



Manual de Sobrecargos

Transportes Aéreos Regionales (Link Conexión Aérea S.A. de C.V.)

DOMICILIO BASE DE OPERACIONES

AEROPUERTO INTERNACIONAL DE QUERÉTARO

Manual Complementario al MGO

Junio 2019	Reedición 1	0-I Página-1
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 00-I	Portada y Oficio de Autorización

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Junio 2019	Reedición 1	0-I Página-2
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

Política de Seguridad Operacional**POLÍTICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL**

En TAR Aerolíneas nos esforzamos día con día en ser la aerolínea representativa de la aviación regional de nuestro país, con el fin de brindar un verdadero valor agregado para los usuarios y contribuir a estimular la actividad económica y turística dentro de las diversas regiones del país.

En línea con la Misión de TAR Aerolíneas de "transportar a nuestros clientes de manera segura, eficiente, conveniente, cálida y hospitalaria, con la mejor relación costo-beneficio", TAR Aerolíneas ha implementado un Sistema de Gestión de Seguridad Operacional; con ello logramos cumplir con la Misión de la empresa en una manera equilibrada entre la más alta seguridad de nuestras operaciones y una asignación equilibrada de sus recursos en todos los niveles de la empresa, a través del cumplimiento y apego a las leyes, reglamentos y mejores prácticas de la industria en materia de seguridad operacional, tanto nacionales como internacionales.

Para cumplir con los conceptos del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, la Dirección General de TAR Aerolíneas, mediante la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, se compromete a observar y garantizar la concordancia con las normas aplicables a la seguridad operacional, así como a asegurar la gestión de riesgos de seguridad en las operaciones y a promover la conciencia de la seguridad operacional; por lo que ha desarrollado el Manual de Seguridad Operacional, donde se describe el funcionamiento, mantenimiento y promoción del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional en toda la organización, y de esta manera cumplir plenamente con los objetivos plasmados en la Misión.

La Dirección General de TAR Aerolíneas proveerá los recursos humanos y financieros necesarios para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, y se asegurará de que esta política sea difundida, comprendida, implementada y mantenida en todos los niveles de la empresa. Así mismo se establecerán los procesos de mejora continua que eleven el nivel de seguridad operacional de la aerolínea, de acuerdo a los procedimientos contenidos en el Manual de Seguridad Operacional.

Es responsabilidad de todos nuestros colaboradores y/o proveedores en cualquier posición que ocupen, participar activamente en el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, al reportar cualquier acto, actitud, condición o circunstancia que afecte a la seguridad operacional. El reporte de errores no intencionales no resulta en una acción disciplinaria o punitiva contra quien reporta u otras personas involucradas, a menos que tales errores sean el resultado de una actividad ilegal, mala conducta intencional u otras acciones atroces; estos comportamientos son inaceptables en TAR Aerolíneas.

Con el fin de mantener esta política vigente y aplicable con la realidad de la organización, se revisará periódicamente cada 2 años.


Ricardo Bastón Aguilar

Ejecutivo Responsable SMS

Director General TAR Aerolíneas

Fecha de actualización: Agosto 2018

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 00-I	Portada y Oficio de Autorización

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Junio 2019	Reedición 1	0-I Página-4
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 00-II	Lista de Contenidos

II.- Listado de Contenidos

Nota

La lista de contenidos presenta todos los temas de la Norma. La información está distribuida en diferentes manuales complementarias y el manual raíz.

En la sección correspondiente del MS se proporciona la referencia del manual donde se encuentra la información que se ha concentrado en alguno de los manuales de TAR.

CONTENIDO DEL MANUAL DE SOBRECARGOS

	SECCION
Portada y Política de Seguridad	I
Lista de Contenidos	III
Lista de Páginas Efectivas	III
Lista de Enmiendas	IV
Lista de Boletines	V
	PAGINA
CAPITULO 1 “GENERALIDADES”	
1.1 Generalidades del Manual.	5
1.1.1 Empresa.	5
1.1.2 Cumplimiento Oficial de este Manual.	5
1.1.3 Objetivo del Manual.	5
1.1.4 Propiedad del Manual.	5
1.1.5 Responsabilidades del poseedor del Manual de Sobrecargos (MS).	6
1.1.6 Estructura del Manual de Sobrecargos.	6
1.1.7 Idioma que se utilizará en el Manual y sus Boletines.	7
1.2 Revisión del Manual	7
1.2.1 Responsable del Manual ante DGAC.	7
1.2.2 Impresión del Manual.	8
1.2.3 Procedimiento de Boletines.	8
1.2.4 Información urgente o Complementaria.	9
1.2.5 Actualización del Manual.	10
1.3 Referencias a otros Manuales.	10
1.4 Documentaciones y Manuales a Bordo	11
1.5 Organigramas.	12
1.5.1 Organigrama general	12
1.5.2 Organigrama de la Dirección de Operaciones	12
1.5.3 Niveles jerárquicos	12

Junio 2019	Reedición 1	0-II Página-1
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

1.5.5 Nombres, Teléfonos y correos electrónicos de la Dirección de Operaciones	13
1.7 Definiciones.	14
1.8 Siglas y Abreviaturas	19
CAPITULO 2 “TRIPULACIONES”	
2.1 Políticas Generales de Operación	7
2.1.1 Políticas	7
2.1.2 Políticas Generales	7
2.1.3 Obligación del Sobrecargo	8
2.1.4 Comunicación entre la Jefatura de Sobrecargos y los Sobrecargos	8
2.1.5 Sucesión de mando de los sobrecargos	8
2.2 Funciones y Responsabilidades	9
2.2.1 Funciones y Responsabilidades de la Jefatura de Sobrecargo	9
2.2.2 Funciones del Sobrecargo Asesor	11
2.2.3 Funciones y Responsabilidades del Sobrecargo	13
2.2.4 Funciones Complementarias de los sobrecargos asesores y sobrecargos	14
2.2.5 Capacitación para Sobrecargos	15
2.2.6 Políticas de Familiarización, Habilitación y Asesoramiento	16
2.2.6.1 Políticas de vuelos de Familiarización	16
2.2.6.2 Política de vuelos de habilitación	17
2.2.6.3 Políticas de los vuelos asesorados	17
2.2.6.4 Formato para evaluar la práctica de los vuelos de Familiarización, Habilitación y Asesoramiento de Sobrecargos, así como vuelos de Line Check y sus parámetros de Evaluación.	18
2.2.6.5 Line Check	18
2.3 Integración de la Tripulación	20
2.3.1 Integración de la Tripulación de Vuelo y de Cabina	20
2.3.2 Comunicación y Coordinación entre Pilotos y Sobrecargos	21
2.4 Fases de Vuelos	21
2.4.1 HORA DE FIRMA AL SERVICIO DE VUELO	21
2.4.2 Pre vuelo	21
2.4.3 PREABORDAJE	26
2.4.4 ABORDAJE	26
2.4.5 REMOLQUE Y TAXEO	27
2.4.6 ANTES DEL DESPEGUE	27
2.4.6.1 Antes del despegue	27
2.4.6.2 Durante el ascenso	28
2.4.7 EN VUELO	28

2.4.7.1 Durante Crucero	29
2.4.8 SERVICIO ABORDO NORMAL Y CON STAR CLUB	31
2.4.9 SERVICIO ABORDO NORMAL Y CON STAR CLUB NOCTURNO	31
2.4.10 INICIO y DURANTE EL DESCENSO	31
2.4.10.1 Durante Descenso	31
2.4.11 ANTES DEL ATERRIZAJE	32
2.4.12 RODAJE DE LLEGADA	32
2.4.12.1 ATERRIZAJE Y RODAJE DE LLEGADA	32
2.4.13 AL DETENERSE EL AVIÓN	33
2.4.14 DESEMBARQUE	34
2.4.15 Puerta de cabina de vuelo	34
2.4.15.1 Cerrando Puerta y Arranque de motores - Inicio de Cabina Estéril	34
2.4.16 Abordaje de pasajeros	35
2.4.17 Avisos	36
2.4.18 Responsabilidad de la comunicación	36
2.4.19 Comunicación Pilotos — Sobrecargo	36
2.4.20 Llamada de emergencia entre el Capitán y el Sobrecargo	37
2.5 Seguridad de Cabina	37
2.5.1 Cabina Estéril de Pilotos	37
2.5.2 Consumo de alimentos de cabina de pilotos y sobrecargos	37
2.5.3 Equipaje de Tripulación	38
2.5.4 Política Disciplinaria de Seguridad para Sobrecargos	39
2.5.5 Reporte de incidente / irregularidad de Sobrecargos	40
2.6 Presentación al Servicio	42
2.6.1 SERVICIO DE RESERVA EN AEROPUERTO	42
2.6.2 SERVICIO DE RESERVA EN DOMICILIO	42
2.6.3 TRIPULANTE EN SERVICIO DE PASAJERO (DH)	42
2.6.4 TRIPULANTE VIAJANDO COMO TVC	43
2.6.5 VIATICOS	43
2.6.6 INCAPACIDADES.	43
2.6.7 USO DE UNIFORME	44
CAPITULO 3 “MANEJO DE PASAJEROS”	
3.1 Aceptación de Pasajeros	5
3.1.1 Recepción y Abordaje de Pasajeros	5
3.1.2 Pasajeros Inaceptables	6

3.1.3 Pasajeros condicionados para su aceptación	7
3.1.4 Persona con discapacidad	7
3.1.5 Pasajero discapacitado calificado	8
3.1.6 Pasajeros discapacitados no declarados detectados en vuelo	9
3.1.7 Pasajeros con Discapacidad visual	9
3.1.8 Discapacitados / Paralíticos / Mutilados	9
3.1.9 Pasajeros con discapacidad auditiva y/o verbal	10
3.1.10 Pasajeros con daño cerebral (Parkinson / Parálisis Cerebral)	11
3.1.11 Asignación de asientos para pasajeros discapacitados	11
3.2 Procedimiento para recepción de pasajeros	14
3.2.1 Perfil general para ocupar un asiento de Salida de Emergencia	14
3.2.3 Interacción con pasajeros sentados en salida de emergencia.	15
3.2.4 Pasajeros en Tránsito.	16
3.2.5 Discrepancia en el número de pasajeros en tránsito	16
3.2.6 Prioridad para abordar a pasajeros en tránsito	16
3.3 Procedimiento de Menores Sin Acompañar	16
3.4 Transporte de Infantes	19
3.5 Pasajeros Enfermos y Mujeres Embarazadas	21
3.6 Pasajeros Deportados	26
3.6.1 Cantidad máxima de pasajeros Deportados transportados y requisitos para ello.	27
3.6.2 Asignación de asientos para los pasajeros Deportados transportados	27
3.7 Pasajeros Privados de su Libertad y Custodios	28
3.8 Bebidas Alcohólicas para los Pasajeros	29
3.8.1 Política sobre el Consumo de Alcohol	29
3.8.2 Pasajeros menores de edad	29
3.8.3 Pasajero en estado de ebriedad a bordo del avión	29
3.9 Contingencias a Pasajeros	30
3.10 Equipaje de Pasajeros	32
3.10.1 Equipaje de Pasajeros	32
3.10.2 Clasificación del equipaje	32
3.10.3 Franquicia de equipaje	32
3.10.4 Sistema de equipaje por pieza	33
3.10.5 Límite de responsabilidad en la aceptación del equipaje	33
3.10.6 Equipaje voluminoso o frágil	34
3.10.7 Equipaje voluminoso o frágil sobre asiento de pasajeros	34
3.10.8 Equipaje de mano permitido	35
3.10.9 Equipaje de última hora	35

CAPITULO 4 "POLITICA Y PROCEDIMIENTOS"

4.1 Políticas Generales de Operación	7
4.1.1 Políticas y Procedimientos	7
4.1.2 Políticas Generales	7
4.1.3 Política de uso de teléfonos celulares y aparatos eléctrico-electrónicos a bordo	9
4.1.4 Política de aceptación de pasajeros con POC's (Concentrador de Oxígeno Portátil)	14
4.1.4.1 Precauciones durante el uso de oxígeno por medio del POC's	15
4.1.5 Política de NO Fumar a bordo	17
4.1.6 Política de Reseteo de Ruptores	17
4.1.6.1 Reseteo de Ruptores	17
4.1.6.2 Procedimiento para Reseteo de Ruptores en tierra	18
4.1.6.3 Localización de Ruptores de Galleys	18
4.2 Procedimientos de Operación	20
4.2.1 Puerta y Aseguramiento de Acceso a Cabina de Vuelo	20
4.2.2 Puerta de la Cabina de Pilotos	20
4.2.3 Procedimiento cuando tenga que salir de la cabina por parte del capitán o Primer Oficial	20
4.2.4 Uso del Asiento del Observador (Jump Seat)	21
4.2.5 Piloto Incapacitado Durante el Vuelo	22
4.2.6 Sobrecargo Incapacitado Durante el Vuelo	23
4.2.7 Procedimiento para el Sobrecargo cuando entra al baño	24
4.2.8 Advertencia para Pilotos en caso de Sobrecargo incapacitado	24
4.2.9 Uso de Arnés y Cinturones de Seguridad	24
4.2.10 Medidas de Seguridad sobre Equipaje	25
4.2.11 Transporte de Materiales Peligrosos	25
4.2.12 Traspotación de COMAIL	25
4.2.13 Precaución durante el abastecimiento de aire acondicionado por medio de una planta externa	26
4.3 Procedimientos Operativos para abordaje de pasajeros	27
4.3.1 Abordaje de Pasajeros con Motor No.2 Operando	27
4.3.2 Abastecimiento de combustible con un motor operando en ERJ-145 (Sin APU sin planta neumática)	29
4.3.3 Cambio de tripulación con motor operando	31
4.3.4 Carga de Combustible con tripulantes o pasajeros a bordo, abordando o descendiendo del avión (ERJ-145)	31
4.3.5 Artículos restringidos o prohibidos para su transporte	33

4.3.7 Órganos, tejidos y sangre humana	34
4.3.8 Balones Deportivos y Globos	34
4.3.9 Instrumentos Musicales y Aparatos de Sonido	35
4.3.10 Hielo Seco	35
4.3.11 Prohibición de la transportación de animales y plantas en la cabina de pasajeros	36
4.3.12 Prohibición en la transportación de carga en la cabina de pasajeros	36
4.4 Transporte de Artículos Restringidos, Prohibidos, y Mercancías Peligrosas	38
4.4.1 Transporte de Materiales Peligrosos	39
4.4.2 Etiquetas de riesgo y manipulación	40
4.5 Transporte de Animales Vivos (AVIH)	43
4.6 Oxígeno a Pasajeros Procedimiento	51
4.7 Operaciones Irregulares	52
4.7.1 Introducción	52
4.7.2 Pasajeros no avisados de omisión de aterrizaje	52
4.7.3 Aterrizajes en puntos fuera de ruta	52
4.7.4 Aterrizajes en puntos sobre Idas rutas	52
4.7.5 Desviaciones de vuelo	52
4.7.6 Vuelos cancelados en ruta	53
4.7.7 Vuelo demorado	53
4.7.7.1 Abordaje de pasajeros y recuperación de demoras	53
4.7.7.2 Límite de Tiempo de Permanencia a Bordo	53
4.7.8 TARMAC Delay	54
4.7.8.1 Reglas Generales de TARMAC Delay	54
4.7.8.2 Anticipación a una demora prolongada en sala	55
4.7.8.3 Procedimiento TARMAC con pasajeros a bordo	55
4.7.8.4 Informe de demora a Jefatura de Sobrecargos	55
4.8 Reporte de Incidentes, Accidentes o Irregularidades	56
4.8.1 Introducción	56
4.8.2 Eventos que deben ser reportados como incidentes o accidentes	56
4.9 Manejo de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones	58
4.10 Autoridades y Organizaciones Nacionales e Internacionales.	58
4.10.1 Organismos Nacionales	61
4.10.2 Organismos Internacionales	61
4.11 Tarjetón de Seguridad.	64
4.12 PROCEDIMIENTO DE LUCES EN CABINA	65
4.13 Declaración General	69

4.13.1 Generalidades	69
CAPITULO 5 "REQUERIMIENTOS TECNICOS"	
5.1 Generalidades del Equipo	5
5.1.1 Generalidades del Equipo	5
5.1.2 Dimensiones Externas del Avión	6
5.1.3 Dimensiones Interiores del Avión	7
5.1.4 Sistema de Protección contra Fuego	8
5.2 Posición de Sobrecargo	9
5.3 Localización de Equipo de Emergencia	10
5.4 Puertas y salidas	13
5.4.2 Puerta Principal de Pasajeros sin Escalera	14
5.4.3 Puerta de Servicio	16
5.4.4 Salidas de emergencia Sobre el Ala	17
5.4.5 Salidas de emergencia en Cabina de Pilotos	18
5.5 Rutas de Evacuación y Acciones	19
5.5.1 En tierra	19
5.5.2 En agua	20
5.6 Panel de Sobrecargo	21
5.6.1 Panel de Control Delantero (Avión sin escalera)	21
5.7 Comunicación	23
5.7.1 PA	23
5.7.2 PA (Passenger Address)	24
5.7.3 Luces de llamada	25
5.8 Reproductor de Anuncios	26
5.9 Galleys y Baño	28
5.9.1 Galleys	28
5.9.2 Baño	29
5.10 Oxígeno de Emergencia	32
5.10.1 Unidades Dispensadoras de Oxígeno	33
5.11 Iluminación de Emergencia	34
5.11.1 Luces de emergencia	34
5.11.2 Área iluminada por las Luces de Emergencia	34
5.12 PSU (Passenger Service Unit)	35
5.13 EQUIPO DE EMERGENCIA	37
5.13.1 Asiento de Sobrecargo	38
5.13.2 Herramienta de Apertura Manual de Dispensadores de Oxígeno	39
5.13.3 Lámpara de Emergencia	40

5.13.4 Botella Portátil de Oxígeno 3.12 Lts.	41
5.13.5 Botiquines de Primeros Auxilios	43
5.13.5.1 Dotación Recomendada	44
5.13.5.2 Dotación Básica Requerida	45
5.13.5.3 Medicamentos para pasajeros	46
5.13.6 Neceser de Precaución Universal	47
5.13.6.1 Listado de Material del Neceser de Precaución Universal e Instrucciones de Uso	48
5.13.7 Chalecos Salvavidas y Medios de Flotación	49
5.13.7.1 Alojamiento de Chalecos Salvavidas para Tripulantes	52
5.13.7.2 Cojín de Asiento de Pasajero Flotable aleatoria	52
5.13.8 Extinguidores de Halón 1211 Ubicados en los ERJ-145 de la Flota de TAR Aerolíneas	54
5.13.9 PBE	56
5.13.9.1 TIPO ESSEX	56
5.13.9.2 TIPO AIR LIQUID	57
5.13.9.3 TIPO AERO SPACE	59
5.13.10 Transmisor ELT	66
5.13.11 Hacha	68
CAPITULO 6 “EMERGENCIAS”	
6.1 EMERGENCIAS	5
6.1.1 Que es una Emergencia.	5
6.1.2 En Caso de Emergencia:	5
6.2 Tipos de emergencia	5
6.3 Emergencia Planeada	6
6.3.1 Diez Pasos para una Emergencia Planeada	6
6.4 Lista y Procedimiento de Emergencia Planeada	9
6.4.1 Anuncio de Preparación de Cabina para una Emergencia Planeada.	9
6.4.2 Amarizaje planeado	10
6.5 Emergencia SUBITA	10
6.5.1 Procedimiento para el impacto en una emergencia SUBITA	10
6.6 Comandos de Emergencia PLANEADA y SUBITA	12
6.6.1 Comandos de Emergencia Planeada	12
6.6.2 Comandos de Emergencia SUBITA	13
6.6.3 Posición de Alerta	14
6.7 Fuego	15
6.7.1 FUEGO Externo	15

6.7.2 FUEGO en Cabina	16
6.7.3 FUEGO desarrollado	16
6.7.4 FUEGO en Galley	16
6.7.5 Humo en Cabina de Pasajeros	18
6.7.6 Comandos de humo / fuego en cabina de pasajeros	18
6.8 Evacuación	18
6.8.1 Tiempo de Evacuación	18
6.8.2 Responsabilidades del Sobrecargo durante una Evacuación	18
6.8.3 Responsabilidades del Sobrecargo después de la Evacuación	19
6.8.4 Señal de emergencia	19
6.8.5 Procedimiento de evacuación	19
6.8.6 Procedimiento de evacuación	19
6.8.6.1 En Tierra	19
6.8.6.2 En Agua.	20
6.9 EMERGENCIAS EN PLATAFORMA	22
6.9.1 En Rampa	22
6.9.2 Sin Pasajeros	23
6.9.3 Con Pasajeros	23
6.10 Guía Básica de Supervivencia	23
6.10.1 En tierra.	23
6.10.3 En Agua	25
6.11 Despresurización de Cabina	25
6.11.1 Acciones durante la despresurización	25
6.11.2 Comandos en caso de una Despresurización	26
6.11.3 Acciones después de la despresurización	26
6.11.4 Antes del Aterrizaje	26
6.12 Incidentes relacionados con Mercancías Peligrosas en la Cabina de Pasajeros durante el vuelo.	27
6.12.1 Introducción	27
6.12.2 Medidas iniciales	27
6.12.3 En caso de incendio por MERCANCIA PELIGROSA	27
6.12.4 En caso de incendio relacionado con un aparato electrónico portátil	27
6.12.5 En caso de derrame o pérdidas de Mercancías Peligrosas	28
6.12.6 Después del aterrizaje	29
CAPITULO 7 “SEGURIDAD DE LA AVIACION CIVIL”	
7.1 Pasajeros Perturbadores	3
7.1.1 Política sobre Pasajeros Perturbadores e Insubordinados	3

7.1.2 Pasajero perturbador e Insubordinado	3
7.1.2 Pasajero considerado insubordinado en vuelo	3
7.1.2.1 Acciones del Sobrecargo para la atención de pasajeros insubordinados en vuelo	4
7.1.2.2 Recomendaciones para la atención de pasajeros insubordinados en vuelo.	7
7.2 Interferencia Ilícita	8
7.2.1 Guía en caso de secuestro	8
7.2.2 Apoderamiento ilícito de la aeronave en vuelo	9
7.2.2.1 Procedimiento de Seguridad En Caso de Interferencia ilícita:	9
7.2.3 En caso de amenaza de bomba cuando el avión está en tierra	9
7.2.4 Verificación de seguridad de la aeronave en vuelo	10
7.2.5 Medidas en vuelo cuando la tripulación descubra un artefacto sospechoso a bordo	11
7.2.5.1 En caso de amenaza de bomba cuando el avión está en vuelo	12
7.2.6 Medidas para reducir al mínimo los efectos de una explosión en vuelo	12
7.2.7 Medidas en tierra cuando la tripulación o personal de tierra descubra un artefacto sospechoso a bordo	13
7.3 Seguridad de la Aeronave	14
7.3.1 En caso de encontrar algún explosivo o sustancia peligrosa:	17
7.4 Medidas para reducir a un mínimo los efectos de una explosión	18
7.5 Falla de equipo de vuelo por sabotaje	18
CAPITULO 8 “PRIMEROS AUXILIOS”	
8.1 Identificación y Evaluación del Problema	5
8.1.1 Procedimiento General para Aplicar Primeros Auxilios	5
8.1.2 Consideraciones Importantes	6
8.1.3 Pasos a seguir en una emergencia	6
8.2 Principios de Acción en la aplicación de primeros auxilios	7
8.3 Soporte Básico de Vida	10
8.3.1 Paro Cardiorrespiratorio.	10
8.3.2 Obstrucción de la vía aérea. (Atragantamiento)	10
8.4 Infarto Agudo al Miocardio (IAM Ataque al corazón)	13
8.5 Accidente Cerebro Vascular. Evento Vascular Cerebral	14
8.6 Hemorragias	15
8.7 Hipoxia	16
8.8 Estado de Choque	17
8.9 Heridas	18
8.10 Quemaduras	18

8.11 Lesiones musculo-esqueléticas.	19
8.12 Mareos y Desmayos.	19
8.13 Diabetes	20
8.14 Ataque de Pánico	21
8.15 Hiperventilación	22
8.16 Intoxicaciones y Alergias	22
8.17 Disbarismos	25
8.18 Enfermedad por Descompresión (BENDS)	26
8.19 ASMA	27
8.20 Convulsiones	27
8.21 Emergencias Ambientales	29
8.22 Triage	30
8.23 Colocación de Vendajes	31
8.24 Parto	35
8.25 Otolgia (Dolor de Oídos)	40
CAPITULO 9 "ANUNCIOS"	
1 Anuncios Pregrabados	6
ANUNCIO DE ABORDAJE (1)	7
APARATOS ELECTRÓNICOS (1) DESPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS	7
PUERTA CERRADA (2)	8
DEMOSTRACIONES (SOBRE MAR/AGUA COJINES FLOTADORES) (3)	8
CINTURONES DE SEGURIDAD	8
MASCARILLAS DE OXIGENO.	9
EQUIPO SALVAVIDAS	9
SALIDAS DE EMERGENCIA.	9
DEMOSTRACIONES (SOBRE MAR/AGUA) (4) VUELOS CUBA CON CHALECO SALVAVIDAS	10
CINTURONES DE SEGURIDAD	10
MASCARILLAS DE OXIGENO.	10
EQUIPO SALVAVIDAS (CHALECOS SALVAVIDAS)	11
SALIDAS DE EMERGENCIA.	11
DEMOSTRACIONES (SOBRE TIERRA) (5)	12
CINTURONES DE SEGURIDAD	12
MASCARILLAS DE OXIGENO.	12
SALIDAS DE EMERGENCIA.	13
ANUNCIO 10,000 EN ASCENSO (6)	13

INICIO DE DESCENSO (Real) (7) DEPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS	14
ANUNCIO DE REGRESO A SU ASIENTO ORIGINAL (descenso) (8)	14
PREPARACION PARA EL ATERRIZAJE (10,000 PIES) (9) DEPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS	14
ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON CLIENTES A BORDO (10) DESPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS	15
ANUNCIO DE TURBULENCIA (11)	15
DESPREZURIZACIÓN (12)	16
PROBLEMAS CON TEMPERATURA DE CABINA (13)	16
CAMBIO DE TRIPULACION. (14)	16
PREPARACION DE ATERRIZAJE FORZOSO. (15)	17
PREPARACION DE AMARIZAJE. (16)	18
9.2 Anuncios Hablados	20
ANUNCIO ABORDAJE REQUERIMIENTOS ESPECIALES ANTES DE CERRAR LA PUERTA.	21
BIENVENIDA A BORDO (DESPUES DEL CIERRE DE PUERTAS) (1)	21
ANUNCIO DE LLEGADA (2)	22
ANUNCIO DE LLEGADA CON PASAJEROS EN TRANSITO (3)	23
ANUNCIO DE LLEGADA VUELOS A CUBA	24
CUANDO LOS CLIENTES SE LEVANTEN ANTES DE QUE AL AVION LLEGUE A LA TERMINAL. (4)	25
CAMBIO DE EQUIPO (5)	26
VUELOS CON DEMORA (6)	26
AL ACABAR LA DEMORA (7)	26
REVISION DE PASES DE ABORDAR (8)	27
ESCALA TECNICA POR COMBUSTIBLE (09)	27
DESPUES DEL ATERRIZAJE (10)	27
DEMORA POR TRÁFICO AEREO Y/O CONDICIONES METEREOLÓGICAS. (11)	27
CAUSAS TÉCNICAS (12)	28
EMERGENCIA MÉDICA (13)	29
ANUNCIO A PASAJEROS EN CASO DE INTERFERENCIA PED (14)	29
ANUNCIOS ADICIONALES	30
ANUNCIO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE MIGRACION Y ADUANA PARA VUELOS A CUBA O A OTRO PAIS (1).	30
ANUNCIO PARA DESINFECTAR EL AVION ANTES DE ATERRIZAR EN VUELOS A CUBA (2)	30
BRIEFING A PASAJEROS EN SALIDAS DE EMERGENCIA (3)	31
BRIEFING A PASAJEROS CON DISCAPACIDAD VISUAL (4)	31

BRIEFING A PASAJEROS SOBRECARGO INCAPACITADA (5)	32
COMISARIATO INSUFICIENTE (6)	32
CAPITULO 10 “ SECUENCIA DE TRABAJO Y SERVICIOS ABORDO”	
10.1 Secuencia de Trabajo	5
10.1.1 Revisión general de Galleys	5
10.1.2 Revisión General de Cabina de Pasajeros	5
10.1.3 Limpieza y Apariencia de la Cabina	6
10.1.4 Al Acabar la Revisión	7
10.2 SERVICIOS ABORDO	8
10.2.1 GUIA DE SERVICIOS ABORDO	9
10.2.1.1 ACOMODO DE CARRO SERVICIO MATUTINO (DEL PRIMER VUELO DEL DIA HASTA LAS 11:00AM)	9
10.2.1.2 ACOMODO DE CARRO SERVICIO VESPERTINO DE LAS 11:01 AL ÚLTIMO VUELO	10
10.2.1.3 PRESENTACION DEL CARRO PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE (VUELOS MATUTINOS HASTA LAS 11:00AM).	11
Anuncio de Servicio	11
10.2.1.4 PRESENTACION DEL CARRO SIN STAR CLUB PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE (VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 HASTA EL ULTIMO DEL DIA).	12
Anuncio de Servicio	13
10.2.1.5 SECUENCIA PARA SERVICIO DE BAR (VINO Y TEQUILA STAR CLUB)	13
10.2.1.6 PRESENTACION DEL CARRO CON STAR CLUB CON VINO Y TEQUILA PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE (VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 HASTA EL ULTIMO DEL DIA).	14
10.2.1.7 PRESENTACION DEL CARRO CON STAR CLUB CON VINO TEQUILA Y MISCAL PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE (VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 HASTA EL ULTIMO DEL DIA).	15
10.2.1.8 PRESENTACION DEL CARRO PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE VUELOS CORTOS DE MENOS DE 40 MINUTOS, VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 AM (se sacará carro en cabina solo con agua...)	17
ANUNCIO DE SERVICIO	17
10.2.1.9 VUELO CHARTER DESDE Y HACIA (CEDROS) VUELOS MATUTINOS HASTA LAS 11:00 AM	18
10.2.1.9.1 VUELOS VESPERTINOS 11:01 a último vuelo del día. CON MAS DE 25 PASAJEROS (se ofrecerá el servicio exprés colocando EN GALLEY una charola con AGUA, 7UP Y PEPSI y en otra charola BOTANAS.	19
10.2.1.9.2 PRESENTACION PARA SERVICIO DE CAFÉ CON TERMO	21
10.3 SERVICIO DE ALIMENTO Y BEBIDAS HIGIENE Y MANEJO DE ALIMENTOS.	22
10.4 QUE HACER EN CASO DE COMISARIATO INSUFICIENTE U OMISION DE SERVICIO	22

10.5 DESEMBARQUE DE PASAJEROS CON SERVICIO DE COMISARIATO.	23
10.6 SIRVIENDO ALCOHOL CON PRECAUCION.	23
10.7 ETIQUETAS EN EL SERVICIO:	24
10.7.1 TRATO AL PASAJERO.	25
10.7.2 TIPOS DE CLIENTE Y COMO TRATARLOS	28
CAPITULO 11 “FORMATOS”	
FORMATOS PARA TRIPULANTES	5
1 Formato de Evaluación Perfil Asesor de Sobrecargos (TAR-SOB-02)	5
Instrucciones de llenado formato TAR-SOB-02	6
2 Formato de Evaluación de Sobrecargo en Familiarización, Habilitación y Asesoramiento en Ruta (TAR-SOB-01)	7
Instrucciones de llenado para el formato de Evaluación de Sobrecargos en Familiarización, Habilitación y Asesoramiento en Ruta.	16
FORMATO PARA SITUACIONES DE ABORDO	19
1 Formato de Notificación de Irregularidades / Incidente / Accidente (MSO F02)	19
Instrucciones de llenado formato MSO-F02	21
2 Formato de Reporte Incidente Accidente de Pasajero y/o Tripulante	22
Instrucciones de llenado del formato de Reporte de incidentes accidente de pasajero y/o tripulantes.	23
3 Formato Reporte de Pasajero Perturbador. (Frente) (Ubicado en el compartimiento de audio) (MSPAII-F03)	24
Instrucciones de llenado del formato MSPAII-F03.	26
4 Formato de Comportamiento Inaceptable a Bordo de este Avión Violación a la Ley de Aviación Civil (MSPAII-04)	27
5 Violación a la Política de No fumar (MSPAII-F05)	28
FORMATOS DE PASAJEROS ESPECIALES Y MASCOTAS	29
1 Formato de Requerimiento de Servicio para Menor sin Acompañar	29
Llenado de Requerimiento de Servicio para Menor sin Acompañar	30
2 Formato de Pasajeras en Gravidez y/o Pasajeros Enfermos	31
Instrucciones de llenado de Carta de Exención de Responsabilidad para Pasajeros Enfermos y/o Pasajeras en Estado Grávido	32
3 Formato de Animal Vivo (AVIH)	33
4.4.2 Reporte de Uso de Botiquín de Primeros Auxilios	33
Instrucciones de llenado del formato Animal Vivo (AVIH).	34
FORMATOS DE BITACORA DE MANTENIMIENTO DE SOBRECARGOS, BOTIQUIN Y NPU	35
1 Formato de Bitácora de Sobrecargos	35
Llenado de Bitácora de Sobrecargos	36



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 00-II

Lista de Contenidos

2 Formato de Reporte de Uso de Botiquín de Primero Auxilios	37
Instrucciones de llenado Reporte de Uso de Botiquín de Primeros Auxilios	38
3 Formato de Reporte de Uso de Neceser de Precaución Universal	39
Instrucciones de llenado de: "Reporte de Uso Neceser de Protección Universal	39
FORMATOS ADICIONALES	40
1 Formato de Inspección de Seguridad de la Aeronave (MSPAII-F02/R1)	40
Llenado del Formato	41
2 Declaración General	42
3 Formato de migración para entrar a México	43
4 Formato de migración para extranjeros para entrar a México	44
5 Formato de aduana para entrar a México	45



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 00-II

Lista de Contenidos

PAGINA DEJADA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Junio 2019

Reedición 1

0-II Página-16

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

III.- Lista de Páginas Efectivas

La tabla que se muestra a continuación contiene la lista de las páginas efectivas que integran el Manual de Sobrecargos, por lo que sólo estas páginas deben encontrarse dentro de éste.

ADVERTENCIA

Cualquier página no enlistada deberá removerse y destruirse en las versiones en papel.

En las versiones electrónicas ya fueron removidas por el editor.

PÁGINA	REVISIÓN	FECHA
0-I	1	Reedición 1 Junio 2019
0-I	2	Reedición 1 Junio 2019
0-I	3	Reedición 1 Junio 2019
0-I	4	Reedición 1 Junio 2019
0-II	1	Reedición 1 Junio 2019
0-II	2	Reedición 1 Junio 2019
0-II	3	Reedición 1 Junio 2019
0-II	4	Reedición 1 Junio 2019
0-II	5	Reedición 1 Junio 2019
0-II	6	Reedición 1 Junio 2019
0-II	7	Reedición 1 Junio 2019
0-II	8	Reedición 1 Junio 2019
0-II	9	Reedición 1 Junio 2019
0-II	10	Reedición 1 Junio 2019
0-II	11	Reedición 1 Junio 2019
0-II	12	Reedición 1 Junio 2019
0-II	13	Reedición 1 Junio 2019
0-II	14	Reedición 1 Junio 2019
0-II	15	Reedición 1 Junio 2019
0-II	16	Reedición 1 Junio 2019
0-III	1	Reedición 1 Junio 2019
0-III	2	Reedición 1 Junio 2019
0-III	3	Reedición 1 Junio 2019
0-III	4	Reedición 1 Junio 2019
0-III	5	Reedición 1 Junio 2019
0-III	6	Reedición 1 Junio 2019
0-IV	1	Reedición 1 Junio 2019
0-IV	2	Reedición 1 Junio 2019
0-IV	3	Reedición 1 Junio 2019
0-IV	4	Reedición 1 Junio 2019
0-V	1	Reedición 1 Junio 2019
0-V	2	Reedición 1 Junio 2019
1	1	Reedición 1 Junio 2019
1	2	Reedición 1 Junio 2019
1	3	Reedición 1 Junio 2019
1	4	Reedición 1 Junio 2019

PÁGINA	REVISIÓN	FECHA
1	5	Reedición 1 Junio 2019
1	6	Reedición 1 Junio 2019
1	7	Reedición 1 Junio 2019
1	8	Reedición 1 Junio 2019
1	9	Reedición 1 Junio 2019
1	10	Reedición 1 Junio 2019
1	11	Reedición 1 Junio 2019
1	12	Reedición 1 Junio 2019
1	13	Reedición 1 Junio 2019
1	14	Reedición 1 Junio 2019
1	15	Reedición 1 Junio 2019
1	16	Reedición 1 Junio 2019
1	17	Reedición 1 Junio 2019
1	18	Reedición 1 Junio 2019
1	19	Reedición 1 Junio 2019
1	20	Reedición 1 Junio 2019
2	1	Reedición 1 Junio 2019
2	2	Reedición 1 Junio 2019
2	3	Reedición 1 Junio 2019
2	4	Reedición 1 Junio 2019
2	5	Reedición 1 Junio 2019
2	6	Reedición 1 Junio 2019
2	7	Reedición 1 Junio 2019
2	8	Reedición 1 Junio 2019
2	9	Reedición 1 Junio 2019
2	10	Reedición 1 Junio 2019
2	11	Reedición 1 Junio 2019
2	12	Reedición 1 Junio 2019
2	13	Reedición 1 Junio 2019
2	14	Reedición 1 Junio 2019
2	15	Reedición 1 Junio 2019
2	16	Reedición 1 Junio 2019
2	17	Reedición 1 Junio 2019
2	18	Reedición 1 Junio 2019
2	19	Reedición 1 Junio 2019
2	20	Reedición 1 Junio 2019
2	21	Reedición 1 Junio 2019
2	22	Reedición 1 Junio 2019
2	23	Reedición 1 Junio 2019
2	24	Reedición 1 Junio 2019
2	25	Reedición 1 Junio 2019
2	26	Reedición 1 Junio 2019
2	27	Reedición 1 Junio 2019
2	28	Reedición 1 Junio 2019
2	29	Reedición 1 Junio 2019
2	30	Reedición 1 Junio 2019
2	31	Reedición 1 Junio 2019
2	32	Reedición 1 Junio 2019
2	33	Reedición 1 Junio 2019
2	34	Reedición 1 Junio 2019
2	35	Reedición 1 Junio 2019
2	36	Reedición 1 Junio 2019
2	37	Reedición 1 Junio 2019
2	38	Reedición 1 Junio 2019

Junio 2019	Reedición 1	0-III Página-1
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

PÁGINA	REVISIÓN	FECHA
2	39	Reedición 1
2	40	Reedición 1
2	41	Reedición 1
2	42	Reedición 1
2	43	Reedición 1
2	44	Reedición 1
3	1	Reedición 1
3	2	Reedición 1
3	3	Reedición 1
3	4	Reedición 1
3	5	Reedición 1
3	6	Reedición 1
3	7	Reedición 1
3	8	Reedición 1
3	9	Reedición 1
3	10	Reedición 1
3	11	Reedición 1
3	12	Reedición 1
3	13	Reedición 1
3	14	Reedición 1
3	15	Reedición 1
3	16	Reedición 1
3	17	Reedición 1
3	18	Reedición 1
3	19	Reedición 1
3	20	Reedición 1
3	21	Reedición 1
3	22	Reedición 1
3	23	Reedición 1
3	24	Reedición 1
3	25	Reedición 1
3	26	Reedición 1
3	27	Reedición 1
3	28	Reedición 1
3	29	Reedición 1
3	30	Reedición 1
3	31	Reedición 1
3	32	Reedición 1
3	33	Reedición 1
3	34	Reedición 1
3	35	Reedición 1
3	36	Reedición 1
4	1	Reedición 1
4	2	Reedición 1
4	3	Reedición 1
4	4	Reedición 1
4	5	Reedición 1
4	6	Reedición 1
4	7	Reedición 1
4	8	Reedición 1
4	9	Reedición 1
4	10	Reedición 1
4	11	Reedición 1
4	12	Reedición 1
4	13	Reedición 1
4	14	Reedición 1

PÁGINA	REVISIÓN	FECHA
4	15	Reedición 1
4	16	Reedición 1
4	17	Reedición 1
4	18	Reedición 1
4	19	Reedición 1
4	20	Reedición 1
4	21	Reedición 1
4	22	Reedición 1
4	23	Reedición 1
4	24	Reedición 1
4	25	Reedición 1
4	26	Reedición 1
4	27	Reedición 1
4	28	Reedición 1
4	29	Reedición 1
4	30	Reedición 1
4	31	Reedición 1
4	32	Reedición 1
4	33	Reedición 1
4	34	Reedición 1
4	35	Reedición 1
4	36	Reedición 1
4	37	Reedición 1
4	38	Reedición 1
4	39	Reedición 1
4	40	Reedición 1
4	41	Reedición 1
4	42	Reedición 1
4	43	Reedición 1
4	44	Reedición 1
4	45	Reedición 1
4	46	Reedición 1
4	47	Reedición 1
4	48	Reedición 1
4	49	Reedición 1
4	50	Reedición 1
4	51	Reedición 1
4	52	Reedición 1
4	53	Reedición 1
4	54	Reedición 1
4	55	Reedición 1
4	56	Reedición 1
4	57	Reedición 1
4	58	Reedición 1
4	59	Reedición 1
4	60	Reedición 1
4	61	Reedición 1
4	62	Reedición 1
4	63	Reedición 1
4	64	Reedición 1
4	65	Reedición 1
4	66	Reedición 1
4	67	Reedición 1
4	68	Reedición 1
5	1	Reedición 1
5	2	Reedición 1
5	3	Reedición 1

Junio 2019	Reedición 1	0-III Página-2
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

PÁGINA	REVISIÓN	FECHA
5	4	Reedición 1 Junio 2019
5	5	Reedición 1 Junio 2019
5	6	Reedición 1 Junio 2019
5	7	Reedición 1 Junio 2019
5	8	Reedición 1 Junio 2019
5	9	Reedición 1 Junio 2019
5	10	Reedición 1 Junio 2019
5	11	Reedición 1 Junio 2019
5	12	Reedición 1 Junio 2019
5	13	Reedición 1 Junio 2019
5	14	Reedición 1 Junio 2019
5	15	Reedición 1 Junio 2019
5	16	Reedición 1 Junio 2019
5	17	Reedición 1 Junio 2019
5	18	Reedición 1 Junio 2019
5	19	Reedición 1 Junio 2019
5	20	Reedición 1 Junio 2019
5	21	Reedición 1 Junio 2019
5	22	Reedición 1 Junio 2019
5	23	Reedición 1 Junio 2019
5	24	Reedición 1 Junio 2019
5	25	Reedición 1 Junio 2019
5	26	Reedición 1 Junio 2019
5	27	Reedición 1 Junio 2019
5	28	Reedición 1 Junio 2019
5	29	Reedición 1 Junio 2019
5	30	Reedición 1 Junio 2019
5	31	Reedición 1 Junio 2019
5	32	Reedición 1 Junio 2019
5	33	Reedición 1 Junio 2019
5	34	Reedición 1 Junio 2019
5	35	Reedición 1 Junio 2019
5	36	Reedición 1 Junio 2019
5	37	Reedición 1 Junio 2019
5	38	Reedición 1 Junio 2019
5	39	Reedición 1 Junio 2019
5	40	Reedición 1 Junio 2019
5	41	Reedición 1 Junio 2019
5	42	Reedición 1 Junio 2019
5	43	Reedición 1 Junio 2019
5	44	Reedición 1 Junio 2019
5	45	Reedición 1 Junio 2019
5	46	Reedición 1 Junio 2019
5	47	Reedición 1 Junio 2019
5	48	Reedición 1 Junio 2019
5	49	Reedición 1 Junio 2019
5	50	Reedición 1 Junio 2019
5	51	Reedición 1 Junio 2019
5	52	Reedición 1 Junio 2019
5	53	Reedición 1 Junio 2019
5	54	Reedición 1 Junio 2019
5	55	Reedición 1 Junio 2019
5	56	Reedición 1 Junio 2019
5	57	Reedición 1 Junio 2019
5	58	Reedición 1 Junio 2019
5	59	Reedición 1 Junio 2019

PÁGINA	REVISIÓN	FECHA
5	60	Reedición 1 Junio 2019
5	61	Reedición 1 Junio 2019
5	62	Reedición 1 Junio 2019
5	63	Reedición 1 Junio 2019
5	64	Reedición 1 Junio 2019
5	65	Reedición 1 Junio 2019
5	66	Reedición 1 Junio 2019
5	67	Reedición 1 Junio 2019
5	68	Reedición 1 Junio 2019
6	1	Reedición 1 Junio 2019
6	2	Reedición 1 Junio 2019
6	3	Reedición 1 Junio 2019
6	4	Reedición 1 Junio 2019
6	5	Reedición 1 Junio 2019
6	6	Reedición 1 Junio 2019
6	7	Reedición 1 Junio 2019
6	8	Reedición 1 Junio 2019
6	9	Reedición 1 Junio 2019
6	10	Reedición 1 Junio 2019
6	11	Reedición 1 Junio 2019
6	12	Reedición 1 Junio 2019
6	13	Reedición 1 Junio 2019
6	14	Reedición 1 Junio 2019
6	15	Reedición 1 Junio 2019
6	16	Reedición 1 Junio 2019
6	17	Reedición 1 Junio 2019
6	18	Reedición 1 Junio 2019
6	19	Reedición 1 Junio 2019
6	20	Reedición 1 Junio 2019
6	21	Reedición 1 Junio 2019
6	22	Reedición 1 Junio 2019
6	23	Reedición 1 Junio 2019
6	24	Reedición 1 Junio 2019
6	25	Reedición 1 Junio 2019
6	26	Reedición 1 Junio 2019
6	27	Reedición 1 Junio 2019
6	28	Reedición 1 Junio 2019
6	29	Reedición 1 Junio 2019
6	30	Reedición 1 Junio 2019
7	1	Reedición 1 Junio 2019
7	2	Reedición 1 Junio 2019
7	3	Reedición 1 Junio 2019
7	4	Reedición 1 Junio 2019
7	5	Reedición 1 Junio 2019
7	6	Reedición 1 Junio 2019
7	7	Reedición 1 Junio 2019
7	8	Reedición 1 Junio 2019
7	9	Reedición 1 Junio 2019
7	10	Reedición 1 Junio 2019
7	11	Reedición 1 Junio 2019
7	12	Reedición 1 Junio 2019
7	13	Reedición 1 Junio 2019
7	14	Reedición 1 Junio 2019
7	15	Reedición 1 Junio 2019
7	16	Reedición 1 Junio 2019

Junio 2019	Reedición 1	0-III Página-3
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

PÁGINA	REVISIÓN	FECHA
7	17	Reedición 1
7	18	Reedición 1
7	19	Reedición 1
7	20	Reedición 1
8	1	Reedición 1
8	2	Reedición 1
8	3	Reedición 1
8	4	Reedición 1
8	5	Reedición 1
8	6	Reedición 1
8	7	Reedición 1
8	8	Reedición 1
8	9	Reedición 1
8	10	Reedición 1
8	11	Reedición 1
8	12	Reedición 1
8	13	Reedición 1
8	14	Reedición 1
8	15	Reedición 1
8	16	Reedición 1
8	17	Reedición 1
8	18	Reedición 1
8	19	Reedición 1
8	20	Reedición 1
8	21	Reedición 1
8	22	Reedición 1
8	23	Reedición 1
8	24	Reedición 1
8	25	Reedición 1
8	26	Reedición 1
8	27	Reedición 1
8	28	Reedición 1
8	29	Reedición 1
8	30	Reedición 1
8	31	Reedición 1
8	32	Reedición 1
8	33	Reedición 1
8	34	Reedición 1
8	35	Reedición 1
8	36	Reedición 1
8	37	Reedición 1
8	38	Reedición 1
8	39	Reedición 1
8	40	Reedición 1
9	1	Reedición 1
9	2	Reedición 1
9	3	Reedición 1
9	4	Reedición 1
9	5	Reedición 1
9	6	Reedición 1
9	7	Reedición 1
9	8	Reedición 1
9	9	Reedición 1
9	10	Reedición 1
9	11	Reedición 1

PÁGINA	REVISIÓN	FECHA
9	12	Reedición 1
9	13	Reedición 1
9	14	Reedición 1
9	15	Reedición 1
9	16	Reedición 1
9	17	Reedición 1
9	18	Reedición 1
9	19	Reedición 1
9	20	Reedición 1
9	21	Reedición 1
9	22	Reedición 1
9	23	Reedición 1
9	24	Reedición 1
9	25	Reedición 1
9	26	Reedición 1
9	27	Reedición 1
9	28	Reedición 1
9	29	Reedición 1
9	30	Reedición 1
9	31	Reedición 1
9	32	Reedición 1
10	1	Reedición 1
10	2	Reedición 1
10	3	Reedición 1
10	4	Reedición 1
10	5	Reedición 1
10	6	Reedición 1
10	7	Reedición 1
10	8	Reedición 1
10	9	Reedición 1
10	10	Reedición 1
10	11	Reedición 1
10	12	Reedición 1
10	13	Reedición 1
10	14	Reedición 1
10	15	Reedición 1
10	16	Reedición 1
10	17	Reedición 1
10	18	Reedición 1
10	19	Reedición 1
10	20	Reedición 1
10	21	Reedición 1
10	22	Reedición 1
10	23	Reedición 1
10	24	Reedición 1
10	25	Reedición 1
10	26	Reedición 1
10	27	Reedición 1
10	28	Reedición 1
10	29	Reedición 1
10	30	Reedición 1
10	31	Reedición 1
10	32	Reedición 1

PÁGINA		REVISIÓN	FECHA
11	1	Reedición 1	Junio 2019
11	2	Reedición 1	Junio 2019
11	3	Reedición 1	Junio 2019
11	4	Reedición 1	Junio 2019
11	5	Reedición 1	Junio 2019
11	6	Reedición 1	Junio 2019
11	7	Reedición 1	Junio 2019
11	8	Reedición 1	Junio 2019
11	9	Reedición 1	Junio 2019
11	10	Reedición 1	Junio 2019
11	11	Reedición 1	Junio 2019
11	12	Reedición 1	Junio 2019
11	13	Reedición 1	Junio 2019
11	14	Reedición 1	Junio 2019
11	15	Reedición 1	Junio 2019
11	16	Reedición 1	Junio 2019
11	17	Reedición 1	Junio 2019
11	18	Reedición 1	Junio 2019
11	19	Reedición 1	Junio 2019
11	20	Reedición 1	Junio 2019
11	21	Reedición 1	Junio 2019
11	22	Reedición 1	Junio 2019
11	23	Reedición 1	Junio 2019
11	24	Reedición 1	Junio 2019
11	25	Reedición 1	Junio 2019
11	26	Reedición 1	Junio 2019
11	27	Reedición 1	Junio 2019
11	28	Reedición 1	Junio 2019
11	29	Reedición 1	Junio 2019
11	30	Reedición 1	Junio 2019
11	31	Reedición 1	Junio 2019
11	32	Reedición 1	Junio 2019
11	33	Reedición 1	Junio 2019
11	34	Reedición 1	Junio 2019
11	35	Reedición 1	Junio 2019
11	36	Reedición 1	Junio 2019
11	37	Reedición 1	Junio 2019
11	38	Reedición 1	Junio 2019
11	39	Reedición 1	Junio 2019
11	40	Reedición 1	Junio 2019
11	41	Reedición 1	Junio 2019
11	42	Reedición 1	Junio 2019
11	43	Reedición 1	Junio 2019
11	44	Reedición 1	Junio 2019
11	45	Reedición 1	Junio 2019
11	46	Reedición 1	Junio 2019



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 00-III

Lista de Páginas Efectivas

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Junio 2019

Reedición 1

0-III Página-6

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

IV.- Lista de Enmiendas

USE BOLIGRAFO AZUL O NEGRO, NO SE PERMITEN BORRADURAS O ENMENDADURAS.
TRACE UNA LÍNEA SOBRE EL DATO INCORRECTO Y USE OTRO RENGLÓN CON LOS DATOS CORRECTOS.

NO. ENMIENDA	FECHA DE ENMIENDA	FECHA DE INSERCIÓN	NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN INSERTÓ	MOTIVO DE LA REVISIÓN
ORIGINAL	27 AGOSTO 2013	27 AGOSTO 2013	JEFATURA DE SOBRECARGOS	AOC
Revisión 01	Noviembre 2014	Noviembre 2014	JEFATURA DE SOBRECARGOS	Cambios a cancelación de boletines, inclusión de normatividad, función de sobrecargos, comunicación con la tripulación, políticas generales de operación, comunicación y coordinación entre pilotos y sobrecargos, seguridad en cabina, lista de cabina, política de familiarización-habilitación-asesoramiento, salidas de emergencia, menores sin acompañar, transporte de infantes, trasporte de AVIH, equipo de emergencia, Servicio a bordo, aceptación de pasajeros, se están incluyendo correcciones a las observaciones de DGAC, así como re paginación, anuncios, tarjetón de seguridad.

NO. ENMIENDA	FECHA DE ENMIENDA	FECHA DE EFECTIVIDAD	NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN INSERTÓ	MOTIVO DE LA REVISIÓN
Revisión 2	Octubre 2015	Octubre 2015	JEFATURA DE SOBRECARGOS	Actualización de Política de Seguridad Operacional, Lista de Contenidos, Lista de Enmiendas, Lista de Boletines, LPE, Generalidades del Manual, Siglas y Abreviaturas, Organigramas, Políticas generales de operación, Funciones y Responsabilidades, Comunicación y coordinación con pilotos, uso del asiento de observador, uso de arnés de seguridad, inserción de la política de uso de teléfonos celulares, actualización de definiciones en transporte de materiales peligrosos, Política de aceptación POC, Documentaciones y Manuales a bordo, Actualización política de familiarización, habilitación y Asesoramiento, Hora de firma al servicio, servicios de reserva en aeropuerto, servicio de reserva en domicilio, Tripulante de servicio de pasajero DH, Uso del TVC, viáticos, incapacidades, uso de uniforme, pasajeros privados de su libertad, sistema de equipaje por pieza, actualización de imágenes extintores, PBE, imágenes en detector de humo, imágenes en herramienta de apertura dispensadores de oxígeno, actualización de localizador de equipo de emergencia, imagen panel de sobrecargo, actualización de reproductor de anuncios, anuncio de aterrizaje forzoso, anuncio de amarizaje forzoso, actualización de tarjetón de seguridad, servicios abordaje y secuencia de trabajo, Llenado de bitácora de sobrecargos, Procedimiento de luces en cabina, Actualización del capítulo 9 anuncios.

NO. ENMIENDA	FECHA DE ENMIENDA	FECHA DE EFECTIVIDAD	NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN INSERTÓ	MOTIVO DE LA REVISIÓN
Revisión 3	Julio 2017		JIO	Actualización de Hoja de Boletines, Actualización de la estructura del Manual, Personas encargadas de la revisión del manual, Actualización de uso de Boletines, Reposición por Robo o extravió, Actualización de Organigramas, Actualización de avisos de comunicación, Actualización de Piloto Incapacitado durante vuelo, Actualización de fumar a bordo, Traspotación de COMAIL, Actualización del uso del TVC, viáticos, Briefing a pasajeros de asiento en salida de emergencia, Actualización de COSA 17.2, Verificación de merilla en baños, Actualización del Tarjetón de Seguridad, referencia para uso de celulares, inserción de anuncio a pasajeros en caso de interferencia PED,
Reedición 1	Junio 2018	Julio 2019		Reedición completa al manual con modificación de capítulos teniendo 11 en total, así como actualización y procedimientos operativos como: Actualización de la política de seguridad operacional, actualización de lista de contenidos, inserción de boletines, estructura del manual, responsabilidades del manual, responsabilidades ante DGAC, procedimiento de boletines e información urgente, referencia de manuales, documentación abordaje, organigramas, niveles jerárquicos, capacitación, políticas generales sección al mando, funciones y responsabilidades integración de tripulaciones, comunicación piloto sobrecargo, actualización PBE, Fallas de P/A, Política de no fumar, procedimiento para entrar y salir de cabina, uso del jump seat, medidas de seguridad del equipaje, tarjetón de seguridad, abordaje de pasajeros, turbulencia, inicio de cabina estéril, llamado de emergencia, tripulación viajando de TVC, recepción de pasajeros, pasajeros con discapacidad visual, documentos de menores sin acompañar, pasajeros enfermos, actualización de AVIH, procedimientos operacionales, actualización de LOPAS, emergencia planeada, Comandos de emergencias, fuego, Revisión de aeronave, Pasajero perturbador e insubordinado, Pre abordaje, actualización de anuncios



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 00-IV

Lista de Enmiendas

PAGINA DEJADA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 00-V	Lista de Boletines

V.- Lista de Boletines

USE BOLIGRAFO AZUL O NEGRO, NO SE PERMITEN BORRADURAS O ENMENDADURAS.
TRACE UNA LÍNEA SOBRE EL DATO INCORRECTO Y USE OTRO RENGLÓN CON LOS DATOS CORRECTOS

NO. DE BOLETÍN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE INSERCIÓN	TÍTULO	ESTADO
DO-JIO-MS01/18	04/04/18	06/04/18	ACTUALIZACIÓN DE TARJETON DE SEGURIDAD REV.3	C
DO-JIO-MS02/18	10/05/18	12/05/18	INCLUSION DE ANUNCIOS EN CONDICIONES DE TEMPERATURAS ALTAS	I
DO-JIO-MS03/18	30/07/18	02/08/18	ACTUALIZACION DE CILINDRO PORTATIL DE OXIGENO	I
DO-JIO-MS04/18	08/08/18	10/08/18	USO DE PBE EN AVION XA-IFP	I
DO-JIO-MS05/18	28/08/18	30/08/18	CORRECCION DE ANUNCIOS	I
DO-JIO-MS06/18	29/08/18	01/09/18	LLENADO DE BITACORA DE SOBRECARGOS	I
DO-JIO-MS07/18	18/10/18	20/10/18	ACTUALIZACION DE POLITICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL	I
DO-JIO-MS01/19	25/01/19	26/01/19	ACTUALIZACION DE LAS LOPAS EN LAS AERONAVES DE TAR	I
DO-JIO-MS02/19	25/01/19	26/01/19	ACTUALIZACION DE ANUNCIOS	I
DO-JIO-MS03/19	25/01/19	26/01/19	ACTUALIZACION DEL TARJETON DE SEGURIDAD	I
DO-JIO-MS04/19	25/06/19	27/06/19	ACTUALIZACION DE LA BOTELLA PORTATIL DE OXIGENO	I
DO-JIO-MS05/19	25/06/19	27/06/19	USO DE PBE EN AVION XA-IFP	I
DO-JIO-MS06/19	25/06/19	27/06/19	LLENADO DE BITACORA DE SOBRECARGOS	I
DO-JIO-MS07/19	25/06/19	27/06/19	ACTUALIZACION DE LA POLITICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL	I

Junio 2019	Reedición 1	0-V Página-1
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 00-V	Lista de Boletines

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	0-V Página-2
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 1

Generalidades

Capítulo 1

GENERALIDADES



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 1

Generalidades

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

INDICE

1.1 Generalidades del Manual.	5
1.1.1 Empresa.....	5
1.1.2 Cumplimiento Oficial de este Manual.	5
1.1.3 Objetivo del Manual.	5
1.1.4 Propiedad del Manual.	5
1.1.5 Responsabilidades del poseedor del Manual de Sobrecargos (MS).	6
1.1.6 Estructura del Manual de Sobrecargos.	6
1.1.7 Idioma que se utilizará en el Manual y sus Boletines.	7
1.2 Revisión del Manual	7
1.2.1 Responsable del Manual ante DGAC.	7
1.2.2 Impresión del Manual.....	8
1.2.3 Procedimiento de Boletines.	8
1.2.4 Información urgente o Complementaria.....	9
1.2.5 Actualización del Manual.	10
1.3 Referencias a otros Manuales.	10
1.4 Documentaciones y Manuales a Bordo	11
1.5 Organigramas.	12
1.5.1 Organigrama general	12
1.5.2 Organigrama de la Dirección de Operaciones	12
1.5.3 Niveles jerárquicos	12
1.5.5 Nombres, Teléfonos y correos electrónicos de la Dirección de Operaciones	13
1.7 Definiciones.	14
1.8 Siglas y Abreviaturas	19



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 1

Generalidades

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

1.1 Generalidades del Manual.

1.1.1 Empresa.

Transportes Aéreos Regionales (Link Conexión Aérea, S. A de C.V.) es una empresa autorizada por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) para proporcionar servicios de transporte aéreo público de alimentación regular regional, con base en el Certificado de Explotador de Servicios Aéreos (AOC) No LCT/2014 asignándose como base en el Aeropuerto Intercontinental de Querétaro (AIQ), de la República Mexicana.

1.1.2 Cumplimiento Oficial de este Manual.

El Manual de Sobrecargos (MS), fue elaborado en cumplimiento a la normatividad aeronáutica nacional e internacional y en base a la NOM-002-SCT3-2012, que establece el contenido que deben tener el Manual General de Operaciones (MGO) y a la circular de Asesoramiento CA AV-11/09 que establece el contenido del manual de sobrecargos (MS).

1.1.3 Objetivo del Manual.

El MS tiene como objetivo principal que los Sobrecargos de TAR cuente con una guía y referencia sobre la información necesaria y vigente de las limitaciones y políticas de operación de la empresa junto con funciones, que permitan garantizar la seguridad de las operaciones aéreas en su trabajo.

El MS es el documento oficial que rige las normas y contiene los procedimientos o instrucciones operacionales que deberá cumplir el Personal de Sobrecargos de TAR en todo momento.

El MS es una herramienta de consulta que:

1. Establece
2. Fundamenta
3. Dirige
4. Delimita

Las acciones técnicas y de seguridad del sobrecargo en servicio.

1.1.4 Propiedad del Manual.

El MS y su contenido intelectual es propiedad de Link Conexión Aérea, .S.A de C.V (TAR – Transportes Aéreos Regionales) y solo puede ser reproducido total o parcialmente, o transferirse a terceros si TAR lo autoriza por escrito

Junio 2019	Reedición 1	1 Página 5
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

1.1.5 Responsabilidades del poseedor del Manual de Sobrecargos (MS).

Cada sobrecargo es responsable del uso, manejo y aplicación de la información contenida en el manual, y además es responsable de:

- Mantener su contenido actualizado de acuerdo a la última edición de la Lista de Páginas Efectivas.
- **Notificar a Ingeniería de Operaciones, y la Jefatura de Sobrecargos, acerca de los errores u omisiones que se detecten en él, y sugerir los cambios que considere necesarios**, ya que ésta será la única forma de mejorarlo y contar con un documento completamente confiable, mediante un correo electrónico (email: rmolina@tarmexico.com; abonilla@tarmexico.com;
- Conservarlo en buen estado, así como de estar enterado y familiarizado con su contenido para que pueda consultarlo pronta y eficientemente, considerándose como negligencia el que se ignoren las disposiciones contenidas en él.
- Devolver el Manual en buenas condiciones en caso de transferencia o terminación de contrato, y cuando le sea requerido por la empresa.
- En caso de extravío, daño del contenido y/o carpeta del Manual, el sobrecargo deberá solicitar inmediatamente su reemplazo en la Jefatura de Sobrecargos y seguir el procedimiento descrito más adelante en esta sección (sección 1.1.6), mediante un correo electrónico (email: rmolina@tarmexico.com; abonilla@tarmexico.com;

En caso de extravío fuera de base: Se reporta a los correos arriba descritos y al regresar a su base se deberá reponer el manual, en caso de extravío en su base este deberá ser repuesto inmediatamente así mismo podrá utilizar el Manual de Sobrecargos de la Aeronave en espera de la reposición del suyo.

1.1.6 Estructura del Manual de Sobrecargos.

Este Manual está constituido por secciones independientes. A su vez, cada sección está dividida en sub-secciones.

En la parte superior de cada página se indica el número del capítulo y título del capítulo En la parte inferior se indica el número y fecha de la última revisión y el número de página.

Del número de página:

- Primer número corresponden al Capítulo
- Segundo número al corresponder al número consecutivo de página

Junio 2019	Reedición 1	1 Página 6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

1.1.7 Idioma que se utilizará en el Manual y sus Boletines.

El idioma que se utilizará verbal y en forma escrita en toda la documentación inherente a los documentos de operación será el español o inglés en aquellas secciones o partes que, por su naturaleza técnica y concordancia con las prácticas internacionales, o documentación del fabricante sea necesaria.

1.2 Revisión del Manual

1.2.1 Responsable del Manual ante DGAC.

- Dirección de Operaciones es la responsable, a través de la Jefatura de Ingeniería de Operaciones, de la **edición, revisión y actualización** de este Manual.
- Dirección de Operaciones, a través de Jefatura de Ingeniería de Operaciones o persona autorizada, enviará cualquier revisión del manual a la DGAC para su aprobación, en original y dos copias. Una vez aprobado por la DGAC, se distribuirá a la Dirección de Operaciones, misma que es responsable de su distribución entre la Jefatura y planta de sobrecargos.
- Cuando sea necesario modificar una parte de la información, se reeditarán las hojas afectadas con la fecha y número de revisión y se marcará con líneas verticales al margen las partes modificadas. La modificación de una página completa no llevará estas líneas.
- La Jefatura de Ingeniería de Operaciones en coordinación con la Jefatura de Sobrecargos es la responsable de la edición e impresión de este Manual.

Responsables de la emisión e inserción de las modificaciones del manual de sobrecargos:

NOMBRE	PUESTO
ALEJANDRO BONILLA HERRERA	JEFATURA DE INGENIERIA DE OPERACIONES
RAMIRO MOLINA ACUÑA	JEFATURA DE SOBRECARGOS

La distribución del manual se realiza mediante una notificación por cualquier vía (e-mail y/o Bitrix) a todo el personal involucrado, sobre alguna actualización a este, así mismo se ingresa a la carpeta de Biblioteca TAR en el sistema Bitrix junto con el oficio de autorización, para su consulta.

El manual de sobrecargos estará disponible para todos los involucrados y podrán consultarlo electrónicamente en la Biblioteca TAR, se entrega físico y electrónico a Sobrecargos, Aeronave y al área de la Dirección de Operaciones.

Para el control y veracidad de que cada sobrecargo tenga las actualizaciones correspondientes, estos deberán de firmar una hoja de entrega, esta hoja será resguardada por la jefatura de Sobrecargos.

Junio 2019	Reedición 1	1 Página 7
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

1.2.2 Impresión del Manual.

Se publicará en formato de papel (hard copy) y/o CD de acuerdo a lo establecido en el MGO sección 5.1.15.2 y de acuerdo a la NOM-002-SCT3-2012.

