuerto o el Anfitrión encargado, dará toda la información que el pasajero requiera con referencia al equipaje, apegándose al siguiente proceso:

DIA 1 Su Maleta se encuentra demorada, pedir que llame al siguiente día (Preferentemente personal de **TAR** llamara al pasajero).

DIA 2 Su Maleta se encuentra demorada, y todavía no aparece se le indemnizará al pasajero. Para obtener la indemnización es necesario que envíe un mensaje a atencionclientes@tarmexico.com

DIA 3 Su Maleta se encuentra extraviada. A partir del quinto día, el Jefe de Aeropuerto o el Anfitrión harán los arreglos necesarios para que se le continúe atendiendo tanto en la estación de destino como en Servicio al Cliente donde le seguirán informando sobre el estatus del equipaje.

8. Automáticamente la estación que levanto la reclamación de equipaje enviará a Servicio al Cliente, la información obtenida de la búsqueda del equipaje, capturada durante los 3 primeros días.

9. Si en el transcurso de 5 días naturales no apareció el equipaje, el Jefe de Aeropuerto o el Anfitrión encargado de equipajes enviara el expediente completo (P.I.R.) Servicio al Cliente al siguiente correo atencionclientes.tarmexico.com para su seguimiento.

10. De manera oficial a partir de que pasan los 5 días naturales y se envía toda la información recabada en el proceso de los correos para la localización del equipaje, comentarios en reservación y PIR del Cliente, el area de Servicio al Cliente se hará responsable del proceso.

EQUIPAJE VIOLADO

Cuando a la llegada del vuelo un Cliente se acerca al Anfitrión para reportar un saqueo, se escuchara al cliente, se le hará saber, no es responsabilidad de **TAR**, cuando el equipaje lleve contenidos de valor y que por su seguridad personal debió haber llevado como equipaje de mano.

En caso de no quedar satisfecho el Cliente, se levantará el Reporte de Reclamación de Equipaje (P.I.R.), en donde se le podrá la leyenda "Reporte de Cortesía"; así mismo en el área de observaciones se le anotara que por ciertos artículos **TAR** no se responsabiliza.

Los documentos se enviarán a Servicio al Cliente, ya que en estos casos no será necesario que los documentos sean retenidos por más tiempo en la estación

Los documentos que se deberán enviar a Servicio al Cliente en el caso de una violación de equipaje serán los siguientes:

- Reporte original de violación de equipaje
- Etiqueta de equipaje
- Comprobante de boleto electrónico o copia del mismo o en su defecto el pase de abordar
- De ser posible facturas de los artículos faltantes copia de identificación del pasajero

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

Cuando la reclamación sea presentada al día siguiente se solicitará apoyo a Servicio al Cliente haciéndole saber las circunstancias, para que determinen si el reporte se elaborará normal o por cortesía siendo éste elaborado por daño o por violación.

Reporte de **CORTESIA**; indicándole al Cliente lo que se considera como equipaje, ya que por artículos frágiles, eléctrico/electrónicos, cámaras fotográficas y/o cine, dinero, joyas, documentos negociables, valores o perecederos incluidos en el equipaje, **TAR** no se hace responsable.

En caso de que en el equipaje se encuentre adherida la etiqueta de responsabilidad limitada, se le explicará al Cliente que debido a que ésta se encuentra firmada por él, su reporte se considerará improcedente ante cualquier reclamación, a menos que el daño ocasionado al equipaje sea distinto al que se detalla en la etiqueta; de ser así entonces su reporte si será aceptado.

Y en dado caso se recopilarán los documentos ya mencionados con anterioridad y se enviarán a Servicio al cliente, para su estudio y autorización respectiva.



PROCESO PARA EL RASTREO DE EQUIPAJE EXTRAVIADO

Se deberá asignar un Anfitrión encargado de darle seguimiento en relación de Reclamos de equipajes, o cualquier reclamación por este concepto, a fin de darle seguimiento y canalizarlas al departamento correspondiente.

El departamento de Servicio al Cliente Determinara los trámites a seguir para localizar el equipaje extraviado en vuelos de nuestra compañía u otros transportistas a los que se les preste servicio.

Es muy importante la comunicación entre el Anfitrión y Servicio al Cliente para lograr un seguimiento satisfactorio para el Cliente

Las reclamaciones por pérdida de equipajes podrán ser efectuadas por el pasajero, por medio del "REPORTE INICIAL DE DEMORA O DAÑO DE EQUIPAJE" (PIR)

Toda la información referente al Mal Manejo, deberá llevarse en una bitácora en cuanto sea ésta identificada; y si se ha incurrido en más de una clase de mal manejo de equipaje por pasajero, esta información también deberá ser registrada por correo a atencióncliente.tarmexico.com.

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.

ACCIONES EN EL AEROPUERTO (Anfitriones):

1 Cuando el cliente reporte que su equipaje no fue recibido, el Anfitrión asignado deberá realizar una búsqueda local completa incluyendo:

- Sala en que arribo el pasajero,
- Aeronave en que arribó,
- Cabina y compartimiento de carga,
- Así como cualquier otra área que sirva para resguardo de equipaje.

2 En caso de ser localizado el equipaje, deberá ser entregado inmediatamente al cliente, recogiendo la etiqueta de su equipaje.

3 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:

ORIGINAL para Central de Equipajes (Servicio al Cliente) se mandara por escáner la información y el Aeropuerto donde sucedió la incidencia tiene la obligación de resguardar ese reporte en la carpeta asignada a Reclamos de Equipaje.



COPIA Para el cliente la cual conserva hasta que se le haya entregado su equipaje o se le dé solución a su problema.

4 En caso de ser localizado el equipaje, deberá ser entregado inmediatamente al cliente, recogiendo la etiqueta de su equipaje.

5 Si al momento de la búsqueda local del equipaje no se localiza, el Anfitrión encargado de equipajes llenara junto con el Cliente el Reporte por Reclamo de Equipaje PIR. 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.

