



PROCEDIMIENTO DE LOST AND FOUND

FECHA DE CREACIÓN: 26 JULIO 2022

Fecha de revisión: 19 ENERO 2026

REV – 003

LOST AND FOUND

OBJETIVO: Estandarizar los procedimientos en las estaciones en donde TAR México opera, al resguardar artículos y/o equipajes olvidados por los clientes.

ALCANCE: Esta política es aplicable al personal operativo de TAR México, en relación a los artículos y/o equipajes encontrados en mostrador, punto de venta y a bordo de la aeronave olvidados por los clientes.

Es importante mencionar que, TAR México no cuenta con ninguna responsabilidad u obligación para indemnizar a los clientes que dejen artículos olvidados a bordo del avión ya que estos artículos se encuentran bajo su custodia y responsabilidad.

Por ello, se define el proceso a seguir para reportar, entregar y centralizar todos los artículos y/o equipajes olvidados en algún punto de operación de TAR México.

OLVIDO DE ARTÍCULOS Y EQUIPAJES A BORDO DEL AVIÓN

Si durante tránsitos o pernoctas de la aeronave personal a bordo, rampa, o cliente detecta algún artículo olvidado, deberá ser entregado al encargado de la estación que se encuentre presente en ese momento, especificando detalles del hallazgo.

El encargado de la estación, deberá realizar el reporte de LOST AND FOUND, realizando un correo electrónico dirigido a las siguientes personas:

- Gerencia de aeropuertos: Alejandro Bonilla (abonilla@tarmexico.com)
- Servicio a clientes: atc@tarmexico.com y Berenice Suasti bsuasti@tarmexico.com

El título del reporte deberá ser "REPORTE DE LOST AND FOUND" y el reporte que realicen deberá contener la siguiente información:

- Información de vuelo. Especificar fecha, ruta y numero de vuelo en donde fue localizado el artículo y/o equipaje.



PROCEDIMIENTO DE LOST AND FOUND

FECHA DE CREACIÓN: 26 JULIO 2022

Fecha de revisión: 19 ENERO 2026

REV – 003

- Tipo de artículo y características. Habrá que ser lo más detallados posibles, especificando tipo de artículo, marca, modelo, color, señas particulares, etc., para poder tenerlo muy identificado.
- Lugar donde fue localizado. Especificar en donde se localizó el artículo y/o equipaje, tratando de brindar detalles como: número de asiento, cercano a qué número de filas, dentro de una sombrerera, etc.
- Nombre de la persona que realizó la entrega. Nombre de la persona que localizó el artículo y/o equipaje; en caso de tratarse de personal de TAR, se debe especificar el puesto que desempeña.
- Evidencia fotográfica. Una fotografía en donde se pueda ver de manera completa el artículo y/o equipaje, en donde se perciban de manera correcta las características mencionadas.

Este reporte se debe realizar de manera **inmediata** en cuanto finalice la operación, para que las áreas involucradas en contacto con el cliente tengan información actualizada y en tiempo real de los artículos en resguardo en cada una de las estaciones.

En caso de bultos sospechosos o equipajes olvidados a bordo deberá de seguir los procedimientos descritos en el **MSPAII- Capítulo 6.7.1; página 12 y/o MS-Capítulo 6, página 40** y posteriormente realizar el resguardo según lo estipulado en el siguiente apartado.

En caso de que el cliente realice la reclamación de un artículo que fue olvidado en SUE (Sala de Última Espera), es necesario verificar localmente si en la estación se cuenta con dicho artículo; de no encontrarse en poder de TAR México se deberá contactar a Seguridad Aeroportuaria quien pudiera tener en resguardo el artículo.

En caso de que la administración aeroportuaria sea quien tenga en resguardo el artículo, se debe re-direccionar al cliente con la Administración Aeroportuaria para que, de manera personal, realicen la entrega del artículo.

Cuando se trate de equipajes documentados no reclamados o abordados en vuelo equivocado sin compañía del cliente, deberá seguir el procedimiento marcado en el **MSC CAP. 8 página 48**. En caso de no ser reclamado, se procederá conforme se indica en el siguiente punto.



PROCEDIMIENTO DE LOST AND FOUND

FECHA DE CREACIÓN: 26 JULIO 2022

Fecha de revisión: 19 ENERO 2026

REV – 003

RESGUARDO EN LAS ESTACIONES

Cuando se reciba el artículo y/o equipaje olvidado en las áreas de movimiento (plataforma, SUE, bandas de equipaje), se deberá realizar lo siguiente:

1. Realizar la inspección de seguridad de acuerdo al **MSPAII-Capítulo 6.7.1; página 12 y/o MS-Capítulo 6; página 40**, esto como recomendación para el caso de haberse encontrado el equipaje/bolso en una zona estéril y como procedimiento en caso de encontrarse en un área pública.
2. Deberá notificar a la Gerencia de Aeropuertos que se procederá a realizar una inspección minuciosa del contenido del equipaje, él a su vez asignara quien realizar el procedimiento, llevando un inventario de los artículos contenidos, adicional se tomarán fotografías para evidencia de que se realiza dicha acción.

Después de enviado el reporte, se resguardará el artículo y/o equipaje en la estación con algún identificador que contenga la siguiente información:

- Fecha: De cuando se encontró el artículo y/o equipaje
- Datos de vuelo: (ruta, número de vuelo)
- Características: características del artículo y/o equipaje, además de especificar referencias como lugar de hallazgo.