1.2.3 Procedimiento de Boletines.

La Dirección de Operaciones por medio de la Jefatura de Ingeniería de Operaciones, utiliza boletines para transmitir información urgente, señalando las modificaciones y/o nuevos procedimientos que puedan afectar la seguridad y la calidad en las operaciones, cuya vigencia temporal (6 meses máximo), durante este plazo se deberán realizar las inserciones correspondientes a los manuales para su (Revisión, Enmiendas o Reedición) para el ingreso a la Autoridad ó la cancelación de dicho boletín.

Por tal motivo se conservarán los boletines, colocándose posterior a la Control de Boletines en orden cronológico hasta que se indique su derogación (cancelación) o incorporación definitiva al MS en (Revisión, Enmiendas o Reedición).

Los Boletines serán emitidos dentro de cada manual colocando la nomenclatura, para el manual de sobrecargos se colocará ejemplo (DO-JIO-MSXX/XXXX), estos serán emitidos por la Jefatura de Ingeniería de Operaciones y autorizados (firmados) por las aéreas correspondientes a la emisión del Boletín.

El boletín deberá contener Objetivo, Referencia a los manuales que aplica, Descripción del procedimiento, Firmas de las áreas responsables de la emisión y fecha de emisión y vigencia de entrada en vigor de la misma.

Los boletines serán distribuidos en forma interna. Cuando la condición temporal ya no exista, deberá ser cancelado y el contenido original del manual restablecido. Al ser documentos con vigencia pueden tener los siguientes 2 estatus:

Clasificación de Boletines

Activo (A). - Información pertinente que no está contenida en el manual. A su recepción, debe registrarse en el Control de boletines e insertarse al principio del manual

Cancelado (C). - La información del boletín pierde vigencia. En consecuencia, se emiten instrucciones para su remoción y destrucción. En el Control de boletines debe registrarse su cancelación.

Insertado (I). - La información que es insertada dentro del Manual en una revisión.

Posterior a la incorporación del boletín al manual, se deberá registrar en la hoja de Control de boletines, número, fecha de emisión, título y estatus del boletín, con la finalidad de contar con el control de la actualización de cada ejemplar.

Nota: Cabe mencionar que cada boletín al ser emitido es previamente autorizado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)

Junio 2019	Reedición 1	1 Página 8
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

Cuando exista una revisión a esta sección, el Control de Boletines será actualizada registrando los boletines precedentes a la revisión, así como su estatus, por lo que será responsabilidad de cada usuario retirar, cancelar y destruir las hojas de los boletines cancelados o incorporados, para evitar un manejo inadecuado de éstos.

Una vez insertado el boletín en la revisión siguiente, se eliminará este de la hoja de boletines.

Ubicación de los Boletines

Los boletines se colocan posterior a la Control de Boletines en orden cronológico, de acuerdo a la hoja de transmisión solo deben estar los boletines Activos en el manual.

IMPORTANTE:

TODOS LOS BOLETINES CANCELADOS SE DEBEN REMOVER DEL MANUAL DE SOBRECARGOS Y DESTRUIRLOS.

1.2.4 Información urgente o Complementaria.

En caso de existir información urgente de origen operacional, de mantenimiento o de seguridad, a través de la Jefatura de Ingeniería de Operaciones se emitirá un Boletín (BTO), que indique las modificaciones y/o los nuevos procedimientos que puedan afectar la seguridad y calidad en las operaciones, de acuerdo a los descrito en en la sección de Boletines de este manual.

El Boletín será entregado a la Jefatura de Sobrecargos, para las publicaciones en papel y/o CD, la cual a su vez será responsable de su distribución a los poseedores del manual. Dicho BTO será entregado junto con la hoja de Transmisión de Boletines actualizada y un formato de acuse de recibo y a su vez se envía correo electrónico con acuse para su información inmediata.

Este formato de acuse de recibo se envía a la oficina del aeropuerto de la base correspondiente para su firma de recibido, el cual es regresado a la jefatura de Sobrecargo con las firmas correspondientes de recibido de cada sobrecargo, este puede ser enviado por un sobrecargo asignado o personal del mismo aeropuerto.

IMPORTANTE: Todas las modificaciones y/o revisiones hechas en forma manuscrita no están permitidas, excepto en situaciones que requieran corrección inmediata en pro de la seguridad aérea.

Para la información de circulares, notificaciones e información general la vía de comunicación será por los medios electrónicos que TAR tienen (Bitrix / correo).

Cualquier información proporcionada por la jefatura de sobrecargo , el sobrecargo deberá dar acuse de recibo, informando de enterados y firmando las hojas correspondientes.

Junio 2019	Reedición 1	1 Página 9
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

1.2.5 Actualización del Manual.

La revisión puede consistir en la sustitución, destrucción o inclusión de páginas; según lo marque la Lista de Páginas Efectivas incorporada en la misma revisión. Después de efectuar la revisión, se debe actualizar la hoja de Control de Enmiendas, la cual consta de cinco columnas que contienen la siguiente información:

1. Número de enmienda
2. Fecha de enmienda en que se emite
3. Fecha de efectividad
4. Nombre de la persona que realiza la modificación
5. Objetivo de la Revisión

Cuando se realice una revisión, enmiendas al manual o que se inserte algún boletín será el área de la Jefatura de sobrecargos y Jefatura de Ingeniería de Operaciones el distribuir la información una vez obtenido la autorización o el haber emitido documento que afecte, en un plazo no mayor a 10 días naturales (de lunes a domingo), el sobrecargo deberá actualizar su manual, así mismo se actualizarán los manuales en aeronaves e internos.

1.2.6 Reposición por Robo o Extravío.

Se deberá notificar al área de ingeniería de Operaciones y Jefatura de Sobrecargos para la reposición, el jefe de sobrecargos deberá realizar una indagación del motivo.

1.3 Referencias a otros Manuales.

Los siguientes puntos no se encuentran incluidos en el Manual de Sobrecargos, pero a continuación se encuentran debidamente referenciados a los manuales complementarios del MGO.

TEMA	REFERENCIAS	UBICACIÓN
LISTADO DE PERSONAL	MGO 6.3.3	AVION
FUNSIONES Y RESPONSABILIDADES	MGO 4.3.2 Inciso (c)	AVION
POLITICAS GENERALES Y NORMAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO	MGO Capitulo 6	AVION
AUTORIDAD Y FUNSIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PILOTO AL MANDO	MGO Capitulo 6 y sección 6.4	AVION
FUNSIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DE LA TRIPULACION DIFERENTES AL PILOTO AL MANDO	MGO sección 6.5	AVION

Junio 2019	Reedición 1	1 Página 10
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

CALIFICACIÓN DE SOBRECARGOS	MGO sección 8.3.3.1	AVION
ASIGNACION DE TRIPULACIONES	MGO sección 8.2	AVION
CONTROL Y SUPERVISIÓN OPERACIONAL	MGO sección 9.1.5	AVION
ADIENTRAMIENTO DE SOBRECARGOS	MGO Capitulo de capacitación sobrecargo	AVION
COMPLEMENTO A LA TRANSPORTACION DE ANIMALES	MOT 4.6.10	BIBLIOTECA

Procedimiento para acceso al Manual de Sobrecargos y otros manuales o referencia de estos.

1. Se debe ingresar sistema Bitrix en “My DRIVE”
2. Ingresar a la Carpeta de “BIBLIOTECA TAR”
3. Buscar la carpeta del Manual a revisar
4. Dar Click al Manual en su versión “PDF” completa.

Nota: Se podrá descargar completamente el Manual a buscar se descarga en formato “PDF”.

1.4 Documentaciones y Manuales a Bordo

A bordo del avión se encuentran los siguientes manuales:

1. Certificado de Explotador de Servicios Aéreos (AOC)
2. Certificado de Aeronavegabilidad
3. Certificado de Homologación de Ruido
4. Certificado de Matricula
5. Libro de Bitácora
6. Autorización de Operar como Estación Radio aeronáutica Móvil
7. Manual de Vuelo de la Aeronave (AFM) dos tomos
8. Manual de Operaciones de la Aeronave (AOM) dos tomos
9. Lista de Equipo Mínimo (MEL)
10. Publicación de Información Aeronáutica (PIA) dos tomos
11. Póliza de Seguro Vigente
12. Lista de Comprobación (QRH)
13. Manual General de Operaciones (MGO)
14. Manual de Análisis de Pista

La lista es enunciativa más no limitativa, podrán venir a bordo cualquiera que la empresa y/o la autoridad consideren necesario, y cualquier otro especificado en el MGO.

Junio 2019	Reedición 1	1 Página 11
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

1.5 Organigramas.

1.5.1 Organigrama general

Para el organigrama General se realiza referencia al MGO en su Capítulo 6 sección 6.2

1.5.2 Organigrama de la Dirección de Operaciones

Se realiza la referencia al MGO en su Capítulo 6 sección 6.3

NOTA: En caso de ausencia del jefe de sobrecargos de la oficina, notificará a los sobrecargos por los medios electrónicos de TAR (bitrix o correo), informándoles el nombre del sobrecargo asesor o la persona que lo sustituirá durante su ausencia.

1.5.3 Niveles jerárquicos

1. Direcciones:
 - a. Dirección de Operaciones
2. Gerencias
 - a. Gerencia de Control Operacional
3. Jefaturas
 - a. Jefatura de Sobrecargos
 - b. Jefatura de Ingeniería de Operaciones
 - c. Jefatura de Tripulaciones
 - d. Jefatura de Pilotos
4. Asesores

TITULAR	SUPLENTE
JEFATURA DE SOBRECARGOS	ASESOR ASIGNADO POR JEFATURA DE SOBRECARGOS O PERSONA QUE LO SUSTITUIRÁ DURANTE SU AUSENCIA

NOTA: Para los demás niveles jerárquicos de la Dirección de Operaciones referirse al Manual General de Operaciones en sección de funciones y responsabilidades

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

1.5.5 Nombres, Teléfonos y correos electrónicos de la Dirección de Operaciones

NOMBRE	PUESTO	EMAIL	TELÉFONO
Christian Mejia	Director de Operaciones	cmejia@tarmexico.com	4443862074
Ramiro Molina	Jefatura de Sobrecargos	rmolina@tarmexico.com	4424453910
Alejandro Bonilla	Jefatura de Ingeniería de Operaciones	abonilla@tarmexico.com	4424765857
Enrique Escorza	Jefatura de Pilotos	eescorza@tarmexico.com	4424453915
David Salvador de la Cruz	Jefatura de Tripulaciones	sdelacruz@tarmexico.com	4422705165
CCO	Oficina de Despacho	ffollowing@tarmexico.com	4424453916

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

1.7 Definiciones.

Aeródromo.

Área definida de tierra o de agua (que incluye todas sus edificaciones, instalaciones y equipo) destinado total o parcialmente a la llegada, salida y movimiento en superficie de aeronaves.

Aeropuerto.

Cualquier aeródromo civil de servicio público que cuenta con obras e instalaciones adecuadas para la operación de aeronaves de transporte público.

Asesor de Vuelo.

Plaza que se desempeña por comisión de la Empresa, por pilotos con categoría de Comandante. El Asesor de Vuelo proporciona asesoramiento en ruta, y califica la capacidad técnica de otros pilotos de línea. Puede contar con la capacidad de Instructor de vuelo en su licencia de la DGAC, aunque no es requerido.

Aspirante.

Piloto y Sobrecargo de contratación temporal, sujeto a un período de familiarización o capacitación para ocupar el puesto de menor categoría en la línea de ascenso.

Calle de Rodaje.

Vía definida en un aeródromo terrestre, escogida y preparada exclusivamente para el rodaje de aeronaves.

Comandante o Capitán.

Piloto al mando de una aeronave. Es el responsable de la dirección, el cuidado, el orden y la seguridad de la aeronave durante el vuelo.

Condición de Formación de Hielo.

Existe cuando la temperatura del aire estático (SAT) en tierra o para despegar, o Temperatura del aire total (TAT) en vuelo, es 10°C o menos y está presente humedad visible de cualquier forma (tales como nubes, niebla con visibilidad de 1 milla o menos, lluvia, nieve, aguanieve, y cristales de hielo). Las condiciones de formación de hielo también pueden existir cuando la temperatura del aire estática (SAT) en tierra o para despegar es 10°C o menos, y se opera en rampas, calles de rodaje o pistas donde se encuentra nieve, hielo, agua encharcada o aguanieve que puede ser ingerida por los motores, o congelada en los motores, nacelas o probetas censorsas de los motores.

Condición Meteorológica Adversa.

Junio 2019	Reedición 1	1 Página 14
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

Es la condición meteorológica que puede disminuir la seguridad de una operación cuando se encuentra durante el vuelo o tierra.

- Las siguientes se consideran condiciones meteorológicas adversas:
- Vientos de superficie mayores a 30 nudos.
- Baja visibilidad o bajo techo de nubes, que afecte la selección de aeropuertos de destino y alternos.
- Tormentas activas.
- Formación de hielo en vuelo moderada o severa.
- Formación de hielo que afecte las operaciones de tierra (incluyendo nieve, lluvia o llovizna helada, niebla congelada o aguanieve.
- Turbulencia severa o extrema (incluyendo turbulencia en aire despejado y onda de montaña).
- Cizallamiento por debajo de 2000 pies AGL.
- Ocurrencia de condiciones meteorológicas no pronosticadas por debajo de los mínimos de despegue o aterrizaje.
- Ceniza volcánica.
- Tormentas de polvo o arena.
- Condiciones meteorológicas que contaminen la superficie de una pista y afecten adversamente el rendimiento del avión o prohíban el uso de la pista.

Centro de Control Operacional (CCO).

Es el Conjunto de actividades en tierra efectuadas por personal acreditado, para asegurar que las operaciones de vuelo se efectúen con la menor afectación posible a los pasajeros y cumpliendo con los estándares de confiabilidad y puntualidad establecidos por la empresa.

CRM (Crew Resource management)

Es la aplicación de los conceptos de trabajo en equipo y el uso efectivo de todos los recursos disponibles para operar un vuelo con el más alto nivel de seguridad. Además de la tripulación de vuelo, incluye todos los grupos de personas que rutinariamente trabajan con ellos y quienes en conjunto aportan a las decisiones requeridas para operar un vuelo. Estos grupos incluyen entre otros, despachadores de vuelo, sobrecargos, personal de mantenimiento y controladores de tráfico aéreo.

Despachador.

Es el personal Técnico acreditado asignado al vuelo en la oficina de despacho y control de vuelos en Querétaro, responsable de elaborar el Plan Operacional de Vuelo (OPL) y de Autorizar la ejecución del vuelo y generar la demás documentación necesaria para el despacho.

Despacho.

Es el conjunto de actividades en tierra efectuadas por personal acreditado, para asegurar que un vuelo se haga dentro de los márgenes de seguridad establecidos en la normatividad vigente y en las políticas de la empresa.

Edificio Terminal.

Junio 2019	Reedición 1	1 Página 15
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

Conjunto de instalaciones destinadas a proporcionar servicio a los pasajeros y usuarios del aeropuerto.

Hora de Aterrizaje.

Es el instante en que se termina la carrera de aterrizaje.

Hora de Despegue.

Es el instante en que se inicia la carrera de despegue.

Hora de Llegada.

Es la hora en que el avión hace alto total en la posición final de plataforma.

Hora de salida.

Es la hora en que el avión posterior al cierre de puerta, inicia su movimiento al ser remolcado (push back) o por propio impulso (en los casos en que no se utilice push back) con el fin de salir de posición en plataforma y dirigirse a su despegue.

Hora Oficial.

En el territorio nacional es la establecida por el Centro Nacional de Meteorología, la cual puede ser consultada en la página [http://www.cenam.mx/Hora oficial](http://www.cenam.mx/Hora%20oficial), y es con la que esta sincronizada todo el sistema y relojes del área de Operaciones. Pudiendo ser también la UTC emitida por el FMS del avión.

Asesor / Instructor de simulador.

Plaza que se desempeña por comisión de la Empresa, por pilotos con categoría de Comandante. El Instructor de simulador proporciona adiestramiento en el simulador, y califica la capacidad técnica de otros pilotos de línea. Debe contar con la capacidad de instructor de vuelo en su licencia de la DGAC. Adicionalmente también efectúa la función de Asesor de Vuelo.

Miembro extra de la tripulación (DH-Dad Head)

Piloto y Sobrecargos que por necesidades de la Empresa en trasladado a bordo para fines de servicio sin labores asignadas a la conducción durante el vuelo.

Personal Técnico Aeronáutico.

Es el personal de vuelo y el personal de tierra que deberá contar con la licencia y, en su caso, certificado de capacidad respectivo.

Piloto.

Junio 2019	Reedición 1	1 Página 16
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

Trabajador que desempeña labores profesionales y técnicas, en la conducción de los aviones, para lo cual debe tener en vigor la licencia correspondiente y certificado médico.

Piloto Volando (PF).

Piloto que manipula los controles del avión durante cualquier fase del vuelo.

Piloto No Volando (PNF).

Es el piloto (no a los controles) que extremará la vigilancia al exterior e interior de la aeronave, así como al piloto a los controles durante todas fases de vuelo; rodajes, ascensos, crucero y descensos, especialmente en aproximaciones instrumentos, y además asistirá al piloto a los controles.

Plataforma.

Área definida en un aeródromo terrestre, destinada a dar cabida a las aeronaves, para los fines de embarque y/o desembarque de pasajeros, correo o carga, recarga de combustible, estacionamiento o mantenimiento.

Primer Oficial o Copiloto.

Piloto cuyas labores en la conducción de una aeronave en servicio de vuelo consisten en auxiliar al Comandante y en sustituirlo en caso de incapacidad de éste.

Sala de última espera.

Áreas o zonas del Edificio Terminal a las que únicamente tendrán acceso los pasajeros en el periodo previo al abordaje de la aeronave.

Salidas a itinerario.

Se considera que un vuelo sale a itinerario cuando la hora de salida de plataforma es la indicada o antes en el itinerario correspondiente.

Sobrecargo.

Titular de la correspondiente licencia cuya función principal es auxiliar al comandante o al piloto al mando de la aeronave en el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y emergencia en la cabina de pasajeros de la aeronave durante la operación del vuelo. Así mismo, tiene a su cargo la atención a los pasajeros y las demás funciones que le asigne la empresa.

Sobrecargo Asesor

Plaza que se desempeña por comisión de la Empresa, que tiene como labor el habilitar, supervisar y asesorar a sobrecargos de línea, siendo sus funciones no limitativas a las que se le puedan asignar en relación a la supervisión, así como dar seguimiento al desempeño de los sobrecargos en la operación.

Junio 2019	Reedición 1	1 Página 17
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

La Dirección de Operaciones y la Jefatura de Sobrecargos seleccionara en base a expediente, desempeño, conocimiento y actitud a los sobrecargos que puedan desempeñar esta función, basándose en los siguientes requisitos:

- Ser Sobrecargo con licencia vigente
- Experiencia mínima de 6 meses como sobrecargo en equipos con capacidad de 50 pasajeros como sobrecargo único
- Presentar las evaluaciones de perfil de puesto (TAR-SOB-02) Ref.-2.2 Funciones de las Sobrecargos,2.2.1 Funciones y Responsabilidades

Desempeñará esta comisión **por 2 años** y en base en su trayectoria, desempeño y resultados podrá ser evaluada y considerada para continuar con la comisión de asesor.

Personal de Vuelo.

Conjunto de personas asignadas a un servicio de vuelo. Para propósitos internos, las tripulaciones se dividen en:

- 1.-Tripulación técnica o de vuelo (Capitán y Primer Oficial).
- 2.- Tripulación de cabina. (Sobrecargo)

NOTA: El MGO capítulo de Definiciones contiene definiciones adicionales al MS como complemento.

Junio 2019	Reedición 1	1 Página 18
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

1.8 Siglas y Abreviaturas

AGL	Sobre el terreno <i>Above Ground Level</i>
AICM	Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.
ASC	Agente de Servicios al Cliente
ATTD CALL	En cabina de pilotos, se oprime para llamar al sobrecargo.
BRIEFING	Reunión informativa previa a realizar alguna actividad en equipo.
BTO	Boletín Técnico Operacional
CDL	Lista de Desviación de la Configuración (<i>Configuration Deviation List</i>).
CLIMB	Incremento de altitud de cabina o ascenso
CNU	Capacidad Neta Utilizable, para efectos de peso y balance en la operación de un vuelo.
COBUS	Comisión de Servicio.
CPS	Curso Periódico de Sobrecargo
COE	Centro de Operaciones de Emergencia
CREI	Cuerpo de Rescate Extinción de Incendios.
CTA	Control de Tránsito Aéreo
DGAC	Dirección General de Aeronáutica Civil.
DH	Tripulante viajando como pasajero a fin de cubrir un servicio asignado (<i>Dead Head</i>).
DOT	Department of Transportation
EA	Boletín de emergencia emitido por TSA
EAR	Espera de Autorización de Remolque
ELT	Emergency Locator Transmitter
FAA	<i>Federal Aviation Administration</i> , por sus siglas en inglés. Autoridad aeronáutica de los Estados Unidos de Norteamérica.
GPU	<i>Ground Power Unit</i> . Unidad o planta de poder en tierra
GPWS	Sistema de alarma de proximidad de tierra (<i>Ground Proximity Warning System</i>).
IATA	<i>International Air Transport Association</i>
ICAO	<i>Interntional Civil Aviation Organization</i> (en español, OACI Organización de la Aviación Civil Internacional.
ICU	<i>Interphone Control Unit</i> . Unidad de control del intercomunicador.
IDLE	Motor desacelerado.
IMC	Condiciones Meteorológicas por Instrumentos.
IOE	Initial Operating Expirience
IOSA	<i>IATA Operational Safety Audit</i> .
ITAMS	Información entre la Compañía respecto a condiciones del equipo terrestre.
LEM	Lista de Equipo Mínimo en inglés MEL, (<i>Minimum Equipment List</i>)
LOPA	<i>List of Passenger Accommodations</i> . Lista de artículos o componentes incluidos en el equipamiento del avión para el servicio de los pasajeros. Dentro de esta lista está incluido el equipo portátil de emergencia. Comúnmente se refiere a un diagrama de la cabina de pasajeros en que está detallada la ubicación del equipo portátil de emergencia.
LPD	Ultimo punto de salida <i>Last Point of Departure</i>
LPE	Lista de Páginas Efectivas: Lista del Manual de Sobrecargos donde se actualiza el contenido del mismo, de acuerdo a la eliminación, inserción o sustitución de páginas.
MD	Manual de Despacho.
MS	Manual de Sobrecargos
MEL	<i>Minimum Equiment List (Lista de Equipo Minimo)</i>

MSPAI	Manual de Seguridad para la Prevención contra Actos de Interferencia Ilícita
MGO	Manual General de Operaciones
NOM	Norma Oficial Mexicana.
NOTAM	Noticia para pilotos <i>Noticeto Airmen</i> .
NWS	Sistema de control de dirección de tren de nariz (<i>Nose Wheel Steering</i>)
OO	Oficial de Operaciones
OPL	Plan Operacional de Vuelo
PA	<i>Passenger Announcement / Address</i> . Sistema de Anuncios al Pasajero.
PIC	Pilot In command
PF	Pilot Flying (piloto volando)
PSI	Unidad de presión que equivale a 1 libra por pulgada cuadrada <i>Pounds per Square Inch</i> .
PSU	Passanger Systems Unit
POC	Concentrador de Oxígeno Portátil (Portable Oxygen Concentrator)
RIT	Reglamento Interior de Trabajo
SCT	Secretaría de Comunicaciones Transportes.
SOPM	Standard Operation Procedures Manual (Manual de Procedimientos Estándares de Operación)
ST	Supervisor de Tráfico
STERILE	
LIGHT	Luz que enciende en la fase de Cabina Estéril.
TAN	Transporte Aéreo Nacional
TSA	Transportation Administration Security
TSA	<i>Transport Security Administration</i>
TVC	Tripulante viajando en Cabina
VMC	Condiciones Meteorológicas Visuales
V1	Velocidad mínima a la que el piloto puede continuar el despegue después de la falla del motor más crítico.



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 2

Tripulaciones

Capítulo 2

TRIPULACIONES



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 2

Tripulaciones

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

INDICE

2.1 Políticas Generales de Operación	7
2.1.1 Políticas.....	7
2.1.2 Políticas Generales	7
2.1.3 Obligación del Sobrecargo	8
2.1.4 Comunicación entre la Jefatura de Sobrecargos y los Sobrecargos	8
2.1.5 Sucesión de mando de los sobrecargos	8
2.2 Funciones y Responsabilidades.....	9
2.2.1 Funciones y Responsabilidades de la Jefatura de Sobrecargo	9
2.2.2 Funciones del Sobrecargo Asesor.....	11
2.2.3 Funciones y Responsabilidades del Sobrecargo.....	13
2.2.4 Funciones Complementarias de los sobrecargos asesores y sobrecargos.....	14
2.2.5 Capacitación para Sobrecargos	15
2.2.6 Políticas de Familiarización, Habilitación y Asesoramiento.....	16
2.2.6.1 Políticas de vuelos de Familiarización	16
2.2.6.2 Política de vuelos de habilitación	17
2.2.6.3 Políticas de los vuelos asesorados	17
2.2.6.4 Formato para evaluar la práctica de los vuelos de Familiarización, Habilitación y Asesoramiento de Sobrecargos, así como vuelos de Line Check y sus parámetros de Evaluación.....	18
2.2.6.5 Line Check.....	18
2.3 Integración de la Tripulación	20
2.3.1 Integración de la Tripulación de Vuelo y de Cabina.....	20
2.3.2 Comunicación y Coordinación entre Pilotos y Sobrecargos.....	21
2.4 Fases de Vuelos	21
2.4.1 HORA DE FIRMA AL SERVICIO DE VUELO	21
2.4.2 Pre vuelo	21
2.4.3 PREABORDAJE	26
2.4.4 ABORDAJE	26

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 3
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

2.4.5 REMOLQUE Y TAXEO	27
2.4.6 ANTES DEL DESPEGUE	27
2.4.6.1 Antes del despegue	27
2.4.6.2 Durante el ascenso	28
2.4.7 EN VUELO	28
2.4.7.1 Durante Crucero	29
2.4.10 INICIO y DURANTE EL DESCENSO	31
2.4.10.1 Durante Descenso	31
2.4.11 ANTES DEL ATERRIZAJE	32
2.4.12 RODAJE DE LLEGADA	32
2.4.12.1 ATERRIZAJE Y RODAJE DE LLEGADA	32
2.4.13 AL DETENERSE EL AVIÓN	33
2.4.14 DESEMBARQUE	33
2.4.15 Puerta de cabina de vuelo.....	34
2.4.15.1 Cerrando Puerta y Arranque de motores - Inicio de Cabina Estéril	34
2.4.16 Abordaje de pasajeros	34
2.4.17 Avisos	35
2.4.18 Responsabilidad de la comunicación	35
2.4.19 Comunicación Pilotos — Sobrecargo	36
2.5 Seguridad de Cabina	36
2.5.1 Cabina Estéril de Pilotos.....	36
2.5.2 Consumo de alimentos de cabina de pilotos y sobrecargos	37
2.5.3 Equipaje de Tripulación	37
2.5.4 Política Disciplinaria de Seguridad para Sobrecargos	38
2.5.5 Reporte de incidente / irregularidad de Sobrecargos	39
2.6 Presentación al Servicio	41
2.6.1 SERVICIO DE RESERVA EN AEROPUERTO.....	41
2.6.2 SERVICIO DE RESERVA EN DOMICILIO	41
2.6.3 TRIPULANTE EN SERVICIO DE PASAJERO (DH)	41
2.6.4 TRIPULANTE VIAJANDO COMO TVC.....	42
2.6.5 VIATICOS	42



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 2

Tripulaciones

2.6.6 INCAPACIDADES.....42

2.6.7 USO DE UNIFORME.....43

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

PAGINA DEJADA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.1 Políticas Generales de Operación

2.1.1 Políticas

1. La Tripulación debe apegarse a las políticas de operación y procedimientos vigentes. El no estar de acuerdo con lo anterior, no autoriza a ningún miembro de la tripulación a desacatarlas o a desviarse de ellas.
2. No obstante lo anterior, los miembros de la tripulación se pueden apartar de las reglas de operación y de los procedimientos vigentes si la seguridad del vuelo o de los pasajeros es afectada negativamente por su cumplimiento.
3. Las políticas y procedimientos de la compañía no pueden ser hechas a un lado en nombre de la amistad a los pasajeros o a cualquier persona. Como ejemplo, las reglas de la compañía que norman la admisión de pasajeros a la cabina de pilotos deben ser estrictamente cumplidas.
4. Cada Sobrecargo debe efectuar, con el máximo sentido de responsabilidad, la parte que le corresponde de acuerdo con lo que se establece en este Manual de Sobrecargos y en el Manual General de Operaciones.
5. El Sobrecargo en el cumplimiento de cada procedimiento y política deberá estar consciente que **su servicio debe ser seguro y los actos de seguridad deben ser serviciales**, y de que en todo momento debe hacer que las cosas sucedan actuando con firmeza y actitud de servicio, omitiendo comportamientos autoritarios, en conformidad a la ideología TAR.

2.1.2 Políticas Generales

1. Para que el tripulante pueda operar satisfactoriamente y obtener el mejor aprovechamiento de su equipo de vuelo, es imperativo que conozca a la perfección sus características, sistemas y limitaciones.
2. Desde el momento en que se inicie la preparación de un vuelo, el Sobrecargo debe dedicarse íntegra y totalmente a la preparación de dicho vuelo; así como concentrar todo su esfuerzo y capacidad para un mejor desarrollo y cumplimiento.
3. El idioma que se utilizará en los procedimientos operacionales y en la comunicación entre los tripulantes a bordo será en español, salvo aquellos casos específicos en que la traducción del inglés al español pueda generar confusión.
4. El Sobrecargo deberá estar alerta y preparada para la solución de cualquier emergencia, especialmente durante las fases de despegue y aterrizaje.
5. El Capitán será el que tenga la máxima autoridad y será responsable de la conducción del vuelo, pudiendo desviarse de los procedimientos si la situación lo justifica, sin que ello ponga en riesgo la seguridad de la operación. Tal como está especificado en el MGO 4.3.3 Inciso (J).

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 7
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

6. La coordinación entre las cabinas de vuelo y de pasajeros durante todas las fases de la operación, es de gran importancia.
7. Utilizar fraseología correcta, conocer los anuncios y efectuar correctamente sus funciones, es indispensable para la mejor operación del vuelo.
8. En el MGO 4.3.3 inciso (a) se describe el Control y Supervisión Operacional.
9. En caso de tener sobrecargos embarazadas, enfermedades y/o cirugías, uso de medicamentos, donación de sangre, buceo se aplicará el procedimiento describe en el MGO sección 4.3.3 inciso “o” y/o en Wiki MPC-DJCH-119.

2.1.3 Obligación del Sobrecargo

- Respetar la confidencialidad de la información.
- Consultar y tener accesible el manual durante sus labores (tenerlo cerca del sobrecargo)
- Llevar el manual a todos los servicios asignados.
- Conservar consigo el manual el cual es personal e intransferible.

Queda estrictamente prohibido:

- Hacer anotaciones o correcciones en él.
- Pegar calcomanías o decoraciones personales.
- Integrar información ajena al manual.

2.1.4 Comunicación entre la Jefatura de Sobrecargos y los Sobrecargos

La comunicación será por:

- Por medio de correo electrónico, juntas y cualquier otro procedimiento interno que la empresa implemente para el fin de mantener a los sobrecargos informados.
- Las revisiones, boletines, circulares o cualquier información de interés, se podrán entregar en las oficinas del aeropuerto u oficinas de bases de TAR Aerolíneas generales previo comunicado.
- Reportes verbales (presencial o vía telefónica).
- Reportes por escrito (reporte de incidente / accidente o vía correo electrónico)

2.1.5 Sucesión de mando de los sobrecargos

Los Sobrecargos dependen administrativamente de la Jefatura de Sobrecargos, sin embargo, deberán sujetarse a las órdenes de sus superiores jerárquicos que a continuación se describe:

En tierra con puerta abierta:

La máxima autoridad será el Representante de Operaciones en Tierra.

En vuelo o puerta cerrada:

La máxima autoridad será el capitán del vuelo

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 8
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

Niveles Jerárquicos

1. Capitán del vuelo
2. [Capitán Asesor](#)
3. Primer Oficial
4. Sobrecargo
5. Sobrecargo Asesor
6. Jefe/Gerente de Aeropuerto

Nota: el Sobrecargo Asesor deberá estar a las órdenes del Sobrecargo

2.2 Funciones y Responsabilidades

2.2.1 Funciones y Responsabilidades de la Jefatura de Sobrecargo

RESPONSABILIDADES

El Jefe de Sobrecargos es una persona con experiencia de Sobrecargo responsable de la administración y el funcionamiento de los sobrecargos y procesos en la cabina de Pasajeros desempeñados por la Empresa.

Le reporta directamente al Director de Operaciones

FUNCIONES

Gestionar los programas de capacitación y las políticas especificadas en los procesos operacionales de sobrecargos y gestionar su modificación cuando así lo requiera para garantizar el óptimo desarrollo de sus labores, vigilando que cubran las reglamentaciones de las autoridades aeronáuticas y necesidades propias de la empresa.

Colaborar en la elaboración y modificación de procedimientos que tiendan a mejorar el desempeño de las tripulaciones de vuelo en los procedimientos de servicio, seguridad y otros relacionados con los sobrecargos.

Gestionar en el Reclutamiento, seleccionar e incorporar a la línea de vuelo Sobrecargos que cumplan totalmente con los requisitos propios de TAR, para las posiciones que se requieran.

Promover, vigilar y apoyar el apego a los procedimientos y acuerdos establecidos en el Reglamento Interior de Trabajo.

[Mantener actualizado los dos expedientes individuales de cada Sobrecargo en el que se registren los cursos iniciales, periódicos, ascenso y documentos de vuelo:](#)

- 1.- [Expediente de registro de capacitación](#)
- 2.- [Expediente de registro de documentos de vuelo](#)

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 9
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

- [Licencia vigente](#)
- [Certificado de aptitud psicofísica,](#)
- [CV](#)
- [Registros de Capacitación](#)

Programar la asignación del comisariato, asegurando la calidad y oportunidad en la entrega de los mismos.

Atender a autoridades y proveedores cuando se requiera que implique situaciones de cabina

Desarrollar los procedimientos de cabina de pasajeros de acuerdo con las necesidades que se requiera implantar o modificar, esto serán someterlos a la Dirección de Operaciones.

Colaborar en la elaboración de boletines y actualizaciones del Manual de Sobrecargos.

Representar a la empresa ante Autoridades Aeronáuticas y proveedores de servicios de adiestramiento, en los asuntos relacionados el adiestramiento de las tripulaciones de cabina cuando se le comisione para ello.

Evaluar a los posibles candidatos y programar los cursos necesarios para los Sobrecargos Asesores.

[Gestionar con el área de capacitación](#) la programación de la capacitación de la planta de Sobrecargos para que cumplan con las políticas de TAR Aerolíneas.

Controlar administrativamente al personal bajo su cargo, donde se verifique el que se cumplan con los lineamientos de las aerolíneas, así como el llevar el control interno de la planta de sobrecargos.

Desempeñar las funciones de Sobrecargo de línea cuando le corresponda o exista la necesidad de incorporarse a la línea y el realizar vuelos.

Evaluará los riesgos que se relacionan con los procedimientos en cabina y colocara las acciones de mitigación.

Es responsable de garantizar que las operaciones de la cabina se lleven a cabo de conformidad con las reglamentaciones y normas aplicables del Operador.

En Materia de Seguridad Operaciones se deberá tomar en cuenta: (REF. MSO 3.3.9).

- Observar la Política de Seguridad Operacional, directrices y procedimientos contenidos en los manuales de TAR Aerolíneas. (REF. MSO 3.3.9).
- Cumplir con la legislación y normatividad nacional e internacional y las Políticas y procedimientos de TAR Aerolíneas.
- Apoyar activamente y participar en el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, según aplique.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 10
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

- Notificar de inmediato a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y/o su jefe inmediato, cualquier peligro, evento, incidente o accidente que afecte la seguridad de las operaciones.
- Reportar cuando observe cualquier acto, condición o circunstancia que pudiera afectar la seguridad operacional.

Para la asignación de vuelos para el Jefe de Sobrecargos, el área de Tripulaciones dará aviso 1 día antes y que al inicio de su jornada de vuelo o al presentarse a realizar actividades administrativas haya tenido 12 horas de descanso antes y después de la asignación de su vuelo.

2.2.2 Funciones del Sobrecargo Asesor

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Y RESPONSABILIDADES

Responsabilidades

El Asesor de Sobrecargos **tiene una Licencia de Sobrecargos** y experiencia en el equipo responsable de **la verificar los aspectos técnicos y de seguridad** y las establecidas por la Jefatura de Sobrecargos.

Le reporta directamente al Jefe de Sobrecargos

Funciones

El Sobrecargo Asesor deberá apegarse a las políticas y procedimientos de TAR establecidos en el Manual de Sobrecargos.

El sobrecargo asesor en vuelos de familiarización, será responsable de los sobrecargos de nuevo ingreso.

El Sobrecargo Asesor en vuelos de habilitación será responsable de los Sobrecargos de nuevo ingreso habilitando y determinará en que tramo dejará como responsable al Sobrecargo habilitando, dependiendo del desempeño de su función, como responsable del vuelo (deberá avisar a la Jefatura de Sobrecargos si el Sobrecargo habilitando requiere más vuelos de habilitación).

El sobrecargo asesor en vuelos de asesoramiento verificará que el sobrecargo asesorado cumpla con los procedimientos establecidos en el manual de sobrecargos, así como, las observaciones hechas en los vuelos de habilitación, **En el último vuelo de asesorado, el sobrecargo está asignado como responsable del vuelo con la supervisión del sobrecargo asesor, el cual lo dará de Apto.**

El **asesor** dará aviso oportuno a la Jefatura de Sobrecargos de la terminación de cualquier asesoramiento a su cargo, y de cualquier irregularidad en el proceso del mismo, por vía correo electrónico.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 11
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

Verificará que los manuales de los Sobrecargos se encuentren actualizados cuando sea comisionada como asesor

Efectuar un reporte de los Sobrecargos que no cumplan con los estándares de imagen, uso de uniforme, puntualidad y demás disposiciones de la empresa

En FAMILIARIZACION HABILITACION y ASESORAMIENTO INICIAL en el EMB-145, el Sobrecargo ASESOR será la responsable de los sobrecargos de nuevo ingreso.

Recomendar a la Jefatura de Sobrecargos la introducción o la modificación de procedimientos operacionales o de capacitación, que a su criterio se requiera para lograr la máxima seguridad, eficiencia y economía en las operaciones de la empresa.

En Materia de Seguridad Operaciones se deberá tomar en cuenta: (REF. MSO 3.3.9).

- Observar la Política de Seguridad Operacional, directrices y procedimientos contenidos en los manuales de TAR Aerolíneas. (REF. MSO 3.3.9).
- Cumplir con la legislación y normatividad nacional e internacional y las Políticas y procedimientos de TAR Aerolíneas.
- Apoyar activamente y participar en el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, según aplique.
- Notificar de inmediato a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y/o su jefe inmediato, cualquier peligro, evento, incidente o accidente que afecte la seguridad de las operaciones.

Cuando el Sobrecargo asesor no esté en fusión de instrucción (familiarización, habilitación y asesoramiento), verificará lo siguiente:

- El sobrecargo asesor verificará en vuelo todo lo relacionado al vuelo desde que abordan al avión.
- EL sobrecargo asesor, verificará en tierra que los sobrecargos cumplan con las políticas establecidas en el Manual de Sobrecargos

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 12
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.2.3 Funciones y Responsabilidades del Sobrecargo

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Y RESPONSABILIDADES

El Sobrecargos cuenta con una Licencia de Sobrecargos responsable ante el Capitán de asegurarse que las disposiciones en materia de seguridad, emergencia y servicio al cliente, sean cumplidas en la cabina de pasajeros durante la operación de vuelo.

Le reporta directamente al Jefatura de Sobrecargos

Llevar siempre sus documentos: licencia, examen médico vigente, manual actualizado, credencial de la empresa y si uso anteojos un par adicional, uniforme completo (ref. prontuario), y herramientas de trabajo.

FUNCIONES

- a) Ayudar a mantener una excelente coordinación con los demás miembros de la Tripulación, así como mantener la disciplina dentro de la cabina.
- b) Efectuar la revisión de la cabina de pasajeros al recibir la aeronave para el vuelo.
- c) Llenar y firmar las formas requeridas antes de dar por concluida la jornada de vuelo.
- d) Conocer el uso del Manual de Sobrecargos
- e) Conocer, entender, ubicar y dominar el equipo EMB145 y técnicas de servicio (Prontuario), las medidas de seguridad de la aeronave.
- f) Verificar y Asegurarse que los pasajeros cumplan con las medidas de seguridad durante el despegue y aterrizaje y siempre que este encendido el letrero de ABROCHE SU CINTURON, así como, los respaldos en posición vertical y las mesas de servicio aseguradas, persianas de las ventanas arriba y verificar y asegurarse el apego a las restricciones del uso del celular.
- g) Cumplir con las medidas de seguridad y reportar al Capitán las anomalías detectadas. En caso de emergencia ejecutar las acciones establecidas en el Manual de Sobrecargos y las ordenadas por el Capitán de la aeronave. Cualquier situación difícil o de emergencia deberá ser notificada al Capitán de inmediato.
- h) Recomendar a la Jefatura de Sobrecargos la introducción o la modificación de procedimientos operacionales o de capacitación, que a su criterio se requieran para lograr la máxima seguridad, eficiencia y economía en las operaciones de la empresa.

En Materia de Seguridad Operaciones se deberá tomar en cuenta: (REF. MSO 3.3.9).

- Observar la Política de Seguridad Operacional, directrices y procedimientos contenidos en los manuales de TAR Aerolíneas. (REF. MSO 3.3.9).

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 13
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

- Cumplir con la legislación y normatividad nacional e internacional y las Políticas y procedimientos de TAR Aerolíneas.
- Apoyar activamente y participar en el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, según aplique.
- Notificar de inmediato a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y/o su jefe inmediato, cualquier peligro, evento, incidente o accidente que afecte la seguridad de las operaciones.

NOTA: En caso que por parte de la Jefatura de Sobrecargos se le asigne alguna comisión esta deberá de dar cumplimiento

Para referencia [rápida de las actividades](#) a seguir referir al PRONTUARIO INTERNO

2.2.4 Funciones Complementarias de los sobrecargos [asesores](#) y sobrecargos

En atención a los requerimientos actuales de la industria aeronáutica para conseguir una operación eficiente y obtener la participación de los sobrecargos a fin de lograr una mayor productividad de la Empresa, el sobrecargo asesor en coordinación de la jefatura de sobrecargos, asignara a el personal de sobrecargos a realizar en tierra procesos de atención a pasajeros (ferias, exposiciones o las que la empresa determine) en las etapas de información de los vuelos, destinos, abordaje y los demás que se le asignen al respecto.

Todo el personal de la Compañía deberá cooperar ampliamente con el personal de la DGAC y todo aquel personal que comisione la Empresa por escrito para realizar inspecciones en las diferentes operaciones de vuelo de la Empresa.

Las funciones [complementarias del sobrecargo asesor y sobrecargo](#) se asignarán en los días que no esté en funciones de vuelo.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 14
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.2.5 Capacitación para Sobrecargos

Para la capacitación de sobrecargos esta se encuentra desarrollada dentro del Manual General de Operaciones en su Capítulo 04 sección 4.3.6 (b), el cual las horas proporcionadas para los cursos iniciales y periódicos son:

Tabla de tiempos para las capacitaciones de Sobrecargos		
Tipos de adiestramientos y Verificaciones ERJ 145	Módulos	
	Teoría (Práctica incluida en el módulo de Teoría)	Práctica Vuelos
Adiestramiento inicial para Sobrecargo	Total 24 de horas en sesiones de 8 horas por día. Teoría: 13:30 hrs Practica: 10:30 hrs Adicionalmente CRM (8 hrs), MP (8 hrs) y Ditching (8 hrs).	Vuelos de Familiarización 2 tramos. Vuelos de Habilitación 6 tramos. Vuelos de Asesoramiento 4 tramos.
Adiestramiento Periódico Sobrecargos de Línea	Total de 16 horas en sesiones de 8 horas por día. Teoría: 11:00 hrs Practica: 05:00 hrs (efectuadas en aula) Adicionalmente CRM (4 hrs), MP (4 hrs) y Ditching (8 hrs c/dos años)	NO APLICA

Selección de sobrecargos asesor(es).

Cuando se requiera un sobrecargo asesor, la Jefatura de Sobrecargos y el Director de Operaciones serán los responsables de asignarlos.

Plaza que se desempeña por comisión de la Empresa, que tiene como labor el habilitar, supervisar y asesorar a sobrecargos de línea, siendo sus funciones no limitativas a las que se le puedan asignar en relación a la supervisión, así como dar seguimiento al desempeño de los sobrecargos en la operación.

La Dirección de Operaciones y la Jefatura de Sobrecargos seleccionará en base a expediente, desempeño, conocimiento y actitud a los sobrecargos que puedan desempeñar esta función, deberá presentar las evaluaciones de perfil de puesto (TAR-SOB-02).

Desempeñará esta comisión **por 2 años** y en base en su trayectoria, desempeño y resultados podrá ser evaluada y considerada para continuar con la comisión de asesor.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 15
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

Selección para los aspirantes a Sobrecargos en línea

Tener edad mínima de 18 años

Licencia de sobrecargo certificada por la DGAC

Sin experiencia en la aviación o experiencia de hasta 2 años en otras compañías aéreas.

Tener terminados estudios de Preparatoria o equivalente

Certificado de Aptitud Psicofísica vigente

Pasaporte

Visa USA (preferente)

Haber cumplido con el Servicio Militar Obligatorio (en caso de sobrecargo varón)

Aprobar las evaluaciones teóricas, prácticas, médicas, psicométricas, manejo de software (Office) y de inglés en sus fases técnica y general.

2.2.6 Políticas de Familiarización, Habilitación y Asesoramiento

Con el fin de calificar y liberar al Sobrecargo a la línea TAR ha desarrollado los siguientes procedimientos en cuanto a los vuelos de habilitación, familiarización y Asesoramiento

Políticas para las prácticas

Las prácticas son parte del módulo del Adiestramiento.

Todas las prácticas se efectuarán en instalaciones o dispositivos que proporcionen conciencia situacional (como el avión o aeropuerto) al sobrecargo en la medida de lo posible, mediante la ambientación o disposición del espacio.

La fase de práctica incluye las instrucciones, repaso y evaluación oral para las sesiones denominadas BRIEFING y el análisis y observaciones del resultado de la sesión denominada DEBRIEFING.

Las fases prácticas incluyen en los adiestramientos los procedimientos de operación normal y de Emergencias de acuerdo al programa correspondiente.

Los horarios y programas son los fijados por la Gerencia de Operaciones y la Jefatura de Sobrecargos

2.2.6.1 Políticas de vuelos de Familiarización

Objetivo: Los sobrecargos en familiarización observaran la actividad del sobrecargo asignado para complementar la formación y la preparación profesional, que le permitan desempeñar cabalmente al cargo ocupar.

Todos los sobrecargos de nuevo ingreso deberán tener vuelos de familiarización una vez concluido el curso inicial (formación) en el equipo, éstos comprenderán de 2 tramos, los sobrecargos en familiarización deberán ir sentados observando las actividades del sobrecargo asignado al vuelo. En este vuelo de

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 16
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

Familiarización se asignará un sobrecargo asesor para apoyar y complementar la capacitación formal, deberá llevar como máximo 5 sobrecargos en Familiarización.

El sobrecargo en Familiarización en este tipo de vuelo deberá llevar consigo su licencia vigente, certificado médico, manual de sobrecargos y credencia de la empresa.

El Sobrecargo asesor llenara formato TAR-SOB-01 correspondiente a familiarización que comprende los puntos generales del sobrecargo asesor y asesorado, así como los numerales 1 y 2.

La calificación mínima de aprobación será 2.

2.2.6.2 Política de vuelos de habilitación

Objetivo: Los sobrecargos en Habilitación irán incluidos dentro la tripulación asignada para adaptarse o adecuarse a los procedimientos adquiridos durante su adiestramiento y verificar la habilidad que tiene para desempeñar la función de sobrecargo.

Todos los sobrecargos de nuevo ingreso deberán tener vuelos de habilitación una vez concluido los vuelos de familiarización, éstos comprenderán de 6 tramos. En este vuelo de habilitación se asignará un sobrecargo asesor para apoyar y complementar la capacitación formal y los sobrecargos en habilitación deberán seguir las instrucciones de sobrecargo asesor, el sobrecargo a habilitar ira como parte de la tripulación.

El sobrecargo asesor en vuelos de habilitación será responsable del sobrecargo en Habilitación, determinando en función del desempeño del sobrecargo habilitado, cuando será responsable del vuelo, el sobrecargo asesor deberá llevar 1 sobrecargo en función de habilitación.

El Sobrecargo asesor llenara formato TAR-SOB-01 correspondiente a Habilitación que comprende los puntos generales del sobrecargo asesor y asesorados, así como los numerales 1,2,3,4,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17 y 18. (Calificación mínima aprobatoria es 2)

El sobrecargo en Habilitación en este tipo de vuelo deberá llevar consigo su licencia vigente, certificado médico, manual de sobrecargos y credencia de la empresa.

La calificación mínima de aprobación será 2.

2.2.6.3 Políticas de los vuelos asesorados

Los vuelos asesorados se le proporcionan a un sobrecargo al terminar satisfactoriamente las fases de familiarización y habilitación esto comprenderá 4 tramos, con el objetivo de verificar la competencia en los procedimientos operacionales de la empresa, con el fin de asegurar que el sobrecargo está apto para el desempeño de sus funciones abordó, que en comparación con el habilitado es cuando se verifica la habilidad y desempeño en apoyo con el sobrecargo asesor para asegurarse que tenga la capacidad para desempeñar una función como sobrecargo único.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 17
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

La fase de vuelos asesorados en línea incluye las instrucciones, repaso y evaluación oral de procedimientos normales (si aplica), así como el repaso de las observaciones de los vuelos de familiarización y habilitación previos. Esta actividad se lleva a cabo durante el BRIEFING para la operación, ajustada para darse en el tiempo aplicable de acuerdo al MGO.

El sobrecargo asesorado será responsable del vuelo con verificación del sobrecargo asesor.

En los vuelos de asesoramiento se asignará un sobrecargo asesor. El sobrecargo asesor deberá llenar el formato TAR-SOB-01.

El sobrecargo en Asesoramiento en este tipo de vuelo deberá llevar consigo su licencia vigente, certificado médico, manual de sobrecargos y credencia de la empresa.

La calificación mínima de aprobación será 2.

NOTA: Los sobrecargos en familiarización recibirán del Sobrecargo Asesor el formato correspondiente después de su vuelo de familiarización, el sobrecargo a su vez entregará el formato de familiarización al siguiente asesor quien lo habilitará.

El sobrecargo en habilitación recibirá del Sobrecargo Asesor el formato correspondiente después de su vuelo de habilitación, el sobrecargo a su vez entregará el formato de habilitación al siguiente asesor quien lo asesorará.

El sobrecargo en asesoramiento entregará sus formatos al Sobrecargo Asesor correspondiente a sus vuelos de Familiarización y habilitación, el sobrecargo asesor al terminar sus vuelos de asesoramiento entregará todos los formatos a la jefatura de sobrecargos.

Una vez que hayan cumplido y concluido satisfactoriamente los vuelos de Familiarización, Habilitación y Asesoramiento, los sobrecargos se podrán integrar a la línea.

Para uso del formato se encuentran en el capítulo 11 de “Formatos”

2.2.6.4 Formato para evaluar la práctica de los vuelos de Familiarización, Habilitación y Asesoramiento de Sobrecargos, así como vuelos de Line Check y sus parámetros de Evaluación.

En los vuelos de line check se deberán contemplar uno anual de dos tramos como mínimo, de acuerdo a lo establecido en el capítulo 4, sección 4.3.6(b) tabla 4.3.6(b)-3 del MGO

2.2.6.5 Line Check

Procedimiento para vuelos de Line Check referencia al capítulo de formatos

Los asesores realizarán vuelos de line check para verificar que los procedimientos y políticas establecidas sean cumplidas.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 18
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

El asesor llenara formato TAR-SOB-01 para evaluar el desempeño en vuelo, al término del vuelo se harán saber al sobrecargo en line check las observaciones detectadas para su mejora, firmando de enterado dicho formato.

La jefatura de sobrecargos evaluara los formatos y se enviara vía bitrix o correo electrónico las retroalimentaciones correspondientes a lo observado en el vuelo de line check.

El sobrecargo en line check deberá leer la retroalimentación y firmarla de enterado y reenviarla a la jefatura de sobrecargos para su expediente.

En caso de no acreditar el primer vuelo de line check se le dará otra oportunidad de realizar segundo vuelo de dos tramos para ver la mejora y el refuerzo del line check anterior, si fuera el caso de no satisfactorio el segundo vuelo de line check se evaluará con el Director de Operaciones, Jefatura de Sobrecargos y Recursos Humanos y de acuerdo al expediente del sobrecargo se determinará si requiere un reforzamiento de procedimientos o su baja definitiva.

Para uso del formato se encuentran en el capítulo 11 de “Formatos”

Procedimiento de No Satisfactorio en el curso periódico

Si la sobrecargo al realizar su evaluación inicial del curso periódico y/o especial Teórica y tiene un resultado NO SATISFACTORIO, no podrá ser asignada(o) a vuelo hasta que acredite la capacitación, se le permitirá realizar 1 exámenes extraordinarios para poder acreditar la capacitación Teórica del curso, si el segundo extraordinario resulta igualmente NO SATISFACTORIO se le canalizara con el área de la Dirección de Operaciones en conjunto con la de Recursos Humanos, con la finalidad de evaluar si es candidata a tomar otro curso inicial, periódico y/o especial siguiente la misma política descrita anterior.

Procedimiento cuando un asesor da de no suficiente a un sobrecargo

Si la Sobrecargo comisionada a los vuelos asesorados declara a la Sobrecargo en IOE como NO SUFICIENTE, se le podrá asignar un día de vuelo más con al menos 2 tramos, siendo éste un vuelo únicamente de evaluación.

Si después de este procedimiento se obtiene un resultado NO SUFICIENTE, no podrá regresar a la línea quedando a disposición de la Dirección de Operaciones.

Para sobrecargos de nuevo ingreso, además aplica lo siguiente:

Si después de la evaluación anterior se da el caso de que se obtenga un resultado NO SATISFACTORIO, se asignará una sesión de prácticas de adiestramiento en el trabajo (OJT) y posterior a ella se asignará un día de vuelo asesorado con al menos 2 tramos, siendo éstos únicamente de evaluación.

Si después de este procedimiento se obtiene un resultado NO SATISFACTORIO, no podrá regresar a la línea quedando a disposición de la Dirección de Operaciones.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 19
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.3 Integración de la Tripulación

2.3.1 Integración de la Tripulación de Vuelo y de Cabina

El Sobrecargo:

Presentará al Capitán la documentación oficial de las tripulaciones para el vuelo asegurándose que ésta esté vigente:

- Licencia Vigente
- Certificado de Aptitud Psicofísica vigente (en caso de requerir anteojos contar con un duplicado)
- Identificación de la empresa
- Lentes de repuesto en caso de utilizar aéreos
- Manual de Sobrecargos actualizado como se describe en el MGO 4.3.1

Briefing del Capitán:

El capitán es la autoridad abordo y el responsable de mantener el orden, la seguridad de la aeronave, de los tripulantes, pasajeros y equipaje desde que se inicia el vuelo hasta que se termina.

1.- Da un **briefing (briefing en avión o en tierra dependiendo las circunstancias)** al sobrecargo, MGO el cual contendrá lo siguiente:

- Nombre de los tripulantes de vuelo.
- El número de pasajeros esperado.
- Matrícula del equipo.
- Cualquier procedimiento especial que tenga relación con los pasajeros.
- Cualquier restricción operacional de la aeronave que afecte los procedimientos de seguridad de cabina.
- Consideraciones del área a ser volada (sobrevuelo de agua, entre otros).
- Posible mal tiempo que ocasione que el servicio a bordo sea discontinuado.
- Reafirmará el procedimiento a seguir en caso de una emergencia (TEST)
- Confirmará los comandos que serán utilizados en caso de evacuación, impacto en tierra y/ agua.
- El Capitán proporciona al/la Sobrecargo la Palabra CLAVE en caso de Interferencia Ilícita.

Nota* En caso de que en el briefing se omitiera alguno de los puntos citados en esta lista, el Sobrecargo de manera cordial le preguntará al Capitán sobre los mismos, a fin de confirmar todos los procedimientos establecidos.

2.- El Sobrecargo durante la lectura de listas (before star check list, below the line), esto es una preparación para el encendido de motores y al activarse la cabina estéril (cierre de puertas) dentro de lo posible no se deberá interrumpir a la tripulación de vuelo hasta el término de dichos procedimientos, excepto en casos de emergencia, o para dar la indicación de "Lista de Cabina Completa", por parte del sobrecargo.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 20
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

3- El sobrecargo al término del abordaje informará el número de pasajeros a bordo incluyendo Adultos menores e infantes y verificará que coincida con personal de tráfico y despacho. A partir de ese momento la puerta de la cabina de pilotos deberá ser cerrada y asegurada por la tripulación técnica.

NOTA: Las comunicaciones posteriores entre sobrecargo y pilotos deberán ser vía PA.

2.3.2 Comunicación y Coordinación entre Pilotos y Sobrecargos

- Los miembros de la tripulación **entre sí**, nunca deben ser rudos, severos o groseros o con otras personas cuando se encuentran en funciones, a menos que **existan razones de seguridad de la operación de vuelo**.
- El mal humor y la intimidación socavan la motivación de trabajar en equipo.
- La comunicación entre la cabina de pilotos y cabina de pasajeros es esencial para la seguridad y estandarización de procedimientos. La siguiente información describe los métodos de comunicación que pueden ser usados entre los pilotos y el Sobrecargo y así mismo la comunicación entre los pilotos y los pasajeros.

El capitán debe estar informado de todo evento que pueda poner en peligro la integridad de la aeronave, tripulación y de los pasajeros (ejemplo):

- **Capitán a sobrecargo:** Piloto incapacitado, evacuación de emergencia, alguna situación de emergencia, prepararse para una turbulencia
- **Sobrecargo a Capitán:** Situación médica de pasajero, humo fuego en cabina, pasajero perturbado u insubordinado.
- **Sobrecargo a Pasajeros:** Anuncios de Turbulencia, Despresurización, Demostraciones de Seguridad

2.4 Fases de Vuelos

2.4.1 HORA DE FIRMA AL SERVICIO DE VUELO

En el caso de servicio de vuelo, se presentará 1:00 horas antes de la hora de salida del vuelo marcada por itinerario.

2.4.2 Pre vuelo

1. Al subir al avión, preparar herramientas de trabajo, MS y Prontuario.
2. Se deberá checar la bitácora de mantenimiento de sobrecargos a fin de no existir reportes abiertos. **En caso de haber reportes abiertos deberá notificar al Capitán o al Mecánico.**
3. El Manual de Sobrecargos deberá estar colocado en un lugar de fácil acceso.
4. Tener la Secuencia de servicios del día disponible.
5. Revisar y dar seguimiento a los reportes de la Bitácora de Sobrecargos.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 21
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

6. Revisión del equipo de emergencia de cabina de pasajeros.
7. Revisión de la cabina de pasajeros, galleys y baño.
8. Notificar "Lista de Cabina Completa" y coordinar el abordaje.
9. Preguntar al personal de tráfico si existe requerimientos especiales para pasajeros.

Tabla de Revisión de Cabina

CABINA DE PASAJEROS	
PISO, MUROS, CUBIERTAS Y ALFOMBRA	De apariencia limpia, y bien instalados.
ASIENTOS DE PASAJEROS	Cinturones y seguros de las mesas operativos Que se abatan y se reclinan correctamente Que los asientos en salida de emergencia no se abatan Que los asientos delante de una salida de emergencia no se recline Bolsas de los respaldos en buen estado
PSU	Tomas de aire y luces operativas Que las cubiertas estén bien instaladas y limpias
LUCES	Que las luces de techo y ventanillas estén operativas
COMPARTIMIENTOS SUPERIORES	Que abran y cierren correctamente Seguros operativos
PERSIANAS	Que abran y cierren correctamente que se encuentren limpias
ANUNCIOS LUMINOSOS	Que estén operativos y en buen estado
BAÑO	
PUERTA	Que abra y cierre correctamente Seguro operativo De apariencia limpia.
POCETA	Que el flush del baño funcione correctamente La tapa esté en buen estado
LAVABO	Que funcione correctamente No haya fugas
CUBIERTAS Y COMPARTIMIENTOS	Que estén bien instaladas y los compartimientos sellados Que el compartimiento del bote de basura tenga el seguro operativo
LUCES	Que funcionen correctamente
ESPEJOS	Limpios y en buen estado
DISPENSADOR DE JABON	Lleno y en buen estado
DISPENSADOR DE PAPEL	En buen estado

MANIJAS	Bien instaladas y en buen estado
LETREROS	Instalados, completos y en buen estado
ANUNCIOS	Que estén operativos y en buen estado
MISELANEOS	Papel higiénico y sanitas, jabón y agua potable
GALLEY	
CARROS DE SERVICIO Y COMPARTIMIENTOS	Que los frenos funcionen correctamente Que los seguros de los carros funcionen correctamente Que sus puertas abran y cierren correctamente Que los seguros de los comportamientos funcionen correctamente
CAFETERAS	Que se encuentren operativas
PANEL DE SWITCHES	Que se encuentren operativos
REPRODUCTOR DE ANUNCIOS	Que se encuentra operativo
PISO, CUBIERTAS, CORTINAS	Limpios y bien instalados
LUCES	Operativas
MESAS DE SERVICIO	En buen estado Que su seguro esté operativo
MANIJAS	Bien instaladas y en buen estado
DRENES	Que no estén tapados
ESTACION DE SOBRECARGOS	
PANEL DE CONTROL	Que todos los interruptores estén operando
EQUIPO DE DEMOSTRACION	Completo y en buen estado
ASIENTO	Arnés operativo Que retracte correctamente
GENERAL	
En general todas las cubiertas, piso, alfombra, cortinas, paneles, puertas, compartimientos y seguros, se encuentren en buen estado, operativos y limpios.	

IMPORTANTE: La información contenida en la tabla es enunciativa más no limitativa. Cualquier observación que necesite hacerse referencia a la apariencia y/o mantenimiento para la funcionalidad de la cabina deberá notificarse al Capitán en vuelo y anotarlo en la Bitácora de Mantenimiento de Sobrecargos, así mismo por correo electrónico o Bitrix a Jefatura de Sobrecargos.

Cualquier equipo o material de esta lista y que afecte la aeronavegabilidad del avión, es decir que no pueda salir, deberá ser reportado en la Bitácora de Sobrecargos y avisar al Capitán inmediatamente

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

Tabla de revisión del equipo de emergencia

LISTA DE CABINA COMPLETA				
	CONSTANTES			
	PRESENCIA	ASEGURADO	ACCESO LIBRE	BUEN ESTADO
	EQUIPO		ESTANDAR/CRITERIO	
Sistemas	Sistema de Comunicación		Comunicación Cabina de Pilotos Funcionamiento del PA	
	Sistema de Iluminación		* Luces de Techo * Luces de Ventanilla * Luces de Lectura * Luces de Área de Trabajo * Luces de Galley * Luz de Baño	
Equipo de Emergencia	Bitácora de Sobrecargos		* Reportes	
	Botella Portátil de Oxígeno	312 lts.	* Presión Mínima 1200 psi * Presión Máxima 1800 psi Nota* La duración de este equipo es de 70 min *Verificar que cuenta con la correa	
	Chalecos Salvavidas		Visual * Uno por Tripulante * 10 extras Revisión: * Vigencia * Bolsa sellada	
	Detector de Humo	baño	* Luz Verde Encendida	
			* Sin obstrucciones	
	Estación de Sobrecargo		* Asiento retráctil * Cinturón y arnés operativos	
	Extintor de Halón		* Rango Verde	
			* Seguro Anillo	
			* Fleje de plástico	
	Extintor Automático del baño		* Manómetro en rango verde	
	Herramienta de apertura manual de Dispensadores de Oxígeno		* Extremos operativos	
	Lámpara Portátil	(Negra)	* Luz roja encendida permanente	
	PBE	Essex B/E Aerospace Air Liquide		
	NPU		* Flejado	
	(Necesar de Precaución Universal)		* Vigencia	
	BPA		* Flejado	

(Botiquín de Primeros Auxilios)

* Vigencia

LISTA DE CABINA COMPLETA

		CONSTANTES			
		PRESENCIA	ASEGURADO	ACCESO LIBRE	BUEN ESTADO
		EQUIPO		ESTANDAR/CRITERIO	
Avión	Baños	* Seguro exterior operativo * Poceta y lavabo operativos * Llamada a Sobrecargos * Fugas *Extintor de halon			
	Cabina de Pasajeros	<u>Asientos</u> * Cinturones de Seguridad (no torcidos, no luidos y no rotos) * Operación correcta de los respaldos * Tarjetones de Seguridad * Respaldo no retráctil de asiento frente a salida de emergencia <u>PSU</u> * Luz de llamada a Sobrecargo * Luz de Lectura (aleatorio) * Toma de Aire (aleatorio) * Timbre de Llamada			
	Galley	* Cafeteras (Cuando aplique) * Ruptores * Seguros Operativos * Carros, Frenos y ruedas operativas			
		Deberán abrirse todos los compartimientos que se encuentren en la cabina de pasajeros, galley y baño, con el fin de revisar que no haya objetos extraños.			

En caso de falla del P/A

1. En caso de que el sistema del P/A esté inoperativo se utilizará los métodos alternos COMO EL P/A DEL PANEL DE SOBRECARGOS DE LA PARTE TRASERA para cumplir con la comunicación normal, anormal y de emergencia que se pudiese presentar durante las diferentes fases del vuelo y siguiendo las restricciones del MEL.
2. El Sobrecargo dará las instrucciones de seguridad o cualquier información relevante, a través del P/A operativo (se cuenta con 2 P/A ubicados en la parte delantera y trasera de la cabina de

pasajeros), en caso estar inoperativos ambos se dará la instrucción en secciones de filas hasta cerciorarse que toda la cabina atendió las instrucciones de seguridad.

3. En caso PA inoperativo en tierra se notificará al capitán y a mantenimiento
4. En caso de PA inoperativo el sobrecargo dará 3 timbrazos desde el panel de llamadas, en caso tener el Panel inoperativo, el sobrecargo deberá tocar 3 veces a la puerta de cabina, con esto indica que necesita tener acceso sin ser una emergencia, en caso de ser una emergencia el sobrecargo dará 4 timbrazos desde el panel de llamadas, en caso de tener el panel inoperativo el sobrecargo deberá de tocar 4 veces la puerta de cabina.