6 Se deberá enviar inmediatamente mensaje a la estación (es) involucrada (s) que forman parte del itinerario del pasajero para el rastreo del equipaje (s), desde la estación de origen; así como a cada una de las estaciones subsecuentes en la ruta de la aeronave, incluyendo el punto terminal, aun en los casos de transferencia de equipaje, pudiendo completar el rastreo con el envío del mensaje vía Internet. Con la siguiente información como referencia para la búsqueda:

- Nombre del Cliente
- Clave de reservación
- Origen/Destino y número de vuelo,
- Tipo de equipaje tipo/color y elementos descriptivos (id chart)

LOCALIZACION DEL EQUIPAJE:

1. Los Aeropuertos que hayan recibido el correo o llamada de búsqueda del equipaje, verificaran 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, verificara con sus agentes.
3. De ser positiva la búsqueda del equipaje, El Aeropuerto que tenga la maleta faltante se comunicara 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. 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.

Envió 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, llamado o mensaje bitrix, junto con las involucradas para evitar que se vuelva a extraviar.

En caso de que se envíe mensaje por correo se deberá contener los siguientes datos:

- **MENSAJE DE ENVIO DE EQUIPAJE**
- **GDL, ACA** Dirección a donde se envía el mensaje
- **MTY** Estación que envía el mensaje
- **F.W.D.** (*forwarding, envío*) Identificador del mensaje
- **NM RODRIGUEZ/JUAN CARLOS** Nombre del cliente (sí se desconoce omitirlo)
- **FD LC100/10SEP** (*flight and date*) Código de aerolínea, Número de vuelo y fecha de viaje del cliente y del equipaje
- **RT GDL - ACA** Ruta original del equipaje y del pasajero

- **TN LCACA123456** (*Tag number*) Código de aerolínea, destino y número de etiqueta original y/o número de etiqueta RUSH
- **CT GN27CPW** (*Bag, type and color*) Color, tipo y elementos descriptivos del equipaje
- **NF LC200/10SEP** (*new flight and date*) Nuevo número de vuelo en el que se enviará el equipaje y fecha
- **NR MTY – GDL - ACA** (*New routing*) Nueva ruta, estaciones por las cuales pasará el equipaje
- **XT LC654321** Etiqueta RUSH para su expedición, en caso de no tener etiqueta original. De contar con ella deberán anotarse ambos datos en los renglones respectivos, así como el destino
- **FF FVR DE ESTAR PENDIENTES AL** (*Forwarding instructions*) Información
- **ARRIVO DE VLO Y RESCATAR XQ** adicional al envío

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

EQUIPAJE SOBRENTE O SOBREVOLADO

En cualquier estación en la que se localice un equipaje mal documentado, desviado o bien que éste se haya quedado en el Aeropuerto, deberá enviarlo a la estación afectada lo más pronto posible vía compañía o a través de terceros; así mismo enviara un mensaje e-mail para que la estación (es) involucradas estén pendientes de la recepción y rescaten el equipaje. El mensaje o e-mail de equipaje sobrante será enviado a las estaciones involucradas.

En caso de que sea necesario que el equipaje sea enviado por medio de un vuelo en conexión o con otra aerolínea, se deberá avisar a la estación involucrada por medio de mensaje vía email si se conocen las direcciones de la otra aerolínea a fin de asegurar la conexión y evitar que se sobrevuele el equipaje o se extravíe.

En las estaciones, donde se localice un equipaje mal manejado y que no se haya obtenido respuesta a los mensajes (O.H.D.) On-Hand (sobrante) enviados a las estaciones, se concentrará por 31 días el equipaje, enviando un correo a atencionclientes.tarmexico.com sobre el estatus del equipaje para después por indicaciones del Departamento de Servicio a Clientes se realice un inventario y la centralización de los objetos solicitados.

- Se reportara inmediatamente al Anfitrión asignado de equipajes para la elaboración, del inventario, se le informara al Jefe de Aeropuerto o Representante de Estación del sobrante en la estación; y también se concentrarán los equipajes On-Hand (sobrantes).
- Lo anterior para que Servicio al cliente, trate de localizar alguna reclamación que reúna las características del equipaje que se tiene como sobrante.
- Si el equipaje coincide con alguna reclamación hecha por un pasajero, previa verificación de los datos, se procederá a entregarlo conforme a lo establecido en el procedimiento de entrega de equipaje extraviado.
- Cuando el equipaje mal manejado traiga etiqueta de otra ciudad se procederá a enviarlo, flejado o asegurándolo con precintos y colocándole la etiqueta "RUSH".
- Para el envío de los equipajes mal manejados se notificará enviando un mensaje vía email a las estaciones involucradas, el cual deberá contener por lo menos la siguiente información:

- **MENSAJE DE EQUIPAJE SOBRANTE**
- **MTY, ZIH, ACA, CVJ** (Dirección a donde se envía el mensaje)
- **GDL** (Estación que envía el mensaje)
- **O.H.D.** Identificador del mensaje "ON HAND" (*Equipaje sobrante*)
- **NM AROSTEGUI/IVAN** (*Name on bag*) Nombre del cliente en el equipaje
- **TN LCGDL123456** (*Tag number*) Código de aerolínea Destino y número de etiqueta
- **CT BK23CWP** (*Bag type and color*) Color, tipo y elementos descriptivos del equipaje
- **FD LC101/10SEP** (*Flight and date*) Código de Aerolínea, número de vuelo y fecha en que sobro el equipaje
- **RT ACA - GDL** (*Passenger routing*) Ruta del cliente y su equipaje
- **BI SAMSONITE/NAYLON** (*Brand name and material distinctive*) ID Marca y material del equipaje
- **CN ROPA DE HOMBRE DE' JOSE** (*Contents*) Contenido, incluir algún o algunos elementos descriptivos (sí es que se conoce el contenido)
- **FF EQUIPAJE SOBRANTE DE VLO** (*Forwarding instructions*) información de envío
- **LC101/FECHA NO RECLAMADO SI SUYO ENVIAR SOLICITUD MISMA VIA**

NOTA: Invariablemente se deberá enviar mensaje a las estaciones que estén involucradas en el envío del equipaje a su destino final, ya sea que el vuelo haga una escala o el equipaje deba hacer conexión, en tal caso se deberá utilizar la etiqueta de EQUIPAJE EN CONEXION, así se evitará que sea bajado en una estación incorrecta.