Esta información puede colocarse en un pedazo de papel y adherirlo con cinta para que contar con información necesaria y poder ser entregada al cliente cuando realice su reclamación.

Todos los artículos serán resguardados en la estación por un periodo máximo de 7 días, realizando el reporte correspondiente en tiempo y forma, después de este tiempo, se deberá realizar la centralización al Corporativo de TAR México en la estación de QRO.

CENTRALIZACIÓN DE ARTÍCULOS

Una vez terminado el tiempo establecido en esta política de resguardo de artículos y/o equipajes olvidados (7 días naturales), la estación deberá contactar a la Gerencia de Aeropuertos para coordinar la centralización a oficinas corporativas de TAR México.

Después de haber revisado la naturaleza de cada artículo (Tabla de naturaleza de artículos) se realizará el **reporte de envío** para especificar el hallazgo y enviando la información detallando en un correo lo siguiente:



PROCEDIMIENTO DE LOST AND FOUND

FECHA DE CREACIÓN: 26 JULIO 2022

Fecha de revisión: 19 ENERO 2026

REV – 003

1. **Fecha** en que se enviará el artículo y/o equipaje de la estación de origen. De preferencia se deben utilizar los vuelos de itinerario de TAR, para centralizar el artículo y/o equipaje.
2. **Ruta de vuelo** en que se enviará el artículo, especificando ruta(s) y número(s) de vuelo(s).
3. **Instrucción de envío a bordo de la cabina de pasajeros** hasta su destino para evitar daños en la manipulación y/o pérdida de los mismos. Para el caso de artículos pequeños, de preferencia se deben entregar en manos de sobrecargo para su resguardo.

Una vez entregados los artículos y/o equipajes olvidados, la gerencia de aeropuertos debe responder a todos los involucrados que ya recibió los artículos que se especificaron en el correo fueron enviados.

ENTREGA DE ARTÍCULOS Y/O EQUIPAJES AL CLIENTE

Cuando el cliente realice la solicitud y, con el debido reporte de la estación se confirme que TAR México tiene en resguardo el artículo que menciona el cliente, se deberá cumplir los siguientes pasos:

1. Gerencia de Aeropuertos confirma que las características que menciona el cliente sean las mismas que las del artículo en resguardo.
2. Confirmada la información, se coordina con el cliente para saber en qué estación (de las que tiene operación TAR México) puede pasar a recoger sus pertenencias.
3. Confirmada la anterior información, se coordina el envío del artículo entre estaciones de TAR México.
4. Cuando se realice la entrega del artículo del cliente, éste debe presentar una edificación oficial vigente de la que se sacará una foto copia (por ambos lados) y se pedirá que el cliente escriba con su puño y letra la siguiente leyenda:
"Recibí __ (descripción del artículo y/o equipaje olvidado) __ en buenas condiciones y sin desperfecto o faltante alguno"; además de especificar: fecha, nombre completo y firma.
5. Una vez realizado lo anterior, se debe enviar en fotografía o documento escaneado la identificación con la leyenda que escribió el cliente, para confirmar de recibido y dar por cerrado el caso.



PROCEDIMIENTO DE LOST AND FOUND

FECHA DE CREACIÓN: 26 JULIO 2022

Fecha de revisión: 19 ENERO 2026

REV – 003

De acuerdo a la naturaleza de cada uno de los artículos, es necesario tomar acciones específicas de acuerdo a cada caso. Por ello, a continuación, se describe cada uno de ellos:

TABLA DE NATURALEZA DE ARTÍCULOS		
TIPO DE ARTÍCULO	ACTIVIDAD	FINALIDAD
Documentos	Destruir	Destruirse en la estación
Aparatos electrónicos	Centralizar	Después de 6 meses quedan a disposición de TAR.
Ropa	Centralizar	Después de 6 meses deshacer
Medicamentos	Centralizar	Después de 1 mes, deshacer
Artículos perecederos	Desechar	Se desecha directo en la estación
Artículos de aseo o uso personal	Destruir	Destruirse en la estación
Libros	Centralizar	Después de 6 meses, pasan a disposición de TAR.
Mochilas/ bolsas/ equipajes	Centralizar	Después del proceso de seguridad, enviar al corporativo y después de 6 meses quedan a Disposición de TAR.
Juguetes	Centralizar	Después de 6 meses, deshacer
Herramientas	Centralizar	Después de 6 meses, deshacer



PROCEDIMIENTO DE LOST AND FOUND

FECHA DE CREACIÓN: 26 JULIO 2022

Fecha de revisión: 19 ENERO 2026

REV – 003

REGISTRO DE MODIFICACIONES:

FECHA DE MODIFICACIÓN	MODIFICACIÓN REALIZADA
04 DE AGOSTO DE 2024	<ul style="list-style-type: none">• Proceso de centralización de artículos encontrados.• Definición de caducidades a los artículos en resguardo y la actividad a realizar con cada uno de ellos.
19 DE ENERO DE 2026	<ul style="list-style-type: none">• Se actualiza TAR Aerolíneas por TAR México.• Se actualizan correos electrónicos y nombre de los responsables para realizar reportes.