2.4.3 PREABORDAJE

10. Al subir al avión, preparar herramientas de trabajo, MS y Prontuario.
11. Se deberá checar la bitácora de mantenimiento de sobrecargos a fin de no existir reportes abiertos.
12. El Manual de Sobrecargos deberá estar colocado en un lugar de fácil acceso.
13. Tener la Secuencia de servicios del día disponible.
14. Revisar y dar seguimiento a los reportes de la Bitácora de Sobrecargos.
15. Revisión del equipo de emergencia de cabina de pasajeros.
16. Cuando el avión queda desatendido sea el tiempo que sea y después que se baja una tripulación y subirá otra, esta nueva tripulación hará la revisión del equipo de emergencia y una revisión general de cabina.
Cuando por alguna otra razón se baja la tripulación por transito largo o corto se volverá a revisar el equipo de emergencia y toda la cabina para detectar objetos extraños.
17. Revisión de la cabina de pasajeros, galleys y baño.
18. Notificar "Lista de Cabina Completa" y coordinar el abordaje.
19. Preguntar al personal de trafico si existe requerimientos especiales para pasajeros.

2.4.4 ABORDAJE

1. Recibir pasajeros con requerimientos especiales (tales como pasajeros con discapacidad o movilidad reducida, UMNR, Star Club), en ciertos aeropuertos no podrán ser abordados al principio y será hasta el final.
2. Recibir pasajeros, cuidando la seguridad en la puerta. (no en el galley)
3. El personal de sobrecargos cotejara con el personal de trafico el total exacto de pasajeros e informara al capitán del total de pasajeros incluyendo adultos, medios e infantes.
4. Se podrá encender las luces de entrada para leer algún anuncio y apagarlas cuando se termine de usar, evitar de tenerla prendida durante todo el vuelo.
5. Dar anuncio de asistencia y numero de vuelo antes de cerrar la puerta
6. Reproducir los anuncios correspondientes. (Bienvenida a Bordo y Aparatos Electrónicos una sola vez cuando aborde el ultimo pasajero)
7. Monitorear a pasajeros y sus equipajes.
8. Pedir que se documente el equipaje de última hora.
9. Verificar el cumplimiento de reglamentación de asientos en salidas de emergencia.
10. Verificar que el baño esté desocupado.

11. Verificar que el equipaje de mano esté correctamente asegurado y cerrar sombrereras.
12. Al término del abordaje dar briefing a los pasajeros sentados en la salida de emergencia de acuerdo a lo descrito en la Capítulo 3 sección 3.1.4 de este Manual
13. Cerrar la puerta con autorización del Capitán.

2.4.5 REMOLQUE Y TAXEO

1. Cerrar la puerta con autorización del Capitán.
2. Poner anuncio número 2 de puerta cerrada
3. Efectuar anuncios de Bienvenida (español/Ingles)
4. Realizar demostraciones de seguridad. (cinturones, uso de mascarillas de oxígeno, salidas de emergencia, medios de flotación y tarjetones de seguridad).
5. Verificar cinturones de pasajeros abrochados y ajustados, respaldos en posición vertical, mesas de servicio, guardadas y persianas abiertas. Revisar que los pasajeros cumplan con la indicación de no fumar. Y audífonos fuera.
6. Verificar que el baño esté desocupado.

2.4.6 ANTES DEL DESPEGUE

1. Verificar que las áreas de salidas de emergencia estén libres.
2. Efectuar revisión final en cabina de pasajeros.
3. Asegurar galleys
4. Antes de encender las luces de galley, cerrar la cortina para evitar molestias a los pasajeros
5. Asegurarse con el cinturón y arnés en su asiento.
6. Avisar al Capitán "Lista de Cabina Completa" a través del P/A
7. Adoptar Posición de Alerta y realizar Repaso Mental.
8. Respetar Cabina Estéril

NOTA: El capitán dará el anuncio de próximos al despegue, deberá darse una vez que el compañero sobrecargo nos haya dado el anuncio de cabina completa o cuando escuchemos que esté próximo a ello.

2.4.6.1 Antes del despegue

1. Después de que el Sobrecargo dé el aviso: "LISTA DE CABINA COMPLETA", sabrá que el despegue puede ser en cualquier momento, el capitán avisa "LISTO PARA DESPEGUE"

Repaso Mental / Silent Review

1. Conocer la localización y operación de las salidas de emergencia.
2. Saber si el despegue o aterrizaje es sobre agua o tierra.
3. Elija mentalmente a los pasajeros que podrían ayudar durante una emergencia. Esta elección se debe hacer desde el abordaje mismo, modificándose de acuerdo al desarrollo del vuelo.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

4. Elija la salida que usaría en caso necesario, y piense como le enseñaría a operarla a los pasajeros elegidos. También debe elegir alternativas en caso de que la primera opción no funcione.

5. Haga un repaso del equipo de emergencia cercano (localización y operación), en especial de la lámpara de emergencia.

6. Saber exactamente dónde se localiza el interruptor de las luces de emergencia y cómo se deben encender.

7. Repasar cuáles son los comandos a utilizar en cada fase de la emergencia.

2.4.6.2 Durante el ascenso

Al cruce de 10,000 pies, en cabina de pilotos (Termino de cabina estéril)

a) Aviones que cuentan con "Sterile Light":

- Se apagará la luz de color azul que se encuentra en la parte superior de la puerta de pilotos y acompañada con un "DIN", indicando el término de la cabina estéril.

b) Cinturones de Seguridad:

- El indicador de luz "FSTN BELTS" por arriba de 10,000 pies permanecerán encendidas cuando el Capitán considere que las condiciones meteorológicas sean favorables.

2.4.7 EN VUELO

1. Observar Cabina Estéril hasta el cruce de 10,000 pies.
2. Efectuar anuncio de 10,000 pies.
3. Dar servicio de cortesía a bordo. (5 mins después de 10,000 pies)
4. POR NINGUN MOTIVO LA SOBRECARGO SE ENCERRARÁ EN EL GALLEY Y DESCUIDARÁ LA CABINA
5. Prender amablemente las luces de lectura a los pasajeros que estén leyendo, mencionándoles que se apagaran las luces de cabina en preparación para el despegue / aterrizaje.
6. Mantener asegurados los carros de servicio y compartimentos del galley, durante su uso y al terminar el servicio.
7. Monitorear constantemente la cabina después del servicio. Y baños durante todo el vuelo.
8. Mantener la puerta de cabina de pilotos cerrada.

IMPORTANTE: A bordo, en todo momento, se deberá monitorear:

- El cumplimiento de las condiciones de seguridad.
- El cumplimiento de restricciones de uso de teléfonos móviles y aparatos electrónicos durante la recarga de combustible y cuando se requiera.
- El cumplimiento de la política de "No fumar."
- Cabina, galleys y baño.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 28
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

- Infantes ubicados en donde exista mascarilla extra de oxígeno.
- Presencia del sobrecargo en puerta (avión en tierra).
- Tener el Manual de Sobrecargos actualizado y en un lugar de fácil acceso.

2.4.7.1 Durante Crucero

1. En caso de Turbulencia, el Capitán llamará al Sobrecargo corroborando las actividades del servicio en cabina de pasajeros, y el capitán determinará dependiendo del nivel de turbulencia si se suspenderá el servicio a bordo o se continua con precaución, en caso de suspensión el sobrecargo se asegurará el carro de servicio y sentándose en su estación. A continuación, dará el anuncio de "Turbulencia" y permanecerá en su lugar hasta nuevo aviso.

En caso de turbulencia (movimiento del avión que requiera dar un anuncio a los pasajeros) y que no sea necesario suspender el servicio de abordaje, se dará un anuncio a los pasajeros indicando que permanezcan sentado y se abrochen el cinturón

Nota: Si la turbulencia lo permite los sobrecargos deberán revisar la cabina y revisar que todos cuenten con el cinturón abrochado

En caso de Turbulencia

1. Antes de entrar al área de turbulencia, el Capitán avisará verbalmente al sobrecargo y colocará el interruptor de FASTEN SEAT BELT en posición de ON.
2. El sobrecargo verificará que los carros de servicio estén almacenados, frenados y asegurados antes y durante la turbulencia.
3. El sobrecargo verificará que todos los pasajeros permanezcan sentados con su cinturón de seguridad puesto si la turbulencia lo permite, caso contrario la tripulación deberá asegurarse.
4. El sobrecargo tomará su asiento abrochando el cinturón de seguridad y arnés.
5. El sobrecargo establecerá comunicación con los pilotos para recibir información sobre la condición de la turbulencia (ligera, moderada o severa).
6. Con turbulencia moderada o severa ningún pasajero ni sobrecargo podrá abandonar su asiento y deberá permanecer con cinturón abrochado.
7. En caso de turbulencia severa será el Capitán quien dará el aviso mediante el intercomunicador

Nota: Si la turbulencia lo permite los sobrecargos deberán revisar la cabina y revisar que todos cuenten con el cinturón abrochado

En esta etapa del vuelo al nivelar, el Capitán o el Primer Oficial podrán efectuar un aviso a los pasajeros informando las condiciones meteorológicas en la ruta y del aeropuerto.

Procedimiento de la tripulación de sobrecargos en los diferentes tipos de turbulencia

	Turbulencia Ligera	Turbulencia Moderada	Turbulencia Severa
<u>Como Identificarla</u>	➤ Los Líquidos se mueven dentro de los vasos ligeramente	❖ Los líquidos se derraman y/o se salen del vaso o botellas	• Los artículos del carro de servicio se caen
Junio 2019	Reedición 1		2 Página 29
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.			

	➤ Los pasajeros pueden sentir un movimiento o tensión contra el cinturón de seguridad ➤ Los carros de servicios se manejan con algo de dificultad	❖ Los pasajeros pueden sentir un movimiento o tensión más agresivo contra el cinturón de seguridad ❖ Es difícil de caminar ❖ Es difícil mantenerse de pie sin sujetarse	• Los objetos no asegurados son lanzados • Los pasajeros son presionados violentamente contra el cinturón de seguridad y hacia arriba y hacia abajo o de lado a lado • Es imposible maniobrar el carro de servicio y caminar
<u>Procedimiento a Seguir</u>	➤ Continuar el servicio de abordó con precaución ➤ Tener precaución al servir líquidos calientes	❖ Suspender inmediatamente el servicio ❖ Regresar al galley y asegurar carros de servicios	• Suspender el servicio inmediatamente • Colocar el freno del carro de servicio • Poner líquidos calientes en el suelo
<u>Revisión de Cabina</u>	• Verificar que los pasajeros tengan abrochado y ajustado el cinturón de seguridad	• El sobrecargo debe sentarse en su asiento cuando las tareas anteriores sean ejecutadas y verificadas • Verificar durante su paso por la cabina que los pasajeros tengan su cinturón abrochado y ajustado	• Sentarse en el asiento más cercano y asegurarse • No verificar cinturones de seguridad
<u>Anuncios</u>	➤ Dar anuncio ▪ Sres. Pasajeros debido a que estamos volando en zona de turbulencia, es necesario permanecer sentados con el cinturón de seguridad abrochado y ajustado ▪ "Ladies and gentleman we are flying over a turbulence area, please remain seated with the seat belt fastened Thank you" ➤ Revisar cabina	➤ Poner en audio anuncio No. 11 o dar anuncio hablado	

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.4.10 INICIO y DURANTE EL DESCENSO

NOTA: El capitán dará el anuncio a la tripulación de cabina “Tripulación iniciando descenso”

1. El sobrecargo dará su anuncio de inicio de descenso al iniciar el mismo.
2. recogerá los remanentes del servicio con una bolsa.
3. El Sobrecargo llamará al Capitán para informar que tiene requerimientos especiales a la llegada a plataforma, los sobrecargos elaboraran los reportes para mantenimiento, o apariencia en la Bitácora
4. Galleys y cortinas asegurados

2.4.10.1 Durante Descenso

1. La tripulación de vuelo avisara al sobrecargo que se está iniciando el descenso
2. Se coordinará entre pilotos y sobrecargo los requerimientos de la cabina de pasajeros en la estación de destino (si no existe no es necesario avisar).
 - a. Por ejemplo: pasajeros con necesidades especiales, servicio de aguas negras, comisariato, conexiones, etc.
3. El sobrecargo dará el anuncio de descenso una vez se ha iniciado el mismo. audio o hablado.

A los 10,000 pies en descenso (INICIO DE CABINA ESTERIL)

1. Se ENCENDERÁ la luz "azul" y "DIN" indicando con esto a la Sobrecargo que podrá dar el anuncio de preparación para aterrizar.
Cinturones de seguridad abrochados y ajustados, mesas guardadas, respaldos en posición vertical, persianas de ventanillas abiertas, galleys y cortinas asegurados.
VERIFICAR Y ASEGURARSE que pasajeros en salidas de emergencia cumplan con la reglamentación correspondiente, y el área esté libre de artículos.
2. Retirar todos los artículos restantes del servicio en cabina de pasajeros con una bolsa
3. Verificar Y ASEGURARSE baño desocupado.
4. Se podrá encender las luces de entrada para leer algún anuncio y apagarlas cuando se termine de usar, evitar de tenerla prendida durante todo el vuelo.
5. Asegurarse con el cinturón y arnés en su asiento.
6. Durante el descenso y después de verificar y asegurarse que la cabina esta lista la Sobrecargo deberá informar a los pilotos cuando la cabina de pasajeros se encuentre completa, a través del PA dando el aviso "Lista de Cabina Completa".
7. Adoptar Posición de Alerta realizar Repaso Mental

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 31
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.4.11 ANTES DEL ATERRIZAJE

1. Después de que la tripulación de vuelo notifique el cruce de aterrizaje 10,000 pies, inicia Cabina Estéril. (Escuchará de la Cabina de Pilotos los dos timbres.)

NOTA: El capitán dará el anuncio a la tripulación de cabina “Tripulación Cabina prepararse para el aterrizaje”

2. Efectuar anuncio "Preparación para el aterrizaje."
3. Efectuar revisión y aseguramiento de cabina:
4. Los pasajeros deberán tener los Cinturones de seguridad abrochados y ajustados, mesas guardadas, respaldos en posición vertical, persianas de ventanillas abiertas, audífonos fuera.
5. VERIFICAR Y ASEGURARSE que pasajeros en salidas de emergencia cumplan con la reglamentación correspondiente, y el área esté libre de artículos y equipaje de mano
6. Retirar todos los artículos restantes del servicio en cabina de pasajeros con una bolsa
7. Verificar Y ASEGURARSE baño desocupado.
8. Dejar la bolsa de basura en el baño cerrándolo con el seguro
9. Se podrá encender las luces de entrada para leer algún anuncio y apagarlas cuando se termine de usar, evitar de tenerla prendida durante todo el vuelo.
10. Asegurarse con el cinturón y arnés en su asiento.
11. Avisar al Capitán "Lista de Cabina Completa" mediante el interfono.
12. Adoptar Posición de Alerta realizar Repaso Mental

2.4.12 RODAJE DE LLEGADA

1. Continúa Cabina Estéril, permanecer sentado y asegurado.
2. Dar anuncios DE BIENVENIDA
3. Dar anuncios DE PASAJEROS EN TRANSITO Cuando aplique
4. En vuelos nocturnos el Sobrecargo podrá encender todas las luces de techo y ventanillas en BRIGHT hasta que el Capitán apague la señal de cinturones
5. Cerciorarse de que las condiciones para el desembarco son seguras.

2.4.12.1 ATERRIZAJE Y RODAJE DE LLEGADA

1. Continúa Cabina Estéril, permanecer sentado y asegurado.
2. Dar anuncios DE BIENVENIDA
3. Dar anuncios DE PASAJEROS EN TRANSITO Cuando aplique Capítulo 9
4. Cuando el Capitán apague la señal de "**Abróchese el cinturón**", el sobrecargo podrá desasegurarse para abrir la puerta principal EL SOBRECARGO DEBERA ESPERAR A QUE EL PERSONAL DE TRAFICO TOQUE LA PUERTA INDICANDO CON ESTO QUE NO HAY NINGUNA OBSTRUCCION QUE PUEDA DAÑAR LA PUERTA PRINCIPAL AL ABRIRLA.
5. Cerciorarse de que las condiciones para el desembarco son seguras.

En caso de posición de contacto, deberá verificar por la mirilla y en coordinación con el Capitán la apertura de la puerta. Ya que se deberá abrir antes para el acampamiento del pasillo.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 32
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

- En caso de PA inoperativo el sobrecargo dará 3 timbrazos desde el panel de llamadas, en caso tener el Panel inoperativo, el sobrecargo deberá tocar 3 veces a la puerta de cabina, con esto indica que necesita tener acceso sin ser una emergencia, en caso de ser una emergencia el sobrecargo dará 4 timbrazos desde el panel de llamadas, en caso de tener el panel inoperativo el sobrecargo deberá de tocar 4 veces la puerta de cabina.

2.4.13 AL DETENERSE EL AVIÓN

- Esperar la señal del Capitán (que accionará el interruptor de cinturones a la posición de OFF) para levantarse de su asiento, para abrir la puerta principal, ESPERARÁ A QUE EL PERSONAL DE TRAFICO LE TOQUE LA PUERTA, EN LO ENTENDIDO QUE DEBERA SER LA SOBRECARGO QUIEN MANIOBRE LA PUERTA PARA ABRIRLA Y CERRARLA.
- Informar al personal de Tráfico u Operaciones sobre los requerimientos especiales.
- Despedir a los pasajeros, auxiliándolos en el desembarque.

A) ESCALA

- En caso de existir pasajeros en tránsito y llevarse a cabo la recarga de combustible, se pondrá el anuncio "Abastecimiento de Combustible con Pasajeros a Bordo", además de realizar el procedimiento descrito en la sección 3.2 de este Manual (Abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo). Asimismo, el sobrecargo contará los pasajeros en tránsito y confirmará la cantidad con el Representante de Operaciones en Tierra y/o Tráfico.
- Se efectuará la revisión de cabina.
- Se coordinará con el personal de Mantenimiento y/u Operaciones sobre anomalías que necesiten corrección inmediata, dando aviso al Capitán.

B) VUELO FINAL

- Se hace una revisión final a lo largo de la cabina, asegurándose que no haya objetos olvidados.
- Esperará que baje el Capitán para dirigirse con toda la tripulación a firmar su llegada. Después de esto se desintegra la tripulación.

2.4.14 DESEMBARQUE

- Despedir y asistir a los pasajeros, sin descuidar la seguridad en la puerta.
- Revisar si hay objetos extraños en sombrereras, baño o debajo de asientos; sin descuidar la seguridad de la operación.
- El sobrecargo deberá de coordinar con tráfico (si aplica) los requerimientos especiales de los pasajeros, confirmar el requerimiento de silla de ruedas, menores sin acompañar, etc.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.4.15 Puerta de cabina de vuelo

La puerta de la cabina de vuelo permanecerá cerrada MAS NO ASEGURADA POR DENTRO durante el abordaje, de esta manera el Sobrecargo y/o el Representante de Operaciones tendrán acceso a la cabina de pilotos para proporcionar o recibir información esencial del vuelo.

- Al término del abordaje el Sobrecargo informará del número de pasajeros totales incluyendo menores e infantes para que el Capitán lo coteje con el manifiesto de peso y balance. Y preguntar al mismo tiempo si puede cerrar puerta de embarque.
- Después del abordaje los Pilotos deberán asegurar la puerta de cabina y el Sobrecargo deberá asegurarse de que la puerta efectivamente esté cerrada y asegurada por dentro y lo hará jalando la puerta hacia él/ella para asegurarse
- **NOTA*** Solo por causa de emergencia el Capitán podrá solicitar dejar la puerta abierta o cuando se esté haciendo la recarga de combustible con pasajeros a bordo.
-

2.4.15.1 Cerrando Puerta y Arranque de motores - Inicio de Cabina Estéril

El cierre de puertas y arranque de motores será el inicio de cabina estéril entre los pilotos y la Tripulación de Cabina, y solo habrá comunicación para recibir la llamada de "Lista de Cabina Completa", por parte del sobrecargo, o la información operacional que impere en el momento.

La Cabina Estéril se suspende en caso de una emergencia en la cabina de pasajeros en cualquier fase de la operación.

2.4.16 Abordaje de pasajeros

	POSITIVAS	NEGATIVAS
	SIEMPRE:	EVITE:
CONDUCTAS OBSERVABLES EN GENERAL	* SONRIA * HAGA CONTACTO VISUAL * USE TONO DE VOZ CALIDO * MANTENGA UNA POSTURA APROPIADA	* MASTICAR CHICLE * USAR PALABRAS ALTISIONANTES * REIR A CARCAJADAS * CONVERSAR EN VOZ ALTA * SALUDAR EFUSIVAMENTE A LOS DEMAS COMPAÑEROS CON PASAJE A BORDO Y EN AEROPUERTOS

14. Recibir pasajeros con requerimientos especiales (tales como pasajeros con discapacidad o movilidad reducida), en ciertos aeropuertos no podrán ser abordados al principio será hasta el final.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 34
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

15. Recibir pasajeros, cuidando la seguridad en la puerta. (no en el galley)
16. El personal de sobrecargos cotejara con el personal de trafico el total exacto de pasajeros e informara al capitán del total de pasajeros incluyendo adultos, medios e infantes.
17. Se podrá encender las luces de entrada para leer algún anuncio y apagarlas cuando se termine de usar, evitar de tenerla prendida durante todo el vuelo.
18. [Dar anuncio de asistencia antes de cerrar la puerta](#)
19. Reproducir los anuncios correspondientes. (Bienvenida a Bordo y Aparatos Electrónicos una sola vez cuando aborde el ultimo pasajero)
20. Monitorear a pasajeros y sus equipajes.
21. Pedir que se documente el equipaje de última hora.
22. Verificar el cumplimiento de reglamentación de asientos en salidas de emergencia.
23. Verificar que el baño esté desocupado.
24. Verificar que el equipaje de mano esté correctamente asegurado y cerrar sombrereras.
25. Al término del abordaje dar briefing a los pasajeros sentados en la salida de emergencia de acuerdo a Capitulo de anuncios
26. Cerrar la puerta con autorización del Capitán.

NOTA: Los sobrecargos deberán estar familiarizados con lo siguiente, al dar la demostración de seguridad, esta deberá ser visible para todo el pasajero.

- [Cinturones de Seguridad Abrochados y ajustados](#)
- [Mascarillas de oxígeno](#)
- [Salidas de Emergencia](#)
- [Tarjetón de Seguridad](#)
- [Medios de Flotación](#)

2.4.17 Avisos

- Todos los avisos de turbulencia en cualquier fase de vuelo se le deberán dar verbalmente a la tripulación de cabina por parte de pilotos.
- El Sobrecargo deberá informar a los pasajeros vía interpone, [el proceso o](#) banda podrán recoger su equipaje, dicha información se le proporcionara por parte de los pilotos.

2.4.18 Responsabilidad de la comunicación

1. Cualquier comunicación con la tripulación de cabina o con los pasajeros es una prerrogativa del Capitán, sin embargo, lo anterior puede ser delegado al Primer Oficial si lo considera conveniente.
2. El Capitán y el Primer Oficial, deberán apegarse a los comunicados que la Empresa autorice en el procedimiento interno, y se podrá adecuar los mismos a las condiciones de operación, el Capitán tiene la prerrogativa que, en caso de emergencia, se de la información que juzgue pertinente para la seguridad de los ocupantes de la aeronave.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.4.19 Comunicación Pilotos — Sobrecargo

1. La tripulación de vuelo puede contactar a la Tripulación de Cabina usando uno de los siguientes procedimientos:
2. Vía P/A: Presionando el botón "CABIN" del ICU (Interphone Control Unit) en la cabina de vuelo, genera un sonido "ding-dong" en la cabina de pasajeros e ilumina la luz verde "PILOT" en el panel de llamadas de Sobrecargos delantero y trasero. La Sobrecargo contesta por medio del P/A.
3. Vía PA (emergencia): Presionando el botón "CAB EMER" del ICU en la cabina de vuelo, genera un sonido "ding-dong" en la cabina de pasajeros e ilumina la luz roja "EMER PILOT" en el panel de llamadas de Sobrecargos delantero y trasero la Sobrecargos contesta por medio del PA.

Nota: Cabe mencionar que el punto 2 es comunicación normal y el punto 3 es comunicación exclusiva de emergencia

En caso de falla del P/A:

1. Vía "ATTD CALL": Presionando momentáneamente el botón "ATTD CALL" del ICU genera dos sonidos "ding-dong" en la cabina de pasajeros y no ilumina ninguna luz para indicarle al Sobrecargo que vaya a la cabina de vuelo. En caso de falla del sistema ATTD CALL, se puede seleccionar "BACKUP INPH" y presionar el botón "ATTD CALL" por cerca de 5 segundos. El sonido "ding-dong" será reemplazado por dos series de "beeps" mientras el botón "ATTD CALL" se mantenga presionado.
2. Vía "ATTD CALL" (emergencia): Presionando momentáneamente dos veces el botón "ATTD CALL" del ICU genera dos sonidos "ding-dong" separados por un intervalo de 1 segundo en la cabina de pasajeros y no ilumina ninguna luz para indicarle al Sobrecargo que vaya a la cabina de vuelo inmediatamente. En caso de falla del sistema ATTD CALL, se puede seleccionar "BACKUP INPH" y presionar dos veces el botón "ATTD CALL" por cerca de 5 segundos separados por un intervalo de 1 segundo. El sonido "ding-dong" será reemplazado por dos series de "beeps" mientras el botón "ATTD CALL" se mantenga presionado.

2.5 Seguridad de Cabina

2.5.1 Cabina Estéril de Pilotos

1. Es mandatorio mantener cabina estéril durante las fases de arranque de motores, rodaje, despegue, ascenso hasta 10,000 ft AGL, descenso a partir de 10,000 ft AGL, aproximación, aterrizaje y hasta el corte de motores.
2. Durante todas las fases de vuelo queda totalmente prohibido que personas ajenas a la tripulación, excepto que tengan alguna función técnica que cumplir en cabina (asesores, autoridades, auditores, personal técnico aeronáutico o ingenieros), permanezcan en cabina de pilotos.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 36
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

Ver procedimiento completo de Cabina Estéril de pilotos en el MGO 4.3.3 inciso (AN)

2.5.2 Consumo de alimentos de cabina de pilotos y sobrecargos

Cada miembro de la Tripulación debe tomar sus alimentos por separado (no simultáneamente). Se recomienda que consuman diferentes menús siempre que sean posible.

2.5.3 Equipaje de Tripulación

Los tripulantes deben seguir las siguientes normas para el manejo de sus equipajes:

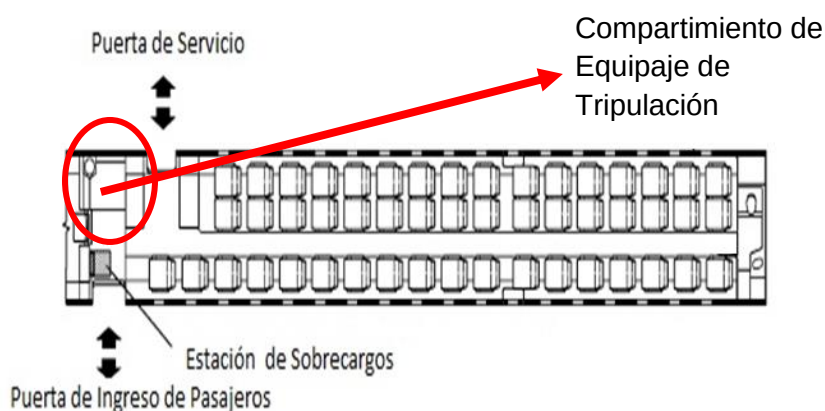
Nunca dejar las maletas desatendidas en ningún lugar de un edificio terminal de aeropuerto, lobby de hotel o vehículo.

Si algún tripulante tiene la sospecha de que su equipaje ha sido abierto en algún momento, deberá llamar a la seguridad del aeropuerto o la policía local.

El equipaje que pueda llevar consigo y otras pertenencias de la tripulación deben ser revisados cuando el tripulante entre a un área estéril.

Para efectos de carga y balance el equipaje de los tripulantes se colocará en el clóset del avión, estando limitado al peso máximo de 20 kg, si es necesario transportar equipaje en el compartimiento de carga, deberá notificar el Representante de Operaciones para la corrección en el peso y balance del avión.

Todo equipaje de la Tripulación deberá estar resguardado y asegurado en todo momento, aun cuando vaya por alguna razón en un asiento de pasajeros



Junio 2019	Reedición 1	2 Página 37
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

Limitación del equipaje

El equipaje por tripulante se limita al número de piezas que se describe a continuación:

- Cada piloto puede llevar:
 - 1 Maleta
 - 1 Bolsa porta trajes
 - 1 Portafolios
- La Sobrecargo puede llevar:
 - 1 Maleta
 - 1 Maletín de mano
 - 1 Bolsa de mano

Limitación de peso

- El peso del equipaje queda estrictamente limitado a 20 kg. Para las restricciones anteriores no se considera el peso del portafolio, ni de la bolsa de mano, como tampoco del maletín de mano.

Vuelos radiales

- Para vuelos radiales, los sobrecargos **preferentemente** no deberán llevar su maleta, sino únicamente su maletín y bolsa de mano preparados con 1 muda de ropa y artículos personales.

Vuelos de pernocta

- El equipaje de cualquier tripulante que viaje en vuelos de pernocta, podrá llevar la franquicia completa indicado arriba.
- En caso de algún mal manejo de equipaje, los tripulantes afectados deberán mostrar su talón con objeto de comprobar el movimiento que se haya efectuado a dicho equipaje.

2.5.4 Política Disciplinaria de Seguridad para Sobrecargos

Cuando un miembro de la tripulación de sobrecargos se encuentre involucrada en un incidente o desviación operacional se deberá:

1. Se le pedirá al Sobrecargo, que realice un reporte dirigido a la Jefatura de Sobrecargos, quien lo canalizará a: Dirección de Operaciones, Dirección de Seguridad Operacional y Gerencia de Aseguramiento de Calidad.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 38
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2. Con los datos anteriores, se evaluará el desempeño del Sobrecargo a través de un Comité que en su momento será designado por la Dirección de Operaciones de TAR Aerolíneas, dictaminando de la siguiente manera:
 - a) Si dicha evaluación contempló que la Sobrecargo se desempeñó correctamente, continuará con sus actividades laborales en forma normal.
 - b) Si dicha evaluación contempló que el sobrecargo actuó de tal manera que pudo poner en riesgo la seguridad de pasajeros, tripulantes y/o equipo; el Comité evaluador determinará si tales actos son atribuibles a procedimientos de TAR Aerolíneas o a actos inseguros de la Sobrecargo.
 - c) Si fue por procedimientos mal diseñados o inexistentes, se deberán corregir o generar (en su caso) dichos procedimientos por el departamento responsable e implementarlos lo antes posible.
 - d) Si fue atribuible al sobrecargo, se deberá investigar la causa (capacitación, factores humanos, mala integración y/o coordinación de la tripulación, etc.) y, de encontrarse que dicha causa no fue por negligencia o con dolo, se le evaluará en base a su expediente el proceso a seguir para su reintegración a la línea.
 - e) Si se detectó que la causa fue ocasionada por negligencia, se transferirá a la Dirección de Administración para que dicte lo conducente.

2.5.5 Reporte de incidente / irregularidad de Sobrecargos

Los Reportes de Incidente / Irregularidad elaborados por el Sobrecargo serán realizados de acuerdo a lo que disponga la Dirección de Seguridad Operacional y de la información que se requiera por parte de la Dirección de Operaciones

El tiempo límite para entregar el reporte es de 3 hrs. por correo electrónico, a partir del término de su servicio y de 12 hrs. una vez que llegue a su base para entregarlo en formato escrito, firmado en la oficina de operaciones.

En caso de no tener acceso a internet, deberá notificar por teléfono al CCO para que se coordine por vía electrónica en el plazo especificado.

NOTA* Todas las desviaciones operacionales propias de un tercero deberán ser notificadas utilizando el sistema de reportes de la empresa y resguardados por la Gerencia de Seguridad Aérea.

Con la finalidad de llevar un control de irregularidades en la Jefatura de Sobrecargos, se formaliza este procedimiento:

1. El Reporte de Incidente / Accidente de pasajero y/o Tripulante se hará en el formato [especificado en anexos](#)
2. Deberá ser llenado con letra de molde y en tinta azul o negra. En caso de cometer algún error, se tachará y no se borrará, [este formato podrá llenarse también en forma electrónica](#).

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 39
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

3. Se entregará a la Jefatura de Sobrecargos [vía bitrix o correo electrónico](#) dentro de los próximos 5 días posteriores al evento o inmediatamente al regreso a su base.
4. Es importante no omitir ningún detalle en la descripción, facilitando así el seguimiento por parte de Jefatura de Sobrecargos.

Para efectuar un reporte de incidente / accidente se deben utilizar los formatos mostrados en el Anexo D del Manual de Seguridad Operacional. Los reportes deben dirigirse a la Gerencia de Seguridad Aérea, mismos que serán atendidos y contestados cuando así se solicite. La Gerencia de Seguridad Aérea se reserva el derecho de investigar reportes de carácter personal o que describan problemas fuera del entorno de la seguridad.

Este formato puede ser llenado por cualquier personal de la empresa. En caso de sobrecargo podrá ser llenado al detectar la irregularidad, o incidente, una vez llenado este deberá ser [enviado vía bitrix o correo electrónico a los departamentos de seguridad aérea, jefatura de sobrecargo, ingeniería de operaciones](#).

Para uso del formato se encuentran en el capítulo 11 de “Formatos”

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.6 Presentación al Servicio

EL SOBRECARGO

Se presentará puntualmente a su servicio asignado, con el uniforme completo, presentación personal y documentación como se especifica en el Reglamento Interior de Trabajo, Checará su asistencia correspondiente, en el entendido de que no hay tolerancia de tiempo al respecto.

2.6.1 SERVICIO DE RESERVA EN AEROPUERTO

1. En el servicio de reserva firmará su presentación en el horario indicado en su asignación de servicio.
2. Durante este servicio deberá permanecer en la Sala de Reserva o el lugar que TAR Aerolíneas le indique. De no ser así, previa autorización deberá notificar al Departamento de Tripulaciones el lugar donde se encontrará (siempre que sea dentro de las instalaciones del aeropuerto o TAR Aerolíneas), para ser localizado en caso de activación).
3. Está prohibido abandonar el área de trabajo (aeropuerto o instalaciones de TAR Aerolíneas) durante un servicio de reserva.
4. Después del término de la reserva deberá firmar la salida.

2.6.2 SERVICIO DE RESERVA EN DOMICILIO

El servicio de reserva a domicilio puede ser asignado una vez concluido su periodo de descanso obligatorio, por lo que no está permitido salir de su base sin autorización de La Jefatura de Sobrecargos o del encargado de tripulaciones. En caso que se requiera el servicio de alguien y no esté disponible será considerado como FALTA.

En ambos casos, ya sea servicio de vuelo o de reserva, el sobrecargo deberá presentarse a laborar portando sus herramientas de trabajo, así como su Manual y Boletines, durante el servicio de vuelo colocará en un área de fácil acceso, como puede ser el galley.

2.6.3 TRIPULANTE EN SERVICIO DE PASAJERO (DH)

La tripulación asignada como DH se juntará en la sala de briefing.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 41
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

En el caso de Sobrecargos en servicio de pasajero (DH), deberán abordar junto con los pasajeros y cumplir con los trámites de identificación y seguridad estipulados para pasajeros, entregando el pase de abordar. Así como documentar su equipaje, queda **ESTRICTAMENTE PROHIBIDO** el intervenir en las funciones del Sobrecargo asignada. (a menos que se requiera su intervención en una eventualidad o emergencia). Deberán estar todo el tiempo uniformadas evitando dormirse con posiciones que denoten mal imagen o comer algo muy oloroso.

2.6.4 TRIPULANTE VIAJANDO COMO TVC

Se deberán apegar al procedimiento de pasajero al momento de documentar, cumpliendo con lo siguiente:

1. Deberán presentarse completamente uniformados y con documentos de vuelo
2. Deberán documentarse dentro de los horarios establecidos, así mismo deberán cumplir con el peso y franquicia del equipaje de cualquier pasajero
3. Deberán abordar por salas de última espera e ingresarán al avión después del último pasajero
4. No deberán intervenir con la tripulación asignada a menos que este sea requerido en alguna eventualidad, así mismo respetarán los procedimientos de seguridad en caso de recarga de combustible, aparatos electrónicos y demás instrucción que dé el sobrecargo asignado

2.6.5 VIATICOS

Los viáticos correspondientes serán depositados los días viernes por semana trabajada, es decir lo que volaron de jueves a miércoles, se pagara el viernes para cubrir los servicios de la semana que paso. Si esta operación se ve entorpecida por algún motivo, no será razón para que la sobrecargo demore o falte a su servicio asignado.

La Administración junto con la Dirección de Operaciones, harán al final de mes el balance de viáticos en el caso de que hubiera modificaciones a los servicios asignados.

2.6.6 INCAPACIDADES.

Las incapacidades que se presenten a la Empresa solo serán por parte del IMSS bajo ninguna circunstancia se recibirán incapacidades de otras instituciones.

El Sobrecargo deberá llamar inmediatamente a CCO y Tripulaciones para notificar la enfermedad lo más pronto posible. Y Deberá asistir al IMSS para su valoración y una vez teniendo los días de incapacidad, deberá notificar al CCO de su condición y días que fue incapacitada.

A la brevedad tendrá que presentar sus justificantes a la Jefatura de Sobrecargos, sea el interesado ó algún familiar del mismo.

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 42
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.6.7 USO DE UNIFORME

REGLAMENTO DE USO CORRECTO DE UNIFORME Y PRESENTACION PERSONAL DE SOBRECARGOS

Referirse al MANUAL DE IMAGEN TRIPULACIONES

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 43
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 2

Tripulaciones

PAGINA DEJADA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Capítulo 3

MANEJO DE PASAJEROS



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 3

Manejo de Pasajeros

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

INDICE

3.1 Aceptación de Pasajeros	5
3.1.1 Recepción y Abordaje de Pasajeros	5
3.1.2 Pasajeros Inaceptables	6
3.1.3 Pasajeros condicionados para su aceptación	7
3.1.4 Persona con discapacidad	7
3.1.5 Pasajero discapacitado calificado	8
3.1.6 Pasajeros discapacitados no declarados detectados en vuelo	9
3.1.7 Pasajeros con Discapacidad visual	9
3.1.8 Discapacitados / Parálíticos / Mutilados	9
3.1.9 Pasajeros con discapacidad auditiva y/o verbal	10
3.1.10 Pasajeros con daño cerebral (Parkinson / Parálisis Cerebral)	11
3.1.11 Asignación de asientos para pasajeros discapacitados	11
3.2 Procedimiento para recepción de pasajeros	14
3.2.1 Perfil general para ocupar un asiento de Salida de Emergencia	14
3.2.3 Interacción con pasajeros sentados en salida de emergencia	15
3.2.4 Pasajeros en Tránsito	16
3.2.5 Discrepancia en el número de pasajeros en tránsito	16
3.2.6 Prioridad para abordar a pasajeros en tránsito	16
3.3 Procedimiento de Menores Sin Acompañar	16
3.4 Transporte de Infantes	19
3.5 Pasajeros Enfermos y Mujeres Embarazadas	21
3.6 Pasajeros Deportados	26
3.6.1 Cantidad máxima de pasajeros Deportados transportados y requisitos para ello	27
3.6.2 Asignación de asientos para los pasajeros Deportados transportados	27
3.7 Pasajeros Privados de su Libertad y Custodios	28
3.8 Bebidas Alcohólicas para los Pasajeros	29
3.8.1 Política sobre el Consumo de Alcohol	29
3.8.2 Pasajeros menores de edad	29

3.8.3 Pasajero en estado de ebriedad a bordo del avión	29
3.9 Contingencias a Pasajeros.....	30
3.110 Equipaje de Pasajeros	32
3.10.1 Equipaje de Pasajeros.....	32
3.10.2 Clasificación del equipaje.....	32
3.10.3 Franquicia de equipaje.....	32
3.10.4 Sistema de equipaje por pieza.....	33
3.10.5 Límite de responsabilidad en la aceptación del equipaje.....	33
3.10.6 Equipaje voluminoso o frágil	34
3.10.7 Equipaje voluminoso o frágil sobre asiento de pasajeros	34
3.10.8 Equipaje de mano permitido.....	35
3.10.9 Equipaje de última hora	35

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.1 Aceptación de Pasajeros

3.1.1 Recepción y Abordaje de Pasajeros

Los sobrecargos en coordinación con la tripulación, los A.S.C. (agentes de servicio al cliente) y personal de operaciones deberá para recibir a los pasajeros:

Cuando el avión esté preparado para recibir a los pasajeros El sobrecargo solicitará al Capitán su autorización para iniciar el abordaje o coordinarse en caso de que se prevea una demora.

Durante el proceso de abordaje, los Sobrecargos vigilarán que todas las medidas de seguridad se lleven a cabo y de esta forma evitar riesgos innecesarios para todos, así como observar el estado físico de los pasajeros, especialmente aquellos sentados en salidas de emergencia.

Verificar principalmente que el número de pasajeros no exceda el número de mascarillas disponibles en los asientos.

Que los pasajeros con infantes se abrochen el cinturón solo alrededor de su cintura y no junto con el infante.

Las pasajeras embarazadas deberán abrochar su cinturón lo más bajo posible alrededor de la cadera, ofrecer extensiones de cinturón a quien lo requiera.

Nota: Por regulación un vuelo no puede iniciarse a menos que todos los pasajeros a bordo se encuentren debidamente sentados y con su cinturón de seguridad abrochado.

Asegurarse que el equipaje de mano no obstruya alguna salida de emergencia ni pasillos y que no obstaculice el equipo de emergencia.

No permitir el uso de aparatos electrónicos y celulares conforme a lo indicado en las restricciones de celulares y aparatos electrónicos

Permanecer atentos para detectar cualquier equipaje de mano que exceda el tamaño permitido, considerando que, de acuerdo con el tipo de avión, todo equipaje de cabina de pasajeros deberá estar debidamente asegurado en los compartimentos superiores o debajo de los asientos.

Por ningún motivo se permitirá llevar equipaje de mano o algún artículo sin asegurar en la cabina de pasajeros, galleys, ni sanitarios.

En caso de discrepancia en el número de pasajeros, no se deberá iniciar el vuelo sin haber efectuado el procedimiento de seguridad correspondiente y se haya disipado la duda sobre el número real de pasajeros que deben estar a bordo.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 5
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.1.2 Pasajeros Inaceptables

No se aceptarán como pasajeros a los siguientes:

1. Personas que padezcan enfermedades contagiosas.
2. Personas visiblemente afectadas de sus facultades mentales y cuyo comportamiento ponga en peligro la seguridad de otros pasajeros o de la aeronave.
3. Personas incapacitadas para sentarse normalmente y/o utilizar el cinturón de seguridad.
4. Menores de 7 días de edad.
5. Menores de 5 años que viajen solos.
6. Personas que no estén de acuerdo en que se les revise en los puntos establecidos por el Administrador del Aeropuerto y conforme a lo dispuesto por las Leyes Locales.
7. Personas que no acepten los procedimientos internos de seguridad establecidos en este Manual o por TAR Aerolíneas y/o la autoridad aeronáutica local u otras autoridades competentes.
8. Personas que no estén de acuerdo en que se revise su equipaje documentado sus pertenencias.
9. Personas con conducta que denote demencia o cuyo comportamiento ponga en peligro su seguridad, la de otros pasajeros y/o la aeronave.
10. Personas que atenten contra la salud, seguridad o comodidad de otros pasajeros, debido a los siguientes motivos:
 - Conducta que denote Intoxicación por drogas o Alcohol.
 - Indisciplina, desorden, agresividad o violencia.
 - Portación de armas, cargadas o no.
 - Prisioneros no esposados que se resistan a sus custodios.
 - Padecer alguna enfermedad que pueda volverse peligrosa durante el vuelo.
 - Mal olor (cuando no sea causado por enfermedad o discapacidad).
 - Necesidad excesiva de asistencia médica durante el vuelo (salvo que el pasajero viaje acompañado por una persona capaz de proporcionar la asistencia requerida).
11. Personas que pretendan volar sin el correspondiente boleto válido, o que no cumpla con algún requisito migratorio, de Sanidad o de Aduana estipulado por el país de origen, tránsito o destino.
12. Prisioneros que se resistan a sus guardianes (incluyendo aquellos que usen restrictores de movimiento).
13. Personas que estén totalmente imposibilitadas para atender sus necesidades biológicas / fisiológicas y pretendan viajar solas.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

14. Personas indeseables o inadmisibles para el país de destino, tránsito o conexión.

15. Personas que hayan sido declarados como prófugos o fuera de la ley.

3.1.3 Pasajeros condicionados para su aceptación

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

1. Menores sin acompañar (Ver Manual de Servicio a Clientes Capítulo 5 o Capítulo 3.4 del Manual de Sobrecargos).
2. Pasajeros en condiciones físicas o mentales especiales
3. Pasajeros enfermos o mujeres embarazadas (Ver Manual de Servicio a Clientes o sección 3.5 del Manual de Sobrecargos).
4. Infantes (Manual de Servicio a Clientes o Capítulo 3.6 del Manual de Sobrecargos).
5. Pasajeros no admitidos o expulsados (Ver Manual de Servicio a Clientes).
6. Privados de su libertad y sus custodios (Ver Manual de Servicio a Clientes o Capítulo 3.8 del Manual de Sobrecargos y 5.8 del Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia ilícita).

En las secciones arriba enunciadas se encuentran las restricciones en número y la asignación de asientos para dichos pasajeros.

3.1.4 Persona con discapacidad

Persona que presenta alguna disminución de sus facultades físicas o mentales, ya sea de forma permanente o temporal, y que le limita de alguna forma el desarrollo de actividades diarias que en cualquier otro caso se consideran normales (comer, caminar, escuchar, hablar, ver, realizar actividades manuales, etc.)

El concepto "disminución de capacidades físicas o mentales", se refiere a estados o padecimientos, entre los que se destacan los siguientes:

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

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

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 7
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.1.5 Pasajero discapacitado calificado

Pasajero que de acuerdo a los requerimientos establecidos por TAR Aerolíneas en cuanto a seguridad, puede obtener un boleto para realizar el viaje que desee, ya sea sólo o con un acompañante.

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

En caso de que el pasajero discapacitado no calificara para viajar sólo, TAR Aerolíneas solicitará que viaje con acompañante para permitir su transportación.

Ningún empleado de TAR Aerolíneas podrá negar el transporte de un pasajero discapacitado calificado.

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

Certificado Médico

Un Certificado Médico es requerido si el pasajero con discapacidad:

- Representa una amenaza directa para la salud y la seguridad de los demás
- Necesita oxígeno médico durante el vuelo
- Tiene una condición médica que cause una duda razonable de que el pasajero no pueda completar el vuelo.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.1.6 Pasajeros discapacitados no declarados detectados en vuelo

Cuando se detecte en vuelo un pasajero discapacitado no declarado y no detectado en el aeropuerto de origen, se le permitirá continuar su vuelo, conexión o regreso sin los documentos requeridos, siempre y cuando no ponga en riesgo su salud y la seguridad del vuelo.

Acompañante

Para propósitos de esta Sección, se entenderá como acompañante de un pasajero discapacitado, aquella persona mayor de 18 años en pleno uso de sus facultades que viaje con el pasajero condicionado a fin de prestarle al mismo la ayuda que pueda requerir, asignándole asiento contiguo e informándole de los procedimientos de emergencia y seguridad.

Lineamientos de comunicación

Como información de comunicación interpersonal con pasajeros discapacitados, se tienen los siguientes lineamientos:

- Centrarse en la persona y no en su discapacidad.
- Mantener en todo momento un trato respetuoso, digno y paciente.
- Hacer contacto visual de manera afectiva, además de escucharlo con atención.
- Inclinar-se para hablar con personas en silla de ruedas o de escasa estatura.

En caso que el pasajero lleve consigo animales de asistencia o de soporte emocional, dicho procedimiento se especifica en la sección de trasporte de animales vivos (AVIH) de este manual

3.1.7 Pasajeros con Discapacidad visual

En caso de necesitar el Tarjetón Braille este se encuentra ubicado en el compartimiento de audio, adicionalmente se proporcionará un Briefing a estos pasajeros

3.1.8 Discapacitados / Paralíticos / Mutilados

- Si el pasajero discapacitado es calificado (QP), podrá viajar permitiéndole llevar consigo aparatos ortopédicos o equipo de asistencia como, bastones, muletas, andaderas, etcétera; los cuales se colocarán en los alojamientos del avión disponibles para pasajeros (sombrreras, clóset o debajo de su asiento).
- Si estos artículos rebasan las dimensiones de los alojamientos disponibles, deberán colocarse cerca del pasajero siempre y cuando no obstruyan las salidas de emergencia, pasillos de servicio y/o que no representen una incomodidad a los demás pasajeros. Como última alternativa, deberán ser documentados para transportarse en los compartimentos de carga.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 9
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

- En caso de que el pasajero no pueda moverse por sus propios medios, es necesario que la estación de origen envíe un mensaje al destino, para que en el último se tenga oportunamente disponible una silla de ruedas y personal para trasladarlo. Asimismo, se deberá dar aviso a las autoridades en los aeropuertos donde así se requiera.
- Las sillas de ruedas podrán documentarse como equipaje, sin costo adicional al pasajero. En caso de que la persona con discapacidad quiera documentar una silla adicional, lo podrá hacer dentro de su franquicia de equipaje; en caso de que se exceda, se le cargará el costo del exceso de equipaje. Cualquier daño o pérdida total o parcial ocasionada a la silla de ruedas, será responsabilidad de TAR Aerolíneas de acuerdo a la legislación aplicable.
- Si el pasajero con discapacidad opta por ser transportado al avión en su propia silla de ruedas, ésta será documentada y bajada en la puerta del avión al compartimiento de carga como equipaje y le será entregada nuevamente en la puerta del avión al llegar a su destino, siempre y cuando no requiera de empaque especial.
- La persona con discapacidad puede optar por ser trasladada al avión en una silla de ruedas de TAR Aerolíneas, por lo que se documentará su silla de ruedas como equipaje.
- Las sillas de ruedas con baterías se sujetarán además a los requerimientos de manejo y transporte de mercancías peligrosas establecidos en:
 - Sección 5.8.3 del Manual de Prevención de Actos de Interferencia ilícita
 - Manual de Servicios al Cliente

3.1.9 Pasajeros con discapacidad auditiva y/o verbal

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

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

3.1.10 Pasajeros con daño cerebral (Parkinson / Parálisis Cerebral)

- Si el pasajero es Calificado, podrá viajar solo. En caso de que pueda comprender o responder a instrucciones de seguridad, deberá viajar acompañado por una persona que le asista durante el viaje.

3.1.11 Asignación de asientos para pasajeros discapacitados

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

Atención a bordo

Los Sobrecargos deben apoyar a los pasajeros con discapacidad en:

1. El traslado hacia y desde su asiento durante el abordaje, descenso y cuando requiera asistencia para llegar al sanitario, hacer uso de silla de ruedas a bordo u otro aparato disponible para su movilidad.
2. El acomodo de sus pertenencias.
3. La apertura de empaques e identificación de los alimentos.
4. Proporcionarle las instrucciones de seguridad de forma individual. Las cuales deben contener:
 - Como abrochar y desabrochar su cinturón de seguridad.
 - Uso de la mascarilla de oxígeno.
 - Localización y uso del medio de flotación.
 - Localización y distancia en pasos de las salidas de emergencia.
 - Como y cuando adoptar posición de impacto.

NOTA: Se recomienda ser discretos al proporcionar las instrucciones de seguridad y no preguntar al pasajero si escuchó, leyó o comprendió la información, en caso de dudas aclararlas.

Las Sobrecargos NO están obligados a asistir a los pasajeros con discapacidad en:

- Práctica de comer.
- Dentro del sanitario.
- Evacuación en caso de emergencia.
- La prestación de servicios médicos.
- Cargarlo, levantarlo o moverlo.

Los Miembros de la Tripulación NO deben:

- Negar el abordaje de un pasajero por discapacidades y/o enfermedades no declaradas y no detectadas en el Aeropuerto de origen; se le permitirá continuar su conexión o regreso sin los documentos requeridos, siempre y cuando no ponga en riesgo su salud y la seguridad del vuelo.
- Solicitar al pasajero certificados médicos, ya que esto es revisado por el personal de tráfico, solo aplica en caso de tener una enfermedad contagiosa.
- Cambiar de asiento a un pasajero discapacitado sin su consentimiento a menos que no cumpla un requerimiento de seguridad. Los asientos en salida de emergencia se podrán asignar a personas que puedan atender y asistir a la Tripulación en caso de alguna emergencia.

Tabla de Referencia para la Atención de Pasajeros con Discapacidad. (Padecimientos más comunes)

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

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.2 Procedimiento para recepción de pasajeros

El Personal designado (ASC/OO/Supervisor/Encargado de Estación), deberá:

1. Se deberá situar al pie del avión antes de que abran la puerta de la aeronave
2. **Deberá tocar la puerta de la aeronave para indicar que está libre para abrir en caso de acople con Gateway, el sobrecargo deberá verificar por la mirilla para abrir la puerta y después el acoplamiento.**
3. Confirmar con la tripulación de cabina si existe algún requerimiento especial tal como menor sin acompañar, sillas de ruedas, pasajeros discapacitados, etc., confirmando el apoyo por parte del prestador de servicios de rampa.
4. Corroborar el número de pasajeros en tránsito con la tripulación.
5. Evitar que los pasajeros pasen a la parte trasera del avión, asegurarse que todos los pasajeros desciendan del avión.
6. Direccionar a la sala de llegada, indicándoles la ubicación de la sala de entrega de equipajes, Manteniendo la presencia y apoyo en caso de rechazo o no aceptación de pasajeros por la autoridad migratoria. En caso de pasajeros en conexión indicarles el procedimiento a seguir para realizar su conexión.
7. Cuando se requiera, deberá asistir a los pasajeros de TAR, participando en el levantamiento de actas ante autoridades, así como verificar la aplicación de los procesos, checando que nuestros pasajeros cuenten con la documentación requerida completa.
8. Dar prioridad al manejo y conducción de pasajeros con conexión inmediata en los distintos filtros, revisando documentación hasta destino final (pases de abordar y etiquetas de equipaje).

NOTA: Los menores sin acompañar, referirse al MS Capítulo 3 sección 3.3

3.2.1 Perfil general para ocupar un asiento de Salida de Emergencia

Una persona no podrá ocupar un asiento de fila con salida de emergencia:

1. Si carece de suficiente movilidad, fuerza, destreza en ambos brazos, manos y piernas para:
 - Alcanzar los mecanismos de actuación de las salidas de emergencia.
 - Manipular esos mecanismos.
 - Abrir las salidas de emergencia.
 - Levantar objetos tan pesados como las ventanillas de salida de emergencia sobre el ala.
 - Mover objetos del tamaño y peso similares a las ventanillas de salida de emergencia sobre el ala.
 - Llegar rápidamente a las salidas de emergencia.
 - Mantener el equilibrio mientras manipula objetos.
 - Escapar rápidamente por la salida de emergencia.
 - Apoyar a otros pasajeros durante la evacuación.
2. Si la persona es menor de 15 años de edad o no tiene la capacidad para desarrollar una o varias de las funciones descritas en el inciso (1), sin la ayuda de una persona adulta.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 14
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

3. Si la persona no sabe leer y/o no entiende las instrucciones impresas o gráficas relativas al procedimiento de evacuación para casos de emergencia, o no entiende las indicaciones del personal de vuelo.
4. Si la persona no posee la suficiente capacidad visual aparente para desarrollar una o varias de las funciones relacionadas (se pueden usar gafas o lentes de contacto).
5. Si la persona no posee la suficiente capacidad auditiva aparente para escuchar y entender las instrucciones transmitidas por los miembros de la tripulación de sobrecargos (se puede usar dispositivo auditivo).
6. Si la persona no posee la habilidad para transmitir la información a los otros pasajeros; o
7. Si la persona tiene otras responsabilidades, tales como: el cuidado de niños o de personas con discapacidad, entre otras; lo cual le impide realizar alguna de las funciones detalladas en el inciso (1).

En caso de que un sobrecargo determine que un pasajero no cumple con el perfil para ocupar un asiento de las filas con salidas de emergencia, o si un pasajero no acepta sentarse en dicha fila, se le deberá reubicar en otro lugar.

Si es necesario reubicar algún pasajero y todos los asientos se encuentran ocupados, el miembro de la tripulación de sobrecargos deberá hacer un cambio entre dos pasajeros, siempre y cuando el segundo acepte asumir las funciones inherentes.

3.2.3 Interacción con pasajeros sentados en salida de emergencia.

El sobrecargo deberá preguntar a un pasajero en salidas de emergencia, si verdaderamente se considera capaz de realizar una o varias de las funciones enumeradas en el punto anterior. El sobrecargo debe preguntar a los pasajeros si aceptan el asiento en una fila con salidas de emergencia, por si acaso éstos:

1. No se sienten seguros de desarrollar las funciones para una evacuación de emergencia.
2. Podrían lesionarse como consecuencia de efectuar alguna de las funciones mencionadas; o
3. Simplemente no aceptan asumir tales funciones.

Si alguna de las situaciones arriba mencionada se llega a presentar, el sobrecargo deberá reubicar a estos pasajeros en otra fila.

Los sobrecargos están obligados a dar UN BRIEFING las explicaciones pertinentes y resolver las dudas de los pasajeros que se sienten en filas con salidas de emergencia, a fin de garantizar la evacuación de éstos y de los tripulantes.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.2.4 Pasajeros en Tránsito.

El sobrecargo solicitará a los pasajeros en tránsito permanecer a bordo y conservar sus asientos originales, a excepción de que los pasajeros tengan que descender del avión por recarga de combustible, por orden específica de la autoridad, o por solicitud del pasajero.

3.2.5 Discrepancia en el número de pasajeros en tránsito

En caso de discrepancia entre la cantidad de pasajeros estipulada en el sistema (o en mensaje) por la estación anterior o por el Representante de Operación en Tierra, y la cantidad proporcionada por el personal de cabina o el monto físico de pasajeros, se procederá a solicitar a cada pasajero que se quedó en el avión con su boleto, a fin de comprobar que efectivamente es un pasajero en tránsito. Esta operación la efectuará el Agente de Servicio a Clientes con auxilio del Personal de cabina debiéndose aclarar la discrepancia antes de abordar el avión.

3.2.6 Prioridad para abordar a pasajeros en tránsito

Los pasajeros en tránsito que fueron desembarcados, deberán abordar el avión antes que los locales a fin de no provocar confusión con la distribución de asientos, facilitándose con el uso de pase de abordar para tránsito.

3.3 Procedimiento de Menores Sin Acompañar

Reglas de Aplicación

EDAD	REQUISITOS PARA VIAJAR SOLOS	VUELO
ENTRE 5 Y 13 AÑOS 11 MESES "OBLIGATORIO"	VIAJAR MEDIANTE EL AMPARO DEL SERVICIO "MENOR SIN ACOMPAÑAR" (VER OBSERVACIONES)	1.- DIRECTO 2.-TRANSITO
ENTRE 14 Y MENORES A 17 AÑOS 11 MESES	SERVICIO OPTATIVO CON AUT 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 1) y pague el cargo que la aerolínea tiene establecido para brindar éste servicio.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 16
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

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.

La empresa será responsable del transporte del menor desde que se entrega en mostrador hasta su destino.

En este caso el o el Agente de Servicio al Cliente previo a la documentación DEBERÁ comprobar la edad del menor a través de un documento que lo avale, como se describe:

- Acta de Nacimiento (obligatorio)
- Identificación con fotografía (obligatorio)
- CURP (opcional)
- Pasaporte (opcional)
- Otro documento oficial

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

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

El o La Agente de Servicio al Cliente 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.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 17
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

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 y,
- CURP con Identificación con fotografía de la escuela(obligatorio) o,
- Acta de Nacimiento original

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).

Procedimiento

Sobrecargo:

1. Recibirá al menor sin acompañar de manos del ASC y anotará su nombre de rol y número de empleado en el "Requerimiento de Servicio para Menor sin acompañar." Verificará que las demás copias se pongan en la "Bolsa porta documentos para menor sin acompañar".
2. Una vez en el avión se le auxiliará al menor para acomodarse en su asiento, ayudándolo a guardar sus artículos de mano y dándole de modo especial y personalizado las indicaciones de seguridad correspondientes. Durante el vuelo se le brindará la atención y asistencia que requiera.
3. Entregará al menor sin acompañar al ASC de la estación de destino. El Agente de Servicio a Clientes deberá anotar su nombre y número de empleado en el "Requerimiento de Servicio para Menor sin acompañar." El sobrecargo conservará una de las copias.

Nota: Es necesario conservar la copia de este formato por un lapso mínimo de 3 meses.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 18
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.4 Transporte de Infantes

Restricciones

No se aceptarán:

- Infantes con menos de 7 días de nacidos.
- Adulto viajando con 2 o más infante,
- Menores de 18 años viajando con infante.

Número máximo de infantes por vuelo

TAR Aerolíneas admitirá como máximo 9 infantes por vuelo. Y podrán sentarse de acuerdo a la configuración de cada aeronave establecida en su LOPA, referirse al Capítulo 5, sección 5.3 Localización de Equipo de Emergencia del MS y esta LOPA se encuentra en cada aeronave.

Está contemplado un chaleco salvavidas para infante, el cual se le deberá informar a la pasajera que en caso de ser necesario será provisto en su momento por el sobrecargo.

Reglas de aplicación

1. El adulto con el infante se debe sentar en una fila que no sea de salida de emergencia.
2. El Sobrecargo deberá informar a la pasajera sobre las medidas de seguridad para despegues y aterrizaje.
3. Durante el vuelo, el adulto puede poner al infante en el asiento próximo al suyo, siempre que dicho asiento no esté ocupado.
4. También existe la opción de usar sillas para infante certificadas para usarse en vuelo, siempre y cuando la pasajera haya comprado el asiento que se dispondrá para la silla de infante.

Condiciones para usar silla para infante

1. Se use el asiento próximo al adulto y dicho asiento esté desocupado o, en su caso, pague la tarifa de medio para poder tener derecho a dicho asiento.
2. La silla de infante tenga una leyenda que indique claramente que está aprobada por la FAA, DOT (Departamento del Transporte de Estados Unidos), alguna autoridad extranjera o que fue fabricada bajo las normas UN (Naciones Unidas) para ser usada a bordo de aviones. No se permite usar sillas de infante aprobadas únicamente para automóviles, ni arneses para sujetar a los infantes a los asientos de automóvil. A continuación, se muestran cuatro diferentes tipos de etiqueta que se utilizan para certificar el uso de sillas de infante en aviones. La segunda etiqueta (E) es la de las Naciones Unidas y el número a la derecha de la "E" puede variar, pues es el número de código del país que emitió la certificación.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 19
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

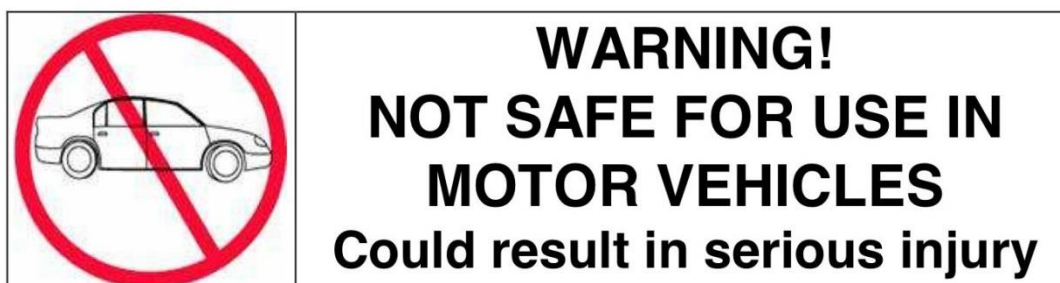


Conforms To:
PAT NO.
STC 87010781LA

APPROVED FOR AIRCRAFT
USE ONLY

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

3. Existen sillas para infante que únicamente están aprobadas para usarse en aviones, pero que no están aprobadas para usarse en automóviles. Este tipo de sillas tienen una etiqueta como la siguiente:



4.
La
silla

para infante funcione correctamente y esté libre de defectos.

5. Se asegure al infante a la silla de acuerdo a las instrucciones del fabricante de la silla de infante.

6. El infante no exceda el peso límite especificado en la placa de la silla.

7. La silla de infante permanezca siempre asegurada al asiento del avión con el cinturón de seguridad, de acuerdo a las instrucciones del fabricante de la silla de infante.

8. No se ponga el asiento de infante en las siguientes posiciones:

- Filas de salida de emergencia
- Una fila adelante o una fila detrás de la salida de emergencia
- Asientos de pasillo
- Asientos frente a mamparo cuando la silla de infante sea una combinación de silla y carriola.

Verificación del aseguramiento de la silla de infante

EL Sobrecargo deberá de verificar antes de la salida del vuelo:

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 20
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

1. Que la silla se encuentra correctamente asegurada al asiento del avión de acuerdo a las instrucciones del fabricante de la silla de infante.
2. Que el infante se encuentra correctamente asegurado a la silla de infante de acuerdo a las instrucciones del fabricante de la silla.

3.5 Pasajeros Enfermos y Mujeres Embarazadas

Pasajeros Inaceptables

1. Todo pasajero enfermo sin el certificado médico correspondiente expedido dentro de los 5 días anteriores, firmado por el médico responsable. Estos pasajeros deben ser detectados por el personal asignado a los procesos de documentación y abordaje.
2. Toda pasajera embarazada sin el certificado médico correspondiente expedido dentro de los 5 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 el personal asignado a la documentación y/o abordaje.
3. Personas que padezcan enfermedades contagiosas o cuya condición moleste o indisponga al resto del pasaje.
4. Personas incapacitadas para sentarse normalmente y/o utilizar el cinturón de seguridad.
5. Personas con enfermedad que pueda volverse peligrosa durante el vuelo.
6. Personas enfermas con necesidad excesiva de asistencia médica durante el vuelo (salvo que el pasajero vaya acompañado de alguien capaz de proporcionarla atención requerida).
7. Personas que estén totalmente incapacitadas para atender sus necesidades biológicas y pretendan viajar solas.
8. Personas que padezcan enfermedades cardíacas o con dificultades respiratorias severas o de otra índole, que pongan en peligro su vida al efectuar viajes aéreos.

Tipos de Transporte.

En asiento ocupando uno o más, pudiendo efectuar el viaje sólo o acompañado por una persona adulta, facultativo o no.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

En camilla. Por las características de los aviones que opera TAR Aerolíneas, **NO** se transportan enfermos en camilla.