En caso de que el equipaje no sea recibido en la estación a la que fue enviado, ésta deberá comunicarlo inmediatamente a la estación que lo remitió.

Una vez recibido el equipaje en la estación correspondiente se le deberá hacer llegar al pasajero por los medios más rápidos; y para poder enviar él equipaje a su domicilio o al lugar donde le quede lo más cerca posible vía paquetería se debe tener los siguientes documentos:

Copia de quien recibió el equipaje

TAG (Talon de equipaje)

COPIA DEL PASE DE ABORDAR

Al momento de ser entregado el equipaje al cliente, deberá entregar la copia que del Reporte de reclamo de Equipaje y firmar de recibido o en su defecto, llenar la hoja de Finiquito para así evitar malos manejos en caso de que no entregue la copia de su reporte.

MANEJO, CONTROL Y ATENCION DE MENSAJES DE RASTREO DE EQUIPAJES

1. El Anfitrión asignado para el manejo y control de equipajes faltantes, sobrantes, dañados y/o violados deberá estar al pendiente de los mensajes generados y darles seguimiento.
2. Los mensajes recibidos solicitando equipajes sobrevolados y/o demorados deberá cotejarlos contra su bitácora y físicamente en el área de resguardo de equipajes y contestar lo más pronto posible si es positiva o negativa su localización.
3. Con objeto de que exista mayor efectividad en la investigación de la búsqueda de los equipajes se tomarán en cuenta datos y características distintivas que puedan apoyar a la localización inmediata del equipaje.
4. Anotara al principio del correo, el resultado de la investigación “Positivo o Negativo” según sea el caso, así también informará a la estación que corresponda del resultado obtenido o solicitando más información que pueda apoyar para localizar e identificar el equipaje requerido.
5. Se avisará a las estaciones correspondientes de que fue localizado el equipaje informando por medio de email los nuevos números de talón y RUSH, así como datos adicionales y necesarios.

6. De los mensajes cuyo resultado de la investigación es positiva y el equipaje se encuentra en su Estación se coordinara con la Estación afectada para el envío del equipaje.

FUNCIONES GENERALES DEL ANFITRION DE EQUIPAJES EN ESTACIONES

El Anfitrión asignado para llevar a cabo funciones de manejo de equipajes deberá tener un panorama bastante definido, tomando en consideración los procedimientos; así como las políticas de la empresa que en su caso serán aplicables para el desempeño de sus funciones.

Tomará en consideración cualquier queja o reclamación hecha por el cliente, atenderlo de manera inteligente, amable y con estricto sentido de servicio y responsabilidad para poder solucionar de manera adecuada la petición del pasajero.

Llevará con armonía, responsabilidad y honestidad todas las actividades que le sean asignadas, siendo esto para beneficio del servicio que se proporciona a nuestros clientes.

Mantendrá actualizada la información que se maneja; así como de los expedientes con el fin de proporcionar información veraz a quien (es) así lo requiera (n).

El Anfitrión deberá estar familiarizado con las diferentes etiquetas de: Identificación, Destino, Conexión, Sujeto a Espacio (Stand-by) de Última Hora, Vuelo Internacional y de Frágil; así, como:

Asistir e informar a los clientes sobre la localización, manejo y sistemas de control de equipaje proporcionando la atención adecuada ya sea vía telefónica o físicamente.

Recibir y levantar las reclamaciones en el momento en que está faltando el equipaje.

Registrar los equipajes sobrantes (On-Hands) y enviar mensaje a las demás estaciones.

Hacer los arreglos necesarios para la entrega de equipaje.

Enviar equipajes a la estación solicitante.


Manejar las reclamaciones de artículos extraviados no documentados.

Tener una carpeta con la información de los Reportes de equipajes para un óptimo control de equipajes entregados y pendientes por entregar

Generar mensajes de envío de equipaje a las estaciones y a Servicio al Cliente

Monitorear la lista de On-Hands (OHD) para verificar que efectivamente estén siendo concentrados dentro del plazo establecido, y con la correspondiente información del envío.

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL REPORTE DE RECLAMO DE EQUIPAJE o REPORT OF DELAYED OR DAMAGED BAGGAGE.



REPORTE DE IRREGULARIDAD PASAJEROS
PASSENGER BAGGAGE IRREGULARITY REPORT

CLAVE: FO-018 Code
Nº. DE REVISIÓN: ORIGINAL Revisión
FOLIO 0066
FECHA DE REV. / Revision date
27-SEP-2013

REPORTE ORDINARIO ORIGINAL REPORT

REPORTE POR CORTESÍA COURTESY REPORT

2 DEMORA DELAYED ← 1 DAÑO DAMAGE

VIOLACIÓN PILFERAGE

FECHA DATE 5

INICIALES EN EL EQUIPAJE INITIALS ON BAGGAGE _____

4 RECORD LOCALIZADOR RECORD LOCATOR _____

3 NOMBRE NAME _____

IDENTIFICACIÓN EXTERNA EN EQUIPAJE EXTERNAL IDENTIFICATION ON BAGGAGE _____

TALONES DE EQUIPAJE CLAIM CHECK NUMBERS	LÍNEA AÉREA AIRLINE				NÚMERO DE TALÓN CLAIM CHECK NUMBER				DESTINO DEL TALÓN DESTINATION			
	COLOR COLOR	TIPO TYPE	ELEMENTOS DESCRIPTIVOS C-H-P-S-W DESCRIPTIVE ELEMENTS		MARCA BRAND	COLOR COLOR	TIPO TYPE	ELEMENTOS DESCRIPTIVOS C-H-P-S-W DESCRIPTIVE ELEMENTS		MARCA BRAND		
	<u>14</u>	<u>14</u>	<u>15</u>	<u>16</u>								

ITINERARIO DEL PASAJERO PASSENGER'S ITINERARY	LÍNEA AÉREA AIRLINE				VUELO FLIGHT				DÍA MES ORIGEN DESTINO DAY MONTH ORIGIN DESTINATION			
	ORIGEN ORIGIN	DESTINO DESTINATION	DÍA DAY	MES MONTH	ORIGEN ORIGIN	DESTINO DESTINATION	DÍA DAY	MES MONTH	ORIGEN ORIGIN	DESTINO DESTINATION		
			<u>10</u>	<u>11</u>	<u>12</u>							

ITINERARIO DEL EQUIPAJE BAGGAGE ITINERARY	LÍNEA AÉREA AIRLINE				VUELO FLIGHT				DÍA MES ORIGEN DESTINO DAY MONTH ORIGIN DESTINATION			
	ORIGEN ORIGIN	DESTINO DESTINATION	DÍA DAY	MES MONTH	ORIGEN ORIGIN	DESTINO DESTINATION	DÍA DAY	MES MONTH	ORIGEN ORIGIN	DESTINO DESTINATION		

DOCUMENTACIÓN DEL EQUIPAJE BAGGAGE CHECKED-IN

NÚMERO DE PIEZAS DE EQUIPAJE CHECKED BAGGAGE / NUMBER OF PIECES 17

¿PAGÓ EXCESO DE EQUIPAJE? ¿EXCESS BAGGAGE PAID?

CONTENIDO / CONTENTS

HORA ANTICIPADA DE LLEGADA A MOSTRADORES ESTIMATED TIME OF ARRIVAL AT COUNTERS _____

NÚMERO DE BOLETO DE AVIÓN TICKET NUMBER _____

HOMBRE MUJER NIÑO INFANTE MAN WOMAN CHILD INFANT

LUGAR EXACTO DONDE VIO SU MALETA POR ÚLTIMA VEZ EXACT PLACE WHERE BAGGAGE WAS LAST SEEN 18

ARTÍCULOS SOBRESALIENTES Y/O CARACTERÍSTICAS EXTERNAS DEL EQUIPAJE OUTSTANDING CONTENTS AND/OR EXTERNAL BAGGAGE DETAILS

IMPORTANTE DETALLAR AL MÁXIMO EXPLAIN IN DETAIL 20

ESPECIFIQUE TIPO DE DAÑO / SPECIFY DAMAGE

CORTADA ROTURA MANCHA OTROS CUT BROKEN STAINED OTHER ← 19 →

ESTADO GRAL. DE LA MALETA / CONDITION OF BAGGAGE

NUEVO BUENO USADO REPARABLE IRREPARABLE NEW GOOD USED REPAIRABLE IRREPAIRABLE

6 DOMICILIO TEMPORAL / TEMPORARY ADDRESS

ESTANCIA APROXIMADA EN DÍAS / APPROXIMATE STAY IN DAYS _____

CALLE / STREET NÚMERO / NUMBER CIUDAD / CITY ESTADO / STATE PAÍS / COUNTRY

TELÉFONO / TELEPHONE 7 C. POSTAL / ZIP CODE _____

6 DOMICILIO PERMANENTE / PERMANENT ADDRESS

ESTACIÓN DE TAR MÁS CERCANA / TAR NEAREST OFFICE _____

CALLE / STREET NÚMERO / NUMBER CIUDAD / CITY ESTADO / STATE PAÍS / COUNTRY

8 TELÉFONO / TELEPHONE _____ C. POSTAL / ZIP CODE _____

INSTRUCCIONES DE ENTREGA DELIVERY INSTRUCTIONS _____

REPORTE LEVANTADO EN / REPORT ELABORATED AT ESTACIÓN / STATION 21 TELÉFONO / TELEPHONE _____

¿SE OTORGARON GASTOS DEDUCIBLES DEL MONTO TOTAL POR INDEMNIZACIÓN EN CASO DE PÉRDIDA DEFINITIVA? WERE EXPENDITURES PROVIDED THAT ARE TO BE DEDUCTED FROM TOTAL COMPENSATION IN THE EVENT OF DEFINITELY LOSS?

SÍ NO \$ CANTIDAD CON LETRA / AMOUNT IN LETTERS _____

9 OBSERVACIONES / REMARKS _____

CASILLA: FORMATO CLAVE FO-018

1 Marcar con una "X" si es un reporte por demora o daño; en caso de ser por violación de equipaje se anotara en la parte superior de este recuadro y en caso de ser por cortesía se anotara la palabra "**CORTESIA**" en la parte superior derecha del reporte (Esto por faltante de algún documento o reclamo tardío).

2 Indicar en el cuadro correspondiente si el reporte es por demora, daño o violación de equipaje.

3 Nombre del cliente que hace la reclamación:(Apellido/Nombre).

4 Código de reservación

5 Fecha en que se levanta el reporte: día/mes/año.

6 Domicilio temporal (si es algún hotel, etc.) o permanente donde se llevara el equipaje calle, número, colonia, ciudad y código postal.

7 Teléfono permanente al que se puede contactar al cliente para informar del status de su equipaje

8 Teléfono temporal

9 Correo Electrónico

ITINERARIO DEL PASAJERO:

10 Número de vuelo

11 Punto de origen del viaje

12 Destino final.

ETIQUETA DE EQUIPAJE:

13 Los dígitos correspondientes a la Contraseña del Equipaje (TAG).

14 Color y tipo de equipaje de acuerdo a la tabla de IATA.

15 Elementos descriptivos en orden alfabético, de acuerdo a la tabla de IATA.

16 Marca del equipaje si es que la recuerda el clientes, en caso contrario omitirlo.

DOCUMENTACION DEL EQUIPAJE:

17 Número de piezas que documentó

18 Lugar exacto donde vio por última vez su equipaje.

19 Estado general de la maleta

20 Detallar al máximo el contenido del equipaje o equipajes haciendo mención de los artículos más sobresalientes.

En caso de reclamación de violación, detallar los artículos faltantes (independiente a la carta valorada) e informar al cliente lo que a la letra dice el punto número 4 de este reporte en la parte posterior para deslindar responsabilidad.