Documentos necesarios para la transportación de enfermos y mujeres embarazadas

Todo pasajero enfermo o señora embarazada requiere de los siguientes formatos:

1. CERTIFICADO MÉDICO (original y copia) expedido por un facultativo que autorice el viaje por vía aérea, dentro de los 5 días anteriores a la fecha del viaje. Para mujeres en período de gestación, aplica de 30 semanas (7 meses) a 37 semanas de embarazo; así como para embarazos de alto riesgo, sin importar semanas de gestación. A partir de la semana 38, por seguridad médica no se autorizará el viaje por vía aérea.
2. CARTA DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD (original y copia) para enfermos y/o mujeres con muestras notorias de embarazo, sin importar los meses de gestación; firmada por el pasajero o un familiar.
3. Adicionalmente y de acuerdo con el Artículo 37 de la Ley General de Salud, en materia de Sanidad Internacional, en caso de internación al país de una persona enferma, el pasajero deberá exhibir CERTIFICADO MÉDICO (original y copia) expedido por la autoridad sanitaria del lugar de procedencia, visado por las autoridades consulares mexicanas, en el que se indique que el enfermo no tiene alguno de los padecimientos señalados en el Artículo 12 de la misma Ley (cólera, fiebre amarilla, peste y cualquier otra enfermedad contagiosa que determine la Organización Mundial de la Salud).

Casos Irregulares

1. Si el pasajero carece de la forma CERTIFICADO MÉDICO que proporciona la Empresa, (Formato de TAR Aerolíneas) pero presenta un certificado médico expedido por un facultativo, se aceptará éste como válido, pero el pasajero o su representante deberá formular la "CARTA DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA ENFERMOS Y/O SEÑORAS EN ESTADO GRÁVIDO."
2. Si el pasajero se presenta sin documentación alguna, le deberá ser entregado el formato CERTIFICADO MÉDICO (TAR Aerolíneas) para que acuda con algún médico a recabar la autorización para viajar por vía aérea. Asimismo, deberá ser formulada la forma "CARTA DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA ENFERMOS Y/O SEÑORAS EN ESTADO GRÁVIDO" por el ASC y firmada por el pasajero, familiar o responsable del mismo; a conformidad con el hecho de que TAR Aerolíneas no asume ninguna responsabilidad (con relación a su enfermedad o embarazo) durante su transportación.

Casos específicos que no necesitan certificado medico

Accidentes Simples

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

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 22
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

Discapacitados Visuales

- Ver Sección "Pasajeros en condiciones físicas o mentales especiales" de este Manual.

Número de pasajeros enfermos aceptados por vuelo

- Solo se aceptarán por vuelo 2 enfermos en asiento.
- Dentro de la cantidad anterior no se incluye a las mujeres embarazadas, las cuales no cuentan con ninguna restricción en cuanto al número máximo a transportar por vuelo.

Asignación de asientos de pasajeros enfermos

- Los datos consignados en el pase de abordar de un pasajero enfermo deben ser idénticos a los entregados a cualquier otro pasajero. La asignación de asientos para pasajeros enfermos con problemas de movilidad o mujeres embarazadas será en las filas especificadas en la sección correspondiente a cada equipo, en este Manual, [preferentemente fila 6 A, B y C](#)
- Bajo ninguna circunstancia se asignará a estos pasajeros un asiento que se encuentre en salida de emergencia o próximos a ésta.
- En caso de que el pasajero lleve un acompañante, se le asignará a éste el asiento inmediato al enfermo.

Acciones a seguir por el ASC en sala de última espera

1. El ASC en sala de última espera deberá retener los originales del certificado médico (en caso de aplicar), "Carta de exención de responsabilidad" y certificado médico expedido por la autoridad sanitaria del lugar de procedencia, visado por las autoridades consulares mexicanas (en caso de aplicar).
2. El ASC deberá de entregar los originales al sobrecargo e informarle al Comandante del vuelo sobre los pasajeros enfermos.

Información a la Tripulación

- En el caso de vuelo internacional, el Representante de Operación en Tierra deberá anotar en la Declaración General, en la parte destinada a declaración de salud, que viaja un pasajero enfermo, independientemente del aviso al Comandante y al sobrecargo.

Acciones a seguir por la Sobrecargo

1. Recibir y guardar los originales del certificado médico (en caso de aplicar), "Carta de exención de responsabilidad" y certificado médico expedido por la autoridad sanitaria del lugar de procedencia, visado por las autoridades consulares mexicanas (en caso de aplicar).

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

2. El sobrecargo entregará los originales al ASC de la estación de destino a la llegada para el archivo del vuelo.

Permanencia a bordo en las estaciones de transito

Si el pasajero necesita permanecer a bordo en una estación de tránsito, dada la dificultad de moverse por sí mismo, podrá hacerlo siempre y cuando:

- Permanezca un miembro de la tripulación a bordo.
- Lo permitan las disposiciones de las autoridades locales.

Distribución de [Formato de Pasajeras en Gravidéz y/o Pasajeros Enfermos](#)

- Original
 - Pasajero → Personal de Tráfico en sala de última espera → Sobrecargo → Personal de Tráfico → Estación de destino → Archivo del vuelo Estación de Destino
- Copia
 - Personal de Tráfico estación de origen → Archivo del vuelo estación de origen

Pasajeros Enfermos NO declarados detectados en vuelo

Cuando se detecte en vuelo un pasajero enfermo no declarado y no detectado en el aeropuerto de origen, se le permitirá continuar su vuelo, conexión o regreso sin los documentos requeridos, siempre y cuando no ponga en riesgo su salud y la seguridad del vuelo.

Sospecha de Influenza. (En caso de detectarlo durante el vuelo)

1. En caso de detectar durante el vuelo a un pasajero enfermo con sospecha de influenza, se deberá de aislar en la medida de lo posible, lo más que se pueda de los demás pasajeros. Pedirle al pasajero enfermo que cubra la boca con un cubre bocas, pañuelo o algún otro artículo que cumpla con dicho fin. Se buscará evitar por cualquier medio tener contacto con fluidos corporales de este y los pañuelos utilizados por el pasajero, deberán ser depositados en las bolsas para mareos y colocados dentro de una bolsa para basura perfectamente cerrada.
2. Finalmente, todos los pasajeros deberían de lavarse las manos lo antes posible. • A la llegada de un vuelo con un pasajero enfermo la tripulación deberá dar aviso de inmediato vía radio a la oficina de operaciones del aeropuerto de destino para que autoridades sanitarias locales estén a la espera del vuelo y del pasajero enfermo. Debiendo comunicar los siguientes datos:
 - Nombre de la persona enferma
 - Numero de asiento
 - Edad
 - Ciudades visitadas por el pasajero en las últimas 24 hrs.
 - Síntomas que ha comunicado el pasajero que presenta.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 24
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3. Así mismo se deberá dar aviso a la Gerencia de Seguridad Aérea y/o Control de Vuelos.
4. Durante tránsitos se les pedirá a los pasajeros que abran todos los despachadores o tomas de aire acondicionado para mantener ventilado el avión, manteniendo como hasta ahora el avión con la puerta abierta.
5. Es recomendable que la tripulación de cabina-Sobrecargos durante la salida del vuelo lleve a cabo de la manera más serena y conveniente posible, un anuncio a los pasajeros del vuelo mediante interfón, señalando lo siguiente:
6. "Para brindarles un mejor servicio le pedimos notificar a la tripulación de este vuelo si siente algún síntoma o molestia fuera de lo normal o si durante el vuelo necesitara de atención de autoridades sanitarias en el aeropuerto de destino. Gracias por su atención".
7. Adicionalmente se estarán entregando cubre bocas a las tripulaciones de uso opcional para utilizarse durante su servicio.

Tabla de Referencia para la Atención de Pasajeros Enfermos

PASAJEROS CON DISCAPACIDAD / PADECIMIENTOS COMUNES					
Condición del Pasajero	Requisitos para viajar	Puede viajar solo	Se requiere autorización Médica	Animal de servicio / Apoyo emocional	Acompañante
Epilepsia	Se requiere certificado Médico, siempre y cuando el pasajero informe de su estado	OPCIONAL	SI	OPCIONAL	OPCIONAL
En Coma	Si requiere Certificado Médico	NO	SI	OPCIONAL	SI
Cáncer	Se requiere certificado Médico, siempre y cuando el pasajero informe de su estado	OPCIONAL	SI	OPCIONAL	OPCIONAL
Desahuciado por cualquier cosa	Si requiere (Por seguridad del pasajero y el vuelo)	NO	SI	OPCIONAL	OPCIONAL
Oxígeno Terapéutico	Si requiere (Por seguridad del pasajero y el vuelo)	NO	SI	OPCIONAL	OPCIONAL / CONSULTAR MANUAL
Concentrador de Oxígeno	Si requiere (Por seguridad del pasajero y el vuelo)	OPCIONAL	SI	OPCIONAL	OPCIONAL

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

Tabla de Referencia para la Atención de Pasajeros Enfermos

PASAJEROS CON DISCAPACIDAD / PADECIMIENTOS COMUNES					
Condición del Pasajero	Requisitos para viajar	Puede viajar solo	Se requiere autorización Médica	Animal de servicio / Apoyo emocional	Acompañante
Influenza AH1N1	Cuando exista la notificación del Sector Salud, de ser positivo NO podrá viajar	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Influenza Estacional	Cuando exista la notificación del Sector Salud, de ser positivo NO podrá viajar	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Meningitis	Requiere Certificado Médico (Por seguridad del pasajero y del vuelo)	NO	SI	NO APLICA	SI
SIDA / VIH	NINGUNO	SI	NO	NO	NO
Tuberculosis	NO	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Viruela	NO PUEDE VIAJAR	NO	NO	NO	NO
Dengue	NO PUEDE VIAJAR	NO	NO	NO	NO
Rubeola	NO PUEDE VIAJAR	NO	NO	NO	NO
Hepatitis	NO PUEDE VIAJAR	NO	NO	NO	NO
Sarampión	NO PUEDE VIAJAR	NO	NO	NO	NO

3.6 Pasajeros Deportados

Generalidades

Aun cuando un pasajero 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 pasajeros no admitidos.

Los pasajeros no admitidos o expulsados que viajen por la Compañía, se admiten sólo por orden escrita de las autoridades locales, siendo acompañados hasta la misma escalera del avión por agentes gubernamentales y únicamente en vuelos cuya escala inmediata sea fuera del territorio del país que los haya rechazado o expulsado.

Invariablemente el Representante de Operación en Tierra que esté despachando el vuelo deberá informar al Capitán y al sobrecargo a este respecto.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 26
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

Los deportados no son delincuentes. El trato que recibirán por parte de la tripulación será igual al que se dé al resto de los pasajeros. No tienen restricciones a bordo, excepto lo relacionado a la asignación de asientos (ver párrafo "asignación de asientos para pasajeros deportados").

3.6.1 Cantidad máxima de pasajeros Deportados transportados y requisitos para ello.

En los casos en que personal del Instituto Nacional de Migración requiera que vuelen:

- Más de 3 pasajeros deportados en equipos ERJ-145 (Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita Sección 5.8.5)

Por lo menos un oficial del INM custodiando a cada 1 pasajeros deportados, mismo que deberá identificarse como empleado del INM.

Los deportados y sus escoltas, de preferencia deben viajar en las últimas filas de asientos.

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

- Membretado,
- Sellado,
- Firmado por el mismo.

Donde se describa que dichos pasajeros deportados *"NO representan un peligro / amenaza para su transporte y que solo se trata de personas que transgredieron leyes de carácter administrativo y no de índole penal."*

El Jefe de Aeropuerto debe mantener una copia de este documento.

3.6.2 Asignación de asientos para los pasajeros Deportados transportados

1. El Oficial del INM custodio debe estar sentado junto y/o atrás de los pasajeros deportados.
2. No se les debe asignar asiento directamente frente a una salida o salida de emergencia.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 27
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.7 Pasajeros Privados de su Libertad y Custodios

TAR Aerolíneas podrá transportar pasajeros privados de su libertad y/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 Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia ilícita.
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 admite:
 - Para equipos ERJ-145: solo será 1 (uno) prisionero custodiado por lo menos dos custodios. El uso de esposas grilletes o sujetadores en el pasajero privado de su libertad será determinado por la Escolta).
4. El ASC deberá notificar al jefe de Aeropuerto y personal de Operaciones de esta condición.
5. No se permite que los custodios vayan armados a bordo del avión, se deberá seguir el procedimiento TRANSPORTE DE ARMAS.
6. A fin de evitar desconfianza o espectáculos desagradables al resto de los pasajeros, el abordaje del custodio y pasajero privado de su libertad se efectuará por plataforma previa notificación al ASC encargado del abordaje y Representante de Operación en Tierra, quienes se coordinarán con el Comandante y el sobrecargo para abordar al custodio y prisionero en forma previa al resto de los pasajeros (para ello es necesario indicar al custodio que deberán presentarse en la puerta de salida como mínimo 30 minutos antes del ETD).
7. El custodio tendrá la obligación de acompañar constantemente al pasajero privado de su libertad, tanto a bordo como en las proximidades del avión.
8. El ASC encargado del abordaje deberá confirmar vía mensaje del pasajero privado de su libertad a bordo del vuelo, a las claves de Tráfico, Operaciones, Jefe de Estación del destino y estaciones involucradas en la ruta.
9. Los prisioneros y sus escoltas serán colocados en la parte trasera de la cabina. No deberán ocupar asientos en salida de emergencia, y deberán colocarse en asientos junto a la ventanilla, ocupando el escolta el asiento del pasillo. El uso de esposas grilletes o sujetadores en el pasajero privado de su libertad será determinado por la escolta.
10. Se prohíbe esposar a los prisioneros al asiento o a cualquier otra estructura del avión.
11. El prisionero y su custodio desembarcarán al final de todos los pasajeros.

Retiro y custodia de armas de fuego y artículos u objetos peligrosos

En la Sección 6.8 del Manual para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita, o en el Capítulo 3.14 del Manual de Sobrecargos; se encuentran los procedimientos aprobados para transportar armas de fuego y municiones.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 28
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.8 Bebidas Alcohólicas para los Pasajeros

3.8.1 Política sobre el Consumo de Alcohol

Los pasajeros en estado de ebriedad son un peligro para ellos mismos y para otros aún cuando no hayan abordado una aeronave. Es responsabilidad de los pasajeros el controlar su consumo de bebidas alcohólicas.

Con base en el Artículo 33 de la Ley de Aviación Civil, se prohíbe que un pasajero aborde un avión de TAR Aerolíneas en aparente estado de ebriedad, estar atento al abordaje para detectar este tipo de pasajeros.

3.8.2 Pasajeros menores de edad

Se considera menor de edad a los menores de 18 años en México y otros países, ya los menores de 21 años para los ciudadanos de Estados Unidos.

Está prohibido:

- Servir bebidas alcohólicas a pasajeros menores de 18 años. Esta regla aplica incluso cuando el menor está viajando con sus padres y/o tutor.
- Servir bebidas alcohólicas a los pasajeros que aparenten estar intoxicados por alcohol y/o drogas, a prisioneros y sus guardias.
- Que los pasajeros ingieran bebidas alcohólicas que no sean las ofrecidas a bordo del avión de TAR Aerolíneas.
- Servir bebidas a personal uniformado y tripulación en comisión de servicio. En caso de duda por parte del Sobrecargo en cuanto a la edad de un pasajero que solicite licor por aparente minoría de edad, podrá solicitar su identificación.

3.8.3 Pasajero en estado de ebriedad a bordo del avión

- El beber con exceso puede poner en riesgo la seguridad del propio pasajero, causar incidentes y agresiones a bordo. Por lo tanto, es importante que las tripulaciones de cabina actúen con discreción al servir bebidas alcohólicas. Si hay alguna duda entre los miembros de la tripulación deben preferir ser cautos y actuar con tacto al rehusar servirle más bebidas al pasajero.
- Cuando un pasajero comience a presentar conductas inapropiadas, el personal de cabina debe informar al Capitán y evitar continuar sirviendo bebidas alcohólicas a dicho pasajero. Hay que estar alerta cuando se niegan bebidas alcohólicas a un pasajero, ya que un familiar o amigo puede estar a su lado y solicitar bebidas para después, entregársela al pasajero que se le ha negado dicho servicio.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 29
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

- No se permite a los pasajeros beber bebidas alcohólicas que no sean servidas por la aerolínea

NOTA* Cuando el pasajero se encuentre en aparente estado de ebriedad, EL SOBRECARGO podrá retirarle la (s) bebida (s) alcohólica (s) que tenga el pasajero.

3.9 Contingencias a Pasajeros

Por ningún motivo empleados de TAR Aerolíneas no autorizados como voceros oficiales de la Empresa, asumirán o admitirán responsabilidades en caso de accidente, ni verbalmente o por escrito. Las declaraciones o resoluciones son facultad exclusiva del Director General o de quien éste designe.

Pasajero Inconsciente o posible Muerte

➤ **Sobrecargo**

El personal de sobrecargos de TAR Aerolíneas NO está calificado para determinar oficialmente la condición de salud de una persona, por lo que se debe:

1. Avisar inmediatamente al Comandante del vuelo.
2. Manejar la situación como si fuera un pasajero en condiciones de salud grave, quien necesita asistencia médica profesional lo más pronto posible.
3. Comportar discretamente para evitar que el resto de las personas se alarmen.
4. Evitar mover el cuerpo de la persona, a menos que interfiera con la seguridad del vuelo, hasta obtener autorización de las autoridades locales.
5. Recabar datos del pasajero y proporcionárselos al Comandante. En caso de que el pasajero viaje solo, se revisará su documentación en presencia de dos testigos.
6. Esperar instrucciones del Jefe de Aeropuerto a través del Comandante de Vuelo.
7. Al finalizar el vuelo se deberá realizar un reporte de acuerdo al procedimiento que se encuentra en la Sección 2.9 del Manual de Sobrecargos.

➤ **Capitán**

Informar al Jefe de Aeropuerto de la estación más próxima los siguientes datos:

1. Detalles sobre la forma en que ocurrió la muerte aparente.
2. Información sobre:
 - Nombre completo de la persona que se detectó al pasajero inconsciente.
 - Nacionalidad.
 - Fecha de nacimiento y dirección (si es posible)
 - Lugar de origen y destino.
 - Altitud real y de cabina a la hora en que ocurrió la muerte aparente.
 - Si el pasajero viajaba sólo o acompañado.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 30
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

Situaciones especiales

Como ya quedó asentado con anterioridad, el Comandante es la máxima autoridad a bordo y, en algunos casos y bajo circunstancias especiales, asume la personalidad jurídica de notario o juez civil.

Esta personalidad y lo que con ella se realice es temporal. Es decir, una vez que se haya llegado al destino, se deberán levantar las actas definitivas ante las autoridades competentes, para mantener la legalidad de los hechos.

Nacimiento a bordo

Si se diera el caso de un nacimiento a bordo, se procederá a levantar un acta provisional, la cual tendrá que ser asentada posteriormente ante las autoridades competentes.

1. Dicho documento debe registrar, de ser posible, los siguientes datos:
2. Día, hora y lugar de nacimiento (región sobre la que se estaba volando, altitud real y altitud de cabina)
3. Sexo del recién nacido
4. Si está vivo o muerto
5. Nombre, domicilio y nacionalidad de los padres
6. Firma del Comandante y dos testigos

Quedará registrado el hecho en la bitácora del avión y en la General Declaration (cuando aplique). Así mismo se deberá de llenar y entregar el reporte correspondiente de acuerdo al procedimiento que se encuentra en la Sección 2.9 de este Manual.

Testamento

1. El testamento será escrito en presencia de dos testigos y del Comandante, y será leído, datado y firmado por el propio Comandante y ambos testigos.
2. El testador expresará de modo claro y terminante su voluntad.
3. Dicha voluntad será recogida en duplicado por la autoridad (sin abreviaturas, sin dejar espacios en blanco) y leída en voz alta.
4. Si el testador queda conforme con lo anterior, firmarán el Capitán y dos testigos asentando lugar, año, mes, día y hora en que se realizó.
5. Si el testador no pudiera o supiera firmar, quedará asentada esta condición en el mismo escrito.
6. Si el testador ignora el idioma del país, deberá hacer el testamento con su puño y letra.
7. Una copia quedará anexada a la hoja de bitácora de operación del avión.
8. Una copia será entregada a las autoridades en tierra para que se hagan cargo del asunto. El Capitán deberá recabar constancia de la entrega de dicha copia.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 31
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.110 Equipaje de Pasajeros

3.10.1 Equipaje de Pasajeros

Son aquellos artículos que éste desea transportar para su uso, comodidad y conveniencia en relación al viaje que realiza.

3.10.2 Clasificación del equipaje

De acuerdo a la forma en que habrá de transportarse, se clasifica como:

1. Equipaje documentado. Es aquél que se transporta bajo responsabilidad de la Empresa y por el cual se expide un talón o etiqueta para su reclamo e identificación, de acuerdo a los lineamientos del Convenio de Varsovia y regulaciones nacionales e internacionales.
2. Equipaje documentado en conjunto (Pool). En caso de que un grupo de pasajeros se presente a documentar su equipaje y el destino final sea el mismo, éstos tendrán derecho a que se considere el peso total de las piezas de equipaje, tomando en cuenta la franquicia a que tiene derecho cada pasajero, para evitar cobros por exceso del mismo. Si el total de equipajes rebasa el total de kilos a que tienen derecho, se cobrará el exceso de equipaje.
3. Equipaje no documentado equipaje de mano. Es aquél que lleva el pasajero bajo su custodia y por el cual TAR Aerolíneas no acepta responsabilidad alguna por no quedar éste bajo su completo control (facturado).
4. Equipaje no acompañado. Es aquel equipaje documentado que se transporta en aeronave distinta de aquella en la que el pasajero viaja debido a Capacidad Neta Utilizable y/o concentración. Este equipaje se envía mediante procedimiento RUSH.

3.10.3 Franquicia de equipaje

- **Definición.** Cantidad de piezas cuyo peso cada pasajero tiene derecho a transportar libre de cargo, misma que podrá variar acorde a la ruta del vuelo que efectúe.
- **Alcance.** Se otorgará la misma franquicia de equipaje acorde a la ruta / clase deservicio, a todos los pasajeros adultos y niños de 2 a 12 años.
- **Tipo.** En las rutas operadas por TAR Aerolíneas se aplican dos conceptos para la franquicia de equipaje (por piezas y por peso).

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 32
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.10.4 Sistema de equipaje por pieza

Este sistema aplica únicamente a vuelos Charter internacionales.

- Cobertura.
 - La franquicia de equipaje por pieza se usará para todos los vuelos regulares nacionales e internacionales, vuelos chárteres o fletamento nacionales e internacionales de TAR Aerolíneas, respetándose durante todo el itinerario del pasajero la franquicia especificada en el boleto de viaje, incluyendo las conexiones que tuviera que efectuar dentro de las 24 horas inmediatas, acorde a las restricciones de cada tarifa.

Sistema de equipaje por peso

Este sistema aplica únicamente a vuelos nacionales.

- Cobertura.
 - Se usará para todos los vuelos que operen dentro de la República Mexicana.

Franquicias especiales

- Perros de servicio

Se transportarán sin cargo, acompañando al pasajero, con los documentos necesarios de Sanidad, Migración y los dispositivos para cumplir las medidas de seguridad requeridas (arnés y correa). Ver "Transporte de animales como equipaje" en el Manual de Despacho y Manual de Servicios al Cliente.

3.10.5 Límite de responsabilidad en la aceptación del equipaje

Los siguientes artículos están condicionados para su transporte como equipaje y quedan fuera de la responsabilidad de la Compañía. Para aceptarlos sin responsabilidad de TAR Aerolíneas, existe la etiqueta de responsabilidad limitada:

- Artículos frágiles.
- Artículos perecederos o de fácil descomposición, incluyendo alimentos.
- Joyas, incluyendo artículos de uso común, pero de extremo valor.
- Muestras o muestrarios, excepto cuando el pasajero lleve esto dentro de un portafolio y bajo su cuidado personal.
- Documentos oficiales, comerciales, o de negocios.
- Líquidos en general.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 33
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.10.6 Equipaje voluminoso o frágil

Es aquel que por su especial manufactura, importancia o aprecio; es transportado en cabina de pasajeros a petición del cliente, ocupando o utilizando asientos adicionales, siempre bajo su custodia personal. Regularmente serán: instrumentos musicales, obras de arte o valijas diplomáticas; siempre y cuando existan lugares disponibles.

3.10.7 Equipaje voluminoso o frágil sobre asiento de pasajeros

Cuando a solicitud del pasajero sea necesario transportar alguna pieza de equipaje que por su fragilidad y volumen requiera el uso de un asiento de la cabina de pasajeros, deberán observarse ciertas condiciones indispensables para este propósito:

1. El ASC, previa verificación de las reservaciones y espacio disponible, en los casos de asiento a ocuparse lo coordinará con el Representante de Operación en Tierra a cargo informándole del tamaño, cantidad, peso, contenido y características especiales del equipaje, así como el asiento disponible para el mismo.
2. Siempre se asignará al acompañante el asiento inmediato al del equipaje. Éste y su acompañante se abordarán primero y descenderán al final en los lugares de partida y destino, respectivamente, a fin de evitar molestias al resto del pasaje.
3. El equipaje que se coloque sobre los asientos no deberá tener aristas, puntas o extremos filosos o agudos sobresalientes; que pudieran representar una condición de peligro al acompañante, al resto del pasaje o al equipo de vuelo.
4. No se debe permitir que este tipo de equipaje se coloque cerca de las salidas de emergencia. Deberá siempre amarrarse la pieza a las patas o estructura del asiento formando una especie de red, buscando su inmovilidad y evitando así que se suelte y cause daños o molestias al acompañante, al resto de los pasajeros o al equipo de vuelo. Lo anterior debe efectuarlo personal de Operaciones.
5. No serán aceptados para este tipo de transporte: botellas o recipientes de todo tipo, que contengan líquidos, gases, productos químicos o materiales a granel; los cuales, por su peligrosidad, olor ofensivo o composición, representen una molestia o riesgos para la seguridad del pasaje o la aeronave.
6. Una vez colocado sobre el asiento, el equipaje transportado en cabina no deberá rebasar la parte superior del asiento a ocupar. La única excepción la constituyen los instrumentos musicales siempre y cuando no obstruyan la vista a las señales de "abróchese su cinturón/no fumar" o "salida/exit".
7. El peso máximo de una pieza de este tipo de equipaje, será de 40 kg (88 lb). TAR Aerolíneas se reserva el derecho de aceptar o no aquellas piezas que sin rebasar el peso máximo permitido por sus dimensiones o composición, pudieran representar una condición inaceptable para la seguridad y comodidad de los ocupantes del avión.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 34
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

8. El cargo que estas piezas de equipaje recibirán será el 100% de la misma tarifa en vigor (para adulto, viaje sencillo) que pague el pasajero por cada asiento extra a ocupar, quedando exento el cobro del impuesto por derecho de aeropuerto. La franquicia concedida al pasajero no se tomará en consideración al determinar el importe a cobrar correspondiente al equipaje transportado en estas condiciones. La aceptación de estos artículos será sin responsabilidad para la Compañía.

3.10.8 Equipaje de mano permitido

En adición a la franquicia de equipaje permitida, cada pasajero puede transportar sin cargo adicional los siguientes objetos para ser llevados a bordo, los cuales deberán ser mantenidos en custodia del interesado:

- Un portafolio
- Una computadora portátil
- Una bolsa de mujer de cualquier tipo que sea apropiada a la vestimenta y no se use para transportar artículos voluminosos como equipaje de mano.
- Un abrigo y/o frazada de viaje
- Un bastón
- Comida de infantes para consumo durante el vuelo
- Canastilla de infante y una carriola plegable (*)
- Una silla de ruedas, un par de muletas y/o aparatos ortopédicos para uso del pasajero previendo que éste dependa del uso de los mismos. (*)

(*) Estos artículos podrán ser transportados en el compartimiento de carga de la aeronave.

Además de lo anterior, se permite una pieza de equipaje de mano por cliente cuyas dimensiones lineales (22cm x 39cm x 30 cm) o máxima una combinación que no excedan de 91 centímetros y 10 kgs. (22 lbs.) de peso

3.10.9 Equipaje de última hora

- Son las piezas de equipaje transportadas por el pasajero y presentada tarde en sala de última espera o al pie del avión. Este equipaje 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.
- El Representante de Operación en Tierra hará los ajustes correspondientes en el Manifiesto de Peso y Balance e indicará en el mensaje operacional el número de piezas de salida.
- Este equipaje será entregado en las bandas de equipaje.
- Ver Manual de Servicio a Clientes para descripción de la etiqueta de equipaje de última hora.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

Equipaje de mano voluminoso

Este procedimiento está establecido para evitar el transporte de equipajes de mano voluminosos en la cabina de pasajeros, ya que constituyen una incomodidad para los mismos.

1. La transportación de equipajes de mano voluminosos en la cabina de pasajeros queda prohibida, excepto aquellos que quepan debajo del asiento y los que estén facturados. Siempre se mantendrá la reglamentación relativa al cobro de exceso de equipaje.
2. Durante el proceso de documentación de pasajeros, de ser posible deberá asignarse personal en la parte exterior del mostrador para que supervise que el cliente presente en su totalidad el equipaje en la posición donde se esté documentando, a fin de que sea pesado todo aquel que proceda conforme a la reglamentación.
3. Los artículos voluminosos originalmente considerados equipaje de mano (máximo 10 kg o 22 lb) que no quepan debajo del asiento o en las sombrereras, serán documentados al pie del avión como equipaje de última hora.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 36
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 4

Políticas y Procedimientos

Capítulo 4

POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 4

Políticas y Procedimientos

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

INDICE

4.1 Políticas Generales de Operación	7
4.1.1 Políticas y Procedimientos	7
4.1.2 Políticas Generales	7
4.1.3 Política de uso de teléfonos celulares y aparatos eléctrico-electrónicos a bordo	8
4.1.4 Política de aceptación de pasajeros con POC's (Concentrador de Oxígeno Portátil).....	13
4.1.4.1 Precauciones durante el uso de oxígeno por medio del POC's	14
4.1.5 Política de NO Fumar a bordo	16
4.1.6 Política de Reseteo de Ruptores	16
4.1.6.1 Reseteo de Ruptores	16
4.1.6.2 Procedimiento para Reseteo de Ruptores en tierra.....	17
4.1.6.3 Localización de Ruptores de Galleys	17
4.2 Procedimientos de Operación.....	19
4.2.1 Puerta y Aseguramiento de Acceso a Cabina de Vuelo	19
4.2.2 Puerta de la Cabina de Pilotos	19
4.2.3 Procedimiento cuando tenga que salir de la cabina por parte del capitán o Primer Oficial	19
4.2.4 Uso del Asiento del Observador (Jump Seat)	20
4.2.5 Piloto Incapacitado Durante el Vuelo	21
4.2.6 Sobrecargo Incapacitada Durante el Vuelo	22
4.2.7 Procedimiento para el Sobrecargo cuando entra al baño	23
4.2.8 Advertencia para Pilotos en caso de Sobrecargo incapacitado	23
4.2.9 Uso de Arnés y Cinturones de Seguridad	23
4.2.10 Medidas de Seguridad sobre Equipaje	24
4.2.11 Transporte de Materiales Peligrosos	24
4.2.12 Traspasación de COMAIL.....	24
4.2.13 Precaución durante el abastecimiento de aire acondicionado por medio de una planta externa	25
4.3 Procedimientos Operativos para abordaje de pasajeros	26

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 3
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

4.3.1 Abordaje de Pasajeros con Motor No.2 Operando.....	26
4.3.2 Abastecimiento de combustible con un motor operando en ERJ-145 (Sin APU sin planta neumática)	28
4.3.3 Cambio de tripulación con motor operando.....	30
4.3.4 Carga de Combustible con tripulantes o pasajeros a bordo, abordando o descendiendo del avión (ERJ-145)	30
4.3.5 Artículos restringidos o prohibidos para su transporte	32
4.3.7 Órganos, tejidos y sangre humana	33
4.3.8 Balones Deportivos y Globos	33
4.3.9 Instrumentos Musicales y Aparatos de Sonido.....	34
4.3.10 Hielo Seco	34
4.3.11 Prohibición de la transportación de animales y plantas en la cabina de pasajeros	35
4.3.12 Prohibición en la transportación de carga en la cabina de pasajeros.....	35
4.4 Transporte de Artículos Restringidos, Prohibidos, y Mercancías Peligrosas.....	37
4.4.1 Transporte de Materiales Peligrosos	38
4.4.2 Etiquetas de riesgo y manipulación.....	39
4.5 Transporte de Animales Vivos (AVIH)	42
4.6 Oxígeno a Pasajeros Procedimiento	50
4.7 Operaciones Irregulares	51
4.7.1 Introducción.....	51
4.7.2 Pasajeros no avisados de omisión de aterrizaje.....	51
4.7.3 Aterrizajes en puntos fuera de ruta.....	51
4.7.4 Aterrizajes en puntos sobre Idas rutas	51
4.7.5 Desviaciones de vuelo	51
4.7.6 Vuelos cancelados en ruta.....	52
4.7.7 Vuelo demorado	52
4.7.7.1 Abordaje de pasajeros y recuperación de demoras	52
4.7.7.2 Límite de Tiempo de Permanencia a Bordo	52
4.7.8 TARMAC Delay	53
4.7.8.1 Reglas Generales de TARMAC Delay	53
4.7.8.2 Anticipación a una demora prolongada en sala	54

4.7.8.3 Procedimiento TARMAC con pasajeros a bordo	54
4.7.8.4 Informe de demora a Jefatura de Sobrecargos.....	54
4.8 Reporte de Incidentes, Accidentes o Irregularidades	55
4.8.1 Introducción.....	55
4.8.2 Eventos que deben ser reportados como incidentes o accidentes	55
4.9 Manejo de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones.....	57
4.10 Autoridades y Organizaciones Nacionales e Internacionales.	57
4.10.1 Organismos Nacionales	60
4.10.2 Organismos Internacionales.....	60
4.11 Tarjetón de Seguridad.	63
4.12 PROCEDIMIENTO DE LUCES EN CABINA	64
4.13 Declaración General	68
4.13.1 Generalidades.....	68



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 4

Políticas y Procedimientos

PAGINA DEJADA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.1 Políticas Generales de Operación

4.1.1 Políticas y Procedimientos

1. La Tripulación debe apegarse a las políticas de operación y procedimientos vigentes. El no estar de acuerdo con lo anterior, no autoriza a ningún miembro de la tripulación a desacatarlas o a desviarse de ellas.
2. No obstante lo anterior, los miembros de la tripulación se pueden apartar de las reglas de operación y de los procedimientos vigentes si la seguridad del vuelo o de los pasajeros es afectada negativamente por su cumplimiento.
3. Las políticas y procedimientos de la compañía no pueden ser hechas a un lado en nombre de la amistad a los pasajeros o a cualquier persona. Como ejemplo, las reglas de la compañía que norman la admisión de pasajeros a la cabina de pilotos deben ser estrictamente cumplidas.
4. Cada Sobrecargo debe efectuar, con el máximo sentido de responsabilidad, la parte que le corresponde de acuerdo con lo que se establece en este Manual de Sobrecargos y en el Manual General de Operaciones.
5. El Sobrecargo en el cumplimiento de cada procedimiento y política deberá estar consciente que **su servicio debe ser seguro y los actos de seguridad deben ser OPTIMOS**, y que en todo momento deben hacer que las cosas sucedan actuando con firmeza y actitud de servicio, omitiendo comportamientos autoritarios, en conformidad a la ideología TAR.

4.1.2 Políticas Generales

1. Para que el tripulante pueda operar satisfactoriamente y obtener el mejor aprovechamiento de su equipo de vuelo, es imperativo que conozca a la perfección sus características, sistemas y limitaciones.
2. Desde el momento en que se inicie la preparación de un vuelo, el Sobrecargo debe dedicarse íntegra y totalmente a la preparación de dicho vuelo; así como concentrar todo su esfuerzo y capacidad para un mejor desarrollo y cumplimiento.
3. El idioma que se utilizará en los procedimientos operacionales y en la comunicación entre los tripulantes a bordo será en español, salvo aquellos casos específicos en que la traducción del inglés al español pueda generar confusión.
4. El Sobrecargo deberá estar alerta y preparada para la solución de cualquier emergencia, especialmente durante las fases de despegue y aterrizaje.
5. El Capitán será el que tenga la máxima autoridad y será responsable de la conducción del vuelo, pudiendo desviarse de los procedimientos si la situación lo justifica, sin que ello ponga en riesgo la seguridad de la operación. Tal como está especificado en el MGO Capítulo sección 8.8
6. La coordinación entre las cabinas de vuelo y de pasajeros durante todas las fases de la operación, es de gran importancia.
7. Utilizar fraseología correcta, conocer los anuncios y efectuar correctamente sus funciones, es indispensable para la mejor operación del vuelo. En el MGO Sección 9.28.11

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 7
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.1.3 Política de uso de teléfonos celulares y aparatos eléctrico-electrónicos a bordo

Esta política se aplicará para todas las aeronaves de TAR Aerolíneas siguiendo los procedimientos que se describen a continuación:

Las siguientes definiciones contempladas para esta política son:

1. **Estacionados:** Pasajeros abordados y sentados esperando cierre de puerta.
2. **Remolque/Rodaje de Salida:** Empuje hacia atrás, rodaje de la puerta a (pero sin incluir) la pista.
3. **Desembarque:** Descenso de pasajeros con puerta abierta
4. **Ascenso:** De la transición de la altitud de ascenso y/o retracción del tren de aterrizaje hasta la altitud de crucero.
5. **Crucero:** De la altitud en ruta hasta el inicio del ascenso
6. **Descenso:** Desde el inicio del descenso hasta el inicio de la aproximación
7. **Aproximación:** Desde IAF y/o referencia visual para aterrizar.
8. **Aterrizaje y rodaje a la posición de desembarque:** Comienza cuando el avión toca pista y concluye cuando esta estacionado para el descenso de pasajeros.

Clasificación

Los aparatos electrónicos se clasifican en 3 categorías (PED, T-PED Y SIN RESTRICCIÓN), a continuación, se describe:

APARATOS ELECTRONICOS PORTATILES o PED (por sus siglas en inglés, Portable Electronic Devices)

Los dispositivos electrónicos portátiles están clasificados en 3 categorías:

1. Dispositivos Electrónicos Portátiles Transmisores (T-PED).
 - a. Televisores
 - b. Radios portátiles y radios de intercomunicación (Walkie-Talkies).
 - c. Aparatos con control remoto.
 - d. Dispositivos con las fusiones de transmisión activadas (WLAN, funciones de teléfono móvil, Bluetooth y WiFi).

Ejemplos:



Junio 2019	Reedición 1	3 Página 8
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

2. Dispositivos electrónicos no transmisores (PED no trasmisores)

Son aquellos dispositivos electrónicos personales permitidos para su transporte en cabina de pasajeros; se dividen en dos grupos:

1. Son todos aquellos dispositivos que se pueden sujetar fácilmente con la mano como son:
 - a. Teléfonos inteligentes (Smartphone)
 - b. Tabletas (Tablets)
 - c. Aparatos de video juego portátiles
 - d. Cámaras digitales

NOTA: Todos estos dispositivos deben estar en modo vuelo y bluetooth apagado, de lo contrario se les considera como T-PED.

Ejemplos:



2. Son todos aquellos dispositivos que son un poco más grandes y que no son fácilmente sujetables con la mano como son:

- a. Laptops
- b. Reproductores portátiles de DVD

NOTA: Todos estos dispositivos deben estar en modo vuelo y bluetooth apagado, de lo contrario se les considera como T-PED.

Ejemplos:



3. Los aparatos que se pueden utilizar sin restricción son los siguientes

- a. Grabadoras de voz portátiles

- b. Aparatos de audición
- c. Marcapasos
- d. Rasuradoras eléctricas
- e. Equipos instalados en la aeronave que forman parte del Certificado Tipo o de algún Certificado Tipo Suplementarios (STC).
- f. Concentradores de Oxígeno Portátiles (POC)
- g. Desfibrilador Externo Automatizado (DEA)
- h. Medidor de Glucosa Electrónico
- i. Baumanómetro Electrónico, etc.

Ejemplos:



La utilización de T-PED y PED en las diferentes fases de vuelo:

1	2	3	4	5	6	7	8
<u>Estacionado</u> (puerta abierta)	<u>Remolque de</u> <u>Salida</u>	<u>Salida de</u> <u>Despegue</u>	<u>Ascenso</u>	<u>Crucero</u>	<u>Descenso</u>	<u>Aproximación</u>	<u>Rodaje a la</u> <u>posición de</u> <u>desembarque</u>

FIG.1

Procedimiento para la utilización de PED a bordo de las aeronaves.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 10
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

- a) El T-PED está prohibido a bordo de las aeronaves, una vez que se haya cerrado la puerta principal o en recarga de combustible con pasajeros a bordo.
- b) Se permite el uso en modo vuelo (modo avión) de PED pequeños: video juegos portátiles, teléfonos inteligentes (Smartphone), tabletas electrónicas, después del rodaje de salida y hasta la apertura de puertas a la llegada.
- c) Durante despegue y aterrizaje estos PED no deberán estar sueltos. Podrán ser sujetados por el pasajero o guardados en los bolsillos y bolsas de los asientos de las aeronaves.

No deben dejarse en el asiento contiguo si este está desocupado.

Para este caso la tripulación de cabina deberá observar que se haya cumplido que no existan PED sueltos.

- d) Laptops y PED no transmisores de tamaño o peso similar (de gran tamaño) solo se podrán utilizar una vez terminada la cabina estéril. Durante las demás fases de vuelo estos deberán ser guardados en el compartimiento superior de equipaje.
- e) Los Smartphone podrán ser utilizados como teléfonos durante las fases 1 y 2 que se muestran en la fig. 1
- f) No se permite el uso de audífonos cuando se esté dando la información de seguridad o durante fases de despegue y aterrizaje.
- g) Cuando sea necesario apagarlos por producir interferencia con los equipos de navegación de la aeronave, el Piloto realizará el anuncio correspondiente y el sobrecargo verificará que los PED no se estén utilizando.
- h) En situaciones de Emergencia, se deben guardar todos los PED para evitar que se conviertan en proyectiles y causen posibles lesiones, y en caso de evacuación evitar obstruir las salidas y pasillos de la aeronave.
- i) Todos los sobrecargos vigilarán el cumplimiento de las políticas/restricciones de uso de PED.
- j) Durante la recarga de combustible con pasajeros a bordo, todos los PED'S, deberán permanecer apagados.
- k) Los sobrecargos deberán cerciorarse que las indicaciones sobre la utilización de los PED y T-PED en caso de que algún pasajero haga uso o active algún dispositivo en alguna fase de vuelo que no esté permitido, la tripulación de sobrecargos, deberá solicitarle que lo apague y lo guarde; si el pasajero no obedece la instrucción, se deberá aplicar el procedimiento de "**Pasajero Perturbador**".
- l) En caso de sospecha de alguna interferencia o porque está por iniciar algún procedimiento en el que se requiera garantizar la seguridad, el capitán podrá ordenar sean apagados los PED'S aún y cuando su uso esté permitido en algunas fases de vuelo, deberá dejarse de utilizar y guardarse, (excluyendo aquellos dispositivos que son de uso necesario, como marcapasos, ayudas auditivas, POC).

Comunicación y/o coordinación con la tripulación de vuelo:

Para los casos de sospecha o confirmación de interferencia, deberán ser registrados en la Bitácora de Vuelo y de Mantenimiento, adicionalmente ser reportados a la Dirección de Seguridad Operacional, deberá realizar lo siguiente:

- a) Anuncio desde cabina de Pilotos indicando interferencia

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 11
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

b) Acciones de los sobrecargos

- a. Inmediatamente solicitar a los pasajeros que apaguen todos los PED
- b. Verificar la cabina de pasajeros.

En caso de encontrarse PED(s) que pudieron ocasionar dicha interferencia se deberá de avisar al Capitán el lugar donde fueron encontrados, y en el reporte MSO-02 ubicada en la sección 2.9.3 pág. 48, se deberá colocar el modelo del PED, serie y aplicaciones utilizadas.

La tripulación en cabina y de vuelo deberá verificar que al existir interferencia por periodos transitorios o intermitentes estos sean reportados, y deberá llenarse el reporte de seguridad operacional, formato “Notificación de irregularidades/incidente/accidente (MSO F02)”, con al menos los siguientes datos:

- 1 Hora
- 2 Ubicación
- 3 Efecto sobre el avión
- 4 Fase de vuelo en la que se presentó
- 5 Matrícula de la Aeronave
- 6 Localización del PED sospechoso en caso de conocerla
- 7 Acciones tomadas

En caso de una evacuación la tripulación deberá verificar que los cables, cuerdas o cordones de los PED, no obstruyan de tal manera que puedan representar un riesgo durante una evacuación.

La tripulación de cabina deberá estar al tanto de que los pasajeros no se levanten de sus asientos para guardar o sacar sus PED de los compartimentos superiores, en aquellas fases de vuelo en donde esta acción representa un riesgo para su seguridad.

Notificaciones para la Dirección General de Aeronáutica Civil

El área de Seguridad Operacional de la empresa se encargará de enviar a la Dirección de Seguridad de la DGAC de cualquier reporte de este tipo que se presente en la operación.

Operaciones de Vuelo Específicas en las que el uso del PED está Prohibido

Bajo ninguna circunstancia se permitirá el uso de PED's de pasajeros en a las siguientes operaciones:

- Vuelos de prueba
- Vuelos de aceptación
- Vuelos Ferry
- Vuelos de adiestramiento sin pasajeros

Responsabilidades de la Tripulación

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 12
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

El Sobrecargo antes del despegue verificará lo siguiente:

- a) Se dé el anuncio respectivo de las condiciones de uso de aparatos electrónicos portátiles.
Referencia Capítulo 9 “**APARATOS ELECTRÓNICOS (1)**”
- b) Todos los pasajeros atiendan las instrucciones de seguridad:

NOTA: En caso de que un pasajero no se apegue a las instrucciones emitidas por el sobrecargo este deberá notificar inmediatamente al Capitán.

En caso necesario reforzar las veces que sean necesarias la necesidad de mantener los PED´s apagados.

Los incidentes de sobrecalentamiento, derrames o fuego por baterías de Litio de los PED se deberá seguir el siguiente procedimiento:

Existen dos tipos de baterías de uso general para los PED´s las cuales son:

- Baterías de Litio desechables y,
- Baterías de iones de Litio recargables.

Ambos tipos son propensos a ignición y posterior explosión debido a un sobrecalentamiento, las cuales pueden estallar en varias ocasiones. Por tal motivo el procedimiento para combatir un incendio de un PED con batería de Litio independientemente si la batería es desechable o recargables deberá:

1. Reubicar al pasajero alejándolo del dispositivo, utilice el extintor de Hallón para prevenir que el fuego se propague a la batería y otros materiales cercanos.
2. Vertir agua u otro líquido sin alcohol de cualquier fuente disponible sobre la batería inmediatamente después de extinguir el fuego.
NOTA: Solo el agua u otro líquido sin alcohol pueden proporcionar la suficiente refrigeración para prevenir una re-ignición o propagación del fuego a las baterías cercanas.
3. Evitar recoger o mover el aparato si presenta humo o se encuentra caliente.
4. No cubrir o utilizar hielo para enfriar el dispositivo, derivado a que el hielo u otros materiales aislantes incrementan la posibilidad de que la batería se encienda nuevamente.
5. No utilizar bolsas resistentes al fuego para aislar las baterías de Litio quemadas, el guardar un aparato quemado dentro de una bolsa resistente al fuego puede ser extremadamente peligroso.

4.1.4 Política de aceptación de pasajeros con POC's (Concentrador de Oxígeno Portátil)

Por política de TAR Aerolíneas se permite en nuestros vuelos el uso de concentradores de oxígeno (POC's), solo los autorizados por las autoridades correspondientes, se anexa tabla para pronta referencia de los mismos:

Concentradores de Oxígeno permitidos		
Junio 2019	Reedición 1	3 Página 13
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

AirSep FreeStyle	Inogen One
AirSep LifeStyle	Inogen One G2
AirSep Focus	Inogen One G3
AirSep Freestyle 5	Inova Labs LifeChoice Activox
(Caire) SeQual eQuinox/Oxywell (model 4000)	International Biophysics LifeChoice/Inova Labs LifeChoice
Delphi RS-00400/Oxus RS-00400	Invacare XPO2
DeVilbiss Healthcare iGo	Invacare Solo 2
Oxylife Independence Oxygen Concentrator	Precision Medical EasyPulse
Respironics EverGo	Respironics SimplyGo
Sequal Eclipse	SeQual SAROS
VBox Trooper	

Ejemplo de POC'S (Imágenes)



4.1.4.1 Precauciones durante el uso de oxígeno por medio del POC's

Los Pasajeros que así lo requieran pueden transportar consigo un concentrador de Oxígeno Portátil (POC) bajo las siguientes condiciones:

Personal de Servicio a Clientes deberá cerciorarse que efectivamente es un concentrador de oxígeno, es decir que no contiene un envase de oxígeno bajo presión, o bien que no produce oxígeno mediante alguna reacción química (Como en el caso de los equipos generadores de oxígeno).

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.

- 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.
- 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.
- Si un pasajero desea usar un POC a bordo deberá cumplir con los siguientes requisitos antes de abordar el avión:
- 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:
- 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.
- Especificar si el oxígeno es o no médicamente necesario para la totalidad o una parte de los vuelos indicados en el itinerario del pasajero.
- Especificar el índice máximo de oxígeno, en litros por minuto, correspondiente a la presión en la cabina del avión en condiciones operativas normales.
- 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 al personal de Servicio al Cliente y de Vuelo 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.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

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.

4.1.5 Política de NO Fumar a bordo

Conforme a lo establecido por las autoridades nacionales e internacionales, en todas las aeronaves deben existir pictogramas y señalización que le indican al pasajero la prohibición de fumar a bordo.

Para garantizar esto el Piloto al mando mantendrá la señal de no fumar encendida en todas las etapas del vuelo, los Sobrecargos deberán de vigilar por el cumplimiento de esta regulación.

En caso de que un pasajero llegará a fumar a bordo, el Sobrecargo deberá informar al Capitán para que la persona sea consignada a las autoridades.

Nota: Si es detectado un cigarro eléctrico abordó, notificar a la Tripulación de Cabina y al Capitán para su conocimiento y en su caso poder atender alguna queja de otro pasajero evitando conflictos.

Deberá seguir la política de aparatos electrónicos a bordo

4.1.6 Política de Reseteo de Ruptores

4.1.6.1 Reseteo de Ruptores

Los ruptores son dispositivos de seguridad diseñados para interrumpir el flujo eléctrico y así prevenir sobrecalentamiento en el cableado y conectores cuando existe una sobrecarga de energía o un corto circuito.

- En algunas ocasiones cuando realmente existe una falla, resetear un ruptor puede crear arcos magnéticos, y puede llegar a provocar problemas tales como sobrecalentamiento del equipo de cabina, humo, gases tóxicos, fuego y cables derretidos, así como interferencia electromagnética dañando así el equipo interior de cabina.
- Es por eso que TAR Aerolíneas establece como política solo en tierra resetear en solo una (1) ocasión un ruptor botado siempre y cuando no se presente alguna situación de las arriba mencionadas ya que un ruptor botado es una señal de que algo anda mal con el sistema relacionado con ese ruptor.
- En vuelo no deben ser reseteados.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 16
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.1.6.2 Procedimiento para Reseteo de Ruptores en tierra

PASO	ACCION	OBSERVACIONES
1	Verifique que el equipo asociado al ruptor no tenga sobrecalentamiento, humo, gases tóxicos, fuego o cables derretidos.	
2	Espere 3 minutos para que el circuito se enfríe.	
3	Informe al Capitán.	
4	Presione nuevamente el ruptor.	
5	Si el ruptor se bota por segunda ocasión: a) Informe al Capitán. b) Solicite personal de mantenimiento.	

NOTA: Los ruptores deben ser manejados por personal autorizado o por sobrecargo solo con indicación del capitán o personal de mantenimiento

4.1.6.3 Localización de Ruptores de Galleys



Ruptor

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 17
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

PANEL DE INTERRUPTORES
ELECTRICOS/
SWITCHES AND CIRCUIT BREAKER
PANEL



	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.2 Procedimientos de Operación

4.2.1 Puerta y Aseguramiento de Acceso a Cabina de Vuelo

Conforme a la reglamentación nacional e internacional, se establece que por motivos de seguridad, la puerta de acceso a la cabina de mando debe permanecer cerrada durante todo el vuelo, desde el momento en que se quitan calzos en el inicio de la operación y hasta que llega a su destino y se colocan nuevamente los calzos, sin embargo durante el vuelo se pueden presentar circunstancias que obliguen a la apertura de la puerta de la cabina de Pilotos por lo que se seguirá lo descrito en el **Procedimiento cuando tenga que salir de la cabina por parte del capitán o Primer Oficial**

El Sobrecargo deberá evitar que cualquier pasajero intente abrirla e ingresar a la cabina de Pilotos. De acuerdo a lo establecido en el MGO sección 8.16.1.2

En la Flota ERJ-145 de TAR Aerolíneas los aviones cuentan con puerta de cabina de Pilotos blindada, y con un sistema que evita que la puerta sea abierta por afuera.

4.2.2 Puerta de la Cabina de Pilotos

En la Flota ERJ-145 de TAR Aerolíneas los aviones cuentan con puerta de cabina de Pilotos blindada, y con un sistema que evita que la puerta sea abierta por afuera.

4.2.3 Procedimiento cuando tenga que salir de la cabina por parte del capitán o Primer Oficial

- En la Cabina de Vuelo del ERJ-145 siempre debe haber dos tripulantes con el fin de asegurarse que la puerta pueda ser abierta en caso de incapacidad del piloto a los controles. Lo anterior está estipulado en los Manuales de los fabricantes de los aviones de TAR Aerolíneas. Por tal motivo no impide que un piloto utilice el W.C o requiera verificar alguna situación en la cabina de pasajeros, siempre y cuando la puerta permanezca cerrada una vez que salga o entre otro miembro de la tripulación (el Sobrecargo) ingrese a la cabina, debiendo ocupar éste el asiento del observador.
- Si viniera a bordo un miembro extra de la tripulación en el asiento del observador, éste deberá cerrar la puerta y asegurarla, y ocupar nuevamente el asiento del observador hasta que el Piloto regrese a su posición.
- Las reglas completas para entrar y salir de la cabina de pilotos se establecen protocolo de comunicación para abrir la puerta y el uso de las mirillas de las puertas.

Antes de abrir la puerta de la Cabina de Pilotos se debe obtener identificación positiva con la clave del protocolo de comunicación que se encuentra más adelante, de la persona que desea entrar a la cabina de vuelo y al mismo tiempo se debe verificar visualmente a través de la mirilla (en caso de estar instalada) en la puerta la identidad de quien desea entrar a la Cabina de Pilotos, así como el área adyacente afuera de la misma.

Aeronaves con mirilla en la puerta de la Cabina de Pilotos

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 19
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

Las tripulaciones de vuelo que realicen operaciones en aeronaves provistas de una mirilla o visor en la puerta de la cabina de pilotos podrán:

- Verificar mediante la mirilla el área circunvecina de la cabina de pilotos antes de abrir la puerta.
- En caso de vuelos de alto riesgo, monitorear regularmente el área circunvecina de la cabina de pilotos.
- En caso de sospecha de algún acto de violencia a bordo y/o de interferencia ilícita, considerar evaluar la situación imperante en la cabina de pasajeros y con ello tomar las decisiones correspondientes.

Solicitud para ingresar a la Cabina de Pilotos

Al regresar el tripulante a la cabina de pilotos, o cuando un sobrecargo requiera entrar a dicha cabina, deberá solicitar (vía P/A) su ingreso utilizando la siguiente clave:

¿Capitán PUEDO entrar? →→ →→→ Situación Normal

¡Capitán **(Palabra o Frase clave definida en el briefing)** entrar! →→→→→ **Situación de Emergencia**

Si la situación es de emergencia bajo ninguna circunstancia se abrirá la puerta, ya que se considerará como un secuestro.

4.2.4 Uso del Asiento del Observador (Jump Seat)

Antes del despegue la persona que ocupa el asiento de observador deberá recibir de los miembros de la tripulación de vuelo una breve explicación de los siguientes procedimientos:

Periodo de cabina estéril

Indicación de No Fumar

El uso de los cinturones y del arnés

Uso de mascarilla de oxígeno

Localización y operación de las salidas de emergencia

Para operaciones sobre el agua, indicar la localización y operación de los salvavidas, un tarjetón deberá estar disponible en la cabina de pilotos para la persona que ocupe el asiento de observador.

Procedimiento anormal o de emergencia

El comandante o piloto al mando de la aeronave es directamente responsable y es la autoridad final de la operación de la aeronave.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 20
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

En caso de una emergencia que requiera acción y decisión inmediata, el comandante o piloto al mando está facultado para decidir; en caso de que requiera abandonar la cabina si algún miembro de la tripulación en cabina de pasajeros puede reemplazar al miembro que salga de la cabina de pilotos.

Se da cumplimiento a la CO AV-55/18.

Solo se permitirá viajar en el JUMPSEAT, personal autorizado por TAR Aerolíneas mediante oficio de comisión, correo electrónico o llamada telefónica por parte del CCO, Director de Operaciones, Jefatura de Pilotos y/o Jefatura de Sobrecargos en el caso de sobrecargos viajando como DH y/o TVC, y bajo el siguiente orden:

1. Técnico de Mantenimiento u Oficiales de Operación para la siguiente estación.
2. Directores, Gerentes y Jefaturas
3. Piloto Asesor Instructor
4. Auditores Técnicos de TAR o externos.
5. Ingeniero de Operaciones
6. Controlador
7. Ingenieros de Mantenimiento.
8. Inspectores de Mantenimiento
9. Supervisores de Mantenimiento
10. Técnicos de Mantenimiento en otra asignación.
11. En vuelos llenos, Pilotos y/o Sobrecargos viajando como DH
12. En vuelos llenos, Pilotos y/o Sobrecargos viajando como TVC (previa autorización de su jefatura).
13. Autoridades e inspectores DGAC

4.2.5 Piloto Incapacitado Durante el Vuelo

Piloto incapacitado puede suceder en todas las fases del vuelo. La coordinación apropiada de la tripulación incluye verificar usando comunicación verbal y de acuerdo a lo siguiente:

ACCIONES DE LA TRIPULACION

Se considera un piloto incapacitado si:

1. El piloto no responde inteligentemente a dos comunicaciones, o
2. No responde a una sola advertencia verbal
3. Si el piloto incapacitado se confirma como tal, el piloto restante deberá tomar el control de la posición de los controles y switches,

Al Confirmarse que existe una incapacidad deben de tomarse las siguientes medidas:

1. El Piloto remanente deberá de asumir el Control y asegurarse de que se mantenga un perfil de vuelo seguro.
2. El Piloto remanente deberá activar el piloto Automático. Y DEBERA DECLARARSE EN EMERGENCIA.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 21
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

3. El Piloto remanente deberá solicitar ayuda del Sobrecargo para efectuar lo siguiente, después de tener el avión bajo control.
 - Inclinar el asiento del piloto incapacitado hacia atrás.
 - Desplazar el asiento del piloto incapacitado todo lo posible hacia atrás.
 - Poner hacia atrás la cabeza del piloto incapacitado.
 - Utilizar el arnés de seguridad como dispositivo de sujeción.
4. El Tripulante de Vuelo que queda al mando deberá permanecer en la posición.
5. El Sobrecargo solicitará Médico a Bordo y/o algún piloto o tripulante entre los pasajeros y en caso de haber uno, lo asistirá en lo que él necesite.
6. En caso de no haber Médico a Bordo, el Sobrecargo proporcionará Primeros Auxilios.
7. En caso de ser necesario preparará la cabina previendo una emergencia No Planeada y posible evacuación.
8. Se deberá aterrizar en el aeropuerto más cercano.
9. Dará el anuncio de Próximos al Aterrizaje.

4.2.6 Sobrecargo Incapacitada Durante el Vuelo

Cuando el Capitán realice más de un llamado al Sobrecargo y no recibir respuesta de éste en las diferentes fases de vuelo se llevará a cabo lo siguiente:

1	Haga 2 llamadas por ATTD CALL	De no recibir respuesta, siga al paso 2.
2	Haga 1 llamado verbal por el PA: "Tripulación cabina, reportarse a cabina de pilotos"	Al no tener respuesta, se tomará oficialmente como Sobrecargo Incapacitado, siga a paso 3.
3	Solicite médico o pasajero que se identifique levantándose de su lugar y haciendo una señal con la mano para asistir al Sobrecargo.	El Primero Oficial confirmará por la mirilla toda acción realizada, si se obtiene cooperación del médico o pasajero. Paso 6
4	De instrucción para uso del PA y establezca comunicación para saber la condición de la Sobrecargo.	
5	De instrucciones para sentar y asegurar en el asiento más próximo al Sobrecargo.	
6	Informe a los pasajeros que se aterrizará en el aeropuerto más cercano explicando la razón.	En caso de vuelo lleno, un pasajero debe tomar el asiento de la estación de Sobrecargo.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

7	Dar anuncio por el PA previo al aterrizaje antes de iniciar Cabina Estéril. (MS 9.1)	El Primer Oficial confirmará por la mirilla toda acción realizada, si se obtiene cooperación del médico o pasajero.
8	Solicite asistencia médica y de autoridades a la llegada.	
9	Una vez en rampa, el Representante de Operaciones o Personal de Tierra debe abrir la puerta del avión en coordinación con las autoridades y Tripulación de vuelo.	Fin de procedimiento

Se dará anuncio a pasajeros en caso de sobrecargo incapacitada (Anuncios extras No. 3)

4.2.7 Procedimiento para el Sobrecargo cuando entra al baño

Cuando se vaya a ausentar, avisar al Capitán y notificar cuando esté de regreso. Lo anterior para evitar que se considere sobrecargo incapacitado.

4.2.8 Advertencia para Pilotos en caso de Sobrecargo incapacitado

En condición de Sobrecargo Incapacitada, mantener cerrada la puerta de cabina de pilotos, hasta que existan condiciones seguras para abrirla, en coordinación con personal de tierra y autoridades.

4.2.9 Uso de Arnés y Cinturones de Seguridad

Los Pilotos deberán asegurarse a su asiento en todas las fases del vuelo, desde el inicio del despegue hasta que finalice el aterrizaje, por medio del cinturón de seguridad. Adicionalmente deberán asegurarse con los tirantes de seguridad (arnés) abrochados al cinturón durante el despegue, ascenso, descenso y aterrizaje.

El Sobrecargo deberá permanecer sentado y asegurado (cinturón y arnés) en su asiento durante los rodajes, excepto antes del despegue para dar las demostraciones de seguridad o en situaciones en las que estén efectuando procedimientos de seguridad.

Los Sobrecargos deberán asegurarse a su asiento durante el despegue hasta los 10,000 pies, aproximación, aterrizaje y cuando el Capitán lo indique.

Los pasajeros deberán asegurarse a su asiento:

1. Durante el despegue, el aterrizaje, y alturas menores de 10,000 pies sobre el terreno.
2. Cuando haya turbulencia.
3. En cualquier otra condición se solicitará a los pasajeros que lleven puesto y abrochado el cinturón de seguridad, aunque sea en forma holgada.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 23
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

NOTA: Si el Sobrecargo ya está asegurado para el despegue, aterrizaje, rodaje y aproximación, si es necesario que se levante por alguna condición que lo requiera, con algún pasajero, compartimento de equipaje de mano abierto, o alguna otra condición y dependiendo de la trayectoria de acercamiento a la pista de despegue este se podrá parar de su asiento. Tomando en cuenta que tiene poco tiempo para antes del despegue

4.2.10 Medidas de Seguridad sobre Equipaje

El personal de Operaciones y los Sobrecargos serán los responsables de vigilar e impedir que durante el tiempo que se encuentre estacionado un avión en plataforma preparándolo para su despacho, ninguna persona suba a bordo para depositar anticipadamente equipajes, bultos de mano, paquetes o regalos que supuestamente pertenezcan a alguno de los pasajeros que vayan a viajar.

En caso de no encontrarse el sobrecargo el Representante de Operaciones se cerciorará de que la aeronave quede protegida y evitar cualquier introducción de personas.

Después del abordaje, si al efectuar el recuento final de pasajeros, faltara uno de ellos, se deberá localizar su equipaje documentado y bajarlo del avión.

4.2.11 Transporte de Materiales Peligrosos

1. TAR Aerolíneas no tiene autorización para transportar Mercancías Peligrosos de acuerdo a lo establecido en el Manual General de Operaciones (DGAC)
2. En caso de que por alguna circunstancia alguna aeronave se detectara contaminada con Materiales Peligrosos, el personal de Mantenimiento deberá solicitar al fabricante de la aeronave en cuestión las instrucciones necesarias a fin de proceder a su atención y posterior reincorporación del avión a la Operación.

4.2.12 Traspotación de COMAIL

El correo compañía (COMAIL) solo podrá ser utilizado para fines laborales relacionados con la operación de la empresa.

Cada persona que envíe correspondencia deberá de verificar con el destinatario la recepción del mismo.

La correspondencia deberá ser enviada únicamente a través de los sobres de "COMAIL" y/o etiqueta de COMAIL sin exceder las dimensiones, no se autoriza el uso de otro tipo de sobres o bolsas.

El sobre COMAIL tiene una dimensión de 34x26 cm por lo que no se considerara como COMAIL cajas de correspondencia que excedan las dimensiones de 30x30 cm y peso mayor a 3 kg.

En caso que las dimensiones de excedan de 30x30 cm y peso mayor a 3 kg se le considera COMAT

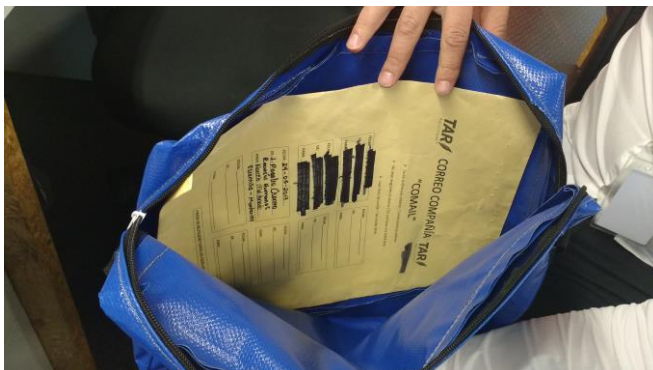
El COMAIL es un procedimiento donde dentro de una bolsa color azul se ingresan los sobres de la correspondencia hacia las distintas estaciones o áreas de la empresa, esta bolsa se ubica en el compartimento de guardarropa de las tripulaciones.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 24
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

Cuando exista COMAIL los encargados de estación subirán sus sobres y las ingresaran en dicha bolsa, así mismo cada estación será responsable de verificar que dentro de la Bolsa COMAIL no exista documentación para su estación, cabe mencionar que adicionalmente se envía un e-mail a las estaciones que deberán verificar el contenido de la bolsa.