Especificar tipo de daño en el cuadro correspondiente.

21 Nombre y firma del Anfitrión que realizo el reporte

NOTA: En una parte visible del reporte se le anotarán los teléfonos de la oficina a la que se podrá comunica el pasajero para obtener información de su equipaje; **Así mismo en la parte posterior deberá firmar el pasajero y el anfitrión designado para esta función.**

DISTRIBUCION PIR:

ORIGINAL para el anfitrión y vía escáner a Servicio al cliente

Copia Para el cliente la cual conserva hasta que se le entregue su equipaje.

Una vez llenado el reporte Inicial de demora o daño de equipaje y recopilada toda la información, deberá de enviarse mensaje vía Email a la estación (es) involucradas para su rastreo.

Es de suma importancia que se anoten los datos característicos y distintivos del contenido, para poder hacer una identificación positiva en la localización del equipaje.

MENSAJE DE EQUIPAJE SOBRANTE

1. **MTY, ZIH, ACA, CVJ** (Dirección a donde se envía el mensaje)
2. **.GDL** (Estación que envía el mensaje)
3. **O.H.D.** Identificador del mensaje "ON HAND" (*Equipaje sobrante*)
4. **NM AROSTEGUI/IVAN** (*Name on bag*) Nombre del cliente en el equipaje
5. **TN LCGDL123456** (*Tag number*) Código de aerolínea Destino y número de etiqueta
6. **CT BK23CWP** (*Bag type and color*) Color, tipo y elementos descriptivos del equipaje
7. **FD LC101/10SEP** (*Flight and date*) Código de Aerolínea, número de vuelo y fecha en que sobro el equipaje
8. **RT ACA - GDL** (*Passenger routing*) Ruta del cliente y su equipaje
9. **BI SAMSONITE/NAYLON** (*Brand name and material distinctive*) ID Marca y material del equipaje
10. **CN ROPA DE HOMBRE DE' JOSE** (*Contents*) Contenido, incluir algún o algunos elementos descriptivos (sí es que se conoce el contenido)
11. **FF EQUIPAJE SOBRANTE DE VLO** (*Forwarding instructions*) información de envío
12. **LC101/FECHA NO RECLAMADO SI SUYO ENVIAR SOLICITUD MISMA VIA**

MENSAJE DE ENVIO DE EQUIPAJE

1. **GDL, ACA** Dirección a donde se envía el mensaje
2. **.MTY** Estación que envía el mensaje
3. **F.W.D.** (*forwarding, envío*) Identificador del mensaje
4. **NM RODRIGUEZ/JUAN CARLOS** Nombre del cliente (sí se desconoce omitirlo)
5. **FD LC100/10SEP** (*flight and date*) Código de aerolínea, Número de vuelo y fecha de viaje del cliente y del equipaje
6. **RT GDL - ACA** Ruta original del equipaje y del pasajero
7. **TN LCACA123456** (*Tag number*) Código de aerolínea, destino y número de etiqueta original y/o número de etiqueta RUSH
8. **CT GN27CPW** (*Bag, type and color*) Color, tipo y elementos descriptivos del equipaje
9. **NF LC200/10SEP** (*new flight and date*) Nuevo número de vuelo en el que se enviará el equipaje y fecha

- 10. **NR MTY – GDL - ACA** (*New routing*) Nueva ruta, estaciones por las cuales pasará el equipaje
- 11. **XT LC654321** Etiqueta RUSH para su expedición, en caso de no tener etiqueta original.
- 12. De contar con ella deberán anotarse ambos datos en los renglones respectivos, así como el destino
- 13. **FF FVR DE ESTAR PENDIENTES AL** (*Forwarding instructions*) Información
- 14. **ARRIVO DE VLO Y RESCATAR XQ** adicional al envió

Etiquetas de Equipajes

Etiqueta de Equipajes Maestro



Etiqueta de equipaje Manual:

Esta etiquetas se utilizaran cuando no se tengan impresoras de equipaje o no haya sistema, se escribirá con plumón y letra legible, la información que requiere la Etiqueta en el recuadro Grande se colocara el destino donde la maleta será enviada.

Ejemplo: QRO Control- 1 Origen- MTY Vuelo-765

			021001
	CONTROL	ORIGEN	VUELO



Manual de Servicio al Cliente

CAPITULO 8

MANEJO DE EQUIPAJE

Etiquetas en TRANSITO:

Esta etiqueta será asignada cuando un cliente haga una escala en su vuelo, Ejemplo: QRO-MTY-TAM, marcando en la etiqueta el destino final de la maleta, para que los Agentes de rampa al estibar el equipaje los acomoden de manera correcta y al llegar a la estación donde hacen "escala", tengan cuidado con el manejo de este equipaje.



Etiqueta de Responsabilidad Limitada:

TAR Aerolíneas

FAVOR DE LEER CUIDADOSAMENTE / PLEASE READ CAREFULLY
 Al no ser señalado, se aplica la responsabilidad normal
 IF NOT OTHERWISE INDICATED, NORMAL LIABILITY APPLIES

DESCARGO LIMITADO / LIMITED RELEASE

DAÑO/DAÑOS: - Damage/damage to cargo
FRAGILE & UNSUITABLE PACKED - Please apply to damage

NO EMPAQUEADO - Does not apply to cargo or articles not packed
FRAGILE INSUFFICIENTLY PACKED - Please apply to damage and loss of contents

PERECCIONADO - Damage applies to the description for articles
PERISHABLE - Perishable articles, handling resulting from labels