Ejemplo de Bolsa y sobres COMAIL:



4.2.13 Precaución durante el abastecimiento de aire acondicionado por medio de una planta externa

- En tierra, cuando se abastezca aire acondicionado por medio de una planta externa, SIEMPRE deberá haber por lo menos una puerta abierta.
- El Personal de tierra le deberá de informar al Capitán que se va a conectar dicha planta externa.
- El Capitán será responsable de informarle a la tripulación de cabina de que deben de mantener siempre una puerta abierta hasta que el indique lo contrario.
- En caso de que, por un error de la tripulación de cabina, se cierren todas las puertas, el Capitán deberá:
 1. Verificar en el indicador CLIMB de cabina, y en el indicador CAB ALT, un descenso (de altitud de cabina) para confirmar que se está presurizando el avión.
 2. Informar a la tripulación de cabina que NO intente abrir de nuevo cualquier puerta.
 3. Abrir manualmente la válvula de descarga de aire para despresurizar el avión.
 4. Asegurarse que no hay presión diferencial positiva entre el exterior y el interior del avión.
 5. Informar a la tripulación de cabina que ya puede abrir cualquier puerta

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 25
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

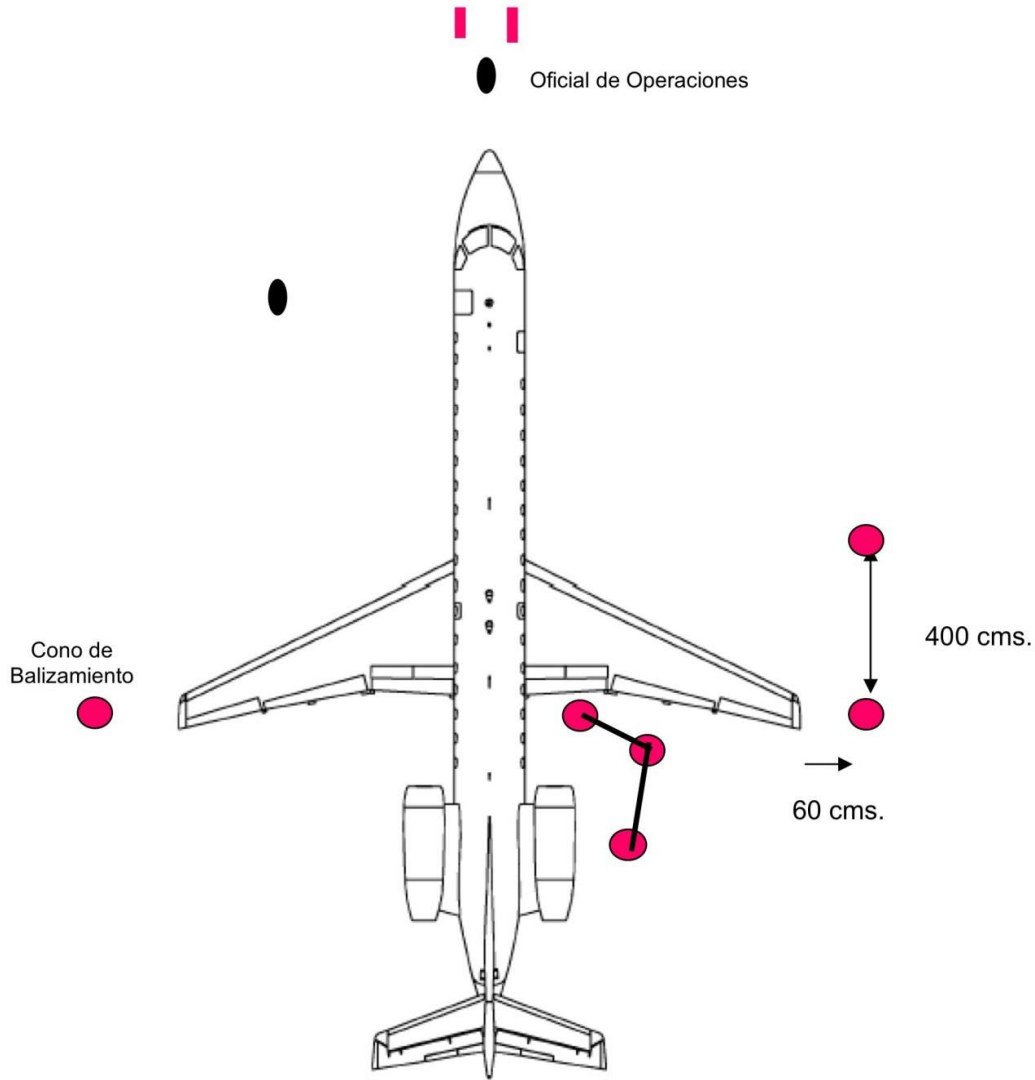
4.3 Procedimientos Operativos para abordaje de pasajeros

4.3.1 Abordaje de Pasajeros con Motor No.2 Operando

1. A la llegada de la aeronave a la posición asignada, el personal de Servicios de Apoyo en Tierra contará con el equipo necesario para balizar el área del motor operando (No.2).
2. Los pasajeros que desciendan deberán ser recibidos por un agente de servicio a pasajero, así como conducirlos al aerocar y/o sala de llegada.
3. El área de riesgo será vigilada por el Representante de Operación en Tierra asignado al vuelo para evitar que personas ajenas se aproximen a esta.
4. Se darán instrucciones por personal de tráfico desde los mostradores y sala de última espera, a los pasajeros viajando con menores (niños) para que sean llevados de la mano.
5. No se deberá efectuar servicio de aguas negras, agua potable, ni aire acondicionado con algún motor operando. Si se permite conectar planta externa y abastecer servicio de comisariato teniendo acceso desde la puerta principal de pasajeros (lado izquierdo del avión). Se permite abastecer de combustible con un motor operando en el ERJ-145 de acuerdo con el procedimiento que se encuentra más adelante.
6. Cuando se esté operando el motor No.2, deberá estar cuando menos un miembro de la tripulación técnica en o cabina de mando vigilando el funcionamiento del motor y el área de riesgo. El motor No. 2 debe estar siempre en Idle.
7. Durante el desembarque y embarque, el sobrecargo del vuelo deberá estar pendiente para que se lleven a cabo los procedimientos de seguridad a bordo en caso de requerirse una evacuación.
8. El Centro de Control Operacional (C.C.O) y/o autoridades informara al Representante de Operación en Tierra asignado al vuelo de situaciones especiales que no permitan llevar a cabo este procedimiento.
9. La tripulación al mando de la aeronave deberá acatar las instrucciones o señalamientos del Representante de Operación en Tierra quien será el responsable de la seguridad operacional en la plataforma. Esto con la finalidad de evitar riesgos que se pudieran presentar.
10. El tiempo total máximo de motor encendido con movimiento de pasajeros (ascenso y descenso) será de 10 minutos debiéndose cortar el motor si se prevé que el transito exceda este tiempo, salvo la necesidad de mantenerlo encendido más tiempo por falta de APU y arrancador neumático.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 26
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

Esquema para el abordaje de pasajeros con Motor No. 2 Operando (ERJ-145)



	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.3.2 Abastecimiento de combustible con un motor operando en ERJ-145 (Sin APU sin planta neumática)

Coordinación

El Representante de Operación en Tierra deberá tener adiestramiento en este procedimiento. Se ha de colocar enfrente de la aeronave mientras se realiza la recarga y ha de mantener comunicación con la tripulación de vuelo en todo momento (con audífonos, si se cuenta con ellos, o por medio de señales, previo acuerdo entre ambas partes).

Pilotos

El Capitán avisará al Representante de Operación en Tierra que se efectuará carga de combustible con motor operando.

Coordinará con el Agente de Servicio a Clientes y el Representante de Operación en Tierra, que se realizará abastecimiento de combustible,

Procedimiento General para Recarga de Combustible con Motor Operando

PASO	QUIEN	ACCION
1	PILOTO	LLEGAR A PLATAFORMA CON MOTOR #1 APAGADO
2	REPRESENTANTE DE OPERACIÓN EN TIERRA	COORDINE EL DESCENSO DE PASAJEROS
3	REPRESENTANTE DE OPERACIÓN EN TIERRA	SUBIR PERSONAL DE LIMPIEZA
4	PILOTO	ARRANCAR EL MOTOR #1 POR METODO CRUZADO CON EL MOTOR #2
5	PILOTO	APAGAR MOTOR #2 Antes de iniciar la recarga de combustible accione los interruptores de los sistemas que sean necesarios, pero al iniciar la recarga de combustible, no accione ningún interruptor en la cabina de pilotos.
6	SOBRECARGO	No acciona ningún interruptor en la cabina de pasajeros. Se deben evitar chispas de cualquier tipo. A la indicación de Recarga de Combustible: Realiza Anuncio correspondiente. <i>El sobrecargo deberá estar en posición de alerta entre la puerta de embarque y el Galley</i>

PASO	QUIEN	ACCION
7	PILOTO	Verifique que durante el tiempo en el que se esté realizando la recarga, la tripulación deberá permanecer en sus estaciones y atenta, y al menos un piloto permanecer en la cabina de pilotos .
8	SOBRECARGO	Debe estar ubicada en su estación. Deberá poner el anuncio de recarga de combustible 1 vez o las que sean necesarias para mantener a los pasajeros alerta. Debe tener abierta la puerta de pasajeros y libre de obstáculos así como la escalera, para el caso de una posible evacuación.
9	REPRESENTANTE DE OPERACIÓN EN TIERRA	Verifica que los teléfonos celulares en el área adyacente en la plataforma estén apagados
10	TRIPULACION / REPRESENTANTE DE OPERACIÓN EN TIERRA	Está prohibido fumar dentro y fuera de la aeronave durante la recarga de combustible
11	PILOTO	Informa al personal de tierra que puede iniciar la recarga de combustible
12	REPRESENTANTE DE OPERACIÓN EN TIERRA	En caso de derrame de combustible, notifica al piloto para que apague el motor inmediatamente.
13	PILOTO	En caso de derrame de combustible, apague inmediatamente el motor.
14	REPRESENTANTE DE OPERACIÓN EN TIERRA	Informa al Piloto "Carga de combustible terminada"
15	PILOTO	Arrancar el motor #2 por método cruzado con el motor #1
16	PILOTO	Apagar el motor #1
17	REPRESENTANTE DE OPERACIÓN EN TIERRA	Baja al personal de limpieza
18	SOBRECARGO	Solicita Abordaje

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.3.3 Cambio de tripulación con motor operando

Cuando sea necesario mantener operando un motor durante el tránsito de una aeronave, y al mismo tiempo sea necesario cambiar de tripulación, siempre deberá haber al menos un Piloto en la cabina de vuelo encargado del monitoreo del motor y la Sobrecargo en la cabina de pasajeros, por lo que se deberá seguir el siguiente procedimiento:

- Cambio de tripulación de Cabina
 - A la llegada a la Cabina de Pasajeros de el sobrecargo (s) de la nueva tripulación, y cuando ambas Sobrecargos así lo acuerden, el sobrecargo de la tripulación de llegada, abandonará la Cabina de Pasajeros, quedando el sobrecargo (s) de la nueva tripulación como la responsable de la Cabina de Pasajeros a partir de ese momento. Se proseguirá con la operación normal de tránsito.

NOTA: En ningún momento la cabina de pasajeros deberá estar desatendida.

4.3.4 Carga de Combustible con tripulantes o pasajeros a bordo, abordando o descendiendo del avión (ERJ-145)

Responsables

La Tripulación y el Representante de Operación en Tierra (O.O.) son los responsables de efectuar este procedimiento, cumpliendo con todas las etapas que en él se especifican.

Procedimiento

PASO	QUIEN	ACCION
1	O.O.	Coordina con el Piloto el proceso de carga de combustible con tripulantes o pasajeros a bordo, abordando o descendiendo del avión.
2	PILOTO	Apaga los motores y los letreros de "abroche el cinturón".
3		Enciende los letreros de NO FUMAR
4		Indica a la Sobrecargo que tome su posición y configura la aeronave para la carga de combustible.
5	SOBRECARGO	Verifica que todas las persianas estén abiertas. Asegurándose en especial de las que están del lado en la que se realiza la recarga.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 30
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

6		Se asegura que la puerta principal esté abierta y con la escalera de ascenso/descenso colocada en la puerta de pasajeros.
7		Verifica que las luces de techo y ventanilla se encuentren en la posición de "BRIGHT"
8		Da anuncio de abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo, de manera constante durante la recarga.
9	SOBRECARGO	Se mantiene en el área de la Puerta Principal de acceso de pasajeros.
10		Verifica que la puerta principal de pasajeros y la puerta de servicio están libres de obstáculos. (Equipo Terrestre)
11	O.O.	Se posiciona frente al avión, conectado con audífonos y a la vista del Piloto. Si no se cuenta con audífonos, la comunicación deberá ser por medio de señales, previo acuerdo entre ambas partes.
12	PILOTO	Informa al O.O. que están listos para iniciar la carga de combustible. Deben mantener comunicación con el O.O. en todo momento, ya sea con audífonos, o por medio de señales, previo acuerdo con entre ambas partes.
13		Programa el panel de combustible y notifica al piloto.
14	O.O.	Ordena el inicio de carga de combustible al operador de servicio.
15		Regresa a su posición e informa al Piloto, solicitándole que le informe en el caso de que haya un desbalance en los tanques.
16	PILOTO	Monitorea el indicador de cantidad de combustible, para informar al O.O., si la carga de combustible está completa o si se presenta un desbalance.
17		Informa a la Sobrecargo que la carga de combustible ha terminado
18	PILOTO / O.O.	Continúa con la operación del despacho del vuelo.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

Nota: En caso de presentar desbalance entre tanques mayores al límite permisible, el O.O. debe de informar a mantenimiento para su corrección.

Precaución:

En caso de presencia de vapores de combustible dentro del avión o cualquier otro peligro durante la recarga de combustible, el Representante de Operación en Tierra debe interrumpir la carga de combustible inmediatamente.

4.3.5 Artículos restringidos o prohibidos para su transporte

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 Artículos y Materiales Peligrosos"

4.3.6 Artículos cuya transportación aérea está sujeta a permiso y/o empaque especial

Productos lácteos; flores naturales, plantas vivas, frutas y legumbres; carne fresca y sus derivados; pescados, mariscos y demás productos del mar; instrumentos musicales; órganos, tejidos y cadáveres humanos. Las bebidas alcohólicas, licores, vinos, cerveza o cualquier otra que contenga alcohol, están restringidas (ver párrafo anterior).

Embutidos, productos lácteos, flores naturales, plantas vivas, legumbres y fruta

1. Debido a las zonas de cuarentena existentes en el país y a la reglamentación sanitaria nacional e internacional, los productos animales y vegetales requieren necesariamente de guía sanitaria de la SARH para poder ser transportados tanto en territorio nacional como al extranjero.
2. En apoyo a la *Campaña Nacional contra la Influenza Aviar* (NOM 0044-ZOO-1995), se solicitará a los pasajeros no utilizar como equipaje cajas de cartón que anteriormente se hayan utilizado para transportar huevo de ave debido a que pueden ser un medio de diseminación de plagas. Lo anterior aplica únicamente en transporte de mercancía hacia los estados de: Baja California Norte/Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Coahuila, Colima, Durango, Nayarit, Oaxaca, Quintana Roo, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Veracruz, Yucatán, Zacatecas.

Carnes frescas

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

1. La carne a transportar debe proceder de una planta TIF (Tipo Inspección Federal) con empaque original y sello de origen, y estar debidamente congelada durante el tiempo que dure el viaje.
2. Se debe considerar la duración del viaje, así como las escalas en ruta.
3. Debe estar debidamente empacada para evitar escurrimientos y malos olores.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 32
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4. La cantidad a transportar no deberá ser mayor que la que pese un equipaje de mano pequeño.
5. En última instancia, la tripulación tendrá la facultad de decidir si la carne a transportar se llevará en la cabina de pasajeros o en el compartimento de carga.
6. Se le deberá avisar al pasajero que si la carne a transportar comienza a sufrir algún deterioro en sus características, ésta podrá ser bajada de la aeronave sin derecho a recibir indemnización alguna, ya que la transportación es por su cuenta y riesgo.

Para el ingreso a los Estados Unidos no existe prohibición cuando el producto es para uso personal, con excepción de la carne de puerco.

Pescados y Mariscos

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

4.3.7 Órganos, tejidos y sangre humana

El Reglamento de la Ley General de Salud en materia de control sanitario, establece que en el transporte de sangre y sus derivados, dentro del territorio nacional, sólo los bancos de sangre pertenecientes al Sistema Nacional de Salud (Dependencias y entidades de la administración pública, tanto federal como local y personas morales privadas que presten servicios de salud) con Licencia Sanitaria, están autorizados para realizar la movilización de este producto y sus derivados, debiendo contar con una guía sanitaria y permisos de traslado del mismo.

Específicamente para la internación o salida del territorio nacional de órganos, tejidos, sangre y sus componentes, requieren de permiso sanitario expedido por la Secretaría de Salud.

Referirse al Manual de Operaciones Terrestres en su Capítulo 4, sección 4.2.12.

1. Requisitos para su movilización nacional

Los órganos o tejidos que se requieran transportar deberán contar con resumen clínico de la institución pública o privada responsable de la donación y movilización con sello de autorización otorgado por Regulación Sanitaria del estado donde se embarque el producto.

4.3.8 Balones Deportivos y Globos

- Se permiten hasta dos balones deportivos por pasajero. La transportación de estos artículos debe efectuarse como equipaje documentado y deben estar desinflados.
- Los globos inflados con aire están permitidos, sin embargo, los globos inflados con gas más ligero que el aire NO están permitidos a bordo del avión.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 33
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.3.9 Instrumentos Musicales y Aparatos de Sonido

- Serán aceptados para su transporte si son presentados con un empaque apropiado, esto es, caja de cartón con elementos de protección entre la caja o estuche y el aparato y jaula de madera en el interior.
- En caso de que el pasajero no presente su equipo como se indica en el párrafo anterior, se aceptará bajo las siguientes condiciones:
 1. Elaborar la etiqueta de responsabilidad limitada recabando la firma del pasajero como conformidad de que su instrumento viaja a riesgo total del mismo.
 2. Las piezas pequeñas, tales como: micrófonos, cables, focos, conexiones atriles, etcétera; no serán aceptadas sueltas, pues deberán estar empacadas en una o varias cajas debidamente cerradas.
 3. Existirán instrumentos musicales (guitarras, chelos, violonchelos, etc.), que por su valor comercial o estimativo, el pasajero desee llevarlos consigo. En estos casos el pasajero deberá pagar el asiento que el instrumento ocupe dentro de la cabina. Para más información, véase el párrafo **"Equipaje voluminoso o frágil"**.

NOTA: Todo instrumento musical o cualquier paquete que ocupe un asiento en la cabina de pasajeros (previa autorización), deberá estar asegurado al asiento.

4.3.10 Hielo Seco

- El hielo seco (CO²) (dióxido de carbono o anhídrido carbónico sólido) para transportación de sangre, órganos o productos perecederos está permitido en el equipaje de mano o en el documentado de vuelos nacionales exclusivamente, siendo autorizados hasta 2 kg por pasajero.
- En este caso, el empaque debe permitir la liberación del gas de dióxido de carbono (no debe estar hermético).
 1. Para el transporte de hielo seco en el equipaje documentado se deberán tomar las siguientes precauciones:
 2. Tanto la tripulación técnica como las estaciones de tránsito y las de destino serán informadas de la presencia del hielo seco en los compartimentos de carga.
 3. El equipaje con hielo seco no deberá ser estibado en el mismo compartimiento donde se transporte animales vivos (incluso huevos de ave).
- El transporte de carga con hielo seco está prohibido.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 34
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.3.11 Prohibición de la transportación de animales y plantas en la cabina de pasajeros

- No se permitirá que el pasajero lleve en la cabina de pasajeros animales o plantas. Las únicas excepciones a lo anterior serán lo descrito en la sección 3.14 de este manual, los cuales deberán registrarse por lo dispuesto en el Manual de Despacho en la sección de “Transporte de animales como equipaje” y en el Manual de Servicios al Cliente.
- No se permite la introducción de plantas en los estados de Baja California Norte/Sur o Sonora. Como excepción se autorizan pequeños ramos de flores frescas que pueden ser colocados debajo del asiento correspondiente al pasajero que las transporta, dentro de una bolsa plástica.

Objetos perdidos por los pasajeros

- Cuando un pasajero pierda u olvide en el avión algún objeto, el sobrecargo procurará ayudarlo en la mejor forma posible, tratando de localizar el artículo extraviado.
- Al llegar un vuelo a su estación de destino, el sobrecargo deberá revisar cuidadosamente los asientos y sombrereras, pudiendo de esta forma reportar y entregar inmediatamente los objetos extraviados al personal de Tráfico u Operaciones.
- Cuando no se puedan devolver los objetos olvidados a sus propietarios, ya sea por ignorar a quién pertenecen u otras causas, deben remitirse dichos artículos al personal de Tráfico para que a su vez los canalice al Departamento de Objetos Olvidados.

4.3.12 Prohibición en la transportación de carga en la cabina de pasajeros

Es política de TAR Aerolíneas prohibir la transportación de carga en la cabina de pasajeros.

TAR Aerolíneas aceptará carga, y/o valijas documentadas y entregadas únicamente por el operador de carga y se transportará únicamente en los compartimientos de carga, los cuales deberán de cumplir los requisitos de seguridad que se establecen en el Manual de Despacho y Manual de Servicios al Cliente.

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.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 35
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

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 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. Agujones 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.

En caso de existir discrepancias entre el Manual de Prevención de Actos de Interferencia ilícita de TAR Aerolíneas y el Manual de IATA, aplicará el criterio más restrictivo.

4.4 Transporte de Artículos Restringidos, Prohibidos, y Mercancías Peligrosas

Distribución del Manual de Reglamentación de Mercancías Peligrosas

La distribución del Manual de Reglamentación de Mercancías Peligrosas de IATA se realizará cada año a las estaciones de México.

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.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.4.1 Transporte de Materiales Peligrosos

3. TAR Aerolíneas no tiene autorización para transportar Mercancías Peligrosos (Hazardous Materials and / or Dangerous Goods) de acuerdo a lo establecido en el Manual General de Operaciones (DGAC)
4. En el Manual de Prevención de Actos de Interferencia ilícita se encuentra la lista de artículos restringidos que en cantidades limitadas se pueden transportar a bordo de los aviones de TAR Aerolíneas, esto de acuerdo a la Circular Obligatoria 17.3/10 R3.
5. En caso de que por alguna circunstancia alguna aeronave se detectara contaminada con Materiales Peligrosos, el personal de Mantenimiento deberá solicitar al fabricante de la aeronave en cuestión las instrucciones necesarias a fin de proceder a su atención y posterior reincorporación del avión a la Operación.

Incidente con mercancías peligrosas en vuelo

En caso de presentarse algún incidente en vuelo relacionado con Mercancías Peligrosas introducidas ilegalmente, el sobrecargo deberá avisar inmediatamente al Comandante.

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 Encargado de Estación
 3. Acordonar el área afectada
 4. Notificar al personal del SEI para la atención del derrame
 5. Tan pronto como sea posible, se deberá informar del evento al CCO y a Seguridad Aérea
- En caso de detectarse materiales peligrosos, referirse a la tabla que se encuentra más adelante en esta sección para responder al incidente.
 - 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.
 - Los símbolos incluidos en las etiquetas que identifican a los Materiales Peligrosos se muestran más adelante en esta sección.

Junio 2019	Reedición 1	3 Página 38
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

4.4.2 Etiquetas de riesgo y manipulación

1. Explosivos

Explosivos tales como granadas, artículos pirotécnicos y bengalas



2. Gases

Gases tales como propano y butano



3. Líquidos inflamables

Líquidos inflamables tales como gasolina y metanol



4. Sólidos inflamables

Sólidos inflamables y sustancias reactivas tales como magnesio y encendedores



5. Sustancias comburentes y peróxidos orgánicos

Sustancias comburentes y peróxidos orgánicos tales como lejía y conjuntos de reparación de carrocería



6. Sustancias tóxicas y sustancias infecciosas

Sustancias tóxicas o infecciosas tales como veneno para ratas y sangre infectada



7. Material radiactivo

Materiales radiactivos tales como isótopos médicos o comerciales



8. Sustancias corrosivas

Sustancias corrosivas tales como mercurio y acumuladores de vehículos



9. Sustancias y artículos varios

Sustancias varias tales como componentes del sistema de combustible de vehículos que han contenido combustible



Etiquetas de manipulación

Etiqueta de posición del bulto



Etiqueta de material magnetizado



Etiqueta para mantener alejado del calor



Etiqueta de baterías de litio



Etiqueta de líquido criogénico



Exclusivamente en aeronaves de carga



Etiqueta de material radiactivo, bulto exceptuado



Material radiactivo



	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

Incidente con Mercancías Peligrosas en tierra

PROCEDIMIENTO

CLASE	CATEGORIA	RIESGO	ACCIONES INMEDIATAS
1.3C	Explosivos permitidos solamente en ICAO	Propulsión / Proyección, Incendio, Extrema sensibilidad al choque, explosión en masa. (Lo grande del riesgo depende de la categoría de cada explosivo).	Llamar al SEI, proteger la carga contra fuego y contra caídas, protegerse.
1.3G			
1.4B	Explosivos prohibidos por vía aérea		
1.4C			
1.4D			
1.4E			
1.4G			
1.4S			
2.1	Gas inflamable	Ignición en caso de derramamiento	Llamar al SEI, protegerse, mantener la sustancia lejos de la fuente de calor.
2.2	Gas No Inflamable	Rompimiento de cilindros	Retirar las mercancías
2.3	Gas Tóxico	Inhalación tóxica	Ventilar a una distancia de 25 m
3	Líquido Inflamable	Ignición en caso de derramamiento	Llamar al SEI, protegerse, mantener la sustancia lejos de la fuente de calor.
4.1	Solido Inflamable	Combustión	Llamar al SEI, protegerse, mantener la sustancia lejos de la fuente de calor.
4.2	Combustión espontánea	Ignición en contacto con el aire	No utilizar agua, llamar al SEI
4.3	Peligroso si es mojado con agua	Ignición al contacto con el agua	No utilizar agua, llamar al SEI
5.1	Oxidantes	Ignición en contacto con combustibles	Llamar al SEI, protegerse, no utilizar agua, mantener alejado del calor y la luz directa del sol.
5.2	Peróxidos Orgánicos	Reacciona violentamente cuando entra en contacto con otras sustancias	
6.1	Tóxicos	Nocivo para la salud si es ingerido, inhalado o al contacto con la piel	Aislar el área, buscar auxilio adecuado
6.2	Sustancias Infecciosas	Provoca enfermedades en personas y animales	No tocar, avisar a las autoridades sanitarias.
7	Material Radioactivo I, II, III	Riesgo de radiación, nocivo para la salud	Mantenerse a una distancia de 25m
8	Corrosivo	Riesgo para la piel y metales	Evite el contacto con la piel, aislar el área.
9	Polímeros	Libera gases inflamables	Evitar el contacto directo
	Hielo Seco	Sofoca y provoca quemaduras	Manejarlo solo con guantes
	Magnéticos	Interfiere en la navegación	No requiere acción inmediata
	Otros Artículos	Riesgos Diversos	

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.5 Transporte de Animales Vivos (AVIH)

Transportación de Animales Vivos

La transportación de animales vivos se puede llevar a cabo de cualquiera de estas dos etapas:

- Cabina de pasajeros como equipaje de mano.
- Compartimiento de carga como equipaje documentado

Transporte de animales en cabina de pasajeros como equipaje de mano

Se permite la transportación de animales en cabina de pasajeros como:

A. PERROS LAZARILLOS O ANIMALES DE ASISTENCIA (ASER)

Son animales entrenados especialmente para acompañar personas en condición de discapacidad, para brindarles apoyo visual o auditivo. Estos son permitidos sin maletín dentro de la cabina, siempre y cuando su amo este ejerciendo control en todo momento sobre la mascota. Dichos animales deberán estar entrenados para realizar sus necesidades fisiológicas en determinadas horas y sitios.

B. ANIMALES DE SOPORTE EMOCIONAL (ASER)

Dentro de esta clasificación tenemos a los animales que acompañan a personas que requieran apoyo sensorial (pasajeros con epilepsia), emocional o psiquiátrico.

Para este caso específico de animales es necesario que el pasajero presente la documentación proporcionada por un profesional de salud mental, donde justifique el por qué debe viajar en compañía del animal. La fecha de emisión de dicho documento debe ser inferior a un año de la fecha de salida del vuelo.

Los animales de servicio viajando en la cabina de pasajeros no serán incluidos en la franquicia de equipaje permitida al pasajero y no tendrán ningún cargo adicional cuando viajen acompañando al pasajero discapacitado.

No podrán viajar animales que representen un riesgo a la salud y seguridad de los pasajeros y tripulantes tales como: reptiles, hurones, arañas, roedores, así como ponis, puercos y monos que por su tamaño (dimensiones o restricciones sanitarias no puedan ser admitidos).

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 42
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

REQUISITOS PARA ANIMALES DE SERVICIO (ASER)

1. El animal de servicio deberá estar vacunado, limpio y provisto de arnés.
2. El pasajero deberá presentar el certificado médico en papel membretado emitido por su médico o profesional de la salud, en donde señale que el pasajero requiere llevar este tipo de animal por su tratamiento específico, con vigencia de expedición no mayor a un año de la fecha de vuelo.
3. Se debe informar al pasajero 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 pasajero que la empresa no se hará responsable de cualquier eventualidad que pudiera resultar por la transportación del perro.
6. Los pasajeros con lazarillos deberán ser documentados en las primeras filas de la cabina y nunca en salida de emergencia.
7. El animal de servicio podrá viajar en 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 con el pasajero y la jaula se registraría como equipaje documentado.
8. En el sistema de reservaciones se ingresará la siguiente clave para identificar a los animales de servicio: ASER

Recomendaciones sobre animales de servicio.

- Viajar a los pies del propietario
- Evitar obstruir el paso de los pasajeros
- No colocarlos en las salidas de emergencia.
- Procurar asignar asientos en las primeras filas
- No tocar al animal ni alimentarlo.

REQUISITOS PARA MASCOTAS EN CABINA (PETC)

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 aceptará 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.
6. Los pasajeros que viajan con una mascota en la cabina no podrán sentarse en una fila con panel divisorio, salida de emergencia o con servicios especiales.

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 43
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

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 administrará oxígeno a una mascota en caso de emergencia.
10. Los asientos asignados para la transportación serán ventanilla.
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 aceptaran como equipaje documentado (AVIH).*
14. No se permitirá a menores sin acompañar viajar con mascotas.
15. Indicar al pasajero que la empresa no se hará responsable de cualquier eventualidad que pudiera resultar por la transportación del perro.
16. En el sistema de reservaciones se ingresará la siguiente clave para distinguir a la mascota viajando en cabina de pasajeros: PETC

CARACTERISTICAS DE JAULAS DE MASCOTAS TRANSPORTADAS COMO EQUIPAJE DE MANO

- Las mascotas serán transportadas en cabina de pasajeros en un kennel o sherpa.**
- Los KENNEL deberán ser de plástico rígido, la puerta deberá ser de malla metálica con seguros que la bloqueen para cerrar o abrir, deberá tener ventilación lateral por ambos lados, no deberá tener ruedas y contar en su base interior con material absorbente.
- Los SHERPAS deberán ser de nylon acolchonado, impermeable con costura de alta resistencia, deberá contar con malla de ventilación en dos o más lados, cierres de bloqueo funcionales al 100% y piso fabricado de material absorbente.
- 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.
- El KENNEL O SHERPA deberán entrar completamente debajo del asiento frente al pasajero.
- Las dimensiones máximas que las jaulas para mascotas deben tener para transportarse en cabina de pasajeros son:

TIPO DE AERONAVE	TAMAÑO DE LA JAULA LARGO-ANCHO-ALTO	PESO MAXIMO MASCOTA-JAULA	NUMERO MÁXIMO DE MASCOTAS POR VUELO
ERJ - 145	16 x 12 x 10 (IN) 40 x 30 x 25 (CM)	10 KG	4

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

PROCEDIMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN

ANIMALES DE SERVICIO O SOPORTE EMOCIONAL EN CABINA (ASER)

Referir al Manual de Operaciones Terrestres (MOT) en su sección 4.6.10

1. El pasajero deberá abordar primero que todos y la/el sobrecargo deberá indicarle propiamente donde se encuentra su asiento, las salidas de emergencia y los sanitarios.

MASCOTAS EN CABINA (PETC)

Referir al Manual de Operaciones Terrestres (MOT) en su sección 4.6.10

1. Se debe informar a la/el sobrecargo de que el pasajero viaja con su mascota en cabina.
2. Dentro del avión el sobrecargo deberá verificar que el kennel o sherpa cabe perfectamente debajo del asiento frente al pasajero y que no obstruya ningún pasillo o salida de emergencia.

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 y gatos en total serán 4 animales en compartimiento de carga y/o siempre y cuando exista espacio disponible en el compartimiento de carga.

Estos animales no serán incluidos en el equipaje libre permitido por pasajero.

No se deberá mezclar los animales tales como perros y gatos.

REGLAS DE APLICACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE ANIMALES COMO EQUIPAJE DOCUMENTADO (AVIH)

1. Los animales vivos aceptados como equipaje, deberán viajar en el mismo avión donde viaje el propietario.
2. Los animales vivos aceptados como equipaje documentado deberán haber recibido un poco de agua y una comida liviana dentro de las dos horas anteriores a la presentación a documentar.
3. Los perros y gatos de nariz chata ó 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.
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 4 perros por vuelo en el compartimiento de carga del avión.
5. 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 los documentos del animal.

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 45
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

- Estos animales no serán incluidos en el equipaje libre permitido por pasajero. Se efectuará el cobro acorde, a excepción de los perro lazarillos, los cuales no tienen ningún cargo adicional cuando viajan acompañados a pasajeros discapacitados.
- En el sistema de reservaciones se ingresará la siguiente clave para identificar a la mascota viajando en compartimento de carga: AVIH.

COSTO POR MASCOTAS DOCUMENTADAS

Esta información deberá ser consultada, conforme a Boletín o Circular Informativa emitida por la Dirección Comercial, o en la página web www.tarmexico.com.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA TRANSPORTACIÓN DE ANIMALES

DOCUMENTACION	
RUTA / TIPO	PERROS Y GATOS
DENTRO DE MÉXICO	- LIBRE MONILIZACIÓN - NO REQUIERE CERTIFICADO SANITARIA

ANIMALES PERMITIDOS COMO EQUIPAJE DOCUMENTADO COMPARTIMIENTO DE CARGA

EQUIPO DE VUELO	PERROS	GATOS
ERJ-145	2	4

ANIMALES PERMITIDOS COMO EQUIPAJES DE MANO

EQUIPO DE VUELO	PERROS	GATOS
ERJ-145	4	4

NOTA: Dependerá del tamaño y peso del animal para que en perros pudiera transportarse en cabina de pasajeros.

ANIMALES PERMITIDOS LAZARILLOS

EQUIPO DE VUELO	PERROS
ERJ-145	1

CARACTERÍSTICAS DE JAULAS DE MASCOTAS TRANSPORTADAS COMO EQUIPAJE DOCUMENTADO (AVIH)

- 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.
- Debe tener manijas exteriores que permitan el manejo de la misma para prevenir cualquier contacto directo con el animal.
- 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)

- 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)
- El fondo del contenedor deberá cubrirse con una manta, papel periódico o cualquier otra materia absorbente. Se prohíbe utilizar paja.
- 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.
- 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
- El animal no deberá ir atado con correa ni llevar bozal. Estos accesorios tampoco deben dejarse en el contenedor.
- El animal no debe mostrar signos de cansancio físico, ni estar herido ni bajo tranquilizantes.
- 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.

PERMITIDA



PROHIBIDA



TIPO DE AERONAVE	TAMAÑO DE LA JAULA LARGO-ANCHO-ALTO	PESO MAXIMO MASCOTA-JAULA	NUMERO MÁXIMO DE MASCOTAS POR VUELO (DOCUMENTADO)
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 aceptarán animales que por sus características sean molestos o agresivos para el pasaje, empleados o que pongan en peligro la aeronave.
5. No se aceptan camas, alimentos, jaulas o utensilios de animales que provengan de países en donde hayan estado sujetos a cuarentena.
6. Todas las jaulas de animales vivos que viajen en el compartimiento de carga, deberán ser etiquetadas a fin de poder ser identificadas fácilmente.

ANIMALES COMO EQUIPAJE DOCUMENTADO (AVIH)

1. Si el pasajero realiza una reservación vía telefónica se deberá ingresar en el record de reservación, los detalles completos como son: tipo de animal, peso, tamaño etc. Si el pasajero realiza su reservación por otro medio, es importante que de igual forma notifique dicho la transportación de su animal como equipaje documentado por lo menos con 48hrs de anticipación, esto debido al límite permitido de 2 por vuelo y además por la temperatura o temporadas de embargo.
2. Es necesario especificarle al pasajero las medidas del kennel para que su mascota pueda ser transportada.
3. El pasajero deberá presentarse al menos con 2 horas de anticipación.
4. Una vez en el aeropuerto debemos pedir al pasajero su código de reservación e identificación oficial.
5. Verificar si la reservación del pasajero cuenta con algún código de transportación de animal como equipaje documentado (AVIH)
6. Verificar cuantos pasajeros llevan como equipaje documentado a un animal con la finalidad de no exceder el límite permitido.
7. Solicitar al pasajero el carnet de vacunación o identificación de la mascota, así como los documentos que apliquen según su destino.
8. Verificar el tamaño y especificaciones del kennel, así como el peso de la mascota y la jaula en conjunto (20 KG (44 libras).
9. Realizar el cargo por transportación del animal en cabina o verificar que se haya realizado.
10. Colocar a la jaula una etiqueta con la información del animal, así como una etiqueta que contenga la información del pasajero, número de vuelo, destino y fecha. También se deberá colocar una etiqueta de animal vivo.
11. Se hará entrega al pasajero de su pase de abordar y etiquetas, posteriormente se le darán instrucciones de regresar al menos 40 minutos antes de la salida de su vuelo para dejar a su perro. Por lo que antes de ese tiempo no nos haremos responsable del animal.

12. El animal deberá pasar por la inspección común del aeropuerto como equipaje documentado.
13. Una vez enviado el animal a plataforma, se debe informar al Representante de Operación en Tierra que estamos transportando un animal vivo, el número de vuelo y el destino, para que el este pendiente de su llegada en rampa.
14. Ya una vez en el aeropuerto de destino el pasajero podrá recoger a su animal en las bandas de equipaje.

PROCEDIMIENTO PARA ESTIBA EN COMPARTIMENTOS DE CARGA

1. El Representante de Operación en Tierra deberá informar a la oficina de CCO el vuelo en el que se va a transportar el animal como equipaje documentado.
2. Para asegurar el transporte, se deberán colocar las etiquetas de documentación (etiqueta de destino y etiqueta de animal vivo).
3. Se debe proteger a los animales de la lluvia, viento, nieve y de los rayos del sol directos. En los casos anteriores se debe poner una manta en forma parcial sobre las jaulas o contenedores, como una medida temporal por un breve periodo de tiempo para prevenir la sofocación. También se debe evitar exponer al calor a los animales, evitando ponerlos cerca de radiadores de calor o vehículos o maquinas que emitan calor o humos del escape de sus motores.
4. Al recibir el kennel en la plataforma, el trabajador de rampa deberá verificar que la etiqueta de destino pertenezca al vuelo que se está cargando y que el animal este vivo y tranquilo.
5. Se debe evitar molestar a los animales, así como evitar lo más posible acercarse a los animales para examinarlos.
6. El Representante de Operación en Tierra deberá indicar a los trabajadores de rampa el lugar óptimo para colocar al animal en el compartimento.
7. Para asegurar una ventilación adecuada, se debe tener especial cuidado con el acomodo, siendo preferible que vayan dichos animales junto a las puertas, asegurando los contenedores para prevenir que estas se volteen durante el vuelo. Se debe tener cuidado de que la ventilación de las jaulas no quede bloqueada por otra carga, y de no dejar otras cajas sobre las mismas.
8. En caso de que un contenedor con mascota no sea estibado en el mismo vuelo del pasajero o sea mal estibada y se envíe a un destino incorrecto, será el handling el responsable del cuidado y manejo de esta irregularidad y será responsable de proporcionar los alimentos o líquidos que requiera la mascota.
9. El oficial de operación deberá avisar al capitán del vuelo cuantos animales documentados como equipaje lleva en el compartimento, para que el ventilador que proporciona calefacción al compartimento este operativo durante el vuelo y evitar que muera el animal.
10. Durante paradas prolongadas en tránsito, cuando la temperatura de la rampa exceda de 20°C (68°F), la puerta del compartimento de carga debe ser abierta, y en lugares de temperaturas extremas debe utilizarse aire acondicionado del avión o de una fuente externa para controlar la temperatura dentro del mismo compartimento.
11. Cuando existan embarques que contengan hielo seco, los animales vivos no se deben transportar en el mismo compartimento.
12. Las jaulas que contengan animales de la misma especie pueden estibarse juntas, sin embargo, los animales que por su naturaleza sean enemigos, por ejemplo, perros y gatos deben mantenerse separados.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.6 Oxígeno a Pasajeros Procedimiento

Precauciones durante el suministro de oxígeno

1. El Sobrecargo debe notificar a la Tripulación de Vuelo siempre que se vaya a suministrar oxígeno a algún pasajero. Antes de empezar la administración de oxígeno la Tripulación de Vuelo deberá verificar que esté encendido el letrero "NO FUMAR", aunque por procedimiento normal siempre deba estar encendido.
2. Será el Sobrecargo el encargado de vigilar que se cumplan las siguientes disposiciones:
 - No Fumar o encender cerillos o encendedores durante el periodo que se administre oxígeno.
 - Cerca del área en que se está aplicando el oxígeno no debe haber: grasas, aceites o cualquier clase de objetos o materias húmedas, que hagan contacto con los cilindros de oxígeno y conexiones de los mismos. Así mismo no se manipulará el equipo de oxígeno con las manos húmedas o grasosas.
 - Se deberá tener especial cuidado en limpiar la cara de los pasajeros que tengan crema, lápiz labial o incluso grasa en el bigote antes de administrar oxígeno, ya que les puede ocasionar quemaduras severas.
 - Al terminar de suministrar oxígeno se le debe informar al Capitán.

Suministro de Oxígeno

1. Se debe verificar que la manguera de abastecimiento a la mascarilla esté conectada al puerto HI de la botella portátil.
2. La válvula de la botella se abrirá primero parcialmente y después de 50 segundos o más se abrirá totalmente, debiéndose en todos los casos hacerlo lentamente para evitar riesgos.
3. Si requiere aplicar oxígeno por periodos prolongados, asigne al acompañante al lado de la persona a la que se está aplicando el oxígeno para que sostenga la botella. Instruya al pasajero para que le avise cuando la presión en el manómetro alcance los 500 PSI.
4. En caso de no haber asistencia por parte de algún pasajero, asegure la botella al asiento de al lado con el respectivo cinturón y esté pendiente de estar revisando la presión y al pasajero. Si es requerido que un pasajero aterrice utilizando oxígeno, se deberá de asignar la botella a otro pasajero para que la sostenga durante la maniobra de aterrizaje.

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 50
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.7 Operaciones Irregulares

4.7.1 Introducción

Una operación irregular se puede presentar en cualquier momento por demoras, cancelaciones o pérdida de conexiones. El manejo de pasajeros bajo estas circunstancias requiere el máximo de cortesía, eficiencia, tacto y comprensión. Un servicio cortés durante la operación disminuirá la afectación causada a los pasajeros, consiguiendo su lealtad hacia nuestra Empresa.

Tenemos que estar interesados en el pasajero y extenderle el trato que nosotros quisiéramos recibir en situaciones adversas, pues con ello todas nuestras labores se facilitarán.

4.7.2 Pasajeros no avisados de omisión de aterrizaje

Cuando existan condiciones meteorológicas desfavorables que impidan aterrizar en el punto señalado como destino del boleto del pasajero, llevándolo a otro destino, se le expedirá sin costo alguno un nuevo boleto a su destino original, marcando la leyenda "SOBREVOLADO" e indicando vuelo y fecha en los cupones de pasajero y auditor.

4.7.3 Aterrizajes en puntos fuera de ruta

Se deberán efectuar los arreglos necesarios a fin de que los pasajeros desviados continúen su viaje a través de los medios de transporte más expeditos. Los gastos ocasionados serán cubiertos por TAR Aerolíneas previa autorización del Jefe de Aeropuerto.

4.7.4 Aterrizajes en puntos sobre Idas rutas

Cuando sea necesario dejar pasajeros en una estación de la ruta distinta a su destino, por interrupción temporal o total de un vuelo, debido al cierre del aeropuerto o por otras causas; se deberán hacer toda clase de arreglos a fin de que los pasajeros prosigan hasta su destino sin repercutirles los costos. En caso de no poder hacerlo por las rutas de TAR Aerolíneas, se podrán utilizar otros medios, proporcionándoles alimento y hospedaje.

4.7.5 Desviaciones de vuelo

- Cuando exista la instrucción de que un avión en vuelo se deba trasladar a otra estación distinta a la contemplada originalmente, es obligación del sobrecargo avisar a los pasajeros las razones por las cuales se efectuará una escala adicional no programada.
- Si el avión se encuentra en tierra y es recibida la instrucción de desviarse a otra estación, el personal de Tráfico avisará de inmediato a los pasajeros locales y a los de tránsito. Una vez iniciado el vuelo, el sobrecargo repetirá esta información.
- En ambos casos, el personal a bordo deberá esforzarse a fin de extender toda clase de atenciones a los pasajeros para suavizar los malestares que les ocasione la desviación.

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 51
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.7.6 Vuelos cancelados en ruta

- El Sobrecargo, a través del sistema de sonido, notificará a los pasajeros inmediatamente después de que un vuelo haya sido cancelado, indicando el motivo y ofreciendo disculpas a nombre de TAR Aerolíneas.
- Posteriormente, le solicitará al Jefe de Aeropuerto información sobre los arreglos efectuados por la estación en lo referente a hospedaje y transportación.

4.7.7 Vuelo demorado

- Cuando la demora se origine en tierra y se encuentre a bordo el pasaje, el sobrecargo se coordinará con el Comandante y el personal de Operaciones a fin de proporcionar oportunamente información a nuestros clientes.
- Se verificará la hora estimada de salida a intervalos frecuentes, haciéndolo del conocimiento de los pasajeros.
- En caso de una demora prolongada, los pasajeros podrán abandonar el avión, previo acuerdo con el Jefe de Aeropuerto y el Comandante del vuelo. Se deberán observar las precauciones usuales para desembarcar a los pasajeros.
- El sobrecargo permanecerá a bordo mientras no exista cancelación.

4.7.7.1 Abordaje de pasajeros y recuperación de demoras

En operaciones con itinerario limitado o demoras, se deberán acelerar las operaciones a fin de mantener o recuperar la puntualidad, reduciendo en lo posible el tiempo de tránsito estipulado en el itinerario.

- Se permite el abordaje, desembarco y permanencia de pasajeros durante la recarga de combustible, siguiendo el procedimiento establecido más adelante en esta sección **"Carga de Combustible con tripulantes o pasajeros a bordo, abordando o descendiendo del avión". (Ver procedimiento en la pág. 19 de éste Manual)**
- Se permite que los Pasajeros en tránsito permanezcan a bordo del avión aún con cambio de Tripulación si la plataforma es menor a 30 minutos, entregando el servicio el sobrecargo que llega al sobrecargo que sale en la aeronave.

NOTA: Nunca se podrán dejar solos a los Pasajeros a bordo.

4.7.7.2 Límite de Tiempo de Permanencia a Bordo

El límite recomendado para que los pasajeros permanezcan a bordo en caso de demora, será de 30 min, será responsabilidad del capitán junto con el personal de tierra y las condiciones operacionales si extiende éste lapso con el fin de coordinar una salida en el menor tiempo posible, sin exceder de 30 min. Si el

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 52
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

capitán decide extender el lapso de 30 min. Deberá mantener informados a los pasajeros de las razones de la demora y el tiempo estimado de salida.

Cuando los pasajeros en tránsito desciendan del avión por las causas mencionadas en el punto anterior se les otorgará el pase de abordar plastificado de "PASAJERO EN TRÁNSITO", informándoles que deberán permanecer en la sala de abordaje hasta ser llamados para abordar nuevamente el avión. La Sobrecargo deberá de verificar que los pasajeros no hayan dejado ninguna de sus pertenencias a bordo del avión.

Se recomienda que el primer anuncio de demora se lleve a cabo a los 10 min. de la última hora estimada de salida que el personal de tierra haya informado a los pasajeros.

4.7.8 TARMAC Delay

TARMAC Delay es el tiempo que permanece el avión en tierra con pasajeros a bordo ya sea antes del despegue o después del aterrizaje y durante el cual los pasajeros no tienen la oportunidad de descender del avión. Aplica para todos los vuelos internacionales llegando saliendo de algún aeropuerto de Estados Unidos.

4.7.8.1 Reglas Generales de TARMAC Delay

Aplica solo para vuelos Charter.

Pilotos.

No deberá permitir que un avión permanezca en situación "TARMAC" por más de 4 horas con pasajeros a bordo a menos que determine que por motivos de seguridad no se puede abandonar la Pilotos situación "TARMAC" o si el Centro de control de Transito Aéreo le informa que el regreso a la puerta de embarque o algún otro punto de desembarque afectaría la continuidad de las operaciones del aeropuerto.

Sobrecargo.

Informar a los pasajeros la causa de la demora y el estimado de salida previsto. Cada 30 minutos Sobrecargos actualizar la información recibida por el Representante de Operación en Tierra y/o el comandante de vuelo, incluso si no existe información nueva Que reportar.

Piloto y Jefe de Estación.

Coordinar el procedimiento a seguir en caso de ser la estación afectada, el desembarque de pasajeros.

Nota: El no brindar información a los pasajeros y/o mitigar los impactos que estas demoras ocasionen pueden causar multas por parte del DOT de hasta \$27,500 USD por pasajero.

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 53
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.7.8.2 Anticipación a una demora prolongada en sala

No deberá permitirse el abordaje de pasajeros hasta que se tenga la certeza de que en caso de existir demora a la salida, ésta no excederá de 4 horas.

4.7.8.3 Procedimiento TARMAC con pasajeros a bordo

DEMORA	QUIEN	ACCION
15 A 60 min.	Sobrecargo	Permitir a los pasajeros el acceso al baño
60 a 120 min.	Tripulación	Se permite siempre y cuando no afecte la seguridad del vuelo, pasajeros o tripulación: 1.- Servicio de Líquidos en charola. 2.- Utilizar los baños 3.- Uso de aparatos de comunicación y entretenimiento 4.- Movimiento de los pasajeros a lo largo de la cabina
Más de 120 min o cancelación	Sobrecargo	Coordinar con el Capitán y/o Representante de Operación en Tierra, el descenso de pasajeros.

4.7.8.4 Informe de demora a Jefatura de Sobrecargos

El Sobrecargo deberá elaborar un reporte en forma electrónica explicando sus argumentos y causas.

Debe enviar el reporte a la brevedad posible a la Jefatura de Sobrecargos, de preferencia en la siguiente pernocta o llegada a Base.

NOTA: La solicitud de recodificación o no aceptación de una demora deberá hacerlo a través de la Jefatura de Sobrecargos.

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 54
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.8 Reporte de Incidentes, Accidentes o Irregularidades

4.8.1 Introducción

Los reportes de incidente / accidente tienen como objetivo informar a la autoridad competente en forma oportuna y proporcionar los elementos necesarios que permitan realizar la investigación que conlleve a prevenir su recurrencia. En caso de incidente, estos eventos pueden ser reportados en forma directa a la Empresa y esta a su vez evaluará, dependiendo de cada caso en particular y de las exigencias de la autoridad local, enviarlo a la autoridad competente, coadyuvando en la investigación del mismo. En caso de accidente, el personal deberá reportarlo en forma directa a la autoridad competente, marcando copia a la Gerencia de Seguridad Aérea para su seguimiento e investigación.

Definición de Accidente.

Todo suceso, relacionado con la utilización de una aeronave, que ocurre dentro del periodo comprendido entre el momento que una persona entre a bordo de la aeronave, con intención de realizar un vuelo, y el momento en que todas las personas han desembarcado, durante el cual cualquier persona sufre lesiones mortales o graves, la aeronave sufre daños o roturas estructurales o la aeronave desaparece o es totalmente inaccesible.

4.8.2 Eventos que deben ser reportados como incidentes o accidentes

ACCIDENTE: 1.- Durante el cual cualquier persona muere o sufre lesiones graves consecuencia de:

- Hallarse en la aeronave
- Contacto directo con cualquier parte de la aeronave, inclusive los componentes que se hayan desprendido de esta.
- Por exposición directa al flujo de aire de motores.

2.- La aeronave sufre daños o roturas que:

- Afectan adversamente su resistencia estructural, su rendimiento a sus características de vuelo.
- Normalmente exigen una reparación importante o el cambio del componente afectado.

Excepto por falla o daños del motor, cuando el daño se limita al mismo, a su cubierta o sus accesorios, por daños limitados a las puntas del ala, antenas neumáticos o frenos, pequeñas abolladuras, o perforaciones en el revestimiento de la aeronave.

3.- La aeronave desaparece o es totalmente inaccesible.

- Para uniformidad estadística, únicamente la lesión que cause la muerte dentro de los 30 días a partir de la fecha que ocurrió el accidente, está clasificado por OACI como lesión mortal.

Una aeronave que se da por desaparecida cuando termina la búsqueda oficial y no se han localizado los restos.

Eventos que deberán ser reportados como accidentes:

- Muerte a bordo
- Cualquier falla de la estructura del avión que afecte la seguridad de los pasajeros y la tripulación
- Herida grave por tener contacto con alguna parte afectada del avión
- Lesiones o muerte por pasajeros clandestinos a otros pasajeros y tripulación escondidos en alguna parte del avión. Secuestro.

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 55
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

NOTA: El procedimiento de como reportar se encuentra descrito en el capítulo de Tripulaciones 2.5.5

Definición de Incidente.

Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave, que no llega a ser accidente, que afecte o pueda afectar la seguridad de las operaciones.

Eventos que deberán ser reportados como incidente:

- Fuego o humo en cabina, galleys, o baños.
- Amenaza de bomba a bordo
- Amenaza de sabotaje
- Interferencia ilícita
- Pasajeros intoxicados fuera de control y subordinados
- Falla del sistema de presurización
- Incapacidad de algún miembro de la tripulación
- Aborto de despegue
- Turbulencia severa

Para uso del formato se encuentran en el capítulo 11 de “Formatos”

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 56
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.9 Manejo de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

Introducción

En caso de queja, reclamación o sugerencia del pasajero, debemos actuar en representación de la Empresa, procurando satisfacer al cliente en su demanda para evitar la insatisfacción del mismo con respecto a los servicios que presta la aerolínea; cumpliendo las expectativas del pasajero u ofreciendo alternativas de solución, sin imputar lo ocurrido a algún Departamento en específico, asumiendo así nuestro compromiso de trabajar como equipo.

Procedimiento

Si nuestros clientes desean enviar sus comentarios sobre el servicio otorgado por la Empresa, el Sobrecargo deberá proporcionar el correo de atención a clientes (atenciónclientes@tarmexico.com), pedir el correo electrónico y enviarlo a la brevedad al correo mencionado con copia a la Jefatura de Sobrecargos.

Finalmente, se debe entregar cualquier escrito elaborado por nuestros pasajeros a la Jefatura de Sobrecargos, quien a su vez lo canalizará al departamento correspondiente.

4.10 Autoridades y Organizaciones Nacionales e Internacionales.

En esta sección se incluyen las diferentes autoridades y organizaciones nacionales e internacionales que intervienen en la operación de las aeronaves, y las diferentes leyes y normas que involucran a las tripulaciones de Sobrecargos y el trabajo de las mismas.

En México toda reglamentación u órgano legal tiene su fundamento básico en la ley suprema: La constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos. Esta carta Magna establece entre otros los principios básicos y generales sobre los que deben establecerse las relaciones y derechos de todos los individuos. La soberanía nacional y la forma de gobierno. La división de los poderes y facultades de los mismos. De los estados de la federación. Del trabajo y la previsión social.

De la misma Constitución emana la obligación de legislar y reglamentar sobre los diferentes campos y aspectos de la vida nacional y las relaciones con otras entidades; es así como nacen las numerosas ramas del derecho y las leyes que las rigen.

La Leyes de las vías Generales de Comunicación y sus reglamentos, se ocupa de todo lo concerniente a las comunicaciones de cualquier índole: aérea, ferrocarrilera, terrestre, postal, telegráfica, telefónica, de televisión, etc.

Esta ley contiene un capítulo especialmente dedicado al transporte aéreo y dentro del mismo referente a la aviación civil, así como su reglamento respectivo.

REGLAMENTO PARA LA EXPEDICIÓN DE PERMISOS, LICENCIAS Y CERTIFICADOS DE CAPACIDAD DEL PERSONAL TÉCNICO AERONÁUTICO.

Artículo 1.- El presente ordenamiento es de interés público, de observancia obligatoria y tiene por objeto establecer los requisitos para obtener, revalidar, recuperar, reponer y convalidar, permisos, licencias y certificados de capacidad para la formación, capacitación y desempeño del personal técnico aeronáutico, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Aviación Civil y su Reglamento; así como las atribuciones que confieren dichos documentos

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 57
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

Artículo 5.- Los titulares de las licencias o permisos que se expidan y otorguen en términos del presente Reglamento tendrán la obligación de portar dichas licencias o permisos y su constancia de aptitud psicofísica durante el desempeño de sus atribuciones y coadyuvar para que las operaciones aéreas se realicen de manera segura y eficiente.

LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

TITULO SEXTO

CAPITULO IV Trabajo de las Tripulaciones Aeronáuticas.

Artículo 226.

Las jornadas de los tripulantes se ajustarán a las necesidades del servicio y podrán principiar a cualquiera hora del día o de la noche.

Artículo 228.

Los tripulantes no podrán interrumpir un servicio de vuelo durante su trayecto, por vencimiento de la jornada de trabajo. En caso de que alcancen el límite de su jornada durante el vuelo o en un aeropuerto que no sea el de destino final, tendrán la obligación de terminarlo si no requiere más de tres horas. Si requiere mayor tiempo, serán relevados o suspenderán el vuelo en el aeropuerto más próximo del trayecto.

Artículo 237.

Los tripulantes, en la medida que les corresponda, tienen las obligaciones especiales siguientes:

- I. Cuidar que en las aeronaves a su cargo no se transporte pasajeros o efectos ajenos a los intereses del patrón sin el cumplimiento de los requisitos correspondientes, ni artículos prohibidos por la ley, a menos que se cuente con el permiso de las autoridades correspondientes;
- II. Conservar en vigor sus licencias, pasaportes, visas y documentos que se requieran legalmente para el desempeño de su trabajo;
- III. Presentarse a cubrir los servicios que tengan asignados con la anticipación y en la forma que establezcan su contrato y el reglamento interior de trabajo, salvo causa justificada;
- IV. Someterse, cuando menos dos veces al año, a los exámenes médicos periódicos que prevengan las leyes, los reglamentos y los contratos de trabajo;
- V. Someterse a los adiestramientos que establezca el patrón, según las necesidades del servicio, a fin de conservar o incrementar su eficiencia para ascensos o utilización de equipo con nuevas características técnicas y operar éste al obtener la capacidad requerida;
- VI. Planear, preparar y realizar cada vuelo, con estricto apego a las leyes, reglamentos y demás disposiciones dictadas o aprobadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y por el patrón;
- VII. Cerciorarse, antes de iniciar un viaje, de que la aeronave satisface los requisitos legales y reglamentarios, las condiciones necesarias de seguridad, y que ha sido debidamente equipada, aprovisionada y avituallada;
- VIII. Observar las indicaciones técnicas que en materia de seguridad de tránsito aéreo boletine el patrón o dicten las autoridades respectivas en el aeropuerto base o en las estaciones foráneas;
- IX. Dar aviso al patrón y, en su caso, a las autoridades competentes, utilizando los medios de comunicación más rápidos de que dispongan, en caso de presentarse en vuelo cualquier situación de emergencia, o cuando ocurra un accidente;
- X. Efectuar vuelos de auxilio, búsqueda o salvamento en cualquier tiempo y lugar que se requiera;
- XI. Tratándose de los pilotos al mando de la aeronave, anotar en la bitácora, con exactitud y bajo su responsabilidad, los datos exigidos por las disposiciones legales relativas y hacer, cuando proceda, la distribución del tiempo de servicio de los demás miembros de la tripulación;

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 58
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

XII. Rendir los informes, formular las declaraciones y manifestaciones y firmar la documentación que en relación con cada vuelo exijan las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables; y

XIII. Poner en conocimiento del patrón al terminar el vuelo, los defectos mecánicos o técnicos que adviertan o presuman existen en la aeronave.

Artículo 242.

Queda prohibido a los tripulantes:

- I. Ingerir bebidas alcohólicas durante la prestación del servicio y en las veinticuatro horas anteriores a la iniciación de los vuelos que tengan asignados;
- II. Usar narcóticos o drogas enervantes dentro o fuera de sus horas de trabajo, sin prescripción de un especialista en medicina de aviación. Antes de iniciar su servicio, el trabajador deberá poner el hecho en conocimiento del patrón y presentarle la prescripción suscrita por el médico; y
- III. Ejecutar como tripulantes algún vuelo que disminuya sus posibilidades físicas y legales de realizar vuelos al servicio de su patrón.

Artículo 243.

Es causa especial de suspensión de las relaciones de trabajo, sin responsabilidad para el patrón, la suspensión transitoria de las licencias respectivas, de los pasaportes, visas y demás documentos exigidos por las leyes nacionales y extranjeras cuando sea imputable al tripulante.

Artículo 244.

Son causas especiales de terminación o rescisión de las relaciones de trabajo:

- I. La cancelación o revocación definitiva de los documentos especificados en el artículo anterior;
- II. Encontrarse el tripulante en estado de embriaguez, dentro de las veinticuatro horas anteriores a la iniciación del vuelo que tenga asignado o durante el transcurso del mismo;
- III. Encontrarse el tripulante, en cualquier tiempo, bajo la influencia de narcóticos o drogas enervantes salvo lo dispuesto en el artículo 242, fracción II;
- IV. La violación de las leyes en materia de importación o exportación de mercancías, en el desempeño de sus servicios;
- V. La negativa del tripulante, sin causa justificada, a ejecutar vuelos de auxilio, búsqueda o salvamento, o iniciar o proseguir el servicio de vuelo que le haya sido asignado;
- VI. La negativa del tripulante a cursar los programas de adiestramiento que según las necesidades del servicio establezca el patrón, cuando sean indispensables para conservar o incrementar su eficiencia, para ascensos o para operar equipo con nuevas características técnicas;
- VII. La ejecución, en el desempeño del trabajo, por parte del tripulante, de cualquier acto o la omisión intencional o negligencia que pueda poner en peligro su seguridad o la de los miembros de la tripulación, de los pasajeros o de terceras personas, o que dañe, perjudique o ponga en peligro los bienes del patrón o de terceros; y
- VIII. El incumplimiento de las obligaciones señaladas en el artículo 237 y la violación de la prohibición consignada en el artículo 242, fracción III.

REGAMENTO DE LA LEY DE AVIACION CIVIL.

ARTÍCULO 85

La tripulación de sobrecargos tiene como principal función auxiliar al comandante o al piloto al mando de la aeronave en el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y emergencia en la cabina de pasajeros de la aeronave durante la operación del vuelo. Así mismo tiene a su cargo la atención a los pasajeros y las demás funciones que le asigne el concesionario o permisionario.

La actuación del sobrecargo será siempre bajo las órdenes del comandante de la aeronave.

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 59
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.10.1 Organismos Nacionales

S.C.T. (Secretaría de Comunicaciones y Transportes)

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) de México es la Secretaría de Estado encargada de administrar, controlar y operar los medios y métodos de transporte conocidos y por conocerse; así como sus fines de uso. Tiene en su poder el uso total del espectro radioeléctrico y las carreteras federales (incluyendo puentes, vías y demás similares). Además, se encarga de la operación de los correos y telégrafos.

D.G.A.C (Dirección General de Aviación Civil)

La dirección General de Aeronáutica civil sirve para planear autorizar, coordinar y controlar los transportes aéreos nacionales e internacionales de o hacia territorio mexicano; así como los servicios aéreos privados y del estado. Autorizar, operar, administrar y conservar según sea el caso y vigilar los aeródromos y aeropuertos civiles del país. Tramitar las solicitudes de concesión o de permiso o la autorización de contratos para el transporte aéreo nacional e internacional. Vigilando el cumplimiento de las obligaciones a ellos establecidas y tramitar en su caso la caducidad, nulidad, rescisión o revocación de los mismos.

A.S.A. (Aeropuertos y Servicios Auxiliares)

Su función es administrar, operar y conservar los aeropuertos, sus pistas, sus plataformas, edificios y servicios complementarios, auxiliares y especiales

Por razones de seguridad, los aeropuertos tienen zonas restringidas al tránsito libre, por lo que A.S.A exige que todo el personal de aviación y en general todos los trabajadores relacionados con aeropuertos, porten a la vista su identificación. De no ser así se les puede negar el acceso a dichas áreas restringidas.

S.E.N.E.A.M. (Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano.)

Proporciona servicios de ayuda a la navegación aérea con seguridad, fluidez y orden en el espacio aéreo mexicano, garantizando calidad y eficiencia conforme a la normatividad nacional e internacional aplicable

4.10.2 Organismos Internacionales

F.A.A. (Federal Aviation Administration, por sus siglas en inglés.)

Es un organismo dependiente del gobierno de los estados unidos de Norteamérica que a través de los FAR's() apoya sus facultades para la aplicación de sus leyes y reglamentos, es decir, sus normas, este organismo tiene relación con nosotros pues los estados unidos es un proveedor importante en los estados unidos, es decir, reconoce y acepta las normas de su fabricación que en muchos casos excede a la norma oficial mexicana.

O.A.C.I (Organización de Aviación Civil Internacional)

La Organización de Aviación Civil Internacional, también se conoce como Organización Internacional de Aeronáutica Civil', OACI (o ICAO, por sus siglas en inglés International Civil Aviation Organization) es una agencia de la Organización de las Naciones Unidas creada en 1944 por el Convenio sobre Aviación Civil Internacional para estudiar los problemas de la aviación civil internacional y promover los reglamentos y normas únicos en la aeronáutica mundial. La dirige un consejo permanente con sede en Montreal (Canadá).

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 60
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

I.A.T.A (International Air Transport Association, por sus siglas en inglés.)