RECIBIDO / DAÑADO / DAMAGED ON RECEIPT

<input type="checkbox"/> AGRIETADA/ROTA	<input type="checkbox"/> TORCEDO	<input type="checkbox"/> INFLADO
<input type="checkbox"/> BROTADA/HALTA	<input type="checkbox"/> SEMENTE	<input type="checkbox"/> SORTEADO
<input type="checkbox"/> CERRADURA ROTAS	<input type="checkbox"/> AGRIETADO	<input type="checkbox"/> MARCADO
<input type="checkbox"/> BROTURA/LOCK	<input type="checkbox"/> HOLE	<input type="checkbox"/> STAINED
<input type="checkbox"/> MAL TAPADO	<input type="checkbox"/> DESGASTADO	<input type="checkbox"/> OTROS
<input type="checkbox"/> DAÑADO	<input type="checkbox"/> TORCEDO	<input type="checkbox"/> OTROS

TAR No será responsable por daños indicados arriba al momento de su aceptación.
 TAR will not be liable for damage above at time of acceptance

ARTÍCULOS/Descripción de daños: _____ AGT _____

DOCUMENTACIÓN INTER-NEVAL

DESTINO FINAL FINAL DESTINATION	LINEA AEREA / AIRLINE	VUELO / FLIGHT
PREZAS PCS	TOTAL WT	CLAVE: MSC-00A
10829		

PARTY TO

LINEA AEREA / AIRLINE	VUELO / FLIGHT
10829	CLAVE: MSC-00A

DESTINO FINAL
FINAL DESTINATION

PREZAS PCS	TOTAL WT	CLAVE: MSC-00A
10829		

Cuando se coloque esta etiqueta en un equipaje, es muy importante solicitarle al cliente su nombre y firma de manera formal, se le está indicando al cliente que su maleta no está bien empacada o no cumple con las políticas ya que se encuentra sucia, rota o rasgada, llego tarde a la documentación o presenta alguna característica que no cumple para una transportación segura por parte de la empresa. Deslindándose de responsabilidad al transportar este equipaje.

Etiqueta de Equipaje de Última Hora:

Esta Etiqueta se coloca cuando la maleta se baja del avión, ya que no cumple con las medidas establecidas o porque el vuelo se encuentre con la asignación completa y no hay espacio suficiente en las sombrereras o compartimientos superiores, es muy importante que el Anfitrión escriba con letra legible y se asegure con el cliente el destino donde se bajara el equipaje.



Etiqueta de Equipaje de Mano:

Se colocara únicamente en las piezas autorizadas que cumplan con las medidas y peso del equipaje de mano.



Etiquetas Star Club:

Solo se colocaran en tarifas Star Club para diferenciar en el abordaje el acceso prioritario y en su maleta la preferencia de ser las primeras en colocar en bandas de reclamo de equipaje.

Etiqueta de pase de abordar Star Club:



Etiqueta de Documentación de Equipaje Star Club




Identificador de equipaje Formato MSC-002

Esta etiqueta tiene como propósito identificar el propietario del equipaje en los casos en los que se llegue a desprender la etiqueta de documentación de equipaje formatos MSC-002 o formato MSC-004 e invariablemente todas y cada una de las piezas de equipaje documentado debe llevar un identificador o de lo contrario no se aceptara para su documentación.


Nombre: Dirección: Teléfono:	
------------------------------------	--

Identificador de contenedor de mascotas Formato MSC-019:

Tiene como propósito, identificar y marcar las piezas o contenedores en las que se transportan mascotas, animales vivos (perros y gatos).



TRANSPORTES AEREOS REGIONALES S.A. de C.V.



Nombre del Pasajero / **P**assenger Name

Vuelo y Fecha / Date of Flight

Nombre conocido del Animal / **P**et Name

Tipo de **A**limento / Type of Food to be Fed

Temperatura Ideal / Ideal **T**emperature

Precauciones Necesarias con el Animal
Handling Precautions to be **T**aken with Pet

MSC-019

Llenado del Formato MSC-019:

- 1.- Nombre del Propietario o dueño de la Mascota.
- 2.- Vuelo y Fecha en que se transporta a la Mascota.
- 3.- Nombre con el que se conoce a la Mascota.
- 4.- Tipo de alimento que consume (proporcionado por el Pasajero).
- 5.- Temperatura deseable durante la transportación de la Mascota.
- 6.- Precauciones necesarias para la Mascota (vacuna para sedarlo, etc)

Formato de Control de Equipajes MSC-011B

Este formato se utiliza para el control de equipajes documentados en mostradores y bandas de salida de maletas, colocando en cada recuadro secuencia de cliente documentado y en el otro extremo cantidad / y peso del equipaje, al momento de pasar el cierre debe coincidir lo que se tenga en sistema con lo registrado en la hoja de control, a su vez anfitriones y agentes de rampa confirmaran el total de equipajes documentados en el vuelo.



CONTROL DE EQUIPAJES EN MOSTRADORES

CLAVE: FO-011B
Code

FOLIO **Nº** 8397

NO. DE REVISIÓN: 01
Revision

FECHA DE REV. / Revision date
15-JUN-2015

Vuelo: _____ Destino: _____ Fecha: _____ Estación: _____

					10
					20
					30
					40
					50

Este formato deberá VERIFICARSE los equipajes con personal de tráfico control.

Conteo de tráfico: _____ Conteo de handler: _____ Diferencia: _____

Observaciones: _____

TABLA 2.3.A
Disposiciones relativas a las mercancías peligrosas transportadas por los pasajeros o la tripulación (Subsección 2.3)

Las mercancías peligrosas no deben ser transportadas ni dentro o como equipaje facturado, ni como equipaje de mano de los pasajeros o de la tripulación, excepto lo que está previsto a continuación. Las mercancías peligrosas permitidas en el equipaje de mano también se permiten en "la persona", salvo cuando se especifique lo contrario.