La Asociación de Transporte Aéreo Internacional, (en inglés "International Air Transport Association" o IATA). La IATA surge en La Haya, Países Bajos en el año 1919 y fue fundada por 32 naciones y 53 miembros de Europa y Norteamérica. Luego de varios años de transición fue relanzada para América y el mundo en la Convención de Chicago de 1944 el 7 de diciembre fue relanzada y finalmente fue modificada un año después en octubre de 1945 en La Habana, Cuba. Es el instrumento para la cooperación entre aerolíneas, promoviendo la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo en beneficio económico de sus accionistas privados. Puede pertenecer a la IATA cualquier compañía aérea que tenga la posibilidad de operar un servicio aéreo regular internacional por el Gobierno de un Estado que pertenezca a la OACI, Las empresas que operen solamente vuelos nacionales pueden participar como miembros asociados con voz pero sin voto.

TSA (Transportation Security Administration, por sus siglas en inglés)

La Administración de Seguridad en el Transporte (Transportation Security Administration, T.S.A.) es una agencia del Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos.

La TSA gestiona sistemas de seguridad en los aeropuertos, metros, y ferrocarriles norteamericanos. La TSA tiene 50.000 agentes, inspectores, directores, gestores y mariscales

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 61
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

En la tabla que se describe a continuación se muestra las autoridades y las reglamentaciones emitidas por las mismas.

NOM: Norma Oficial Mexicana

Autoridad / Organización		
SCT (SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES)	LEY DE AVIACIÓN CIVIL	
	REGLAMENTO DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL	
	LEY DE AEROPUERTOS	
	REGLAMENTO DE LA LEY DE AEROPUERTOS	
	REGLAMENTO DE LICENCIAS AL PERSONAL TÉCNICO AERONÁUTICO	
DGAC (DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL)	NOM-002-SCT3-2001	Que estable el contenido del Manual General de Operaciones
	NOM-008-SCT3-2002	Establece los requisitos técnicos a cumplir por los concesionarios y permisionarios del servicio público del transporte aéreo para la obtención del certificado de explotador de servicios aéreos, así como los requisitos técnicos a cumplir por los permisionarios del servicios aéreo privado comercial
	NOM-012-SCT3-2012	Que establece los requerimientos para los instrumentos, equipo, documentos y manuales que deberá llevar abordo las aeronaves
OACI (ORGANIZACIÓN DE LA AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL)	Anexo 17	Seguridad para la Protección de la Aviación civil contra actos de interferencia ilícita
	Anexo 18	Transporte sin riesgo de Mercancías Peligrosas
	Anexo 19	SMS Sistema de Gestión de Seguridad Operacional
		Convenio de Varsovia
		Convenio de Chicago
		Convenio de la Haya
		Convenio de Montreal
IATA (ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DEL TRANSPORTE AÉREO)	IOSA Standars Manual, Sección 5	

Para la información vigente sobre regulaciones nacionales está disponible en las siguientes direcciones, para lo cual el responsable del área de la gerencia o jefatura debe dar acceso a una PC de la empresa para una consulta a todo aquel personal que no tenga asignado un equipo de cómputo con acceso a internet durante hora de trabajo.

<http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/2-marco-normativo/>

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 62
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

4.11 Tarjetón de Seguridad.



Instrucciones de Seguridad

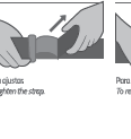
Safety Instructions

EMB-145

Estas instrucciones y las preparaciones por la tripulación con pasajeros para despegue y aterrizaje. Observe las señas de NO FUMAR y NO BEBER durante el despegue y aterrizaje. These instructions and those provided by the crew are required for all passengers. Obey NO FUMING and FASTEN THE SEAT BELT signs when they light up.

In case of an emergency, please read the instructions carefully. In case of doubt, ask the flight attendant.



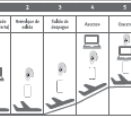


Para abrochar: To fasten.

Para sujetar: To tighten the strap.

Para desabrochar: To release.





RESTRICCIONES A BORDO. / ON BOARD RESTRICTIONS.

La tripulación, en caso necesario, puede en cualquier momento suspender estas operaciones. Suspended at any time by the crew. The crew, if necessary, may suspend at any time by the crew. Discontinue the use of headphones during safety demonstrations, takeoff and landing.

Apertura de emergencia: Emergency exit.

EN CASO DE EVACUACIÓN DE EMERGENCIA, / IN CASE OF EMERGENCY EVACUATION.









Chalecos para niños disponibles. Life vests for children available.

Chalecos para adultos. Para uso solo en caso de emergencia. No beber. Children for adults. For use only in case of emergency. No drinking.

USO DE OXÍGENO EN CASO DE DESPRESURIZACIÓN DEL AVIÓN. PERMANEZCA SENTADO. / OXYGEN UTILIZATION IN CASE OF A SUDDEN LOSS OF CABIN PRESSURE. PLEASE REMAIN SEATED.





Tome la máscara de más cerca. Pull the mask.

Colóquela sobre la nariz y la boca. Place it over your nose and mouth.

Ajuste y respire normalmente. Adjust it and breathe normally.

Avise a la tripulación y retire después. Advise the crew and then remove.

GRACIAS POR NO RETIRAR EL INSTRUCTIVO DEL AVIÓN. PLEASE DO NOT REMOVE THIS SAFETY CARD FROM THE AIRPLANE.



Instrucciones de Seguridad

Safety Instructions

EMB-145

EQUIPO DE EMERGENCIA. / EMERGENCY EQUIPMENT.





Extintor / Extinguisher.

SISTEMA DE APERTURA DE PUERTAS. / DOOR OPENING SYSTEM.




Ventanas para salida de emergencia. Emergency exit windows.

Puerta delantera derecha de la cabina. Forward right cabin door.

Puerta delantera izquierda de la cabina (sin escaleras). Forward left cabin door (No stairs).

Evalúe el exterior antes de abrir la salida. Assess outside conditions before opening the exit.

SALIDA/EXIT

A



Tierra / Ground.

SALIDA/EXIT

B



Tierra / Ground.

SALIDA/EXIT

C



Tierra / Ground.

GRACIAS POR NO RETIRAR EL INSTRUCTIVO DEL AVIÓN. PLEASE DO NOT REMOVE THIS SAFETY CARD FROM THE AIRPLANE.

DO-J10-F04.2 REV. 4 OCT 18

4.12 PROCEDIMIENTO DE LUCES EN CABINA

VUELOS DIURNOS (AUN OSCURO)

REVISION DE CABINA VUELO INICIAL	ENCENDIDA ventanilla techo galley y entrada BRIGHT

con esto permitimos que se carguen las tiras foto luminiscentes

ABORDAJE DE PASAJEROS	ENCENDIDA ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

PREPARACION PARA DESPEGUE/ATERRIJAJE REVISION DE CABINA	ENCENDIDA ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

DESPEGUE /ATERRIJAJE	APAGADAS ventanillas techo galley y entrada

INICIO DE SERVICIO ABORDO AL DAR ANUNCIO	ENCENDIDAS ventanillas DIM

RESTO DE VUELO DESPUES DE DAR SERVICIO DIM

DESPEDIR PASAJE AL APAGAR CINTURONES	ENCENDIDAS ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

VUELOS DIURNOS (CON LUZ DEL DIA)

REVISION DE CABINA VUELO INICIAL	ENCENDIDA ventanilla techo galley y entrada BRIGHT

con esto permitimos que se carguen las tiras foto luminiscentes

ABORDAJE DE PASAJEROS	ENCENDIDA ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

PREPARACION PARA DESPEGUE/ATERRIJAJE REVISION DE CABINA	APAGADAS ventanillas techo galley y entrada

DESPEGUE /ATERRIJAJE	APAGADAS ventanillas techo galley y entrada

INICIO DE SERVICIO ABORDO AL DAR ANUNCIO	ENCENDIDAS ventanillas DIM

RESTO DE VUELO DESPUES DE SERVICIO APAGADAS

DESPEDIR PASAJE AL APAGAR CINTURONES	ENCENDIDAS ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

VUELOS NOCTURNOS

REVISION DE CABINA VUELO INICIAL	ENCENDIDA ventanilla techo galley y entrada BRIGHT

ABORDAJE DE PASAJEROS	ENCENDIDA ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

PREPARACION PARA DESPEGUE/ATERRIJAJE REVISION DE CABINA	ENCENDIDA ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

DESPEGUE /ATERRIJAJE	APAGADAS ventanillas techo galley y entrada

INICIO DE SERVICIO ABORDO AL DAR ANUNCIO	ENCENDIDAS ventanillas DIM

RESTO DE VUELO DESPUES DE DAR SERVICIO DIM

DESPEDIR PASAJE AL APAGAR CINTURONES	ENCENDIDAS ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

Las luces de cabina deberán permanecer apagadas en vuelos nocturnos en despegues y aterrizajes incluidos las del galley.

En caso de tener menores sin acompañar o pasajeros especiales y si la cantidad de pasajeros lo permite, en vuelos nocturnos se les cambiara de asientos lo más adelante posible

En caso de encontrarse con avión lleno se le prendera la luz de lectura para tener visibilidad sobre estos pasajeros UMNR

Recomendaciones antes de apagar las luces de cabina en vuelos nocturnos

- Prender amablemente las luces de lectura a los pasajeros que estén leyendo mencionándoles que se apagaran las luces de cabina en preparación para el despegue/aterrizaje.

Recomendaciones para encender las luces de galley en vuelos nocturnos.

- Antes de encender las luces del galley (en los aviones que tienen cortinas) cerrar la misma para evitar molestar a los pasajeros de las primeras filas. (recomendación: En vuelos nocturnos con avión lleno se les recomienda poner su lámpara en algún lugar del galley y que no moleste la luz a los pasajeros de las filas 1 y 2 y así poder maniobrar en el galley)

Recomendaciones para encender las luces de entrada:

- Después de aterrizar en vuelos nocturnos se podrá encender las luces de entrada para leer algún anuncio de bienvenida y después apagarlas.

Recomendaciones para revisar la cabina en vuelos nocturnos

- Antes del despegue se tendrá la luz de cabina en BRIGHT para revisar cabina de pasajero y lo mismo es en aterrizajes, estas deberán ser prendidas a BRIGHT VENTANAS Y TECHO para la revisión de la misma y así permitir a los pasajeros despertarse y estar alertas

Recomendaciones para encender las luces de cabina en vuelos nocturnos después de aterrizar.

- Para encender las luces de cabina después de aterrizar y al terminar los anuncios de bienvenida Estas se prenderán en BRIGHT VENTANAS Y TECHO hasta que el Capitán haya apagado la señal de cinturones. No antes.

Recomendaciones para apagar las luces de cabina en vuelos nocturnos para despegar y aterrizar.

- Estas se apagaran gradualmente es decir primero ponerlas en DIM VENTANAS Y TECHO y posteriormente apagar techo y al último VENTANILLAS así evitamos apagar las luces de un solo golpe.

Recomendaciones para encender las luces de cabina en vuelos nocturnos para el servicio abordo.

- Las luces para ofrecer el servicio en vuelos nocturnos serán las de VENTANILLAS EN DIM y estas se prenderán al momento de dar el anuncio de servicio abordo.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

4.13 Declaración General

4.13.1 Generalidades

La *Declaración General* es un documento que se exige como indispensable en la operación de cualquier vuelo internacional para dar a conocer a las autoridades de los países que así lo soliciten, determinada información respecto a la entrada y/o salida de una aeronave, conforme a las disposiciones de cada país. Esta declaración forma parte de la documentación del vuelo y al igual que la lista de pasajeros exigida en algunos países, debe ser transportada en el mismo avión y elaborada por el Representante de Operaciones en Tierra.

El documento tiene la finalidad de servir como:

- Constancia oficial y registro del vuelo.
- Declaración de entrada y salida.
- Manifiesto de la tripulación.
- Reporte de número de pasajeros de embarque, desembarque y tránsito.
- Reporte de la cantidad de kilogramos de la carga que se transporte.
- Declaración sanitaria.

Nota: El formato de Declaración General y su llenado se encuentra en el capítulo de “Formatos” Procedimiento

a) Salida del vuelo

- Una copia de este documento se entrega a la Sobrecargo
- En la última estación antes de abandonar el país, el ASC entregará esta forma a la Sobrecargo.
- La Sobrecargo verificará que la forma corresponda al vuelo (cualquier error invalidará el documento).
- Si hay algún error, la Sobrecargo deberá reportarlo al ASC para su corrección.

b) Durante el vuelo

- La Sobrecargo llenará la sección correspondiente a Sanidad. En "Declaración de Salud" pondrá la palabra "NINGUNO", en caso de que no se haya presentado algún evento del tipo sanitario. Firma original y dos copias.
- Llegada al destino
- La Sobrecargo entrega la forma al personal que recibe el vuelo.

NOTA* Esta información se especifica para el caso de realizar un vuelo chárter internacional.

Junio 2019	Reedición 1	MS 4 Página 68
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

Capítulo 5

REQUERIMIENTOS TECNICOS



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 5

Requerimientos Técnicos

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

5.1 Generalidades del Equipo	5
5.1.1 Generalidades del Equipo.....	5
5.1.2 Dimensiones Externas del Avión	6
5.1.3 Dimensiones Interiores del Avión	7
5.1.4 Sistema de Protección contra Fuego.....	8
5.2 Posición de Sobrecargo	9
5.3 Localización de Equipo de Emergencia	10
5.4 Puertas y salidas.....	13
5.4.2 Puerta Principal de Pasajeros sin Escalera.....	14
5.4.3 Puerta de Servicio	16
5.4.4 Salidas de emergencia Sobre el Ala.....	17
5.4.5 Salidas de emergencia en Cabina de Pilotos	18
5.5 Rutas de Evacuación y Acciones	19
5.5.1 En tierra.....	19
5.5.2 En agua	20
5.6 Panel de Sobrecargo	21
5.6.1 Panel de Control Delantero (Avión sin escalera)	21
5.7 Comunicación	23
5.7.1 PA	23
5.7.2 PA (Passenger Address).....	24
5.7.3 Luces de llamada.....	25
5.8 Reproductor de Anuncios	26
5.9 Galleys y Baño	28
5.9.1 Galleys	28
5.9.2 Baño	29
5.10 Oxígeno de Emergencia	32
5.10.1 Unidades Dispensadoras de Oxígeno.....	33
5.11 Iluminación de Emergencia.....	34
5.11.1 Luces de emergencia	34

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

5.11.2 Área iluminada por las Luces de Emergencia	34
5.12 PSU (Passenger Service Unit)	35
5.13 EQUIPO DE EMERGENCIA	37
5.13.1 Asiento de Sobrecargo	38
5.13.2 Herramienta de Apertura Manual de Dispensadores de Oxígeno	39
5.13.3 Lámpara de Emergencia	40
5.13.4 Botella Portátil de Oxígeno 3.12 Lts.	41
5.13.5 Botiquines de Primeros Auxilios	43
5.13.5.1 Dotación Recomendada	44
5.13.5.2 Dotación Básica Requerida	45
5.13.5.3 Medicamentos para pasajeros	46
5.13.6 Neceser de Precaución Universal	47
5.13.6.1 Listado de Material del Neceser de Precaución Universal e Instrucciones de Uso	48
5.13.7 Chalecos Salvavidas y Medios de Flotación	49
5.13.7.1 Alojamiento de Chalecos Salvavidas para Tripulantes	52
5.13.7.2 Cojín de Asiento de Pasajero Flotable aleatoria	52
5.13.8 Extinguidores de Halón 1211 Ubicados en los ERJ-145 de la Flota de TAR Aerolíneas .	54
5.13.9 PBE	56
5.13.9.1 TIPO ESSEX	56
5.13.9.2 TIPO AIR LIQUID	57
5.13.9.3 TIPO AERO SPACE	59
5.13.10 Transmisor ELT	66
5.13.11 Hacha	68

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

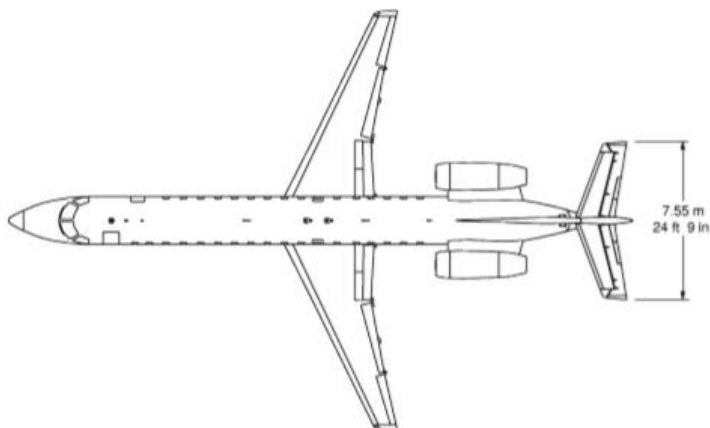
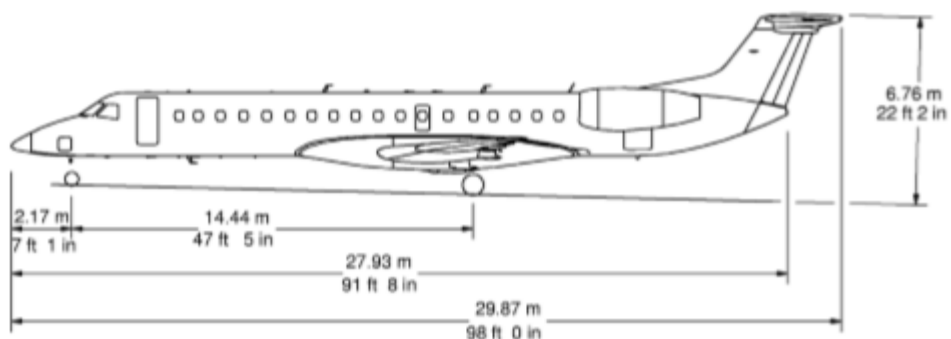
5.1 Generalidades del Equipo

5.1.1 Generalidades del Equipo

MODELO	EMBRAER ERJ 145
MOTORES	TURBOFAN ROLL ROYCE
ALCANCE	2,963 KM (1841 MILLAS)
VELOCIDAD PROMEDIO	836 KM POR HORA
ALTITUD MAXIMA CERTIFICADA	37,000 PIES (11,278 m)
CAPACIDAD	50 ASIENTOS PARA PASAJEROS
TRIPULACION DE CABINA DE VUELO	1 CAPITAN Y 1 PRIMER OFICIAL
TRIPULACION CABINA PASAJEROS	1 SOBRECARGO
MASCARILLAS O² EXTRAS	DE ACUERDO A LOPA POR AVIÓN

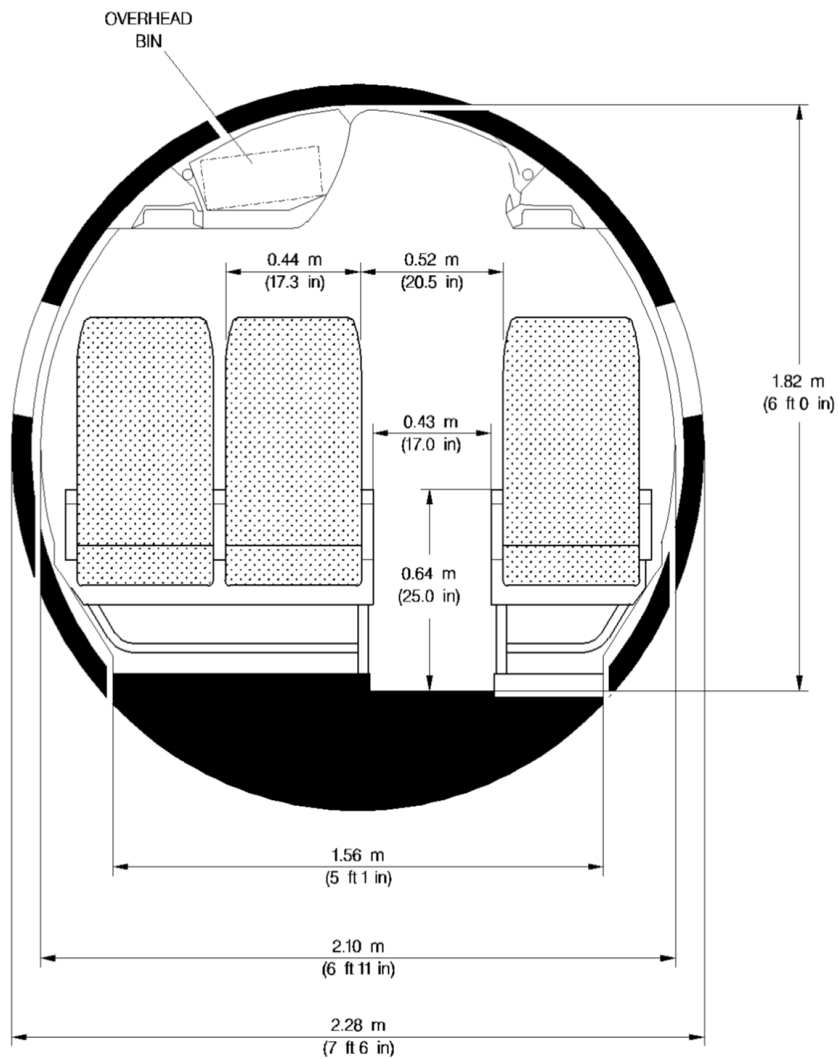
5.1.2 Dimensiones Externas del Avión

Dimensiones Externas del Avión.



5.1.3 Dimensiones Interiores del Avión

Dimensiones Interiores del Avión.



1451114220.MCE

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

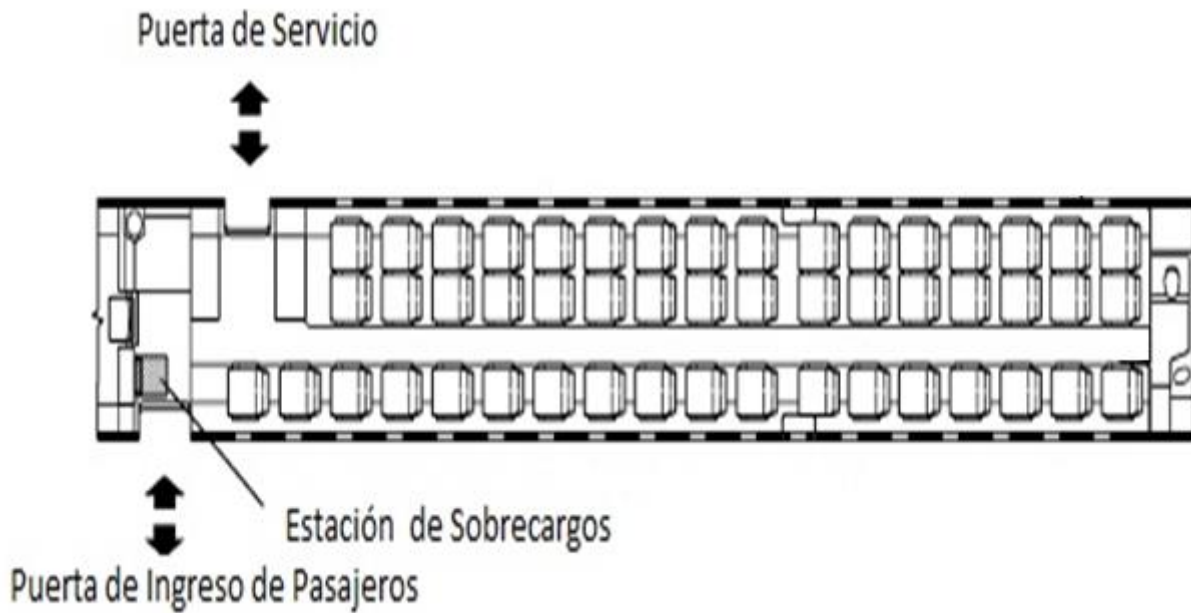
5.1.4 Sistema de Protección contra Fuego

Las aeronaves ERJ-145 de TAR Aerolíneas están equipadas con un sistema contra incendio, que incluye:

- 2 detectores de fuego por cada motor
- 2 detectores de fuego para el APU
- 1 detector de humo para el baño
- 1 detector de humo para el compartimiento de carga
- 2 extinguidores de fuego para los motores
- 1 extinguidor de fuego para el APU
- 2 extinguidores de fuego para compartimiento de carga
- 1 extinguidor de fuego en compartimiento de bote de basura del baño
- 1 extinguidor de fuego portátil en cabina de pilotos
- 2 extinguidores de fuego portátiles en cabina de pasajeros

Todos los compartimientos de carga son clase "C", lo cual significa que están protegidos contra fuego, equipados con un detector y extinguidores de fuego.

5.2 Posición de Sobrecargo



5.3 Localización de Equipo de Emergencia

Para las aeronaves XA-BPK, XA-MHF, XA-RHF el equipo de emergencia está localizado de la siguiente manera:



ACOMODO Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPO DE EMERGENCIA

Embraer ERJ-145

Aplicable a aeronaves / Applicable to aircraft
XA-BPK, XA-MFH y XA-RHF

50 Asientos / 50 Seats

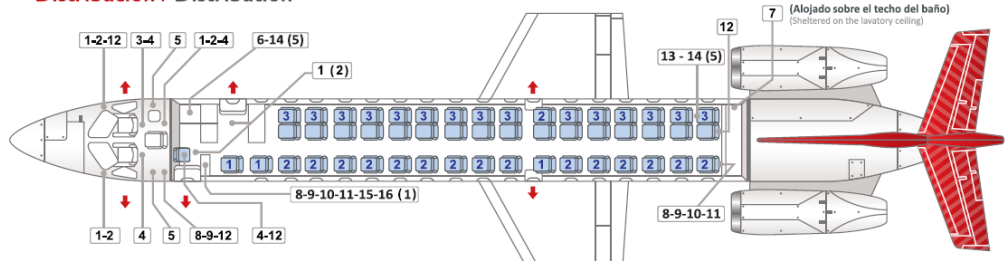
Simbología / Simbology

1 Mascarilla de oxígeno Oxygen mask 2 Mascarilla de humo Smoke mask 3 Hacha Hatchet 4 chaleco salvavidas Life vest 5 Cuerda de escape Escape rope	6 Botiquín primeros auxilios First aid kit 7 Localizador de emergencia Emergency locator transmitter 8 PBE Protective breathing equipment 9 Extintor Extinguisher 10 Botella de oxígeno + mascarilla Portable oxygen cylinder + mask	11 Herramienta de apertura manual de dispensadores de oxígeno Oxygen box deploy tool 12 Lámpara de emergencia Flash light 13 Neceser de protección universal Universal protection kit 14 Chaleco salvavidas para infantes Infant Life Vest (10) 15 Kit de demostración Demonstration kit

16 Extensión de cinturón
Seat belt extension

NOTA: Para vuelos sobre el agua a una distancia de más de 93Km (50MN) de la costa, se dispondrá de chalecos salvavidas debajo de cada asiento en cabina de pasajeros de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana.
 NOTE: For flights on the water at a distance of more than 93Km (50MN) from the coast, life vest will be available under each seat in the passenger cabin according to Mexican Official Norm.

Distribución / Distribution



• Todos los cojines de los asientos son considerados flotadores

• Se refiere al número de mascarillas de oxígeno en el PSU

TRANSPORTES AÉREOS REGIONALES / TAR Aerolíneas

REV: 6 Fecha 14/DIC/2018

Para la aeronave XA-IFP el equipo de emergencia está localizado de la siguiente manera:



ACOMODO Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPO DE EMERGENCIA

Embraer ERJ-145

Aplicable a aeronaves / Applicable to aircraft
XA-IFP

50 Asientos / 50 Seats

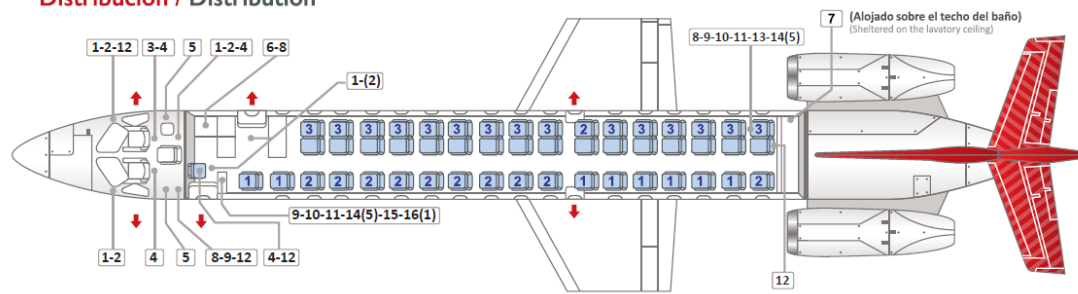
Simbología / Simbology

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

NOTA: Para vuelos sobre el agua a una distancia de más de 93Km (50MN) de la costa, se dispondrá de chalecos salvavidas debajo de cada asiento en cabina de pasajeros de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana.

NOTE: For flights on the water at a distance of more than 93Km (50MN) from the coast, life vest will be available under each seat in the passenger cabin according to Mexican Official Norm.

Distribución / Distribution



• Todos los cojines de los asientos son considerados flotadores

• Se refiere al número de mascarillas de oxígeno en el PSU

TRANSPORTES AÉREOS REGIONALES / TAR Aerolíneas

REV:1 Fecha 14/DIC/2018

Para las aeronaves XA-NFP, XA-SFH, XA-JFH, XA-MAF, XA-AFH, XA-EFH Y XA-PFL el equipo de emergencia está localizado de la siguiente manera:



ACOMODO Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPO DE EMERGENCIA

Embraer ERJ-145

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

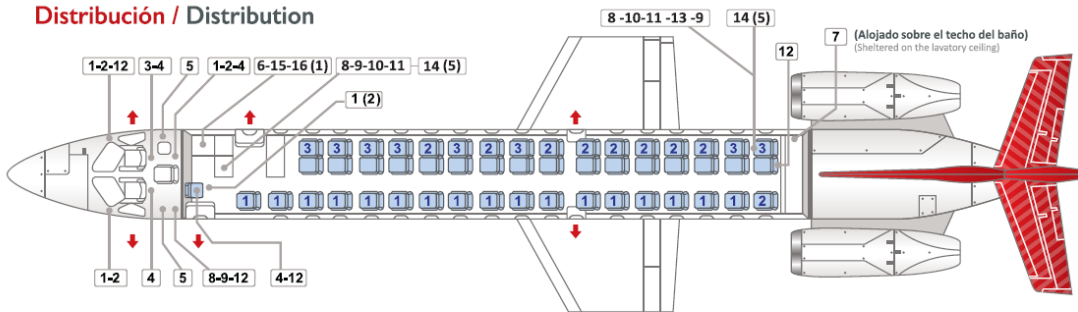
50 Asientos / 50 Seats

Simbología / Simbology

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

NOTA: Para vuelos sobre el agua a una distancia de más de 93Km (50MN) de la costa, se dispondrá de chalecos salvavidas debajo de cada asiento en cabina de pasajeros de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana.
NOTE: For flights on the water at a distance of more than 93Km (50MN) from the coast, life vest will be available under each seat in the passenger cabin according to Mexican Official Norm.

Distribución / Distribution



* Todos los cojines de los asientos son considerados flotadores
* Se refiere al número de mascarillas de oxígeno en el PSU

TRANSPORTES AÉREOS REGIONALES / TAR Aerolíneas

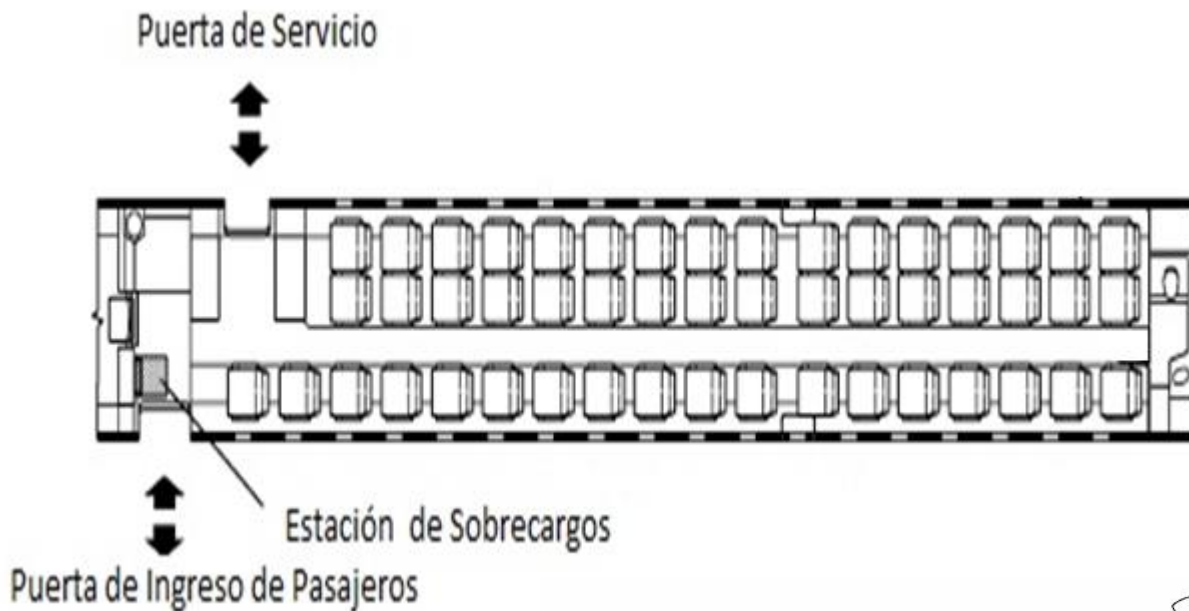
REV: 6 Fecha 14/DIC/2018

5.4 Puertas y salidas

Puertas:

El ERJ-145 cuenta con 2 puertas y se denominan:

- Puerta Principal o de ingreso de Pasajeros
- Puerta de Servicio

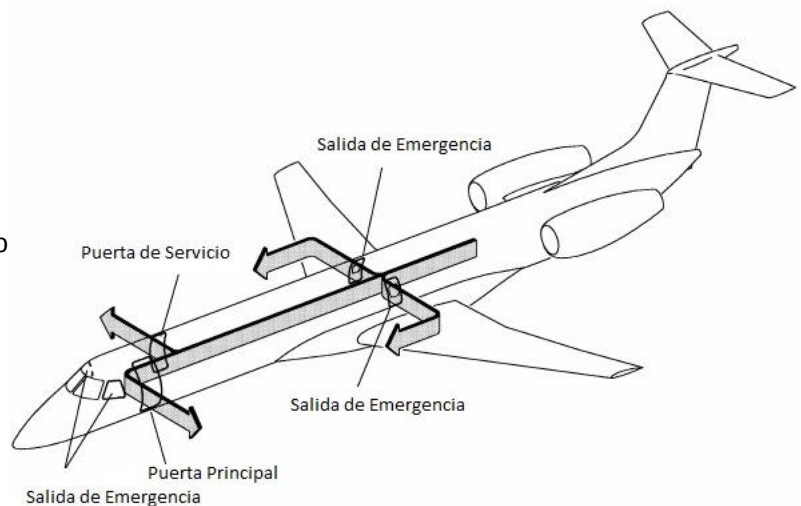


Salidas de Emergencia sobre el Ala: (a la altura de la fila 12)

- Dos salidas de emergencia, una de cada lado del fuselaje.

Salidas de Emergencia en Cabina de Pilotos:

- Dos ventanillas de visión directa equipadas con cuerda de escape

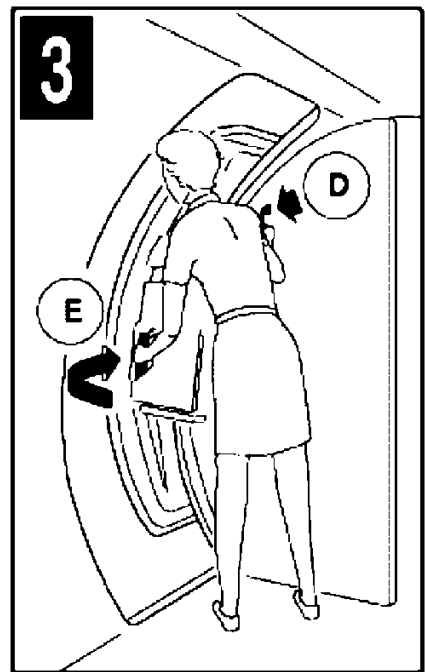
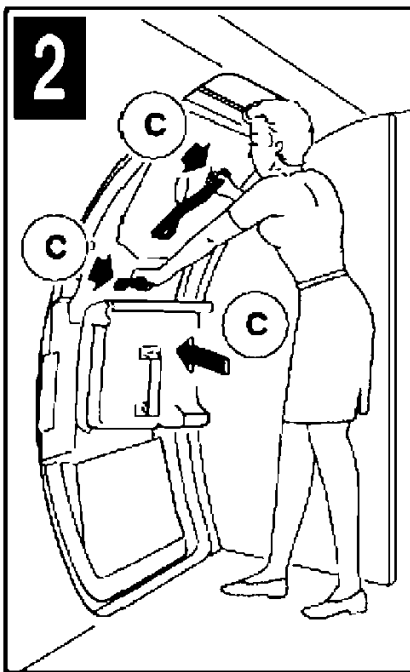
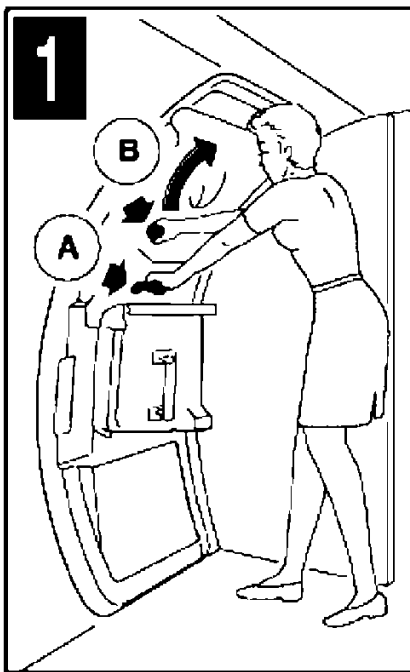


5.4.2 Puerta Principal de Pasajeros sin Escalera

La operación de la puerta es manual y su movimiento es a través de manijas internas y externas. La puerta se asegura contra el fuselaje cuando está totalmente abierta. El asa vertical sirve para asegurar y desasegurar la puerta quitando el seguro anti-ráfagas.

PARA ABRIR:

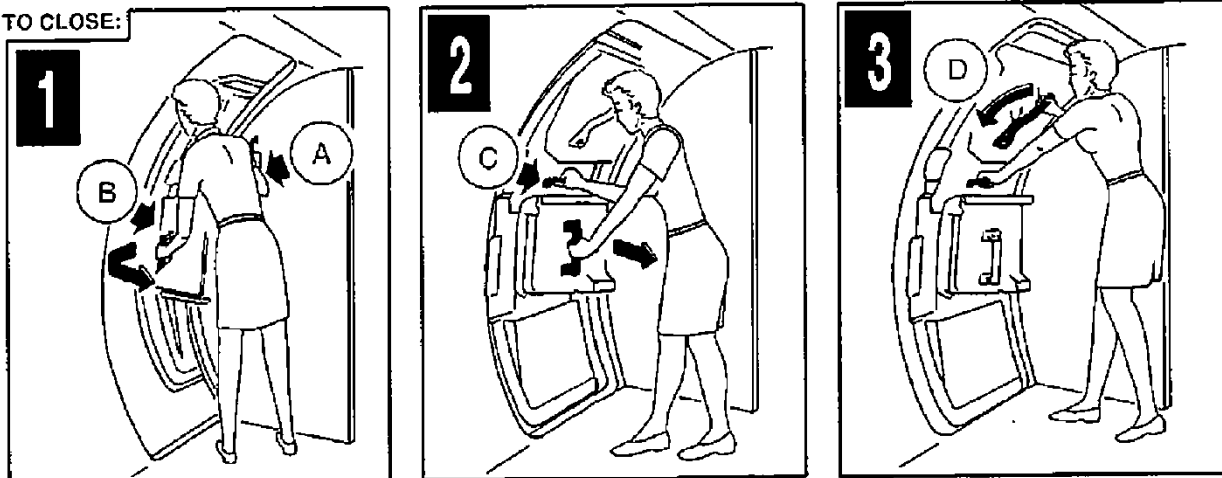
- A. Sostenga el asa horizontal.
- B. Gire la palanca en dirección de las manecillas del reloj para desasegurar la puerta.
- C. Sosteniendo el asa horizontal y la palanca, empuje la puerta.
- D. Sujétese del asa en la pared de división de cabina de pilotos.
- E. Empuje el asa vertical hasta que la puerta se asegure en posición de abierto.



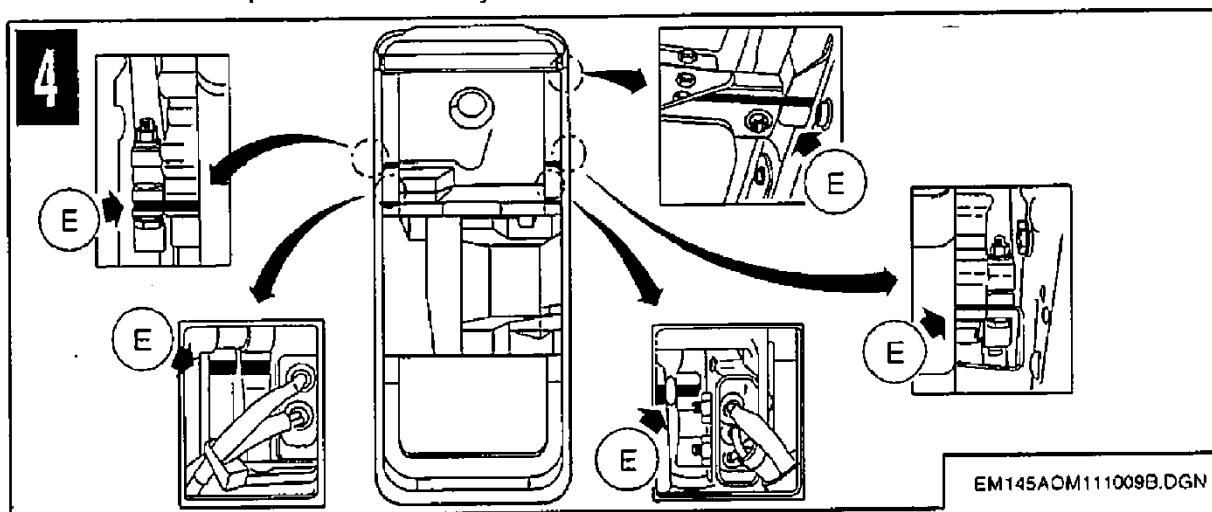
PARA CERRAR:

- A.** Sujétese del asa en la pared de división de cabina de pilotos.
- B.** Jale la puerta del asa vertical para desasegurarla y cerrarla.
- C.** Sosteniendo ambas asas (horizontal y vertical), jale la puerta a la posición de cerrado.
- D.** Gire la palanca en contra de las manecillas del reloj para cerrar la puerta.

TO CLOSE:



- E.** Verifique las marcas rojas alineadas.

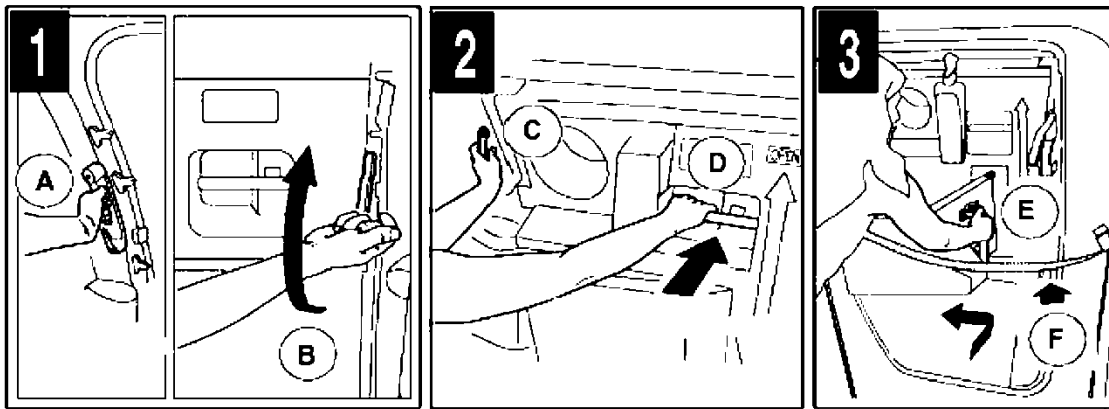


EM145AQM111009B.DGN

5.4.3 Puerta de Servicio

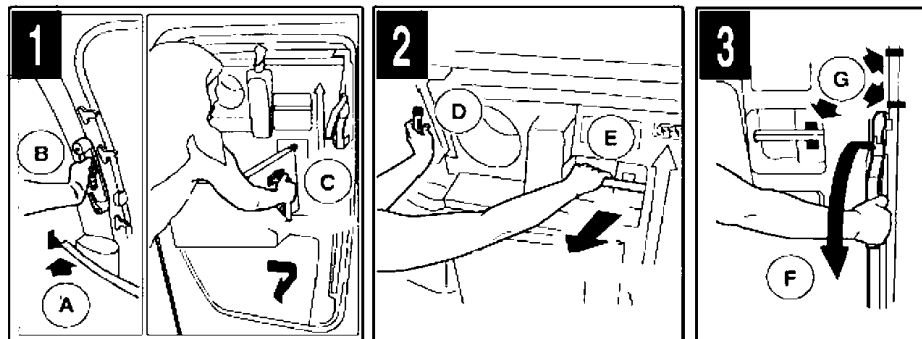
PARA ABRIR:

- A. Sosténgase del asa de apoyo en la pared.
- B. Levante la palanca para desasegurar la puerta.
- C. Sígase sosteniendo del asa de apoyo.
- D. Empuje la puerta para abrirla.
- E. Mueva la puerta de modo lateral hasta asegurarla.
- F. Instale la cinta precautoria. La Cinta únicamente se instala cuando la puerta permanece abierta en situación normal. Cuando la puerta permanece cerrada, no se debe instalar la cinta.



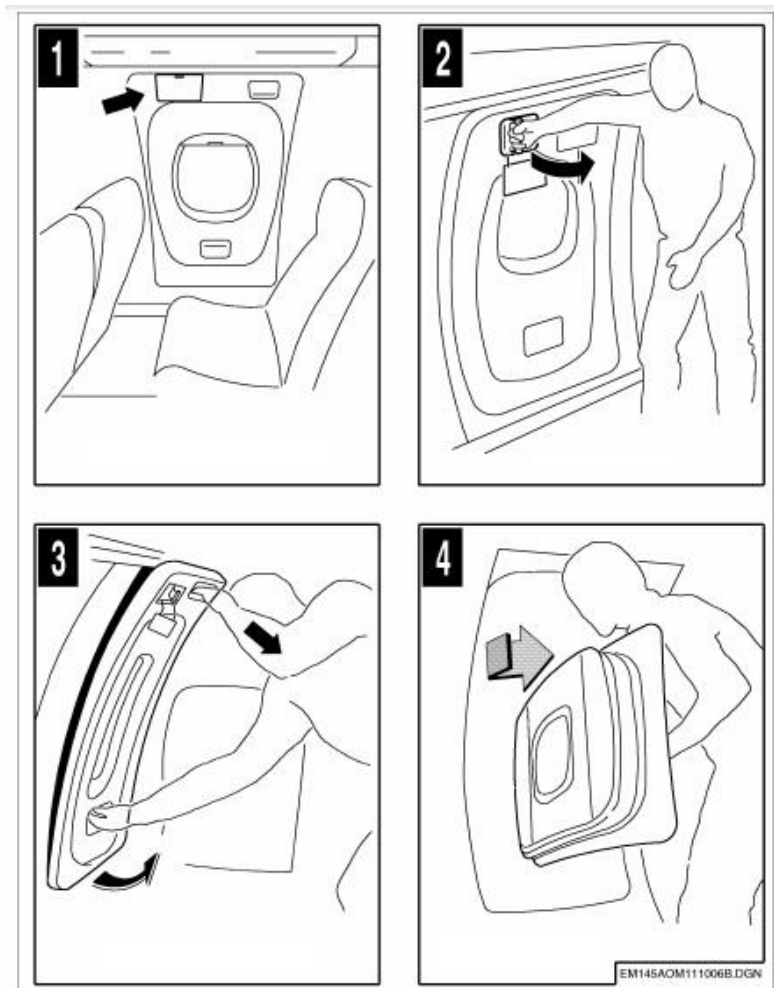
PARA CERRAR:

- A. Quitar la cinta precautoria.
- B. Sosténgase del asa de apoyo en la pared.
- C. Jale la puerta del asa vertical para desasegurarla y cerrarla.
- D. Sígase sosteniendo del asa de apoyo en la pared.
- E. Firmemente jale la puerta.
- F. Baje la palanca para asegurar la puerta.
- G. Verifique las marcas rojas alineadas.



5.4.4 Salidas de emergencia Sobre el Ala**OPERACIÓN:**

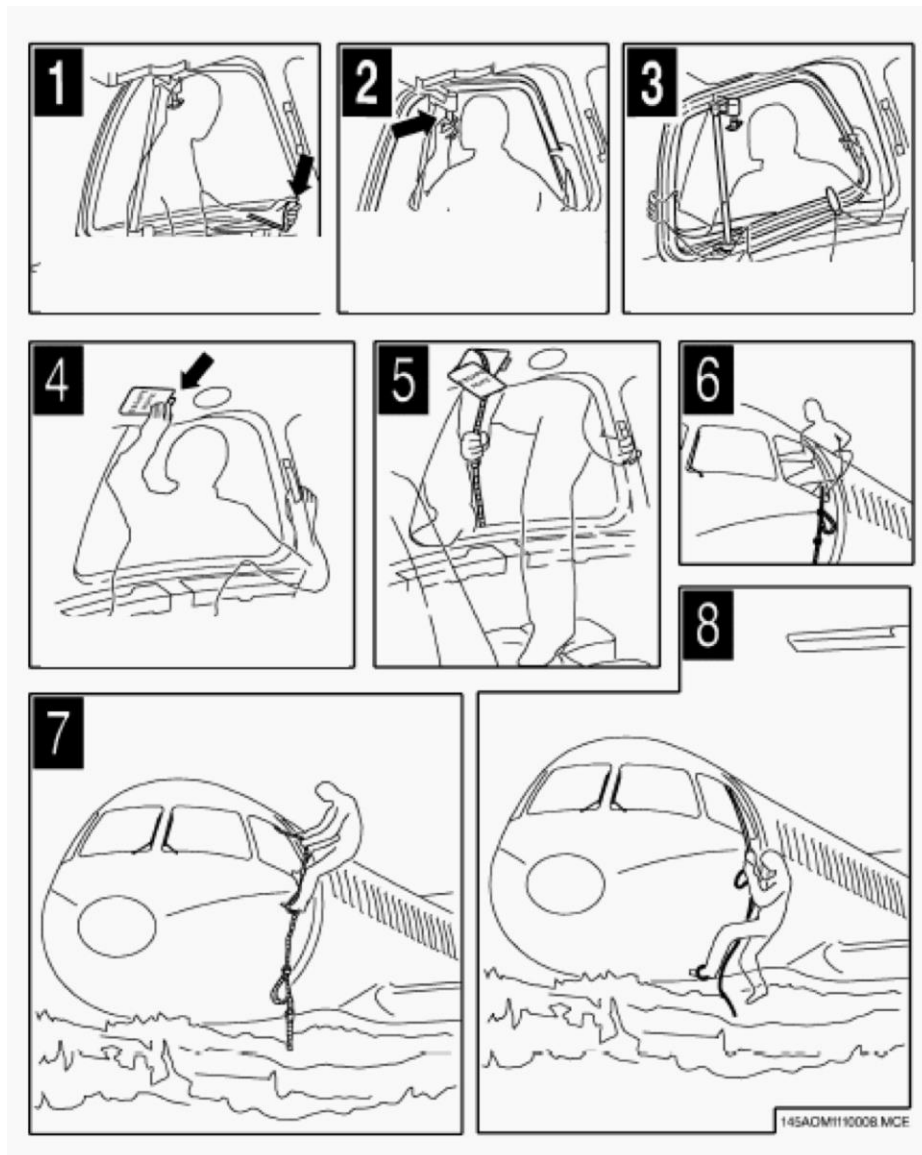
1. Remueva la cubierta.
2. Jale la palanca.
3. Sostenga la ventanilla y quítela
4. Arroje la ventanilla hacia afuera



5.4.5 Salidas de emergencia en Cabina de Pilotos

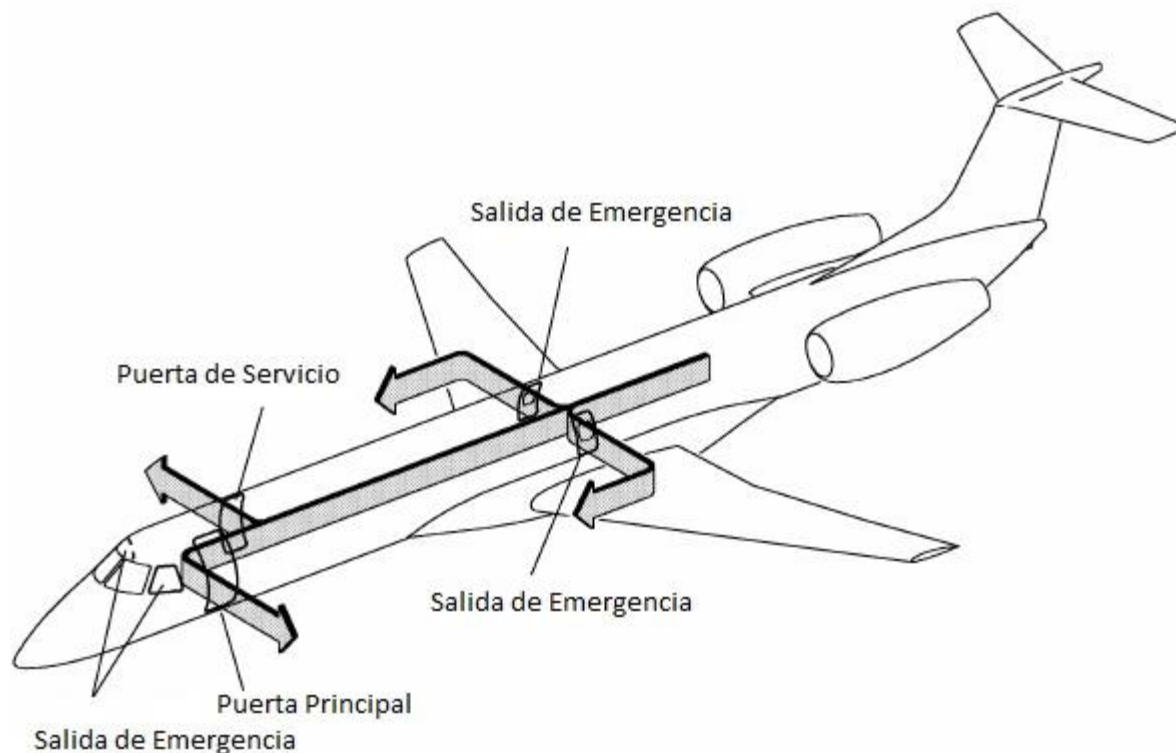
OPERACIÓN:

1. Presionando el botón de seguridad, jale la manija hacia atrás.
2. Jale hacia abajo la manija de emergencia y gírela hacia arriba mientras sostiene la ventana.
3. Remueva la ventana de su base y jale hacia adentro.
4. 5. 6. 7. 8. Para salir use la cuerda de escape.



5.5 Rutas de Evacuación y Acciones

5.5.1 En tierra



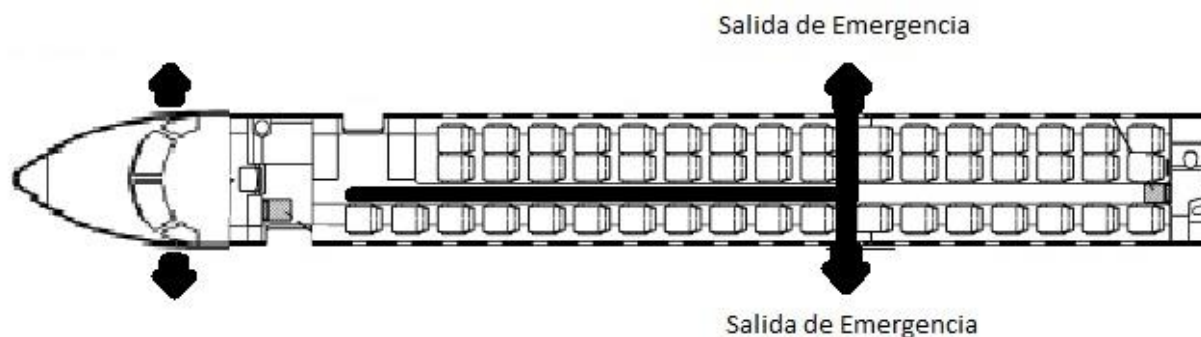
	CAPITAN	PRIMER OFICIAL	SOBRECARGO
ACCION:	Comunicación / coordinación con tripulación	Comunicación / coordinación con tripulación	Comunicación / coordinación con tripulación
QUE PREPARA:	Cabina de Pilotos	Cabina de Pilotos	Cabina de Pasajeros
EVACUA POR:	Puerta Principal de Pasajeros, en una situación irregular en la que no se pueda hacer uso de ésta puerta, podrá evacuar por la ventanilla de la cabina de vuelo.	Puerta Principal de Pasajeros, en una situación irregular en la que no se pueda hacer uso de ésta puerta, podrá evacuar por la ventanilla de la cabina de vuelo.	Opera: Puerta principal de Pasajeros y Puerta de Servicio. Evacúa: Por puerta principal de pasajeros

5.5.2 En agua

Evacuar pasajeros por las salidas de emergencia sobre el ala.

Importante: No abrir la puerta principal de pasajeros ni la puerta de servicio.

Si las salidas sobre el ala están obstruidas, y no existe otra opción, operar las salidas delanteras, tomando en cuenta que, al abrirlas, el avión se hundirá.



	CAPITAN	PRIMER OFICIAL	SOBRECARGO
ACCION:	Comunicación / coordinación con tripulación	Comunicación / coordinación con tripulación	Comunicación / coordinación con tripulación
QUE PREPARA:	Cabina de Pilotos	Cabina de Pilotos	Cabina de Pasajeros
EVACUA POR:	Ventanilla de visión directa	Ventanilla de visión directa	No Opera ninguna puerta. Evacúa: Por salida de emergencia sobre el ala.

5.6 Panel de Sobrecargo

Existen dos versiones de este panel, dependiendo si el avión tiene puerta principal de pasajeros del tipo que abre lateralmente (sin escalera), o si el avión tiene puerta principal del tipo que abre de arriba hacia abajo (con escalera).

5.6.1 Panel de Control Delantero (Avión sin escalera)

1. Luces de indicación de llamada a sobrecargo

LAV (ámbar) Se ilumina cuando la llamada viene del baño

PA (verde) Se ilumina cuando la llamada viene de algún pasajero

2. Botón de prueba de PSU' s (PSU TEST) (para verificar que funcionen las llamadas de pasajeros a Sobrecargos y luces de lectura)

Cuando se presiona se efectúa la prueba de los PSU s, iluminando todas las luces de lectura y las luces de llamada a sobrecargo. Los timbres de llamada asociados también son activados.

3. Botón de reseteo de PSU' s (PSU RESET) (para apagar la prueba)

Cuando se presiona después de la prueba, permite el reseteo de todos los PSU s a su estado normal.

4. Botón de reseteo de llamadas (CALL RESET)

Cuando se presiona, apaga todas las señales de llamada a sobrecargo.

5. Interruptor de Luces de emergencia (EMER LTS)

NORM Posición Normal

ON Luces de Emergencia Encendidas

Importante: El sobrecargo no debe efectuar la prueba de las luces de emergencia por ser una tarea efectuada por personal de mantenimiento.

6. Control de Temperatura de Cabina

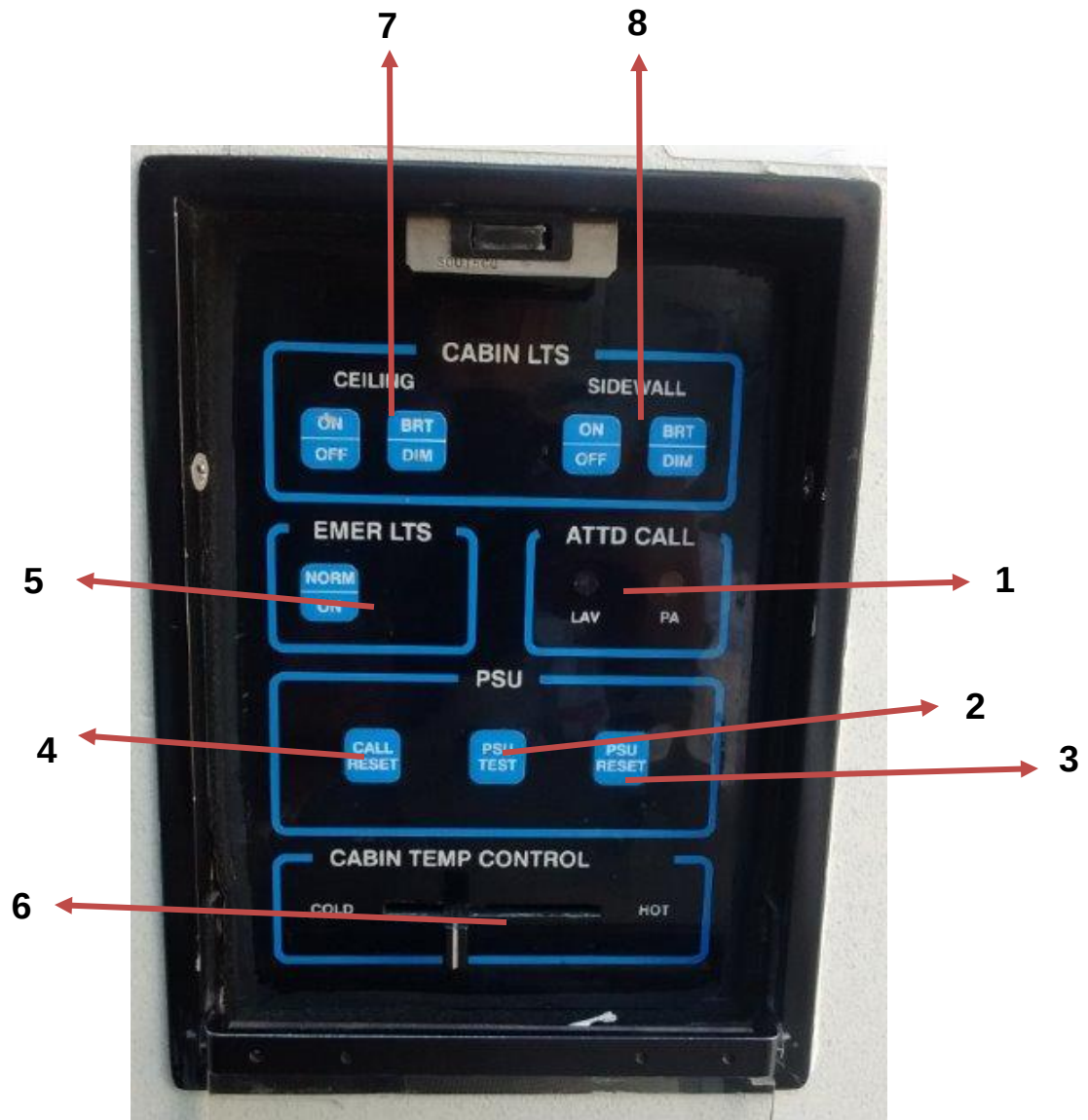
Se cuenta con un control deslizable para controlar la temperatura de la cabina.

7. Control de luces techo

Se cuentan el control para techo y su intensidad en BRT o DIM

8. Control de luces techo

Se cuentan el control para ventanillas y su intensidad en BRT o DIM



5.7 Comunicación

Descripción:

Este sistema proporciona comunicación entre cabina de pilotos, sobrecargos y pasajeros.

Están disponibles las siguientes funciones:

- Anuncios de voz a cabina de pasajeros.
- Llamada del Capitán, Copiloto u observador a Sobrecargo y viceversa por medio de un tono de timbre.
- Llamada de pasajeros a sobrecargo por medio de un tono de timbre.
- Tono de timbre para las señales de "No fumar" y "Abroche su cinturón".
- Se prueba su funcionamiento en pre-vuelo, haciendo una llamada a la cabina de pilotos y otra a la cabina de pasajeros por medio del PA, asegurándose que se escuche fuerte y claro. Deberá probar el interfono de su estación y el de la estación trasera.

5.7.1 PA

1. Botón PRESS TO TALK

Al presionarlo permite al sobrecargo dar anuncios de voz a los pasajeros. Y establecer comunicación con la cabina de pilotos, dependiendo de la función seleccionada.

2. Botones de llamadas



PA	Anuncios de voz a pasajeros
ATTD	Comunicación con la otra estación de sobrecargos
PILOT	Comunicación a cabina de pilotos
EMER PILOT	Comunicación a cabina de pilotos en emergencia

Al oprimir la función seleccionada, el botón se ilumina para indicar que está en uso

PA	Luz verde
ATTD	Luz verde
PILOT	Luz verde
EMER PILOT:	Luz roja

3. Botón de BKUP INPH

Al presionarlo se establece una comunicación permanente entre pilotos y sobrecargos, en caso de que falle la operación normal del intercomunicador.

Al estar en uso permanecerán iluminadas las funciones BKUP INPH, EMER PILOT y PILOT. La luz de BKUP INPH es color ámbar.

5.7.2 PA (Passenger Address)



	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

5.7.3 Luces de llamada

Se tiene un panel de luces de llamada en la parte trasera de la cabina.

1. Luces de indicación de llamada a sobrecargo

LAV (ámbar) Se ilumina cuando la llamada viene del baño

PA (verde) Se ilumina cuando la llamada viene de la cabina de pasajeros

PILOT (verde) Se ilumina cuando la llamada viene de la cabina de pilotos

EMER PILOT (roja) Se ilumina cuando hay una llamada de emergencia de la cabina de pilotos



Para identificar las llamadas entre sobrecargos, pilotos y pasajeros; existe una serie de timbres:

- Llamada del Capitán, Primer Oficial u observador a Sobrecargo y viceversa, por medio de uno o varios tonos de timbre.
- Llamada de pasajeros a sobrecargo por medio de un tono de timbre.
- Tono de timbre para las señales de "No fumar" y "Abroche su cinturón".

Junio 2019	Reedición 1	5 Página 25
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

5.8 Reproductor de Anuncios

Reproductor de CD

El sistema de audio se proporciona desde un reproductor de discos compactos, y tiene la capacidad de interrumpirse para permitir dar avisos a los pasajeros vía PA (Passenger Address).



CONTROLES E INDICADORES A UTILIZARSE

1. BOTÓN VOLUMEN

Para subir o bajar el volumen del audio.

2. PANTALLA DE INDICACIÓN

Se muestra el número de pista reproduciendo y la duración de esta

3. REPRODUCTOR DE CD

Ranura para la introducción de CD de audio

4. REPRODUCTOR DE USB

Ranura para introducir USB y reproducción de audio

5. BOTON PARA PAUSA/PLAY

Este botón podrá pausar la pista y reproducción de audio

6. BOTON DE CARPETA

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

Estos botones podrán cambiar de carpeta en donde está ubicado el audio a reproducir

7. BOTONES DE PISTAS (TRACK)

Botones para cambios de pistas hacia adelante o atrás

8. EJECT

Expulsa el CD del reproductor.

09. REPEAT

Habilita / deshabilita la reproducción REPEAT (repetir).

Junio 2019	Reedición 1	5 Página 27
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

5.9 Galleys y Baño

5.9.1 Galleys



Se tienen 2 galleys en la parte delantera de la cabina de pasajeros, los cuales se localizan contiguos a la puerta de servicio localizada del lado derecho del avión, misma que puede ser utilizada como salida de emergencia. Dentro del equipo del galley se encuentra el panel del detector de humo del baño, el reproductor de discos compactos o de anuncios pregrabados (según matrícula), el panel de switches y breakers (ruptores) del galley, compartimentos para misceláneos, carros de servicio, compartimiento del bote de basura, instalación para 2 termos, 2 mesas de servicio retractables (según matrícula) y una cortina.

Los carros se utilizan para dar el servicio a bordo en la cabina de pasajeros. Estos cuentan con un sistema de frenado para asegurarlo e inmovilizarlo estando fuera de su alojamiento o en uso. Existen dos tipos de sistema de frenos:



- De un solo pedal (rojo): Se activa pisándolo y lo libera al levantar el pedal.
- De dos pedales (rojo y verde): Al pisar el pedal rojo se activa el freno y al pisar el de color verde se libera.

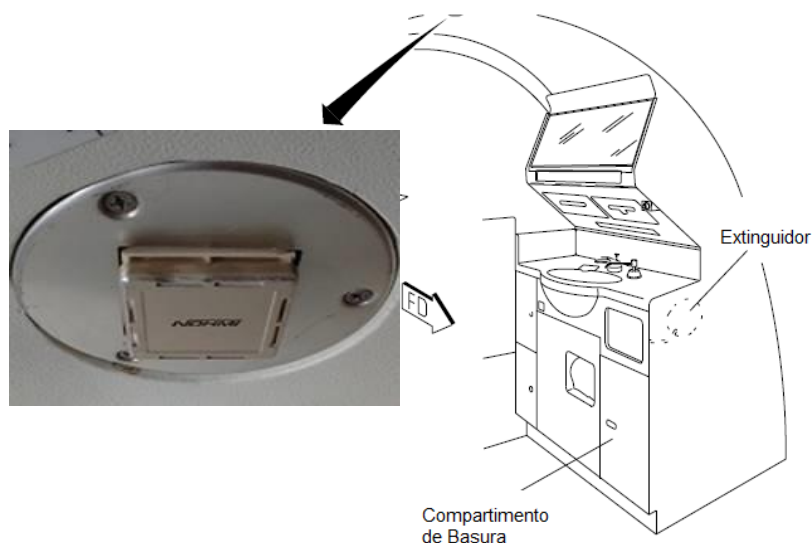
Siempre debemos tomar en cuenta lo siguiente:

Junio 2019	Reedición 1	5 Página 28
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

- En todo momento que el carro de servicio se encuentre fuera de su alojamiento o en uso, debe tener el freno puesto.
- Al dar el servicio se debe de frenar el carro al momento de detenernos en cada una de las filas para atender a los pasajeros.
- Cuando el carro no esté en uso este deberá estar almacenado, seguros y frenos puestos
- En caso de turbulencia deberá ser almacenado y verificar que los seguros y frenos estén puestos
- El carro siempre deberá ser atendido por el sobrecargo a bordo
- El carro nunca deberá dejarse desatendido.
- En despegues, aterrizajes y cuando no esté en uso, al estar almacenados en su alojamiento, los carros deben tener el freno puesto, así como los seguros secundarios (rojos).
- Por razones de seguridad, si el freno de algún carro se encuentra inoperativo, éste no deberá ser utilizado y se reportará a Comisariato y/o mantenimiento para su reemplazo o arreglo
- El sobrecargo deberá pisar los frenos para verificar si está operativos el sistema de frenos:
 - Verde: El carro debe tener movimiento normal y ligero
 - Rojo: El carro no debe moverse ni deslizarse en ningún momento

5.9.2 Baño

Se tiene un baño en la sección trasera de la cabina de pasajeros, el cual cuenta con señales de "Regrese a su asiento" y "No fumar".



Panel del detector de humo del baño

UBICACION

El Panel del Detector de Humo del baño está instalado en el Galley. En dicho panel se encuentra la bocina de la alarma que sonará en caso de detectarse humo en el baño.

1. Luz de operación (verde) del Panel del Detector de Humo del Baño

Se ilumina durante la operación normal.

2. Luz de alarma roja del Panel del Detector de Humo del Baño

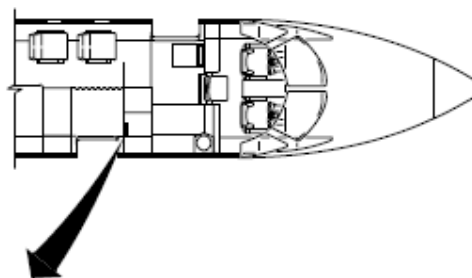
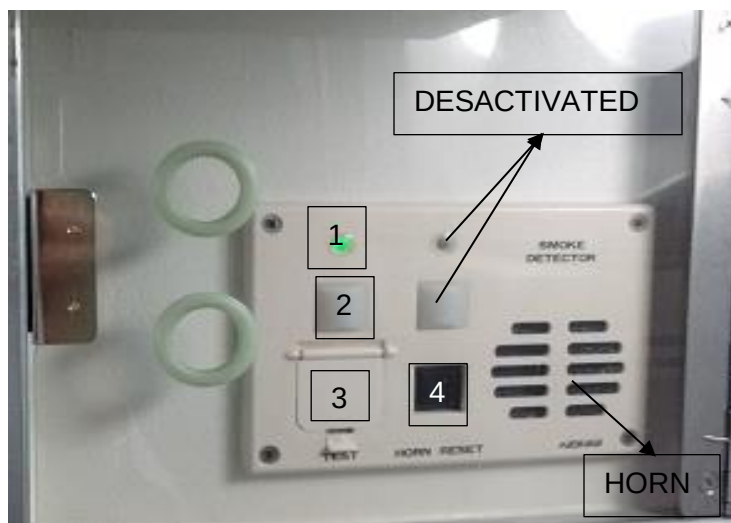
Parpadea en caso de detectarse humo en el baño y se activa una alarma audible.

3. Botón de Prueba (con guarda) del Panel del Detector de Humo del baño

Para uso exclusivo de Mantenimiento. El sobrecargo no efectúa ninguna prueba al sistema de detectores de humo de los baños en el EMB-145.

4. Botón de Reseteo del Panel del Detector de Humo del baño

Cancela la alarma audible y resetea el sistema.



REVISION

- Verificar que no estén obstruidos los detectores de humo
- Luz Verde encendida y Luz Roja apagada
- En caso de no encontrarse como se indica, notificar al Capitán y / o mantenimiento al momento de hacer su revisión

Extintidor de Fuego en el Baño (Abajo del Lavabo)



UBICACIÓN:

Una botella extintora de fuego está instalada para la protección de fuego debajo del lavabo, la cual cuenta con dos tubos de salida hacia el bote de basura.

REVISION:

Manecilla en rango verde

USO:

Se activa automáticamente al tener una temperatura mayor a 78°C, la cual activara la botella hacia el contenedor de basura.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

5.10 Oxígeno de Emergencia

Unidades Dispensadoras de Oxígeno

El sistema que suministra oxígeno a los pasajeros y sobrecargo consiste en generadores de oxígeno químico y mascarillas de flujo continuo que automáticamente se despliegan por medio de seguros eléctricos.

Las unidades dispensadoras de oxígeno están localizadas en cada PSU y estaciones de sobrecargo. Algunos aviones pueden estar equipados con unidades dispensadoras adicionales instaladas en el área del galley. Hay dos mascarillas en la estación delantera de sobrecargos. En la estación trasera de Sobrecargos se cubre con la mascarilla de la última fila.

En caso de una pérdida de presión de cabina, se debe tomar una mascarilla e inmediatamente ponerla sobre nariz y boca. Al jalar la mascarilla del dispensador, se activa el generador de oxígeno y éste fluye por aproximadamente 12 minutos de modo ininterrumpido.

PRECAUCIÓN:

Una vez activado el generador de oxígeno, el suministro será continuo, sin importar que las mascarillas sean usadas o no.

Notas:

- Cuando el generador de oxígeno está activado, produce una alta temperatura.
- Se encuentra un indicador de flujo de oxígeno visible en la manguera.
- Si no se abre la puerta de la unidad dispensadora de forma automática, el sobrecargo podrá desprenderla manualmente por medio de una herramienta localizada en cada estación de sobrecargo.

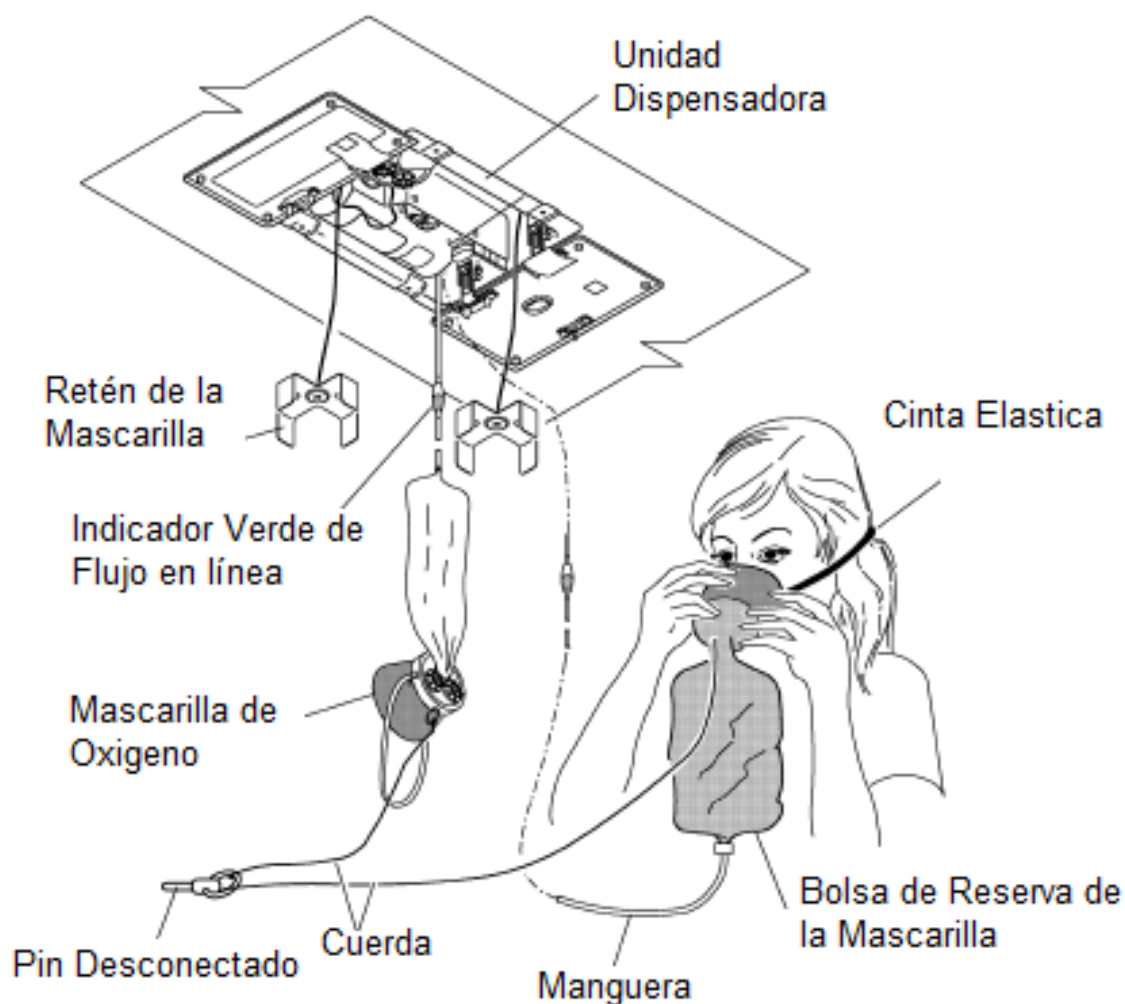
Mascarillas extras de Oxígeno:

- Se deberá verificar la LOPA correspondiente de cada aeronave
- Mascarilla en estación principal de Sobrecargo
- Verificar la LOPA correspondiente de cada aeronave en Galley

5.10.1 Unidades Dispensadoras de Oxígeno



Nota: Las unidades dispensadoras con esta indicación incluyen una mascarilla adicional



5.11 Iluminación de Emergencia

5.11.1 Luces de emergencia

Consiste en luces internas y externas que proporcionan iluminación en caso de una evacuación de emergencia. Estas luces están abastecidas por 4 baterías especiales, las cuales tienen una duración de aproximadamente 15 minutos. El sobrecargo no debe efectuar la prueba de las luces de emergencia por ser una tarea efectuada por personal de mantenimiento.

Luces exteriores

- 2 Luces instaladas en cada lado de la unión ala-fuselaje
- 1 Luz instalada en la puerta principal de pasajeros
- 1 Luz instalada en la puerta de servicio

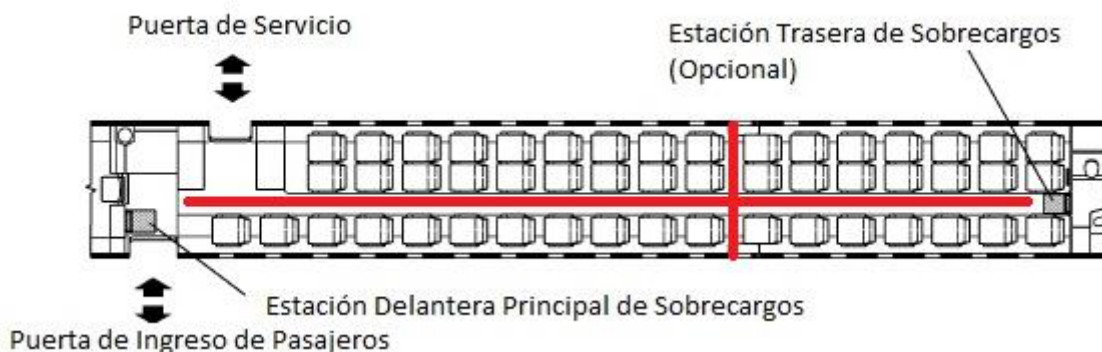
Luces interiores

- 1 Luz en el techo de cabina de pilotos
- 4 Luces en el techo de la cabina de pasajeros
- 1 Luz en área de salida de emergencia de puerta principal de pasajeros
- 1 Luz en área de salida de emergencia de puerta de servicio
- 2 Luces en área de salida de emergencia de salidas sobre el ala

Luces de emergencia del piso (floor proximity emergency lights)

- Tiras electroluminiscentes o foto luminiscentes en el pasillo de la cabina para identificar la trayectoria de las salidas de emergencia en condiciones de humo denso (ver siguiente figura).

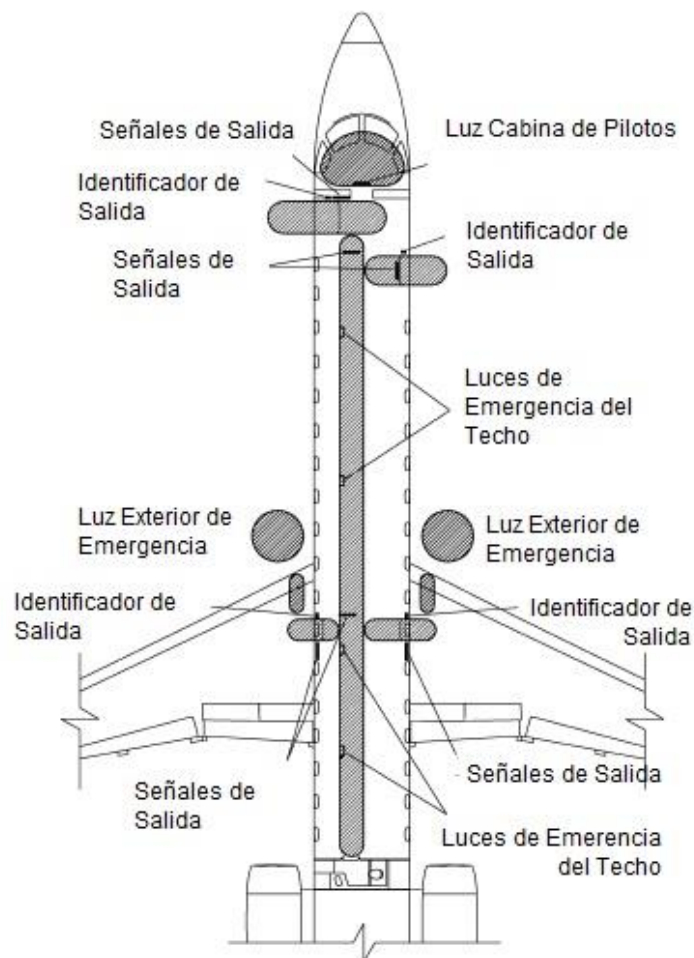
5.11.2 Área iluminada por las Luces de Emergencia

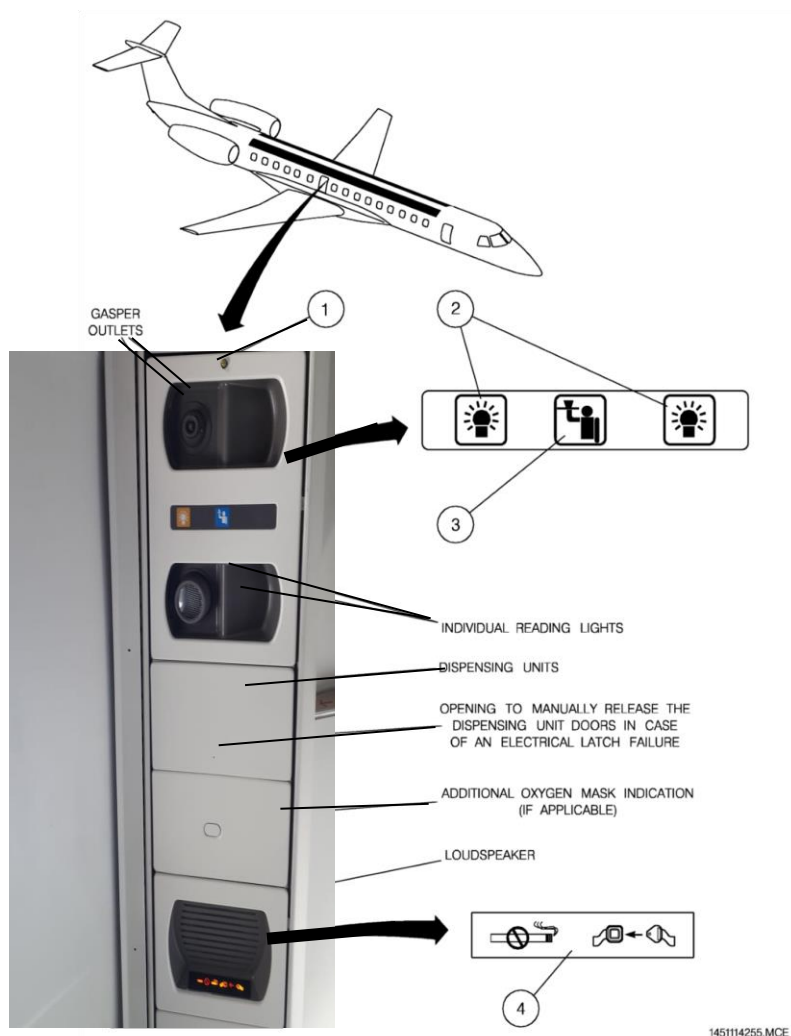


5.12 PSU (Passenger Service Unit)

El PSU (Passenger Service Unit) provee los siguientes servicios:

- 1) Luces de lectura para cada asiento de pasajeros.
- 2) Letrero luminoso con instrucciones de: NO FUMAR y ABROCHE EL CINTURON.
- 3) Llamada a Sobrecargo
- 4) Toma de aire individual para cada asiento de pasajeros.
- 5) Unidades Dispensadoras de Oxígeno en el interior del PSU
- 6) Bocina





5.13 EQUIPO DE EMERGENCIA

El sobrecargo deberá verificar en todo momento las constantes del equipo de emergencia:

1. PRESENCIA
2. ASEGURADO
3. ACCESO LIBRE
4. BUEN ESTADO

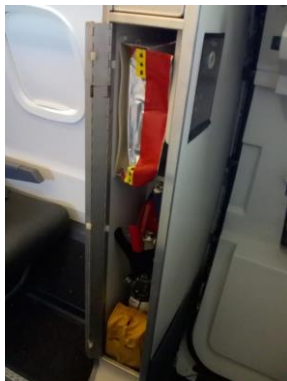
La ubicación del equipo de emergencia podría variar dependiendo de la matrícula del avión (Ver LOPA)



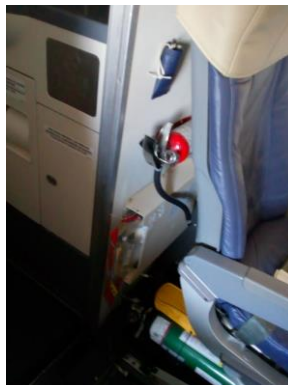
Arriba de Closet



Fila 19B, C



Closet de entrada
puerta principal

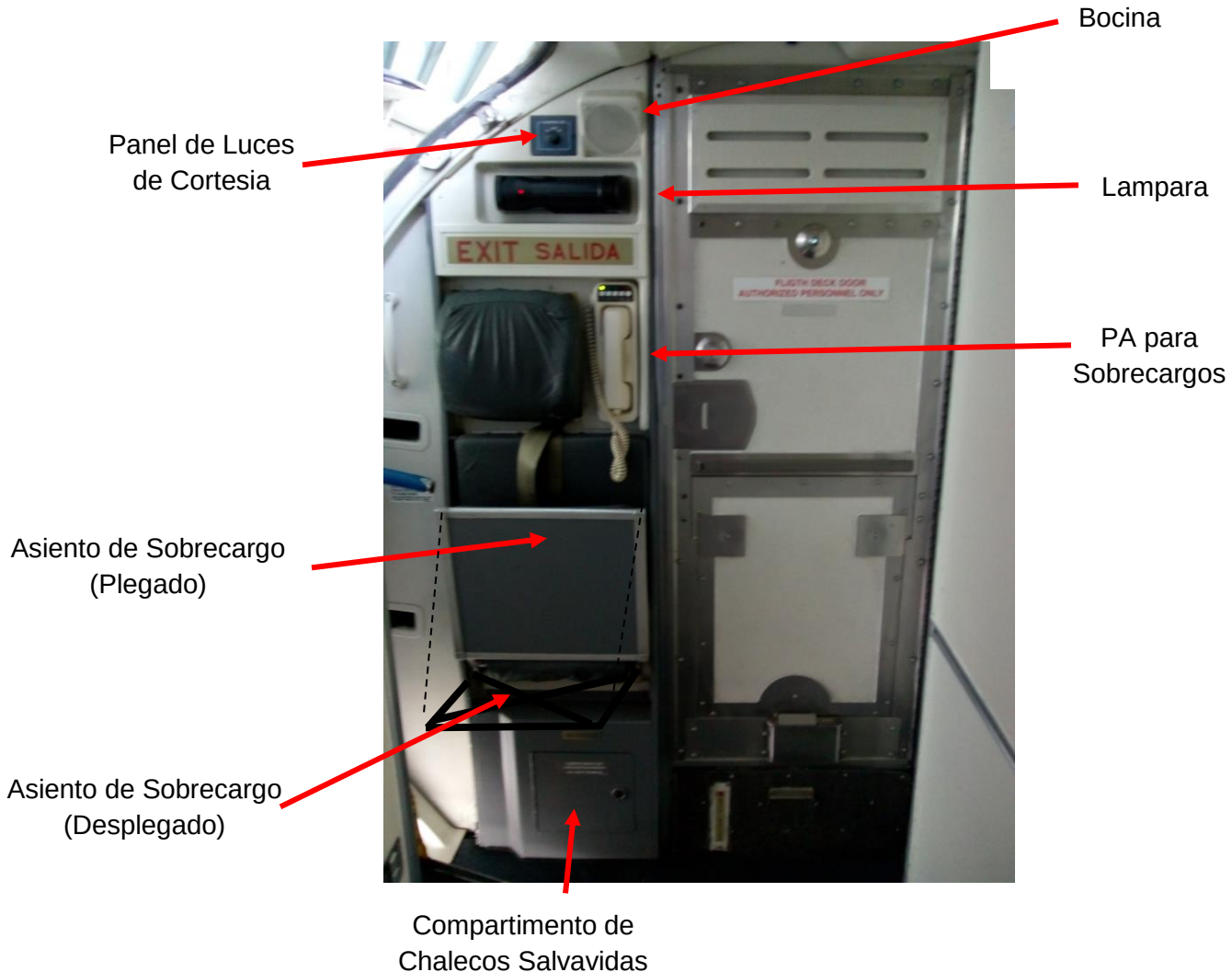


Atrás de la fila 19A



Entrada principal
pegado al Galley

5.13.1 Asiento de Sobrecargo



UBICACIÓN:

En la entrada principal del avión

REVISION:

El sobrecargo deberá sentarse en el asiento para verificar que el arnés y cinturones estén completos y operables. El asiento para sobrecargo es de tipo retráctil automático.

El sobrecargo deberá revisar antes del vuelo que:

- Verificar manualmente que el asiento se baje y se suba automáticamente y regrese a su posición.
- Que el cinturón abroche correctamente y que este sujeto fijo a su base.
- Que el arnés sea ajustable y con las hebillas completas. Que se encuentren el chaleco salvavidas en el compartimento inferior.

- El cinturón de seguridad y el arnés deben estar en buen estado no roto, no luido, no torcido

USO:

El asiento de Sobrecargo es para que el Sobrecargo asignado al vuelo, se siente y se asegure en despegues, aterrizajes y turbulencia.

Notificar de inmediato al Capitán:

- Cuando el asiento no retracte automáticamente
- Mal funcionamiento del cinturón y /o arnés

NOTA* Al levantarse del asiento, cerciorarse que el cinturón y sus hebillas queden totalmente dentro.

5.13.2 Herramienta de Apertura Manual de Dispensadores de Oxígeno



UBICACIÓN:

Ubicada en el closet del equipo de emergencia delantero o en el compartimento 19 BC o atrás del asiento 19A.

REVISION:

Extremos operativos, en estuche o bolsa.

USO:

Se utiliza para abrir manualmente la compuerta de las mascarillas de oxígeno en los PSU's (Passenger Service Unit), en caso de que no se haya abierto automáticamente en una despresurización

1. Introducir la punta de la herramienta por el orificio en la compuerta de las mascarillas y esta se abrirá ligeramente por efecto de la gravedad.
2. Si la técnica anterior falla, utilizar el otro extremo de la herramienta para abrir la compuerta.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

5.13.3 Lámpara de Emergencia



UBICACIÓN:

Estación delantera de Sobrecargos parte superior y mamparo de fila 19BC

REVISION:

Luz Roja continua

USO:

Señala, dirige y provee ayuda visual en emergencias
Remover la lámpara de su soporte.

Tipo: COLOR NEGRO. Se enciende de forma manual. Tiene una luz en color rojo encendida permanentemente, la cual indica su funcionalidad.

Consideraciones especiales:

- La duración máxima de la batería es de 2:30 horas

5.13.4 Botella Portátil de Oxígeno 3.12 Lts.

Estas botellas son de color verde y están equipadas con:



- Válvula ON/OFF
 - Manómetro
 - Válvula reguladora de presión
 - Salida HI (flujo de 4lts) y LO (flujo de 2 lts.)
 - 2 mascarillas oronasaes (una sujeta a la salida HI.
 - Correa para colgarse.
- Presión Mínima: 1200 psi
- Presión Máxima: 1800 psi



UBICACIÓN:

Ubicadas en el closet del equipo de emergencia delantero o en el compartimento 19 BC o atrás del asiento 19A.

REVISION:

Verifique que el manómetro indique 1200/1800 PSI. Asegúrese de que una mascarilla esta fija a la salida HI. Cerciórese que la botella está asegurada en un soporte de liberación rápida. Y Verificar la próxima fecha de inspección de la botella.

USO:

Sirve para proporcionar oxígeno de primeros auxilios o terapéutico a Pasajeros.

1. Comprobar que la bayoneta está conectada en la salida HI.
2. Girar lentamente la perilla de apertura "ON" en sentido contrario a las manecillas del reloj hasta su posición final.
3. Colocar la mascarilla sobre nariz y boca, y ajustarla con la banda elástica
4. La botella se retira de su base para uso de primeros auxilios a pasajeros y después de ocurrir una despresurización para asistir a pasajeros.
5. Si requiere aplicar oxígeno por períodos prolongados, asigne al acompañante al lado de la persona a la que se le está aplicando el oxígeno; para que sostenga la botella. Instruya al pasajero para que le avise cuando la presión en el manómetro alcance los 500 PSI. En caso de no haber asistencia por parte de algún pasajero, asegure la botella al asiento de al lado, con el respectivo cinturón y esté pendiente de estar revisando la presión y al pasajero.
6. Una vez utilizada la botella regresar la perilla a posición Cerrado (OFF).

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

NOTA: Las mascarillas cuentan con indicador de flujo, el cual se muestra un color verde cuando el oxígeno empieza a fluir.

Consideraciones especiales:

- No manipular la botella de oxígeno con las manos húmedas o grasosas
- Cuidar el área de materiales húmedos o grasos que puedan hacer contacto con el cilindro de oxígeno.
- Limpiar cara del paciente de residuos de maquillaje y grasa.
- Al momento de cambiar la mascarilla de una salida a otra verificar que esta quede bien colocada, insertando la bayoneta y girando hacia la derecha al mismo tiempo que se inserta, si el flujo es “HI” colocar en posición derecha como se muestra la imagen anterior y “LOW” en posición izquierda.
- Reportar en bitácora de mantenimiento si existe algún vencimiento en las etiquetas, bajo nivel de flujo, precintos rotos y daños en la botella.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

5.13.5 Botiquines de Primeros Auxilios



Los botiquines de primeros auxilios se sellan y se etiquetan con la etiqueta de equipo de emergencia para indicar su última y próxima fecha de inspección y de esta manera controlar más fácilmente su condición, además de ser un equipo de acuerdo a la NOM012-SCT3-2012

UBICACIÓN:

Dentro del closet en la parte superior

REVISION:

El Sobrecargo verificara que este flejado, asegurado y vigente, en caso que sea abierto o este ya abierto. El sobrecargo anotara en bitácora que fue abierto el botiquín, los medicamentos utilizados y se llenara el formato de uso del botiquín el cual se encuentra dentro del mismo.

El personal que está autorizado para el uso del botiquín abordo son sobrecargos y/o algún doctor previamente identificado

1 por avión hasta 50 pasajeros

USO:

El botiquín de primeros auxilios Brinda atención de primeros auxilios por parte de la tripulación y/o personal calificado

1. Romper el fleje para abrirlo
2. Elaborar el reporte correspondiente en el formato de uso del botiquín del producto que se tomó.
3. Registrarlo en bitácora.

Cuando se utilice el botiquín de primeros auxilios, se debe elaborar un reporte de uso de botiquín para su reposición, aclarando la circunstancia por la cual éste se utilizó. Esta forma se encuentra dentro de los botiquines

REPORTE DE USO DEL BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS:

VER SECCION DE FORMATOS PARA EL LLENADO CORRECTO.

El botiquín de primeros auxilios cuenta con un instructivo y su contenido está de acuerdo a lo que establece la NOM-012-SCT3-2012. A continuación, se presenta el material que contiene el Botiquín de primeros auxilios.

➤ Documentos dentro del Botiquín:

- 1.-Formulario de registro de incidentes.
- 2.-Reporte de uso de Botiquín.
- 3.-Manual de Primeros Auxilios

Junio 2019	Reedición 1	5 Página 43
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

- Dotación Recomendada.
- Dotación Básica Requerida

5.13.5.1 Dotación Recomendada

La dotación recomendada podrá ser utilizada por cualquier persona de la tripulación o pasajero con experiencia en su uso.

CLAVE	CANT.	MEDICAMENTO	INDICACIONES	OBSERVACIONES
DR 001	1	ALGODONES ANTISEPTICOS PAQ. 50 PZAS.	QUEMADURAS Y HERIDAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DR 002	1	CINTA ADHESIVA 1.2 CM X 4.6 CM MICROPORE	HERIDAS	UTILIZAR Y DESECHAR SOLO EN EL CASO NECESARIO
DR 003	5	PARES DE GUANTES DESECHABLES	MANEJO DE LESIONES O HERIDAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DR 004	10	PARCHE PARA OJOS	CUBRIR O PROTEGER EL OJO	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DR 005	5	PERILLAS PARA ASPIRACION (NUMERO 0,1,2,3,4) 1 C/U	ASPIRAR SECRECIONES	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DR 006	1	PAQ. DE TOALLITAS PARA LIMPIAR LAS MANOS	LIMPIEZA DE SUPERFICIES	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DR 007	4	PINZAS MEDICAS (CON DIENTES Y SIN DIENTES) 2 C/U	INSTRUMENTALL NO ESTERIL DE CURACION	LAVAR POSTERIOR AL USO, SOLO EN CASO NECESARIO
DR 008	1	TIJERAS DE 10 CM	INSTRUMENTALL NO ESTERIL DE CURACION	LAVAR POSTERIOR AL USO, SOLO EN CASO NECESARIO
DR 009	1	CAJA DE TIRAS ADHESIVAS (STERI STRIP DE 3 X 7.5 CM)	CIERRE DE HERIDAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DR 010	1	CAJA DE CINTAS ADHESIVAS DE 2.5 CM	PARA SUJETAR LAS GASAS Y APOSITOS EN HERIDAS	UTILIZAR Y DESECHAR SOLO EN EL CASO NECESARIO
DR 011	10	VENDAJE DE GASA DE 7.5 CM X 4.5 CM	PROTEGER HERIDA CONTRA ALGUNA INFECCION	DESECHAR AL TERMINO DE SU USO
DR 012	10	VENDAJE CON COMPRESA DE 7.5 CM X 12 CM	INMOVILIZAR Y PROTEGER ALGUNA HERIDA	DESECHAR AL TERMINO DE SU USO
DR 013	10	VENDAJE GASA ESTERIL DE 10.4 CM X 10.4 CM	LAVADO Y PROTECCION DE HERIDAS	DESECHAR AL TERMINO DE SU USO
DR 014	10	VENDAJE DE 10 X 10 CM PARA QUEMADURAS	PROTECCION CONTRA ALGUNA INFECCION	DESECHAR AL TERMINO DE SU USO
DR 015	2	MASCARILLA RCP	PARA UN PARO CARDIORESPIRATORIO Y ASFIXIA	PARA DAR RESPIRACION DE BOCA A BOCA

5.13.5.2 Dotación Básica Requerida

La dotación básica requerida incluye algunos medicamentos que requieren de receta médica para su empleo, por lo que éstos deberán ser utilizados por médicos o personas calificadas para actuar en caso de urgencias médicas.

CLAVE	CANT.	MEDICAMENTO	INDICACIONES	OBSERVACIONES
DBR 001	5	ABATELENGUAS	FIJACION E INMOVILIZACION DE TFRACATURAS EN DEDOS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DBR 002	2	MASCARILLA RCP	PARA UN PARO CARDIORESPIRATORIO Y ASFIXIA	PARA DAR RESPIRACION DE BOCA A BOCA
DBR 003	1	TERMOMETRO SIN MERCURIO	TOMA DE TEMPERATURA CORPORAL	LAVAR POSERIOR A SU USO
DBR 004	1	BUTILHIOSCINA (GOTAS) SOL. 20 MG	DOLOR ABDOMINAL, TIPO COLICO, VIA ORAL (NIÑOS)	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES 1 GOTA POR CADA 2 KG DE PESO
DBR 005	10	BUTILHIOSCINA TABLETAS 10 MG	DOLOR ABDOMINAL, TIPO COLICO, VIA ORAL (ADULTOS)	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, DOSIS: UNA TABLETA
DBR 006	1	COMPRESA FRIA	GOLPES, TORCEDURAS, DOLOR DE CABEZA, FIEBRE	LEER Y LLEVAR A CABO INSTRUCCIONES
DBR 007	1	PARACETAMOL SOLUCION 100 MG	ANALGESICO PARA DOLOR, FIEBRE	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, 2 GOTAS POR KG DE PESO
DBR 008	10	PARACETAMOL TABLETAS 500 MG	ANALGESICO PARA DOLOR, FIEBRE	INTERROGAR ALERGIAS A COMONENTES, DOSIS: 1 TABLETA
DBR 009	12	LOPERAMIDA TABLETAS 2 MG	ANTIDIARREICO (SOLO EN CASO DE DIARREA)	INTERROGAR ALERGIAS A COMONENTES, DOSIS: 1 TABLETA
DBR 010	1	OXIMETAZOLINA SOLUCION SPRAY	DESCONGESTIVO NASAL	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, APLICAR UNA DOSIS EN CADA FOSA
DBR 011	20	ASPIRINA TABLETA 500 MG	PARA FIEBRE, DOLOR, DISNFLAMATORIO	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, DOSIS: 2 TABLETAS
DBR 012	20	CLORFENAMINA TABLETAS 4 MG	ANTIHESTAMINICO PARA REACCION ALERGICA	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, DOSIS: 1 TABLETA
DBR 013	30	DIFENIDOL TABLETAS 25 MG	ANTIVERTIGINOSO Y ANTIEMETICO, PARA MAREO, VOMITO Y VERTIGO	INTERROGAR ALERGIA A COMPONENTES, DOSIS: 1 TABLETA
DBR 014	20	HIDROXIDO DE MAGNESIO TABLETAS 200 MG	ANTIACIDO, AGRURAS, GASTRITIS	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, DOSIS: 1 TABLETA

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

DBR 015	1	VENDA ELASTICA DE 5 CM	INMOVILIZAR Y PROTEGER LESIONES Y FRACTURAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DBR 016	1	VENDA ELASTICA DE 10 CM	INMOVILIZAR Y PROTEGER LESIONES Y FRACTURAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DBR 017	1	VENDA TRIANGULAR	INMOVILIZAR Y PROTEGER LESIONES Y FRACTURAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO

5.13.5.3 Medicamentos para pasajeros

Queda establecido como una política de TAR Aerolíneas que la Sobrecargo no está autorizada para ofrecer ningún tipo de medicamentos relacionados en la lista de Medicamentos Requeridos en el Botiquín de Primeros Auxilios.

Cada Sobrecargo contará con una dotación de medicamentos en su Kit de Sobrecargos, que incluirá:

CLAVE	CANT.	MEDICAMENTO	INDICACIONES	OBSERVACIONES
DBR 011	20	ASPIRINA TABLETA 500 MG	PARA FIEBRE, DOLOR, DISNFLAMATORIO	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, DOSIS: 2 TABLETAS
DBR 014	20	HIDROXIDO DE MAGNESIO TABLETAS 200 MG	ANTIACIDO, AGRURAS, GASTRITIS	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, DOSIS: 1 TABLETA

Solo podrán ser proporcionados a los pasajeros bajo los siguientes puntos:

- 1.- A petición del pasajero.
- 2.- La Sobrecargo deberá preguntar:
 - ¿Que toma normalmente para tal padecimiento?
 - ¿Lo ha tomado antes?
 - ¿Le ha causado alguna reacción alérgica?
- 3.- Al proporcionar cualquiera de los medicamentos contenidos en su Kit de Sobrecargo, deberá colocar el medicamento sobre la mesa de servicio y permitir al pasajero que lo tome él mismo.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

5.13.6 Neceser de Precaución Universal

Un Neceser de Precaución Universal es un estuche o maletín dispuesto para guardar elementos requeridos para limpiar productos corporales potencialmente infecciosos como (sangre, orina, vómito y excremento), y proteger a la tripulación la cual brinda ayuda en casos en que se sospeche posibilidad de contagio de enfermedades infecciosas. Esto en cumplimiento a la NOM-012-SCT3-2012.



UBICACIÓN:

Se encuentra en la parte trasera de la cabina de pasajeros dentro del compartimento de equipaje fila 19BC

REVISION:

Cerrado y flejado

USO:

Cuando se utilice el Neceser de Precaución Universal, se debe elaborar un reporte de uso para su reposición, aclarando la circunstancia por la cual éste se utilizó. Esta forma se encuentra dentro de los botiquines (ver formatos)

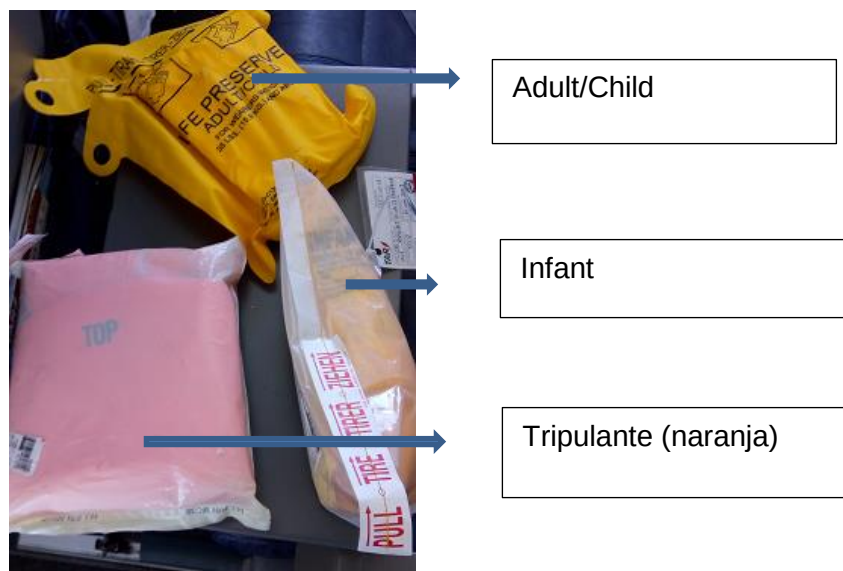
	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

5.13.6.1 Listado de Material del Neceser de Precaución Universal e Instrucciones de Uso

 Listado de Material del Neceser de Precaución Universal e Instrucciones de Uso				
CLAVE	CANT.	DESCRIPCION	INDICACIONES	OBSERVACIONES
TA-01	2	BOLSA PARA DESECHOS	PONER DESECHOS BIOLOGICOS PELIGROSOS (NO PUNZOCORTANTES)	CERRAR LA BOLSA, FINALIZADO SU USO
TA-02	2	DELANTAL PROTECTOR	PROTECCION CONTRA SUSTANCIAS	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-03	1	DESINFECTANTE GERMICIDA	AUXILIAR EN LA LIMPIEZA DE SUPERFICIES CONTAMINADAS	DEPOSITAR LOS DESECHOS EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-04	5	GUANTES DESECHABLES	EVITA EL CONTACTO CON FLUIDOS CORPORALES	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-05	10	MASCARILLA CON FILTRO N95	USARLA PARA EVITAR INHALAR PARTICULAS DE PRODUCTOS CORPORALES	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-06	3	MASCARILLA FACIAL/OCULAR	PARA PROTECCION FACIAL Y EVITAR CONTACTO CON LOS OJOS	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-07	1	POLVO SECO	ABSORVE DERRAMAMIENTO DE LIQUIDOS	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-08	2	RECOGEDOR CON RASPADOR	PARA LIMPIEZA DE DERRAMES EN EL PISO	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-09	2	TOALLA GRANDE	PARA LIMPIEZA DE SUPERFICIES	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-10	1	PAQ. TOALLAS PEQUEÑAS	PARA USAR AL TERMINO DEL CONTACTO CON LOS DESECHOS BIOLOGICOS	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

5.13.7 Chalecos Salvavidas y Medios de Flotación



Los aviones de TAR cuentan con los siguientes chalecos:

1 PARA SOBRECARGO

10 PARA NIÑOS E INFANTES (adult-child/Child). Los chalecos para niños e infantes no será necesario contar con los 10 chalecos, deberán existir la cantidad de chalecos de acuerdo a los niños e infantes transportados

UBICACION:

5 en la parte delantera de la cabina. (closet parte superior o closet de equipo de emergencia entrada principal,
5 en la parte trasera de la cabina en el compartimento de equipaje ubicado en la fila 19A.

REVISION:

Vigente

Bolsa sellada

USO:

Jalar el velcro para abrir la bolsa

Sacar el chaleco

ADULTOS

1. Pasar la cabeza a través de la abertura del chaleco.
2. Para abrochar se debe pasar la cinta a través de la cintura y ajustarla.
3. Para inflarlo, jalar las placas rojas. En caso de falla, inflar oralmente con los tubos de hule que se encuentran a los costados. Se inflan solo fuera del avión
4. La luz se activará al contacto con el agua. De no ser así, jale la pieza amarilla.

MEDIOS

1. Se recomienda inflar únicamente la cámara superior, jalando la placa roja del lado izquierdo.

En caso de falla, inflar oralmente con el tubo que se encuentra al costado izquierdo. Retirar la cápsula de la cámara que no se infló, localizada al lado derecho.

2. Introducir la cabeza del medio a través de la abertura del chaleco (la parte trasera debe quedar totalmente extendida).

3. [Pasar las cintas por la cintura abrochar ajustar, la cinta pasarla entre las piernas y asegurar el chaleco a la cintura.](#)

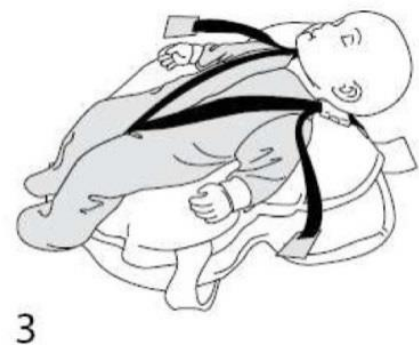
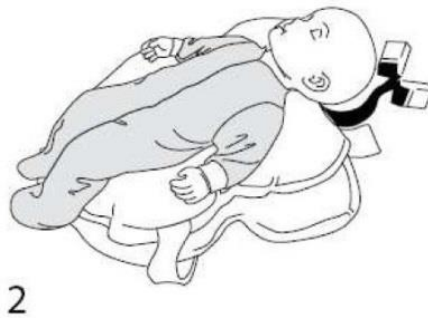
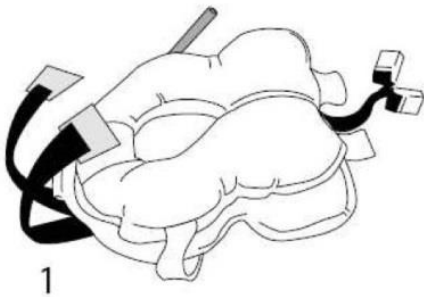


INFANTES

1. Inflar parcialmente una de las cámaras utilizando el tubo de hule de inflado oral. Retirar las cápsulas de ambas cámaras.
2. Colocar al infante sobre la cámara inflada con la cabeza en la parte inferior del chaleco.
3. Asegurar al bebe con las cintas de amarre alrededor del chaleco (pasar las cintas entre sus piernas y sujetar)

Consideraciones especiales:

- Los chalecos son reversibles
- Para sacar aire al chaleco oprima la válvula en la entrada del tubo de inflado y presione la cámara Para liberar el aire.
- Cada chaleco cuenta con un sistema de iluminación que:
 - Se activa al contacto con el agua
 - Es necesario retirar la protección plástica
 - La luz se activará en pocos segundos
 - Continuará encendida de 8 a 10 horas



	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

5.13.7.1 Alojamiento de Chalecos Salvavidas para Tripulantes

Los chalecos para uso de pilotos se encuentran dentro de la Cabina de Pilotos y corresponde a ellos efectuar su revisión.

El chaleco para Sobrecargo, se encuentra en la estación de sobrecargos en el compartimiento ubicado debajo del asiento de Sobrecargo. (Preferentemente color rojo), ver imagen de la sección **5.13.1 Asiento de Sobrecargo**

5.13.7.2 Cojín de Asiento de Pasajero Flotable aleatoria



Son un medio de flotación para los pasajeros. Para la tripulación existen chalecos salvavidas localizados en la cabina y estaciones correspondientes.

Cada cojín de los asientos de pasajeros está tratado químicamente para usarse como flotadores en caso de amaraje.

UBICACIÓN:

En cada asiento de pasajero

REVISION:

Revisar que haya uno en cada asiento

Revisar que estén completos, no rotos ni rasgados

Se revisa aleatoriamente el asiento

USO:

1. Remueva el cojín del asiento.
2. Colóquelo sobre el pecho introduciendo los brazos en las bandas para asegurarlo al cuerpo.
3. Sujete fuertemente el cojín para flotar



5.13.8 Extintidores de Halón 1211 Ubicados en los ERJ-145 de la Flota de TAR Aerolíneas

Contamos con dos tipos de extintor abordo. Ambos tienen los mismos puntos de revisión.

Se encuentran en la parte delantera y trasera de la cabina de pasajeros en los aviones XA-BPK, XA-RHF y XA-MFH



UBICACION

(Ubicada en el closet del equipo de emergencia delantero)
Peso 12 lbs (5.50 kg)
Descarga de 13 a 15 segundos

(Ubicada atrás del asiento 19A)
Peso 3.5 Lbs (1.6 Kg)
Descarga de 10 a 12 segundos

REVISION:

Manómetro en rango verde
Seguro de anilla
Fleje de Plástico
Manguera

USO

Extingue fuegos tipo A, B y C.

Para el uso de los extintores

1. Quitar el seguro
2. Pararse a una distancia de 2 a 3 metros del fuego, si el espacio lo permite
3. Presionar el gatillo de manera continua
4. Dirigir el chorro a la base del fuego
5. Mantener el extintor en posición vertical
6. Disparar el contenido con movimiento de barrido

PASO 1: Tirar de la anilla del pasador para quitar el precinto.



PASO 2: Presionar la maneta.



PASO 3: Dirigir el chorro a la base de la llama, procurando mantener la botella en posición vertical.



Contamos con este extintor a bordo de ciertos aviones



UBICACIÓN:

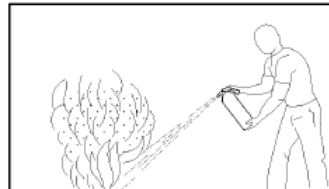
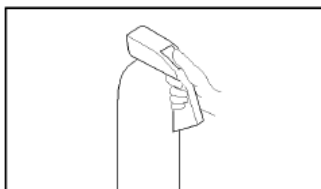
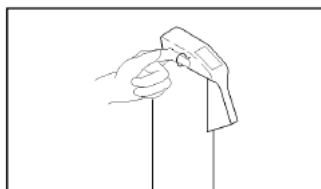
Se encuentran en la parte delantera y trasera de la cabina de pasajeros en los aviones XA-NFP, XA-SFH, XA-JFH, XA-MAF, XA-AFH, XA-EFH, XA-PFL, XA IFP

REVISION:

Fleje de plástico
Seguro de anillo

USO

No utilizar sobre papeles sueltos
Después de apagar un fuego tipo "A", hay que rematar con agua.



	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

5.13.9 PBE

PBE (Protective Breathing Equipment) El equipo de protección respiratoria

5.13.9.1 TIPO ESSEX

El equipo de protección respiratoria PBE (Protective Breathing Equipment) es un aparato de circuito cerrado de respiración diseñado para ayudar al usuario en la zona de los ojos y respiración en una atmosfera irrespirable, aislando las funciones de respiración del ambiente. El aislamiento se hace por medio de un sistema de capucha al cual envuelve la cabeza del usuario y proporciona una demanda basada en una regeneración química de aire, el cual suministra oxígeno y remueve el bióxido de carbono y vapor de agua.

- Revisar que este Sellado
- Revisar que este flejado
- Revisar que este Vigente



UBICACIÓN:

Se encuentra en el closet de equipo de emergencia parte delantera de la cabina en la entrada principal y/o atrás de la cabina de pasajeros detrás del asiento 19 A.

REVISION

Sellado

Flejado

Vigente

USO:

- 1.-Antes de cualquier uso, recoger el cabello de la cara para poder utilizar la mascarilla.
- 2.-Retire el sello de la caja para que pueda abrirla.
- 3.-La bolsa puede reconocerse por la tira roja brillante en la tapa de la bolsa
- 4.-Para abrir tome la bolsa con una mano por cualquiera de las pequeñas lengüetas rojas situadas en cada lado de la bolsa, con la otra mano tome la tira roja y jálela en dirección de las flechas (esta bolsa se puede abrir en cualquier dirección)

Junio 2019	Reedición 1	5 Página 56
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

- 5.-Sostenga la bolsa firmemente mientras la abre para evitar que el capuchón caiga al piso
- 6.-Busque una superficie de apoyo si le es posible
- 7.-Saque el capuchón de la bolsa, después deseche la bolsa



5.13.9.2 TIPO AIR LIQUID



UBICACIÓN:

Se encuentra en el closet de equipo de emergencia parte delantera de la cabina en la entrada principal pared el galley y/o atrás de la cabina en el compartimento de equipaje fila 19 BC.

REVISION:

Sellado
Flejado
Vigente
Visor verde

USO:

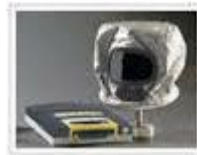
Como activar el PBE

1. Con ambas manos sujetando el PBE separe los cilindros de oxígeno el uno del otro, esta acción rápida jala las dos cuerdas que accionan el flujo de oxígeno y activa la luz verde en el indicador de servicio. Importante: En este momento el flujo de oxígeno se ha activado y debemos tomar el tiempo en consideración.

2. Póngase la máscara guiando el sello del cuello por arriba de la cabeza y bajándolo por la cara usando manos. Un indicador en el visor mostrará cuando el flujo de oxígeno haya terminado.

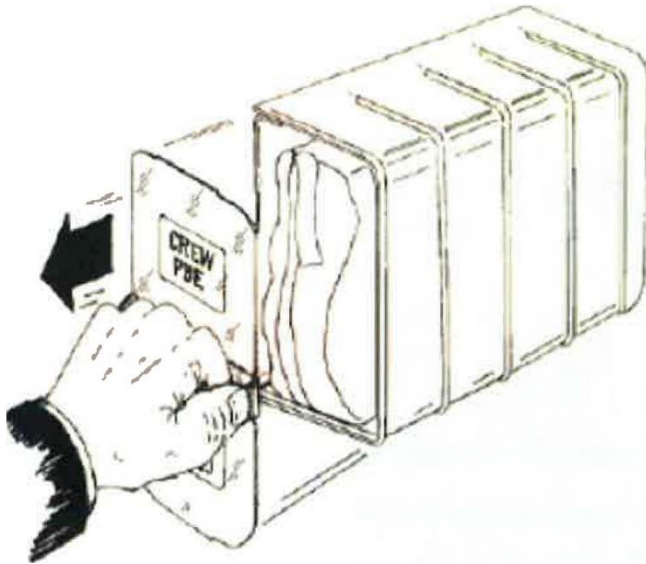
Consideraciones especiales:

- El cabello deberá estar bien recogido antes de utilizar el PBE.
- La duración de oxígeno es de 15 minutos, debiéndose tomar el tiempo desde su activación.
- Quítese el PBE lejos del área de fuego.
- Debido a la posible saturación de oxígeno del cabello, no fume o se exponga a fuego o flama después de varios minutos de haberse quitado la unidad.



NOTA: Estos dos tipos de PBE se pueden encontrar en la flota de TAR Aerolíneas, lo que diferencia un PBE ESSEX DE UN PBE AIR LIQUID es solo el contenedor y el visor del PBE 1 es visor de plástico suave y el PBE 2 es visor de plástico duro.

**5.13.9.3 TIPO AERO SPACE
EN AVIÓN XA-IFP**



Contenedor del PBE para este tipo de PBE

UBICACIÓN

Se encuentra localizado en la parte delantera y/o trasera de la cabina de pasajeros

REVISION:

Sellado

La bolsa condensada indica sello intacto y operable.

La bolsa inflada indica sello comprometido o inoperable

USO:

1. Antes de cualquier uso, recoger el cabello de la cara para poder utilizar la mascarilla.
2. Abra la caja de almacenamiento como se muestra en la figura anterior.
3. Tire del mango para desenganchar la puerta y romper el indicador (si está instalado).
4. Retire la puerta de la caja de almacenamiento
5. Retire la bolsa sellada que contiene el PBE de la caja de almacenamiento Para la apertura del PBE:
 1. Retire la campana del PBE de la bolsa sellada al vacío

2. Sujete firmemente la bolsa con la palma de la mano
3. El pulgar debe estar cerca de la ranura en la bolsa
4. Sujete la bolsa firmemente contra una pierna (como se observa en la imagen)



BERNARDO QUINTANA 5600, PISO 7, QUERÉTARO, QUERÉTARO.

5. Sujete la etiqueta de identificador con la mano opuesta (como se observa en la siguiente figura), el pulgar debe estar cerca de la ranura de la bolsa.



6. Empuje la etiqueta hacia abajo bruscamente mientras tira de la bolsa hacia arriba para abrir la bolsa.



7. No tire de la etiqueta hacia afuera al abrir la bolsa



8. Después de quitar la capucha PBE de a bolsa, deje caer la bolsa
9. Sacuda la capucha para aflojar el material comprimido (como se muestra en la figura)



10. Colóquese la cubierta del PBE

11. Deslice ambas manos (con las palmas una frente a la otra, los pulgares arriba) dentro cuello elástico traslucido del PBE, mientras el visor de la capucha esta hacia abajo y el cartucho de K02 descansa sobre la parte superior de las manos (como se muestra en las figuras)

12. Levante el orificio del cuello de la campana del PBE aproximadamente al nivel de los ojos.

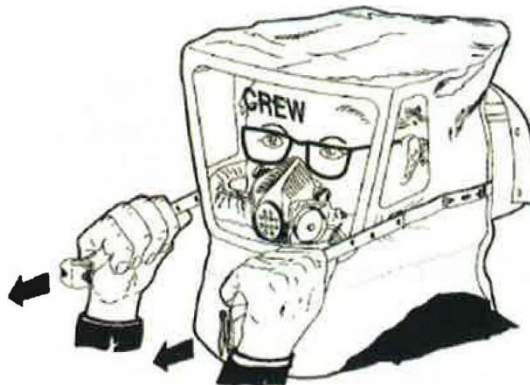
13. Incline su cabeza hacia adelante en dirección al cuello del PBE, guiando el sello del cuello del PBE sobre la parte superior de la cabeza, use las manos para proteger la cara y las gafas del oronasal.

14. Coloque la capucha del PBE en la cabeza, con la nariz y la boca cerca del cono de mascara oronasal.



15. Sujete las correas de ajuste y tire hacia adelante para accionar el PBE

16. Dentro de uno o cinco segundos se escuchará un ruido de entrada de oxígeno en la campana y la inflación de la capucha del PBE



17. Sujete las correas de ajuste
18. Doble la cabeza hacia adelante en el cuello
19. Tire las correas de ajuste hacia atrás para asegurar el cono de máscara oronasal en la parte superior de la nariz para sello hermético:



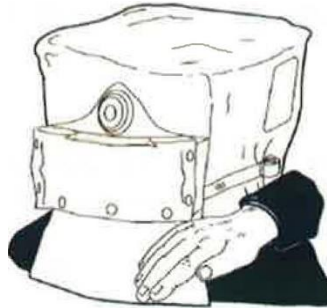
20. Si lleva anteojos, mueva estos a través de la capucha material para que las lentes de los anteojos descansen cómodamente en la parte superior del cono de la nariz de la máscara oronasal
21. Ajuste los anteojos sobre el cono de nariz de la máscara oronasal



ADVERTENCIA: NO INTENTE AJUSTAR LOS ANTEOJOS A TRAVÉS DEL SELLO DE CUELLO.

INSERTAR LAS MANOS A TRAVÉS DEL SELLO DE CUELLO PUEDE PERMITIR LA ENTRADA DE ATMÓSFERA EN LOS ALREDEDORES DEL INTERIOR DE LA CAMPANA DE PBE.

22. Ajuste la cubierta del PBE
23. Ajuste la posición del sello del cuello en el cuello para mayor comodidad y un buen sellado.
24. Descanse el cartucho de K02 en la nuca.
25. Retire las manos de la campana PBE.
26. Verifique la ropa y el cabello atrapado en el sello.
27. Ajuste el cabello y la ropa según sea necesario para asegurar un sello adecuado.
28. Ajuste el material de la capucha que cuelga debajo del sello del cuello para proteger el cuello y los hombros.



ADVERTENCIA: EL CABELLO HUMANO ES ALTAMENTE INFLAMABLE. PELO QUE SOBRESALE A TRAVÉS EL SELLO DE CUELLO PODRÍA ENCENDERSE SI SE TRABAJA EN CONTACTO DIRECTO CON UNA LLAMA.



LA BOLSA CONDENSADA INDICA SELLO
INTACTO



LA BOLSA INFLADA INDICA SELLO
COMPROMETIDO

DATOS TECNICOS

- Contenedor de Respiración con duración de 15 minutos
- Gas Respirable (oxígeno suministrado químicamente)
- Peso aproximado de 2.2 kg
- Equipado con diafragma para comunicación
 - 1 capucha- Tejido de fibra de vidrio impregnado a doble cara de Teflón

Constitución del PBE

1. Capucha- Tejido de fibra de vidrio impregnada de silicona
2. Visera y ventanas laterales: policarbonato ópticamente transparente
3. Correa de ajuste - NOMEX

4. Hebillas de ajuste - zinc niquelado y fundido a presión
5. Componentes termoplásticos externos - ULTEM
6. Diafragma de 6 voces- Kapton- nylon relleno de vidrio
7. Elastómeros externos - Caucho de silicona Materiales internos del componente
8. Sello de cuello - película de silicona
9. Circuito de exhalación - Película de poliuretano
10. Circuito de descarga del recipiente - película de Teflón
11. Máscara Oronasal - Caucho de silicona
12. Vela de clorato - Acero inoxidable y latón
13. Recipiente K02 - acero al carbono estañado
14. Aislamiento de canister 1 vela- Fibra cerámica laminada
15. Spark Arrestar- Acero inoxidable (PN 119003-21 solamente)

Mascara PBE

Modo de Utilización:

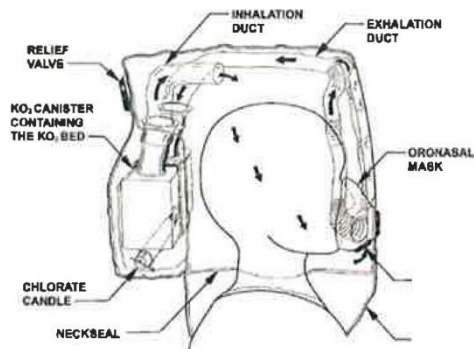


Figure 2
PBE Operation

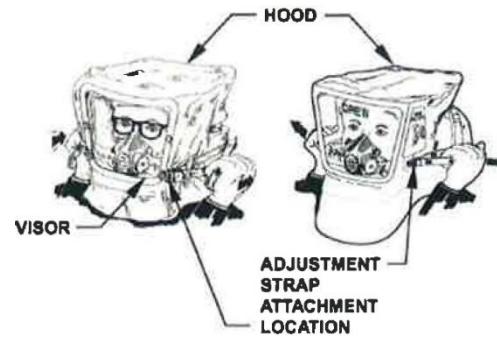


Figure 4
Strap Attachment Comparison

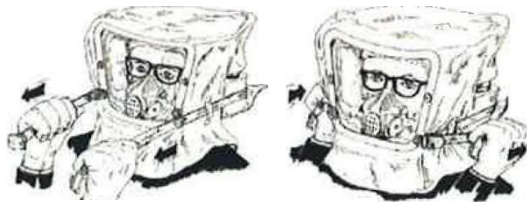


FIGURA 5
Strap Pull Procedure for Chlorate Candle

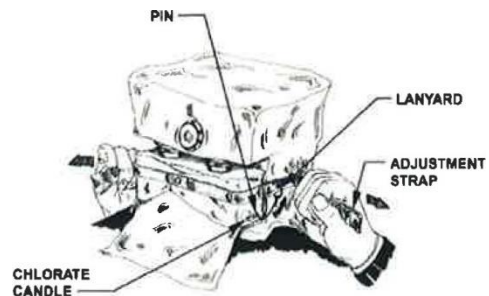


FIGURA 8
Lanyard Attachment

5.13.10 Transmisor ELT



Ilustración del ELT con la puerta de compartimiento abierta en baño trasero

UBICACIÓN:

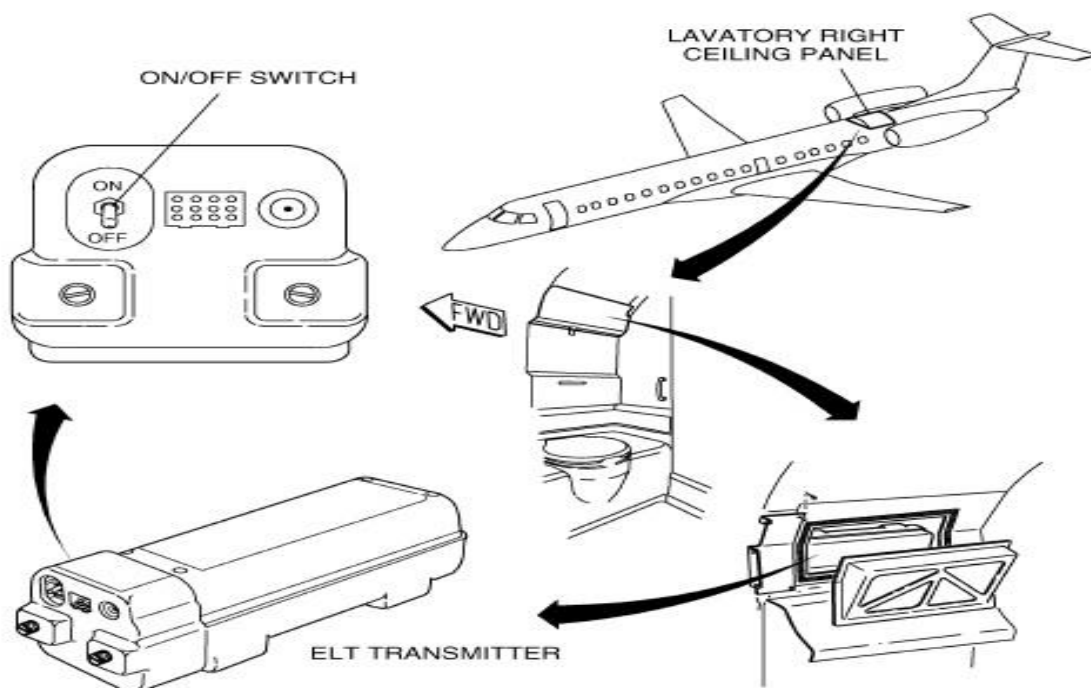
Dentro del baño atrás de la mesa de cambio para bebés

REVISION:

El Sobrecargo no verifica este equipo.