2
2.3

El piloto al mando debe estar informado de su ubicación				
Permitido dentro o como equipaje de mano				
Permitido dentro o como equipaje facturado				
Se requiere de la aprobación del operador				
Armas de electrochoque (Taser) que contengan mercancías peligrosas tales como explosivos, gases comprimidos, baterías de litio, etc. se prohíben dentro del equipaje de mano, facturado o en la persona.			PROHIBIDO	
Aerosoles de la División 2.2, no inflamables, no tóxicos sin riesgo secundario, para usos deportivos o en el hogar; y	NO	SÍ	NO	NO
△ Artículos medicinales o de tocador, no radiactivos (incluidos los aerosoles) tales como rociadores para el pelo, perfumes, colonias, y medicinas que contengan alcohol.	NO	SÍ	SÍ	NO
La cantidad neta total de los artículos medicinales o de tocador, no radiactivos y de los aerosoles de la División 2.2, no inflamables, no tóxicos, no debe exceder de 2 kgr o 2 L y la cantidad neta de cada artículo individualmente no debe exceder de 0,5 kg ó 0,5 L. La válvula de liberación de los aerosoles debe estar protegida por una tapa u otro medio adecuado para prevenir la liberación inadvertida del contenido.				
Ayudas motrices impulsadas por baterías de ión litio (plegables) , la batería de ión litio debe retirarse y transportarse en la cabina (ver 2.3.2.4(d) para los detalles).	SÍ	NO	SÍ	SÍ
Baterías de litio: Equipo de seguridad que contiene baterías de litio (ver 2.3.2.6 para los detalles).	SÍ	SÍ	NO	NO
△ Baterías de litio: Dispositivos electrónicos portátiles que contengan pilas o baterías de metal litio o ión litio , incluidos los dispositivos médicos tales como concentradores de oxígeno portátiles (POC) y dispositivos electrónicos tales como, cámaras, teléfonos celulares, computadoras portátiles y tabletas, cuando son transportados por los pasajeros o la tripulación para uso personal (ver 2.3.5.9). Para las baterías de litio el contenido de metal de litio no debe exceder 2 g y para las baterías de ion litio la capacidad nominal en vatios hora no debe exceder 100 Wh.	NO	SÍ	SÍ	NO
Baterías de litio de repuesto/sueltas con una capacidad nominal superior 100 Wh pero sin exceder los 160 Wh para artículos electrónicos de consumo y dispositivos médicos electrónicos portátiles (PMED) o cuyo contenido de metal de litio es superior a 2 g sin exceder 8 g por dispositivo para efectos de PMED solamente. Un máximo de dos baterías de repuesto en el equipaje de mano solamente. Estas baterías deben estar protegidas individualmente para evitar los cortocircuitos.	SÍ	NO	SÍ	NO
Baterías de repuesto/sueltas, incluyendo las pilas o baterías de metal litio o ión litio , para tales artículos electrónicos portátiles deben llevarse en el equipaje de mano solamente. Los artículos cuyo uso principal es proporcionar energía, por ejemplo los bancos de energía ("power banks") son considerados como baterías de repuesto. Estas baterías deben estar protegidas individualmente para evitar los cortocircuitos.	NO	NO	SÍ	NO
Bebidas alcohólicas contenidas en embalajes de venta al detalle que contengan más del 24% pero no más del 70% de alcohol por volumen, en recipientes que no excedan de 5 L, con una cantidad neta total por persona de 5 L de tales bebidas.	NO	SÍ	SÍ	NO
△ Cartuchos de combustible de repuesto para pilas de combustible para accionar dispositivos electrónicos portátiles, véase el párrafo 2.3.5.10 para los detalles.	NO	SÍ	SÍ	NO
Cartuchos pequeños de gas no inflamable , que contengan dióxido de carbono u otro gas adecuado en la división 2.2. Un máximo de dos (2) cartuchos pequeños ubicados en un dispositivo de seguridad autoinflable , como un chaleco salvavidas. Sólo se permite un (1) dispositivo por pasajero y un máximo de dos (2) cartuchos pequeños de repuesto por persona. No más de cuatro (4) cartuchos de hasta 50 ml de capacidad de agua para otros dispositivos (ver párrafo 2.3.4.2).	SÍ	SÍ	SÍ	NO
Cigarrillos electrónicos (incluye e-cigarros, e-pipas, otros vaporizadores personales) que contienen baterías que deben protegerse individualmente para impedir su activación involuntaria.	NO	NO	SÍ	NO
Cilindros de gas no tóxico ni inflamable utilizado para el funcionamiento de miembros mecánicos . También los cilindros de repuesto de un tamaño similar si se requiere para asegurar un suministro adecuado durante el viaje.	NO	SÍ	SÍ	NO
Cilindros de oxígeno o aire gaseoso , requerido con fines médicos. El cilindro no debe exceder de 5 kilogramos peso bruto.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
<i>Nota: No se permite el transporte de los sistemas de oxígeno líquido.</i>				
Dispositivos electrónicos accionados por baterías de litio . Baterías de ión litio para dispositivos electrónicos portátiles (incluso de uso médico), cuya capacidad nominal es superior a los 100 Wh sin exceder de 160 Wh. En el caso exclusivo de dispositivos electrónicos portátiles de uso médico, se permiten baterías de metal litio con un contenido de metal de litio superior a 2 g sin exceder de 8 g.	SÍ	SÍ	SÍ	NO
Dispositivos electrónicos portátiles que contengan baterías no derramables , las baterías deben cumplir A67 y deben ser de 12 V o menos y 100 Wh o menos. Se puede transportar un máximo de 2 baterías de repuesto (ver 2.3.5.13 para los detalles).	NO	SÍ	SÍ	NO
Dispositivos de permeación , deben cumplir lo dispuesto en A41 (ver 2.3.5.16 para los detalles).	NO	SÍ	NO	NO
Elementos discapacitadores tales como pimienta en rociador, macé, etc. que contengan una sustancia irritante o discapacitadora, están prohibidos en la persona, en el equipaje facturado y en el equipaje de mano.			PROHIBIDO	

TABLA 2.3.A
Disposiciones relativas a las mercancías peligrosas transportadas por los pasajeros
o la tripulación (Subsección 2.3) (continuación)

El piloto al mando debe estar informado de su ubicación				
Permitido dentro o como equipaje de mano				
Permitido dentro o como equipaje facturado				
Se requiere de la aprobación del operador				
	NO	SÍ	SÍ	NO
Embalajes aislados que contengan nitrógeno líquido refrigerado (envases criogénicos secos), completamente absorbido en material poroso que contenga únicamente mercancías no peligrosas.	NO	SÍ	SÍ	NO
Equipo de detección de agentes químicos , cuando se transportan por el personal de la Organización para la prohibición de armas químicas en viajes oficiales (ver 2.3.4.4).	SÍ	SÍ	SÍ	NO
Especímenes no infecciosos embalados con pequeñas cantidades de líquido inflamable, deben cumplir A180 (ver 2.3.5.14 para los detalles).	NO	SÍ	SÍ	NO
Fósforos (cerillas) de seguridad (un pequeño paquete) o un encendedor pequeño , que no contienen combustible líquido no absorbido, que no sea gas licuado, para el uso de un individuo cuando es transportado en el cuerpo de la persona. El combustible para los encendedores y los repuestos para relleno no están permitidos en una persona, ni en el equipaje facturado ni en el equipaje de mano.	NO	EN LA PERSONA		NO
<i>Nota: No se permiten los fósforos (cerillas) de "encendido universal" ("raspe en cualquier parte") los encendedores de "llama azul" ni los encendedores de cigarrillos.</i>				
Hielo seco (dióxido de carbono, sólido) , en cantidades que no excedan de los 2,5 kilogramos por persona, en su equipaje facturado o de mano, cuando se utilice para embalar perecederos no sujetos a esta Reglamentación, siempre que el equipaje (embalaje) permita la liberación del gas del dióxido de carbono. Equipaje facturado debe estar marcado con "hielo seco" o "dióxido de carbono, sólido" y con el peso neto de hielo seco o una indicación que hay 2,5 kilogramos o menos de hielo seco.	SÍ	SÍ	SÍ	NO
Hornillos de acampada y contenedores de combustible que hayan contenido combustible inflamable líquido , con un tanque de combustible y/o un contenedor de combustible vacío (ver 2.3.2.5 para los detalles).	SÍ	SÍ	NO	NO
Lámparas de bajo consumo energético en embalajes de venta al detalle para uso personal o doméstico.	NO	SÍ	SÍ	NO
Maletines de seguridad, cajas de seguridad, bolsas de dinero , etc. que incorporen mercancías peligrosas tales como: pilas de litio, y/o material pirotécnico, excepto lo provisto en 2.3.2.6 están totalmente prohibidos. Ver la entrada en 4.2 Lista de Mercancías Peligrosas.		PROHIBIDO		
Marcapasos cardíacos radioisotópicos , u otros elementos incluyendo aquellos accionados por pilas de litio implantados en una persona o fijados externamente, elementos radiofarmacéuticos dentro del cuerpo de una persona como el resultado de un tratamiento médico.	NO	EN LA PERSONA		NO
Munición (cartuchos para armas) embalados en forma segura (de la División 1.4S ONU 0012 u ONU 0014 solamente), en cantidades que no excedan de 5 kilogramos de peso bruto por persona para el uso de esa persona. Lo permitido para más de una persona no debe ser agrupado en uno o más bultos.	SÍ	SÍ	NO	NO
Mochila de rescate para avalanchas , una (1) por persona, que contengan un cartucho de gas comprimido en la división 2.2. También puede ser equipada con un mecanismo disparador pirotécnico que contenga un máximo de 200 miligramos netos de explosivos de la División 1.4S. La mochila deberá estar embalada de tal manera que no pueda ser activada accidentalmente. Las bolsas de aire dentro de la mochila deberán estar provistas de válvulas liberadoras de presión.	SÍ	SÍ	SÍ	NO
Motores de combustión interna o de pilas de combustible , deben cumplir A70 (ver 2.3.5.15 para los detalles).	NO	SÍ	NO	NO
Objetos que producen calor tales como linternas subacuáticas (lámparas de buceo) y elementos para soldar bajo el agua (ver 2.3.4.6 para los detalles).	SÍ	SÍ	SÍ	NO
△ Pilas de combustible para accionar los dispositivos electrónicos portátiles (por ejemplo, cámaras, teléfonos móviles, ordenadores portátiles y cámaras), véase el párrafo 2.3.5.10 para los detalles.	NO	NO	SÍ	NO
Rizadores para el cabello que contienen gas hidrocarburo , hasta uno (1) por persona o miembro de la tripulación siempre que el cobertor esté ajustado en forma segura al elemento calefactor. Estos rizadores no podrán ser utilizados a bordo en ningún momento. Gas de relleno para estos rizadores no está permitido en el equipaje de mano ni en el equipaje facturado.	NO	SÍ	SÍ	NO
Sillas de ruedas accionadas por baterías y otros dispositivos motrices con baterías húmedas no derramables o baterías que cumplan la Disposición Especial A123 o A199 , (ver 2.3.2.2).	SÍ	SÍ	NO	NO
Sillas de ruedas impulsadas por baterías y otros dispositivos motrices con baterías derramables o baterías de litio (ver 2.3.2.3 y 2.3.2.4 para los detalles).	SÍ	SÍ	NO	SÍ
△ Termómetro clínico o médico que contenga mercurio, uno (1) para uso personal, siempre que vaya en su caja protectora.	NO	SÍ	NO	NO
Termómetro o barómetro de mercurio transportado por un representante de una oficina meteorológica del gobierno o de otra agencia oficial (ver 2.3.3.1 para los detalles).	SÍ	NO	SÍ	SÍ

□ **Nota:**
 Las disposiciones indicadas en 2.3 y la Tabla 2.3.A pueden ser limitadas por las variaciones del Estado o del operador. Los pasajeros deberían verificar con la aerolínea cuáles son las disposiciones vigentes.