USO:

En caso de accidente y con el impacto se transmite una señal para Localizar el avión
Transmisor de 406 MHz



5.13.11 Hacha



UBICACIÓN

Se encuentra en la cabina de vuelo y es para uso de los pilotos.

REVISION:

El sobrecargo no revisa este equipo

USO:

Solo para uso en caso de emergencia y cuando se necesite romper alguna pared o puerta

Consideraciones especiales:

- Su mango es aislante
- Permite cortar cables de energía viva



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 6

Emergencias

CAPITULO 6

EMERGENCIAS



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 6

Emergencias

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Contenido

6.1 EMERGENCIAS	5
6.1.1 Que es una Emergencia.	5
6.1.2 En Caso de Emergencia:	5
6.2 Tipos de emergencia	5
6.3 Emergencia Planeada	6
6.3.1 Diez Pasos para una Emergencia Planeada	6
6.4 Lista y Procedimiento de Emergencia Planeada	9
6.4.1 Anuncio de Preparación de Cabina para una Emergencia Planeada.	9
6.4.2 Amarizaje planeado	10
6.5 Emergencia SUBITA	10
6.5.1 Procedimiento para el impacto en una emergencia SUBITA	10
6.6 Comandos de Emergencia PLANEADA y SUBITA	12
6.6.1 Comandos de Emergencia Planeada	12
6.6.2 Comandos de Emergencia SUBITA	13
6.6.3 Posición de Alerta	14
6.7 Fuego	15
6.7.1 FUEGO Externo	15
6.7.2 FUEGO en Cabina	16
6.7.3 FUEGO desarrollado	16
6.7.4 FUEGO en Galley	16
6.7.5 Humo en Cabina de Pasajeros	18
6.7.6 Comandos de humo / fuego en cabina de pasajeros	18
6.8 Evacuación	18
6.8.1 Tiempo de Evacuación	18
6.8.2 Responsabilidades del Sobrecargo durante una Evacuación	18
6.8.3 Responsabilidades del Sobrecargo después de la Evacuación	19
6.8.4 Señal de emergencia	19
6.8.5 Procedimiento de evacuación	19
6.8.6 Procedimiento de evacuación	19

6.8.6.1 En Tierra	19
6.8.6.2 En Agua.	20
6.9 EMERGENCIAS EN PLATAFORMA.....	22
6.9.1 En Rampa.....	22
6.9.2 Sin Pasajeros.....	23
6.9.3 Con Pasajeros.....	23
6.10 Guía Básica de Supervivencia	23
6.10.1 En tierra.....	23
6.10.3 En Agua.....	25
6.11 Despresurización de Cabina	25
6.11.1 Acciones durante la despresurización.....	25
6.11.2 Comandos en caso de una Despresurización	26
6.11.3 Acciones después de la despresurización	26
6.11.4 Antes del Aterrizaje	26
6.11.5 Llamada de emergencia entre el Capitán y el Sobrecargo	27
6.12 Incidentes relacionados con Mercancías Peligrosas en la Cabina de Pasajeros durante el vuelo.	27
6.12.1 Introducción.....	27
6.12.2 Medidas iniciales	27
6.12.3 En caso de incendio por MERCANCIA PELIGROSA	28
6.12.4 En caso de incendio relacionado con un aparato electrónico portátil	28
6.12.5 En caso de derrame o pérdidas de Mercancías Peligrosas.....	28
6.12.6 Después del aterrizaje.....	29

6.1 EMERGENCIAS

6.1.1 Que es una Emergencia.

Se deberá considerar emergencia a cualquier situación anormal que ponga en peligro la seguridad de una aeronave. Las siguientes son siempre condiciones de emergencia:

- Cuando se ha establecido comunicación con una aeronave, en los términos que marca el procedimiento de búsqueda y salvamento.
- Cuando un Capitán reporte definitivamente que esté incapacitado para determinar su posición.
- Cuando se esté volando por instrumentos y las facilidades de navegación por radiocomunicación hayan sufrido daños cuya naturaleza dificulte la ejecución de los procedimientos de orientación y descenso.
- Cuando ocurra un incendio a bordo de una aeronave.
- Cuando el Capitán se reporte en emergencia por falla en los motores o equipos que afecten la seguridad del vuelo.
- Bajo condiciones de formación de hielo severa.
- Cuando exista cualquier otra condición que afecte la seguridad del vuelo.

6.1.2 En Caso de Emergencia:

Presionar una vez el botón "EMER" (desde cabina de Pilotos o la estación de Sobrecargo).

En caso de recibir la notificación de emergencia de pilotos a cabina de sobrecargos o viceversa, se procederá a mantener comunicación inmediata con la tripulación ya sea de pilotos o de sobrecargos.

6.2 Tipos de emergencia

6.2.1 PLANEADA

Es aquella en la cual la tripulación y los pasajeros han sido advertidos con anticipación de un aterrizaje de emergencia. En este tipo de situaciones la tripulación cuenta con tiempo para preparar la cabina e instruir a los pasajeros.

6.2.2 SUBITA

Es aquella en donde no hay previo aviso, por lo general ocurre durante despegues y aterrizajes. En estos casos la tripulación debe responder espontáneamente y manejar adecuadamente la situación.

Durante el despegue y el aterrizaje, el sobrecargo deberá hacer un repaso mental de sus obligaciones y responsabilidades en caso de emergencia, de cómo se operan las puertas y ventanillas del equipo de emergencia y, en general, de los procedimientos establecidos. El Capitán siempre podrá cuestionarle todo lo relacionado a una emergencia, manejo de equipo y procedimientos. Debemos tener en cuenta que la función del sobrecargo es básicamente de SEGURIDAD, y todo lo que realiza a bordo va dirigido a este fin.

La cortesía que le es característica, el ayudar a los pasajeros con su equipaje de mano, el señalarles el lugar que les corresponda, el dar los anuncios, hacer las demostraciones, verificar cabina, proporcionar alimentos; son todas acciones cuyo objetivo es mantener la seguridad a bordo de la aeronave.

Los procedimientos descritos en esta sección son de suma importancia y aseguran:

- Evitar movimientos innecesarios.
- Reducir daños.
- Salvar vidas.

6.3 Emergencia Planeada

En una emergencia planeada se cuenta con tiempo para coordinarse con cabina de pilotos y preparar la cabina de pasajeros.

El Capitán informara desde la cabina de pilotos por medio de PA en llamada de emergencia, lo cual es indicado con foco rojo en Panel de llamadas de cabina de pasajeros.

El sobrecargo deberá recabar y corroborar la siguiente información por parte del Capitán, para preparar la cabina de pasajeros:

- T→ **Tipo** de falla
- E→ Si se requiere o no **Evacuación** de Emergencia
- S→ **Señal** convencional: **IMPACT, IMPACT, IMPACT** = Impacto Inminente
INITIATE EMERGENCY EVACUATION = Señal Evacuación de Emergencia
- T→ **Tiempo** para aterrizar o amarizaje

Es IMPRESCINDIBLE para todo sobrecargo tener siempre presente los 10 pasos establecidos para un caso de emergencia Planeada.

6.3.1 Diez Pasos para una Emergencia Planeada

1. AVISAR A LOS PASAJEROS DE LA EMERGENCIA, CON TACTO

Se da un anuncio a los pasajeros, con tacto, sobre la emergencia, lo que está pasando y se solicita ayuda de personal de aviación, militares, médicos y otras personas que puedan ayudar.

2. PEDIR A LOS PASAJEROS QUE SE QUITEN LOS OBJETOS PUNZOCORTANTES (La tripulación también deberá remover los objetos pulso cortantes ej: aretes, lentes etc)

Se deben de quitar la corbata, desabrochar el cuello, quitarse anillos, reloj, pulseras, aretes, dentaduras postizas, objetos que traigan en los bolsillos como plumas o cualquier otro punzocortante (zapatos con tacón afilado), que pudiera herir en el impacto o perforar el equipo de flotación; indicándoles que los guarden en su equipaje de mano. Deberán quitarse los lentes y ponerlos en un lugar donde fácilmente los puedan tomar después del impacto.

3. INSTRUIR A LOS PASAJEROS SOBRE MEDIOS DE FLOTACIÓN

Instruir sobre el uso del chaleco salvavidas, haciendo la demostración. Se debe decir a los pasajeros que **NO INFLEN EL CHALECO** hasta que salgan del avión. El sobrecargo ayudará a los pasajeros que viajan con niños o infantes a colocarles el chaleco. Los menores son los **ÚNICOS** que pueden tener inflado el chaleco salvavidas dentro del avión.

4. ASIGNAR A PASAJEROS EN SALIDAS DE EMERGENCIA

Preparar a los pasajeros que van a operar las salidas de emergencia. Explicarles cómo se abren las puertas o ventanillas, hacia dónde dirigir la evacuación, y pedirles que lean el tarjetón con las instrucciones de seguridad. Debe indicar al pasajero que en caso de ser necesario o de que la Sobrecargo esté imposibilitada, deberá abrir las salidas de emergencia.

5. VERIFICAR QUE LOS PASAJEROS TENGAN SU CINTURÓN ABROCHADO, LA MESA ASEGURADA EN EL ALOJAMIENTO Y EL RESPALDO EN POSICIÓN VERTICAL.**6. INSTRUIR A LOS PASAJEROS SOBRE LA POSICIÓN DE IMPACTO.**

Hacer demostración de posiciones de impacto. Informar a los pasajeros cuál será la señal que dará el Capitán para adoptar la posición de impacto (previamente coordinada). Verificar que los adultos con infantes se aseguren apropiadamente. Informar a los pasajeros que se mantengan en la posición de impacto hasta que el avión se haya detenido por completo ya sea en agua o tierra, y permanezcan sentados hasta que las puertas sean abiertas.

Si hay tiempo, se da un anuncio explicando las posiciones de impacto para cada persona. De lo contrario, se pueden apoyar con el tarjetón de seguridad.

7. GUARDAR OBJETOS SUELTOS EN CABINA

Asegurar todo el equipaje de mano, incluyendo el de la tripulación; así como los objetos sueltos en cabina que pudieran interferir en la evacuación. (Existe la opción de almacenarlos en el baño).

8. PREPARAR BOLSA DE SOBREVIVENCIA. (CUANDO SEA NECESARIO)

En caso de que la emergencia sea sobre un despoblado o si se trata de un amarizaje, se deberá preparar una bolsa con botellas de agua, dulces y azúcar. También se prepara el equipo de emergencia que se va a llevar, poniendo en la bolsa una lámpara y el botiquín de primeros auxilios. La bolsa se coloca en una sombrerera o en un compartimiento del galley

9. TOMAR ASIENTO, ASEGURARSE

El sobrecargo toma su asiento, asegurándose con el cinturón y arnés.

10. AVISAR AL CAPITAN "LISTA DE EMERGENCIA COMPLETA" Y ADOPTAR POSICIÓN DE ALERTA

Se le avisa al Capitán por medio del intercomunicador: **LISTA DE EMERGENCIA COMPLETA** y se adopta posición de impacto.

Junio 2019	Reedición 1	6 Página 7
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 6	Emergencias

Puede esperar las siguientes indicaciones del Capitán:

1. **IMPACT, IMPACT, IMPACT** = Impacto Inminente
2. **CABIN CREW WAIT FOR INSTRUCTIONS** = Esperará instrucciones, porque lado deberá evacuar, o si deberá evacuar o no.
3. **INITIATE EMERGENCY EVACUATION** = Iniciar la evacuación.

Posterior al aterrizaje o amarizaje, y con avión detenido, si no recibe indicación del Capitán en 10 segundos y/o las condiciones interiores son presencia de fuego o humo, o cualquier situación que ponga en riesgo la vida de los pasajeros efectuar el "**Procedimiento de Evacuación**".

Es muy importante contar con un plan preestablecido, no solamente para situaciones de emergencia, sino de manera cotidiana en cada vuelo. No hay que olvidar que la mayoría de los accidentes son durante despegues o aterrizajes.

Junio 2019	Reedición 1	6 Página 8
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

6.4 Lista y Procedimiento de Emergencia Planeada

A. Coordinación con la tripulación

- El Sobrecargo se coordina con el Capitán

B. Preparación de Cabina de Pasajeros

1. Efectuar anuncios
2. Quitarse objetos punzo cortantes y aflojarse la ropa apretada,
3. Instruir a los pasajeros sobre el uso de chalecos salvavidas/cojín de asiento flotable (AMARIZAJE solamente).
4. Repasar e instruir a pasajeros acerca de la localización y apertura de salidas de emergencia. Seleccionar a pasajeros para que ayuden a otros pasajeros.
5. Verificar que los pasajeros tengan el cinturón abrochado y asegurar mesas de servicio, respaldos en posición vertical.
6. Describir posiciones de impacto.

C. Asegurar cabina, baño y galleys

- Recoger todo artículo suelto de cabina, asegurarlo o guardarlo en el baño.
- Revisar galleys y carros de servicio que estén almacenados, frenados y asegurados
- Revisar y asegurar cabina (seguros del closet, cortinas aseguradas, persianas de ventanillas abiertas).
- Asegurar las puertas de los baños.

7. Preparar Bolsa de Supervivencia

- Asignar a un pasajero para que la resguarde y la lleve con él cuando salga del avión.
- De ser necesario apoyarse en los pasajeros para que al salir del avión se lleven el equipo de emergencia que pueda ser útil. (BPA, NPU, BPO₂, etc.)

8. Preparación final

- Ajustar luces de cabina.
- Repasar la operación de las puertas para el caso de una evacuación.

9. Tomar asiento y asegurarse, adoptar posición de impacto.

10. Notificar al Capitán.

6.4.1 Anuncio de Preparación de Cabina para una Emergencia Planeada.

- Este anuncio estará grabado, mientras se reproduce la Sobrecargo deberá asegurarse de que los pasajeros lleven a cabo las indicaciones que en él se encuentran.
- El anuncio se encuentra en el Capítulo de anuncios
- En el caso de que haya falla en el reproductor de anuncios, éste deberá ser leído por el sobrecargo por el PA.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 6	Emergencias

6.4.2 Amarizaje planeado

En una emergencia planeada que requiera un AMARIZAJE, deberán tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

- 1.- Si el tiempo les permite los pilotos darán la indicación: **PREPARE FOR DITCHING**, y el comando **IMPACT, IMPACT, IMPACT** antes del impacto.
- 2.- El sobrecargo deberá iniciar con los comandos para un amarizaje.
- 3.- Se operarán SOLO las salidas sobre el ala, en caso de que las salidas de emergencia sobre el ala se encuentren obstruidas y sea imposible realizar una evacuación, deberá operarse la salida delantera, tomando en consideración que al abrir la puerta del avión comenzará a inundarse.

6.5 Emergencia SUBITA

En las emergencias SUBITAS NO existe tiempo para preparar la cabina de pasajeros.

Los procedimientos de emergencia en un amarizaje son básicamente los mismos que en un aterrizaje, sin embargo, la flotación es un punto importante a considerar durante una emergencia en agua.

Debido a que no hay tiempo para preparar este tipo de aterrizaje / amarizaje, los sobrecargos deben reaccionar a la primera señal de impacto.

Posiblemente podrá tener una notificación de la cabina de pilotos para los siguientes casos:

DITCHING, para un amarizaje próximo.

EMERGENCY DESCENT, para un descenso de emergencia inmediato

IMPACT, IMPACT, IMPACT, para un impacto inminente

INITIATE EMERGENCY EVACUATION. Para iniciar una evacuación de emergencia

6.5.1 Procedimiento para el impacto en una emergencia SUBITA

1. SOBREVIVIR AL IMPACTO

A la primera señal de impacto (aterrizaje/amarizaje) se deben gritar comandos, así como adoptar y mantener la posición de impacto hasta que el avión se detenga por completo.

A) La POSICIÓN DE IMPACTO es:

- Espalda recta y bien apoyada en el respaldo.
- Cinturón pélvico y arnés asegurados.
- Manos debajo de las piernas, a la altura de los muslos, con las palmas hacia arriba.

Junio 2019	Reedición 1	6 Página 10
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

- Separar las piernas, apoyando perfectamente los pies en el piso.
 - Inclinar la cabeza hacia atrás, apoyándola en el mamparo o en el cabezal del asiento.
- B) GRITAR COMANDO DE PROTECCION durante el tiempo que dure el impacto hasta que el avión se detenga por completo:

"Abajo, abajo, manos a los tobillos, cabeza abajo."

2. CONTINUAR CON:

"Procedimiento de evacuación" Descrito en las CAPITULO 6.6 de este Manual.

6.6 Comandos de Emergencia PLANEADA y SUBITA

6.6.1 Comandos de Emergencia Planeada

COMANDO	ESPAÑOL	INGLES	INDICACIONES:
IMPACTO	Impacto, Impacto; posición de impacto!	Brace, Brace, Brace!	Repetir hasta que el avión se detenga por completo y haya elegido la puerta por la cual va a evacuar
VENTANILLAS EN TIERRA	¡Usted, el de _____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? Abra la ventanilla y salga, aléjese y ayude al resto.	You, the one in ____, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch and get out, move away, help to others!	Indicar y dar instrucciones hasta que la persona en la salida de emergencia la haya abierto.
VENTANILLAS EN AGUA	Cojín. – ¡Usted, el de _____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? ¡Abra la ventanilla, tome el cojín de su asiento y salga, aléjese y ayude al resto! Chaleco salvavidas. - ¡Usted, el de _____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? ¡Abra la ventanilla, tome el chaleco salvavidas e infléalo afuera y salga, aléjese y ayude al resto!	Seat Cushion.- You, the one in ____, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch take the seat cushion and get out, move away, help others out! Life Vest.- You, the one in ____, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch take the life vest and inflate it outside and get out, move away, help others out!	Indicar y dar instrucciones hasta que la persona en la salida de emergencia la haya abierto.
PREVIOS A LA EVACUACION	¡Cinturones fuera, salga de su asiento, deje todo a bordo!	Release seat belt, get up and get out, leave everything!	Repetir 2 veces
DURANTE LA EVACUACION EN TIERRA	Por aquí hay salida, brinque y aléjese, ayuden allá abajo!	Come this way, jump and run, help others out!	Durante toda la evacuación
DURANTE LA EVACUACION EN AGUA	Por aquí hay salida, tome el cojín de su asiento y salga, aléjese, ayuden allá abajo!	Come this way, take the seat cushion, get out and move away, help others out!	Durante toda la evacuación
SALIDA CANCELADA	¡Fuego, vaya hacia _____!	Fire, go that way!	Durante toda la evacuación

6.6.2 Comandos de Emergencia SUBITA

COMANDO	ESPAÑOL	INGLES	INDICACIONES:
IMPACTO	Abajo, abajo, manos a los tobillos, cabeza abajo!!	Stay low, grab ankles, head down!	Repetir hasta que el avión se detenga por completo y haya elegido la puerta por la cual va a evacuar
VENTANILLAS EN TIERRA	¡Usted, el de _____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? Abra la ventanilla y salga, aléjese y ayude al resto.	You, the one in ____, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch and get out, move away, help to others!	Indicar y dar instrucciones hasta que la persona en la salida de emergencia la haya abierto.
VENTANILLAS EN AGUA	Cojín. – ¡Usted, el de _____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? ¡Abra la ventanilla, tome el cojín de su asiento y salga, aléjese y ayude al resto! Chaleco salvavidas. - ¡Usted, el de _____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? ¡Abra la ventanilla, tome el chaleco salvavidas e ínflalo afuera y salga, aléjese y ayude al resto!	Seat Cushion.- You, the one in ____, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch take the seat cushion and get out, move away, help others out! Life Vest.- You, the one in ____, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch take the life vest and inflate it outside and get out, move away, help others out!	Indicar y dar instrucciones hasta que la persona en la salida de emergencia la haya abierto.
PREVIOS A LA EVACUACION	¡Cinturones fuera, salga de su asiento, deje todo a bordo!	Release seat belt, get up and get out, leave everything!	Repetir 2 veces
DURANTE LA EVACUACION EN TIERRA	Por aquí hay salida, brinque y aléjese, ayuden allá abajo!	Come this way, jump and run, help others out!	Durante toda la evacuación
DURANTE LA EVACUACION EN AGUA	Por aquí hay salida, tome el cojín de su asiento y salga, aléjese, ayuden allá abajo!	Come this way, take the seat cushion, get out and move away, help others out!	Durante toda la evacuación
SALIDA CANCELADA	¡Fuego, vaya hacia _____!	Fire, go that way!	Durante toda la evacuación

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 6	Emergencias

6.6.3 Posición de Alerta

Para poder reaccionar ante una emergencia (PLANEADA O SUBITA), la Sobrecargo deberá en cada despegue y aterrizaje asumir la posición de alerta, la cual consiste en:

1. Sentarse en su asiento con la espalda recta y bien apoyada al respaldo.
2. Utilizar el cinturón pélvico y arnés.
3. Apoyar sus pies sobre el piso, ligeramente separados.
4. Colocar sus manos debajo de las piernas, a la altura de los muslos, con las palmas hacia arriba.
5. Recordar el repaso mental en estas fases de vuelo.

Junio 2019	Reedición 1	6 Página 14
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

6.7 Fuego

Es una oxidación rápida de la materia que genera luz a altas temperaturas para que se manifieste, se deberá presentar los siguientes factores:

OXIGENO

CALOR

MATERIA COMBUSTIBLE

Hay que recordar que la ausencia de cualquiera de estos eliminaría cualquier posibilidad de que se presente fuego.

Los fuegos en cabina caen dentro de tres categorías básicas:

FUEGO TIPO A (Fuego en materiales sólidos)

Es ocasionado por materiales combustibles ordinarios tales como, Madera, papel, plástico, alfombra, tela etc.

FUEGO TIPO B (Fuego por líquidos)

Es ocasionado por materiales líquidos o sólidos derivados del petróleo u otros tales como, Gasolina, turbosina, alcohol, metanol, aceites etc.

FUEGO TIPO C (Fuego eléctrico)

Son aquellas combustiones de tipo eléctrico procedente de aparatos y/o sistemas eléctricos y/o electrónicos

Cuando se detecte un fuego abordo cualquiera que sea la causa, consideraremos como una **EMERGENCIA** la cual requiere de una acción inmediata

Cuando El Sobrecargo detecta el fuego, ataca el fuego, comunica al Capitán, reubica pasajeros y mantiene monitoreada el área.

6.7.1 FUEGO Externo

- Todos los aviones están equipados con sistemas de protección contra incendio en los motores.
- Los extintores de fuego se disparan por medio de interruptores de control desde la cabina de pilotos para controlar el incendio en estas áreas.
- Se debe notificar inmediatamente al Capitán cuando se observe cualquier indicación de fuego.
- Si ocurre un incendio, el Capitán dará todas las instrucciones para un aterrizaje de emergencia o lo que a su criterio proceda.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 6	Emergencias

- e) El sobrecargo preparara la cabina (en caso de aplicar) para una evacuación planeada.

6.7.2 FUEGO en Cabina

- a) Los incendios generalmente son causados por descuidos.
- b) La vigilancia constante de la cabina es el mejor preventivo para el peligro potencial de los incendios. Los pasajeros se alarman incluso por mínimos incidentes.
- c) Los fuegos en cabina caen dentro de tres categorías básicas:
- Fuego en materiales sólidos
 - Fuego eléctrico
 - Fuego por líquidos

6.7.3 FUEGO desarrollado

- a) Notificar inmediatamente al Capitán la ubicación y tipo de fuego, y acto seguido tomar el extintor más cercano y enfrentar el fuego.
- b) En caso de fuego eléctrico, corte todos los interruptores.
- c) Para atacar al fuego con un extintor, éste debe ser dirigido directamente a la base de la flama y tan cerca como sea posible, con movimientos lentos de la boquilla de descarga de un lado a otro de la base de la flama.
- d) Use el hacha si es necesario para acceder a las áreas que así lo requieran.
- e) Si el fuego no fue completamente extinguido, remover todas las botellas portátiles de oxígeno en la vecindad del incendio.
- f) Avise a los pasajeros que deberán permanecer en su lugar.
- g) Para extinguir completamente el fuego deberá utilizarse agua (excepto en caso de fuego eléctrico) u otro líquido para enfriar posibles brasas y así prevenir su reactivación. Esta acción se debe realizar únicamente cuando se trata de fuegos provocados por materiales sólidos inflamables.
- h) En caso de ser necesario, solicitar la ayuda de un pasajero proporcionándole otro extintor.
- i) No abandonar el área hasta que el fuego esté controlado.

6.7.4 FUEGO en Galley

Cortar el suministro de energía eléctrica, jalando el interruptor maestro del panel de interruptores. Si no es posible, solicitar al Capitán que corte la energía eléctrica de la cocina desde la cabina de pilotos. Combatir el fuego con el extintor.

Junio 2019	Reedición 1	6 Página 16
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

TABLA DE ACCIONES

Situación	Señales	Acciones
Fuego en baño	Se activa: - El detector de humo que se encuentra en Galley - Se detecta humo por debajo de la puerta - Se detecta calor	Si el detector de humo se activa y se observa humo o cualquier otra evidencia de fuego en el baño, se realizarán las siguientes acciones: - Comunicarse a cabina de pilotos e informar del fuego existente. - Verificar si el baño está ocupado. - Tocar la puerta con el dorso de la mano de arriba hacia abajo, al igual que el mamparo lateral. Si está caliente, sale humo o f lamas, NO abrir. - Tomar extintor y colocarse PBE. - Sellar las orillas de la puerta con papel o prenda mojada para tratar de suprimir la fuente de oxígeno del fuego y evitar que el humo se propague. - Usar algún objeto o hacha de la cabina de pilotos con el que se pueda hacer un orificio en la puerta e introducir la boquilla de descarga del extintor de halón disparándolo completamente. - Informar al Capitán de la ubicación y tipo de fuego, acción tomada, y resultado de la acción tomada. Monitorear el área. Si la puerta no está muy caliente o sólo de la parte superior, significa que el incendio está en su etapa inicial: - Abrir la puerta con precaución, para buscar el origen del fuego. - En caso de localizar la fuente, disparar el extintor de halón a la base del fuego. - Si el fuego es en el contenedor de basura, se debe rematar con algún líquido no flamable. - Informar al Capitán de la ubicación y tipo de fuego, acción tomada, y resultado de la acción tomada. Monitorear el área.
Fuego / Humo en Galley	Humo en cafetera o panel de Circuit Breakers Fuego en cafetera o panel de Circuit Breakers	Cortar el suministro de energía eléctrica, jalando el interruptor maestro del panel de interruptores. Si no es posible, solicitar al Capitán que corte la energía eléctrica de la cocina desde la cabina de pilotos. Combatir el fuego con el extintor.
Fuego en asientos y/o Cabina	Fuego evidente en algún asiento o cualquier otro lado de la cabina	- Utilizar extintor u otro líquido sin alcohol, descargue en el fuego - Dar aviso al Capitán - Asegurarse que el fuego se ha extinguido por completo - Los incendios generalmente son causados por descuidos. - La vigilancia constante de la cabina es el mejor preventivo para el peligro potencial de los incendios. Los pasajeros se alarman incluso por mínimos incidentes.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 6	Emergencias

6.7.5 Humo en Cabina de Pasajeros

- Comunicarse a cabina de pilotos e informarle al Capitán de la presencia de humo en cabina, indicando: color, densidad, olor y ubicación.
- Colocarse el PBE para evitar la inhalación de humo y/o gases tóxicos.
- Reubicar a los pasajeros, alejándolos del lugar donde se está generando el humo.
- Indicarles que bajen su cabeza al nivel del descansa brazos.
- Distribuir servilletas de papel mojadas, indicándoles que se cubran nariz y boca.

6.7.6 Comandos de humo / fuego en cabina de pasajeros

ACCIONES	ESPAÑOL	INGLES	REPETIR HASTA:
REUBICAR PASAJEROS	Muévase hacia ____ !	Move that way!	Repetir 2 veces
INDICAR QUE BAJEN SU CABEZA AL NIVEL DE DESCANZABRAZOS	Agáchese y tome sus tobillos!	Brace!	Repetir 2 veces
DISTRIBUIR PAÑOS HUMEDOS	Cubra nariz y boca, respire!	Cover your nouse and mouth and breathe!	Repetir 2 veces
DISTRIBUIR BOTELLAS DE AGUA	Moje su ropa y respire!	Wet your clothes, breathe through them!	Repetir 2 veces

6.8 Evacuación

6.8.1 Tiempo de Evacuación

De acuerdo con la Reglamentación Internacional, para certificar un avión, entre muchos otros requisitos, es indispensable que se lleve a cabo una evacuación con el máximo de pasajeros en un tiempo máximo de 90 segundos, utilizando únicamente la mitad de las salidas de emergencia.

6.8.2 Responsabilidades del Sobrecargo durante una Evacuación

- Conservar la calma, esto le permite aplicar adecuadamente los procedimientos de emergencia y reduce el nivel de ansiedad de los pasajeros.
- Coordinarse con cabina de pilotos.
- Dar instrucciones claras y concisas, siempre positivas y repetidamente.
- Conservar un tono de voz autoritario, fuerte y evitar que se genere desorden.
- Evacuar el avión lo más rápido posible.
- Abandonar la aeronave hasta que el último pasajero salga. Las lámparas deberán llevarse no importando si la emergencia es de día o de noche.

Junio 2019	Reedición 1	6 Página 18
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

6.8.3 Responsabilidades del Sobrecargo después de la Evacuación

1. Bajo ninguna circunstancia reingresar al avión.
2. Reunir a los pasajeros a una distancia segura, lejos de la aeronave.
3. Proporcionar la ayuda posible a los pasajeros.

6.8.4 Señal de emergencia

La señal de emergencia será verbal por parte del Capitán, a través del PA.

6.8.5 Procedimiento de evacuación

En una evacuación tanto en tierra como en agua, y en las condiciones que así lo permitan:

- 1.- El Primer Oficial es el primero en salir del avión apoyando al Sobrecargo recibiendo a los pasajeros alejándolos y manteniéndolos unidos hasta que el Sobrecargo termine de evacuar.
- 2.- El Capitán junto con el Sobrecargo revisarán la aeronave asegurándose que ningún pasajero haya quedado a bordo, siempre y cuando las condiciones interiores no pongan en riesgo su integridad física.
- 3.- El Capitán será el último en abandonar la aeronave.

IMPORTANTE: Posterior al aterrizaje o amarizaje y con avión detenido, si no recibe indicación del Capitán en 10 segundos y/o las condiciones interiores son presencia de fuego o humo, o cualquier situación que ponga en riesgo la vida de los pasajeros efectuar el "**Procedimiento de evacuación**".

6.8.6 Procedimiento de evacuación

6.8.6.1 En Tierra

1. Una vez detenido el avión, desabrocharse el cinturón/arnés.
2. Encender luces de emergencia.
3. Observar las condiciones generales al exterior e interior en busca de daño estructural, fuego, humo o si alguna salida está obstruida.
4. Identificar las condiciones de la emergencia y elegir la salida más viable y segura.
5. Dar instrucciones necesarias a los pasajeros para que evalúen las condiciones exteriores y operen las salidas.
6. Revisar condiciones interiores:
 - Artículos que puedan obstruir la operación de la salida.
 - Palpar con el dorso de las manos la puerta para verificar su temperatura.

7. Revisar condiciones exteriores:
 - Obstáculos que puedan bloquear la operación de la salida.
 - Revisar que no existan condiciones de fuego y/o humo.
8. El sobrecargo deberá realizar las acciones del punto anterior: En la puerta principal.
9. Abrir puerta o salida:
 - Se deberá abrir por completo la puerta, verificando que quede asegurada al fuselaje.
 - Si está atorada, intentar abrirla nuevamente. Si no abre, redirigir a los pasajeros a otra salida con los comandos necesarios usando las manos para reforzar la indicación.
10. Dirigir la evacuación:
 - Tomar la lámpara.
 - Sujetarse del asa de apoyo sin obstaculizar la salida.
 - Iniciar comandos de evacuación.
 - El sobrecargo solicitará a un pasajero que permanezca en la puerta dirigiendo la evacuación
 - Si algún pasajero duda al salir o pone resistencia sujetándose, solicitar al siguiente pasajero que le doble las rodillas, lo baje del hombro y lo empuje de la parte baja de la espalda para que se siente en el piso y salte del avión.
11. En ventanillas sobre el ala :
 - Ordenar que el pasajero más cercano a la ventanilla la abra, llamando su atención señalándolo con la lámpara y dirigiéndose a él por algo que lo identifique (la ropa, el color o corte de cabello, etc.)
 - Una vez abierta la ventanilla, gritar comandos de evacuación por ventanillas.
12. Evaluación constante de las condiciones:
 - Durante toda la evacuación se deben verificar las condiciones externas, ya que el viento puede cambiar e iniciar un fuego cerca del fuselaje.
 - Si una salida repentinamente queda inutilizable, se debe bloquear y redirigir a los pasajeros a una salida alterna usando los comandos correspondientes.
 - Si una salida está demasiado congestionada, redirigir a los pasajeros a otra con mayor fluidez.
 - Verificar que los pasajeros no se aglomeren afuera, deben retirarse a una distancia prudente.
 - Comprobar que todos, pasajeros y tripulantes, hayan salido del avión.
 - Llevar lámpara de emergencia, botiquín y megáfono.
 - Evacuar.
 - Una vez fuera del avión, NO REGRESAR.
 - Alejar y reunir a los pasajeros a una distancia segura.
13. En cuanto sea posible:
 - Aplicar primeros auxilios.
 - Contar pasajeros y tripulantes.

6.8.6.2 En Agua.

1. Una vez detenido el avión, desabrocharse el cinturón / arnés
2. Encender luces de emergencia.

3. Observar las condiciones generales al exterior e interior en busca de daño estructural, fuego, humo o si alguna salida está bajo el agua u obstruida, **es importante checar el nivel de flotación.**
4. Identificar las condiciones de la emergencia. Las salidas que se deberán utilizar serán de acuerdo a la situación:
5. Dar las instrucciones (comandos) necesarias a los pasajeros para que evalúen las condiciones y operen las salidas sobre el ala. Indicar el siguiente comando: **NO ABRIR PUERTAS DELANTERAS.**
6. Si el tiempo lo permite distribuya los chalecos salvavidas para los infantes.
7. Revisar condiciones interiores:
 - Artículos que puedan obstruir la operación de la salida.
 - Palpar con el dorso de las manos la puerta para verificar su temperatura.
8. Revisar condiciones exteriores:
 - Obstáculos que puedan bloquear la operación de la salida.
 - Revisar que no existan condiciones de fuego y/o humo.
 - Verificar nivel de flotación.
9. El Sobrecargo deberá realizar las acciones del punto anterior:

En la puerta principal NO se deberán abrir las puertas delanteras, únicamente las salidas de emergencia sobre el ala.

10. Abrir puerta o salida:
 - Si en un amarizaje las salidas del ala están obstruidas, y no existe otra opción, operar las salidas delanteras. Tome en cuenta que al abrirlas, el avión se hundirá.
 - Se deberá abrir por completo la puerta, verificando que quede asegurada al fuselaje.
 - Si está atorada, intentar abrirla nuevamente. Si no abre, redirigir a los pasajeros a otra salida con los comandos necesarios usando las manos para reforzar la indicación.
11. Dirigir la evacuación:
 - Tomar la lámpara.
 - Sujetarse del asa de apoyo sin obstaculizar la salida.
 - Iniciar comandos de evacuación.
 - Si algún pasajero duda al salir o pone resistencia sujetándose, solicitar al siguiente pasajero que le doble las rodillas, lo baje del hombro y lo empuje de la parte baja de la espalda para que se siente en el piso y salte.
12. En ventanillas sobre el ala:
 - Ordenar que el pasajero más cercano a la ventanilla la abra, llamando su atención señalándolo con la lámpara y dirigiéndose a él por algo que lo identifique (la ropa, el color o corte de cabello, etc.)
 - Una vez abierta la ventanilla, gritar comandos de evacuación por ventanillas.

13. Evaluación constante de las condiciones:

- Durante toda la evacuación se deben verificar las condiciones externas, ya que el viento puede cambiar e iniciar un fuego cerca del fuselaje.
- Si una salida repentinamente queda inutilizable, se debe bloquear y redirigir a los pasajeros a una salida alterna usando los comandos correspondientes.
- Si una salida está demasiado congestionada, redirigir a los pasajeros a otra con mayor fluidez.
- Verificar que los pasajeros no se aglomeren afuera, deben retirarse a una distancia prudente.
- Comprobar que todos, pasajeros y tripulantes, hayan salido del avión.
- Evacuar el avión.
- Llevar lámpara de emergencia, botiquín y megáfono.
- Una vez fuera del avión, NO REGRESAR.

14. En cuanto sea posible:

- Contar pasajeros y tripulantes.
- Aplicar primeros auxilios.

6.9 EMERGENCIAS EN PLATAFORMA

6.9.1 En Rampa

1. En caso de Fuga de Combustible, en primer lugar, el Oficial de Operaciones debe asegurarse que se haya cortado el abastecimiento de combustible.
2. El Oficial de Operaciones debe notificar al Capitán del avión de la situación de peligro.
3. El Capitán del Avión debe evaluar la situación de peligro y ordenar la evacuación en caso necesario.
4. En caso de no haber Tripulación de vuelo en el avión el Oficial de operaciones debe evaluar la situación de peligro y ordenar la evacuación en caso necesario.
5. Contener la fuga / Extinguir el fuego / Seguir los procedimientos correspondientes.
6. Asegurar el área.

Causas para evacuar un avión en rampa:

1. Incendio dentro o fuera de la cabina.
2. Derrame de combustible.
3. Humo en la cabina.
4. Derrame de sustancias peligrosas dentro o fuera de la cabina.
5. Cualquier otra situación que ponga en peligro a los Pasajeros, tripulantes y equipo.

Cuando las condiciones interiores o exteriores son presencia de fuego o humo, o cualquier situación que ponga en riesgo la vida de los pasajeros el Sobrecargo debe efectuar el **"Procedimiento de evacuación"**.

6.9.2 Sin Pasajeros

1. El Oficial de operaciones es la persona responsable de dar la orden de evacuación y dirigir la evacuación.
2. En caso de encontrarse la tripulación a bordo, esta deberá seguir las instrucciones del oficial de operaciones.
3. El personal que se encuentre en la cabina debe evacuar considerando en primer lugar la puerta principal de pasajeros y en segundo lugar la puerta de servicio.
4. Las salidas de emergencia sobre el ala deben considerarse en función de la emergencia. Antes de usarse evaluar la situación.
5. Todo el personal debe dirigirse a un área segura en rampa

6.9.3 Con Pasajeros

1. El Sobrecargo al recibir la orden de evacuar debe pedir a los pasajeros que evacuen considerando en primer lugar la puerta principal de pasajeros y en segundo lugar la puerta de servicio.
2. Las salidas de emergencia sobre el ala deben considerarse en función de la emergencia. Antes de usarse evaluar la situación.
3. Dirigir a los pasajeros a un área segura en rampa.

6.10 Guía Básica de Sobrevivencia

6.10.1 En tierra.

1. **Mantenerse en el área del incidente/accidente:**
 - El avión sirve de referencia para el rescate.
 - Después de evaluar las condiciones de seguridad, se podrá regresar a la aeronave para rescatar equipo adicional y/o utilizarla como refugio.
2. **Organizar el grupo:**
 - Asignar actividades individuales específicas, como buscar comida, agua, leña; así como un área que sirva como sanitario.
3. **Buscar refugio:**
 - En tierra, utilizar en lo posible los recursos del avión como algunos asientos, cortinas, equipo de emergencia, agua, víveres, etc.
4. **Realizar un inventario:**
 - Considerar todo el equipo útil rescatado
5. **Establecer procedimientos que racionen comida y agua:**
 - Administrar los víveres.
 - Al buscar agua, considerar la acumulada en el avión por condensación y rocío.
 - Considerar que los rastros de animales pueden guiar a algún depósito de agua.
6. **Evitar la deshidratación:**
 - Consumir agua potable, si es posible hervirla durante 5 minutos.
 - Si es posible, beber agua que esté a la misma temperatura que el cuerpo humano; beber líquidos, aunque no se esté sediento y tratar de no comer, a menos que se disponga de suficiente agua.

- Nunca ingerir nieve, los cristales de ésta pueden dañar la boca y lengua, además de disminuir la temperatura corporal. No obstante, se puede calentar para fundirla.

Si es posible, llevar una bitácora por día y una lista de los sobrevivientes.

7. Encender una fogata:

- Proporciona luz, calor, protección y sirve como señalización.
- Varias fogatas pequeñas proporcionan calor de manera más eficaz que una grande.

8. Si el clima es muy frío:

- Mantener cubiertos, en lo posible, cabeza, cuello, torso e inglés.
- Permanecer abrazados para conservar el calor.
- Estar alerta para evitar casos de congelamiento o hipotermia.
- Evitar el ejercicio.
- Si es posible, retirar la ropa húmeda.
- Aflojar la ropa para permitir una buena circulación sanguínea.

9. Si el clima es extremadamente caliente:

- Protegerse del sol.
- En el desierto, hacer un hoyo de por lo menos 50 cm de profundidad para aprovechar el fresco de la tierra. proteger los ojos de los rayos solares.
- Limitar las actividades.
- Dormir durante el día y trabajar de noche si hay suficiente luz.
- No quitarse la ropa.
- Mantener cabeza, torso, nuca y pies cubiertos.
- Estar alertas para evitar cualquier padecimiento relacionado con el calor.

Código de señales visuales tierra/aire a utilizar por los sobrevivientes

NUMERO	MENSAJE	SIMBOLO
1	Necesitamos Ayuda	V
2	Necesitamos Ayuda Médica	X
3	NO o Negativo	N
4	SI o Afirmativo	Y
5	Estamos avanzando en esta dirección	↑

6.10.3 En Agua

1. Permanecer abrazados:

- El calor de los cuerpos se concentra.

2. Mantenerse en posición fetal.

3. Limitar los movimientos en el agua:

- Aumenta el efecto de aislamiento de calor del agua.

6.11 Despresurización de Cabina

Como se Identifica.

Generalmente está acompañada de un fuerte ruido y niebla originada por la condensación de la humedad del aire. Los pasajeros pueden experimentar una expansión de los pulmones y de los conductos gastrointestinales. Se padece un fuerte silbido en los oídos con el riesgo de reventarse, y un súbito dolor de cabeza.

ADVERTENCIA: De la Cabina de Pilotos se podrá escuchar el comando: **EMERGENCY DESCENT**. Lo cual indica el inicio del descenso de emergencia.

Las mascarillas podrán caer, en el caso de que no caigan, estas deberán de activarse en forma manual.

6.11.1 Acciones durante la despresurización

1. Conservar la calma.
2. Ponerse la mascarilla más cercana.
3. Sentarse / Asegurarse
 - Si no hay asientos disponibles cercanos, sentarse en un descansabrazo
 - Pedirle al pasajero adyacente que los tome de la cintura para quedar asegurados ya que el avión descenderá rápidamente
4. Frenar los carros de servicio.
5. Gritar con la mascarilla puesta los comandos de despresurización (cabina).
6. Al no haber mascarillas de oxígeno en los baños, los pasajeros que se encuentren dentro de estos intentarán salir y regresar a su asiento. Si esto no ocurre, el Sobrecargo ya sentado / asegurado y con su mascarilla puesta, le deberá gritar al pasajero los comandos de despresurización (sanitario).
7. Considera que algunos pasajeros pueden tener problemas para ponerse las mascarillas. Indicarles:
 - A los que tienen lentes que se los quiten.
 - A los adultos que ya tienen puesta su mascarilla, que asistan a los menores sentados junto a ellos.

6.11.2 Comandos en caso de una Despresurización

COMANDO	ESPAÑOL	INGLES	REPETIR HASTA:
DESPRESURIZACION CABINA	¡Jale la mascarilla, respire normalmente, adultos primero, menores después, abroche su cinturón, conserve la calma!	Take your mask, breathe normally, adults first, minors after, fasten your seat belt, remain calm!	Repetir 2 veces
DESPRESURIZACION (PASAJEROS EN EL BAÑO)	¡Salga y tome la mascarilla más cercana!	Get out, take the nearest mask!	Repetir 2 veces

6.11.3 Acciones después de la despresurización

Después que el avión se haya nivelado a una altitud segura y de recibir aviso de la cabina de Pilotos que es seguro moverse:

1. Tomar una botella de oxígeno y la herramienta para abrir manualmente los dispensadores de oxígeno.
2. Revisar los baños y suministrar oxígeno a los pasajeros que no pudieron salir. Si es necesario pide ayuda a algún pasajero para sacar del baño a la persona afectada y brindarle primeros auxilios si así lo requiere.
3. Revisar la cabina de pasajeros. Abra manualmente los dispensadores de oxígeno que se requieran.
4. Asistir al resto de los pasajeros y proporcionar primeros auxilios a quien lo necesite.
5. Verificar que la cabina esté libre de fuego o cualquier otro peligro potencial.
6. Reubicar a los pasajeros alejándolos del área afectada.
7. Comprobar que no se fume.
8. Recibir instrucciones de la cabina de Pilotos.
9. Si no recibe llamado por parte de la cabina de pilotos, en un tiempo razonable comunicarse con el Capitán y recibir instrucciones.

En caso de no realizar el descenso de emergencia en el sobrecargo deberá comunicarse con cabina de pilotos para cerciorarse el motivo y que los pilotos no se encuentren inconscientes.

6.11.4 Antes del Aterrizaje

1. Sujetar la mascarilla de la estación delantera de sobrecargo con el gancho para mantener abierta la puerta de la cabina de vuelo. Sujetar la mascarilla del galley (aviones que la tengan instalada) dentro de un compartimento.
2. Preparar la cabina.
3. Después de dar "Cabina en orden" se deberá coordinar con los pilotos el aterrizaje, en relación a cómo será el mismo y si será o no necesaria una evacuación.
4. De requerirse, solicitar el servicio médico para los pasajeros.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 6	Emergencias

6.11.5 Llamada de emergencia entre el Capitán y el Sobrecargo

En una emergencia planeada se cuenta con tiempo para coordinarse con cabina de pilotos y preparar la cabina de pasajeros.

El Capitán informara desde la cabina de pilotos por medio de PA en llamada de emergencia, lo cual es indicado con foco rojo en Panel de llamadas de cabina de pasajeros

El sobrecargo deberá recabar y corroborar la siguiente información por parte del Capitán, para preparar la cabina de pasajeros:

- **T** = Tipo de falla
- **E** = Si se requiere o no Evacuación de Emergencia
- **S** = Señal convencional **IMPACT, IMPACT, IMPACT** = Impacto inminente,
Señal convencional **INITIATE EMERGENCY EVACUATION** = Señal Evacuación de Emergencia
- **T** = Tiempo para aterrizar

6.12 Incidentes relacionados con Mercancías Peligrosas en la Cabina de Pasajeros durante el vuelo.

6.12.1 Introducción

A bordo de los aviones de TAR Aerolíneas, en el Manual General de Operaciones, se encuentra el documento llamado ORIENTACIÓN SOBRE RESPUESTA DE EMERGENCIA PARA AFRONTAR INCIDENTES AÉREOS RELACIONADOS CON MERCANCÍAS PELIGROSAS, publicado por la OACI, el cual contiene los procedimientos a seguir en cada caso específico de mercancías peligrosas.

Se deberá consultar con el Capitán si se presenta un incidente de este tipo.

6.12.2 Medidas iniciales

1. NOTIFIQUE AL CAPITAN

Cualquier incidente relacionado con mercancías peligrosas deberá notificarse inmediatamente al Capitán a quien deberá mantenerse informado de todas las medidas que se adopten y de sus repercusiones. Es indispensable que la tripulación de cabina y los sobrecargos coordinen sus actos y cada uno se mantenga totalmente informado de los actos e intenciones de los demás.

2. IDENTIFIQUE EL PRODUCTO

Pídale al pasajero involucrado que identifique el producto y que indique sus riesgos posibles. Quizás el pasajero pueda proporcionar alguna información sobre el riesgo o riesgos que se corren y cómo habría que afrontarlos. Si el pasajero puede identificar el producto, consúltese el capítulo 6 sección 6.12.5 de este manual "EN CASO DE DERRAMES O PERDIDAS", para encontrar el procedimiento de respuesta de emergencia apropiado.

Junio 2019	Reedición 1	6 Página 27
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

El Sobrecargo debe consultar con el Capitán sobre la conveniencia de pedir o no la ayuda de algún pasajero para afrontar el incidente.

6.12.3 En caso de incendio por MERCANCIA PELIGROSA

- Utilice el procedimiento reglamentario / verifique si se puede usar agua
- Deben utilizarse los procedimientos de emergencia reglamentarios para combatir el fuego [para referencia se encuentra en la sección 6.10 de este capítulo](#). En general, no deberá utilizarse agua sobre una sustancia derramada o cuando haya emanaciones, ya que podría extenderse el derrame o aumentar las emanaciones. También hay que prestar atención a la posible presencia de elementos eléctricos cuando se empleen extinguidores.

6.12.4 En caso de incendio relacionado con un aparato electrónico portátil

- Utilice el procedimiento reglamentario / obtenga y utilice un extintor de halón.
- Retire la fuente externa de alimentación eléctrica del aparato (si aplica).
- Empape el aparato con agua (u otro líquido no inflamable) para enfriar las pilas y evitar la ignición de las pilas adyacentes.
- No mueva el aparato.
- Desconecte los aditamentos electrónicos restantes hasta que pueda determinarse que los sistemas a bordo no presentan fallas, si el aparato estaba enchufado.

6.12.5 En caso de derrame o pérdidas de Mercancías Peligrosas

1. Reúna artículos útiles para responder a la emergencia como:
 - Una buena cantidad de toallas de papel o periódicos, u otro tipo de papel o tejido absorbente (por ejemplo, fundas de los cojines de los asientos, protectores de cabeceras) ;
 - Dos bolsas grandes de polietileno, como mínimo, de las utilizadas para el depósito de basura;
 - Tres bolsas más pequeñas de polietileno, como mínimo. De no haberlas, usar bolsas de mareo.
2. Protéjase las manos utilice la máscara PBE.
 - Deberán protegerse siempre las manos antes de tocar bultos o artículos sospechosos. Unas bolsas de polietileno brindarán muy probablemente la protección adecuada.
 - Deberá llevarse puesto el PBE cuando se afronte un incidente en el que haya fuego, emanaciones o humo. Recuerde que el oxígeno disponible es de 15 minutos.
3. Retirar a los pasajeros de la zona distribuya toallas o paños mojados.
 - No se deberán utilizar las mascarillas de oxígeno para pasajeros, ni las de la botella portátil, ya que podría inhalarse una gran cantidad de humo o emanaciones a través de las válvulas o agujeros de las máscaras.
 - Si el ambiente está lleno de humo o emanaciones, la aplicación de una toalla o paño mojado sobre nariz y boca será una ayuda eficaz para los pasajeros, pues permite filtrar el aire con más eficacia que si dicha toalla o paño estuviera seco.
 - El sobrecargo deberá estar preparado para tomar medidas rápidas si el humo o las emanaciones aumentan, y alejar a los pasajeros de la zona afectada. Si fuera necesario, les proporcionará toallas o paños mojados indicándoles que respiren a través de ellos.
4. Coloque la mercancía peligrosa en bolsas de polietileno

- Recoja el artículo y colóquelo en una bolsa de polietileno. Asegúrese de que el recipiente que contiene la mercancía peligrosa se mantiene en posición vertical o que el sitio por donde se produce el derrame queda situado en la parte superior.
- Proceda a recoger la sustancia derramada con toallas de papel, periódicos, etc. después de cerciorarse de que no se producirá reacción alguna entre la mercancía peligrosa y las toallas de papel.
- Colóquense las toallas de papel o periódico en otra bolsa de polietileno.
- Colóquense las bolsas utilizadas para proteger las manos en otra bolsa de polietileno.
- Saque el exceso de aire de las bolsas y ciérrelas

5. Guarde las bolsas de polietileno

- Guarde las bolsas de polietileno en cajas o recipientes de basura.
- Guarde las cajas o recipientes de basura en un lugar lejano de la cabina de pilotos y de los pasajeros, pudiendo ser una cocina o un baño. No ponga la caja o recipiente de basura con las bolsas contra el mamparo de presión ni contra la pared del fuselaje.
- En caso de guardarse en un baño, cierre la puerta del baño.

6. Proceda con los cojines / fundas de los asientos del mismo modo que con la mercancía peligrosa

- Los cojines o fundas contaminados deben retirarse y guardarse en bolsas de polietileno al igual que el material peligroso que provocó el incidente.

7. Cubra la sustancia derramada sobre la alfombra / piso

- Cubra todo derrame sobre alfombra o muebles con una bolsa de polietileno, ó utilice las tarjetas de información de emergencia plastificadas.
- Las alfombras contaminadas que sigan produciendo emanaciones a pesar de haber sido cubierta, de ser posible deberán retirarse, enrollarse y colocarse en una bolsa de plástico al igual que el material peligroso que provocó el incidente.

8. Inspeccione periódicamente los productos guardados y los muebles contaminados

Toda mercancía peligrosa, elemento o equipo contaminado que haya sido sacado de su lugar y guardado o cubierto como medida de seguridad deberá someterse a inspecciones periódicas.

6.12.6 Después del aterrizaje

- Indique al personal de tierra la mercancía peligrosa y donde está guardada
- Informe al Capitán de todo el equipo dañado para que haga la anotación correspondiente en el libro de bitácora. Anote el Reporte en la Bitácora de Sobrecargos.



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 6

Emergencias

PAGINA DEJADA INTENCIONALEMNTTE EN BLANCO

Capítulo 7

SEGURIDAD DE LA AVIACION CIVIL

INDICE

7.1 Pasajeros Perturbadores.....	3
7.1.1 Política sobre Pasajeros Perturbadores e Insubordinados.....	3
7.1.2 Pasajero perturbador e Insubordinado.....	3
7.1.2 Pasajero considerado insubordinado en vuelo.....	3
7.1.2.1 Acciones del Sobrecargo para la atención de pasajeros insubordinados en vuelo.....	4
7.1.2.2 Recomendaciones para la atención de pasajeros insubordinados en vuelo.....	7
7.2 Interferencia Ilícita.....	8
7.2.1 Guía en caso de secuestro.....	8
7.2.2 Apoderamiento ilícito de la aeronave en vuelo.....	9
7.2.2.1 Procedimiento de Seguridad En Caso de Interferencia ilícita:.....	9
7.2.3 En caso de amenaza de bomba cuando el avión está en tierra.....	9
7.2.4 Verificación de seguridad de la aeronave en vuelo.....	10
7.2.5 Medidas en vuelo cuando la tripulación descubra un artefacto sospechoso a bordo.....	11
7.2.5.1 En caso de amenaza de bomba cuando el avión está en vuelo.....	12
7.2.6 Medidas para reducir al mínimo los efectos de una explosión en vuelo.....	12
7.2.7 Medidas en tierra cuando la tripulación o personal de tierra descubra un artefacto sospechoso a bordo.....	13
7.3 Seguridad de la Aeronave.....	14
7.3.1 En caso de encontrar algún explosivo o sustancia peligrosa:.....	17
7.4 Medidas para reducir a un mínimo los efectos de una explosión.....	18
7.5 Falla de equipo de vuelo por sabotaje.....	18

7.1 Pasajeros Perturbadores

7.1.1 Política sobre Pasajeros Perturbadores e Insubordinados

TAR Aerolíneas tiene como misión mantenerse dentro de los más altos estándares de servicio, calidad y seguridad, continuando con nuestro compromiso hacia nuestros pasajeros de proporcionarles un servicio de transporte aéreo con la máxima comodidad y buen trato. Sin embargo, en ocasiones se presentan pasajeros que sus demandas de servicio exceden los límites y sus comportamientos e vuelve inaceptable, puesto que viola toda normatividad aeronáutica y pone en riesgo la seguridad de los demás pasajeros, 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.

7.1.2 Pasajero perturbador e Insubordinado

Es el pasajero que no respeta las normas de conducta, en un aeropuerto, o a bordo de una aeronave, o que no respeta las instrucciones del personal de aeropuerto o de los miembros de la tripulación y por lo consiguiente perturba el orden y la disciplina en el aeropuerto o a bordo de la aeronave.

Pasajero Perturbador: Es aquel que pone en riesgo el orden de la seguridad en tierra con puertas abiertas.

Pasajero insubordinado: Pasajero que comete a bordo de una aeronave desde el momento que se cierra las puertas de la aeronave antes del despegue hasta el momento que se vuelven abrir después del aterrizaje.

7.1.2 Pasajero considerado insubordinado en vuelo

Como política de TAR Aerolíneas, se considerará un pasajero insubordinado en **VUELO**, cuando se presenten cualquiera de los siguientes eventos u otros que afecten considerablemente la seguridad de las operaciones, empleados y/o pasajeros:

- a) Agresión física y/o verbal, Falta de respeto a los tripulantes o a los pasajeros;
- b) Riñas entre pasajeros;
- c) Pillaje (hurto, robo, despojo);
- d) Acoso y/o agresión sexual;

- e) Consumo ilegal de drogas;
- f) Se encuentra bajo el efecto de 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.
- j) No acata las instrucciones de la tripulación

7.1.2.1 Acciones del Sobrecargo para la atención de pasajeros insubordinados en vuelo

1. Si el Sobrecargo observa el comportamiento perturbador en un pasajero, deberá notificarlo al Capitán. Se clasificará al pasajero de acuerdo a la tabla establecida en “*Acciones para la atención de pasajeros perturbadores en vuelo*” que se describe a continuación.
2. El Sobrecargo vigilará el comportamiento del pasajero insubordinado.
3. Si el comportamiento del/los pasajeros es el incumplimiento en específico de alguna regulación legal, el Sobrecargo/s notificará al pasajero sobre las infracciones cometidas.
4. El Capitán será informado cuando se presente un pasajero Perturbador
5. Si el pasajero sigue incumpliendo con las indicaciones, es agresivo y/o agrede verbalmente a otro pasajero o tripulante, se coordinará con el capitán la emisión de la “**Tarjeta de Advertencia al Pasajero**” que será entregada a éste por parte del sobrecargo. Formato MSPAI-F04 (Sección de Anexos)
6. En cualquier momento que la tripulación considere que el comportamiento de un pasajero pone en riesgo la seguridad del vuelo, tripulantes y/o pasajeros, 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 del pasajero se considere un pasajero Insubordinado. **categoría 3**, el sobrecargo procederá de acuerdo a las siguientes medidas:

- a) Notificar al Comandante;

Asegurar que pasajero

- Cuando de acuerdo a la condición del pasajero se considere un pasajero insubordinado, no cometa más actos que pongan en riesgo la seguridad del vuelo;
- Mantener el control de la cabina de los pasajeros;
- Suspender el servicio de bebidas alcohólicas a todos los pasajeros;
- En cuanto sea posible presentarse ante las autoridades correspondientes para levantar el acta que se requiera de acuerdo al evento;
- Llenar el Formato MSPAII-03 **“Reporte de Pasajero Perturbador”** (Apéndice 3) y enviarlo a su jefatura y/o la Dirección de Seguridad Operacional a la brevedad.

	Incidente	1. Acción del personal	2. Actitud del cliente	3. Acción final
Categoría 1	Cliente enfadado y agresivo verbalmente. No obedeció las instrucciones de la tripulación. No interfiere con la seguridad.	La tripulación busca la manera de tranquilizar al cliente.	El cliente se tranquiliza y cumple con las instrucciones de la tripulación.	No se requieren medidas adicionales por parte de la tripulación.
			El cliente NO se tranquiliza, aumenta la agresión verbal.	Seguir instrucciones de Categoría 2.

	Incidente	1. Acción del personal	2. Actitud del cliente	3. Acción final
Categoría 2	Continúa con el desorden y actitud agresiva. Agrede físicamente a otros clientes o tripulantes. Hace funcionar artículos electrónicos cuando es prohibido. Se rehúsa a cumplir instrucciones.	Después de intentar resolver la situación, la/s sobrecargo/s y el capitán, coordinan la emisión de la “Tarjeta de Advertencia al Cliente”, que le será entregado por parte de el/los sobrecargo/s.	El cliente se tranquiliza y cumple con las instrucciones de la tripulación.	Llenar el reporte de “Cliente perturbador”.
			NO se tranquiliza, hace caso omiso a la “Tarjeta de Advertencia al Cliente”. Amenaza con agredir físicamente a la tripulación y/o clientes.	Seguir instrucciones de Categoría 3.

	Incidente	Acción de sobrecargos	Acciones de pilotos
Categoría 3	Existe peligro de muerte para la tripulación o clientes.	Notificar al capitán.	NO ABRIR LA CABINA DE PILOTOS
	Acoso y agresión sexual.	Asegurar que el cliente NO cometa actos que pongan en riesgo la seguridad del vuelo.	
	Consumo ilegal de drogas.	Mantener el control de la cabina de clientes.	
	Se encuentra bajo el efecto de alcohol y pone en riesgo la seguridad del vuelo.	Suspender el servicio de bebidas alcohólicas a todos los clientes.	
	Fumar durante el vuelo.	Presentarse ante la Comandancia de la DGAC para levantar el acta que se requiera de acuerdo al evento.	
	Ocasiona daños a la aeronave.	Llenar el Formato MSPAII F03 "Reporte de Cliente perturbador" y enviarlo a su jefe inmediato y/o Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.	
			Notificar a torre de control. Notificar a CCO compañía. Aterrizar en el aeropuerto más próximo. Pedir la presencia de las autoridades. Monitorear cabina de clientes. Presentarse ante la Comandancia de la DGAC para levantar el acta que se requiera de acuerdo al evento.

	Incidente	Acción de sobrecargos	Acciones de pilotos
Categoría 4	Intento de ingresar o ingreso con violencia a la cabina de pilotos.	Notificar al capitán.	NO ABRIR LA CABINA DE PILOTOS
		Asegurar que el cliente NO cometa actos que pongan en riesgo la seguridad del vuelo.	
		Mantener el control de la cabina de clientes.	
		Suspender el servicio de bebidas alcohólicas a todos los clientes.	Solicitar a la tripulación de cabina el apoyo de otros clientes para detener y/o inmovilizar al cliente perturbador.

		Presentarse ante la Comandancia de la DGAC para levantar el acta que se requiera de acuerdo al evento. Llenar el Formato MSPAII F03 "Reporte de Cliente perturbador" y enviarlo a su jefe inmediato y/o Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.	Mantener el control de la aeronave. Notificar a torre de control. Notificar a CCO compañía. Aterrizar en el aeropuerto más próximo. Pedir la presencia de las autoridades. Monitorear cabina de clientes. Presentarse ante la Comandancia de la DGAC para levantar el acta que se requiera de acuerdo al evento.

7.1.2.2 Recomendaciones para la atención de pasajeros insubordinados en vuelo.

- Los sobrecargos deberán de observar la conducta de los pasajeros e informar al Capitán aquellas actitudes que a su juicio pudieran significar un riesgo mayor para la seguridad del vuelo.
- Siempre tomar acciones correctivas cuando el problema empieza y no dejarlo que se complique.
- Utilice un lenguaje respetuoso y formal.
- Demuestre sinceridad e interés por el problema del pasajero.
- Averigüe cuales son las intenciones del pasajero y trate de identificar el nivel de categoría de pasajero Perturbador en que se encuentra.
- Tome el tiempo necesario para pensar y planear, si es necesario aléjese del problema y después regrese, ¡"controle sus emociones"!.
- Recuerde que una situación de esta naturaleza, puede convertirse en un problema serio, por lo tanto, no trate de sobre actuar ni ser el protagonista, mejor concéntrese en resolverlo de la mejor manera.
- Los pilotos del vuelo no deberán salir de la cabina de pilotos para atender o intervenir ante un pasajero Perturbador, en virtud de que se puede crear un riesgo mayor al que se trata de evitar.

- i) No haga declaraciones al público o a la prensa.

7.2 Interferencia Ilícita

7.2.1 Guía en caso de secuestro

La actitud adoptada por la tripulación hacia los secuestradores puede ser vital para un desenlace exitoso del incidente.

Intente establecer una actitud amigable con el secuestrador, esto podría hacer que el secuestrador hable, sin embargo, en la mayoría de las ocasiones tenga en mente lo siguiente:

1. No rete o compita con el secuestrador, especialmente en asuntos políticos.
2. No aparente superioridad.
3. Evite que se sientan acorralados y asegure que solamente un tripulante tenga contacto de vez en cuando.
4. No pierda el control.
5. No realice alguna acción contra el secuestrador sin primero consultarlo con el Capitán.

Datos esenciales

Entre los datos esenciales que deberían recopilarse y transmitirse sucesivamente a los interesados son los siguientes:

1. La ruta conocida o prevista del vuelo
2. El punto de destino conocido o sospechado y la hora prevista de llegada
3. Composición de la tripulación de vuelo, su conocimiento y experiencia de la ruta prevista
4. Limitaciones en cuanto al tiempo de vuelo de la tripulación teniendo en cuenta el número de horas que han volado anteriormente.

Además, si se cuenta con la siguiente información debería enviarse con los detalles que se dispongan y por el medio de comunicación establecido por los secuestradores:

1. El número y nombre de pasajeros y de delincuentes
2. El número y estado de personas heridas a bordo
3. El número, tipo, etc. de armas, explosivos y material incendiario y artefactos que se sepa, o se piense, que están en poder de los delincuentes
4. Condiciones físicas en que se encuentran los miembros de la tripulación.

7.2.2 Apoderamiento ilícito de la aeronave en vuelo

Si el sobrecargo está siendo forzado(a) a abrir la puerta de la cabina pilotos, él o ella debe comunicarse con la cabina de pilotos por medio del intercomunicador o usando el botón EMER PILOT, mencionando la PALABRA de seguridad acordada en el Briefing previo a cada vuelo

7.2.2.1 Procedimiento de Seguridad En Caso de Interferencia ilícita:

Presionar una vez botón " PILOT" en el P/A debe mencionar la PALABRA de seguridad acordada en el Briefing de integración de Tripulación.

Referirse al Manual de Seguridad para la Prevención contra Actos de Interferencia Ilícita (MSPAII) en su capítulo 15.

7.2.3 En caso de amenaza de bomba cuando el avión está en tierra

Una vez que se haya dado a conocer a la DGAC o Autoridad Aeronáutica local la información sobre la amenaza, se debe comunicar la mayor cantidad de información disponible a la tripulación del vuelo afectado o al Oficial de Operaciones encargado de la aeronave.

En caso de haber pasajeros a bordo el Capitán debe:

- Hacer el siguiente anuncio a los pasajeros ***"Damas y caballeros, hemos sido avisados de que una amenaza de bomba ha sido hecha en contra de una de nuestras aeronaves, las aerolíneas reciben muchos de estos avisos; sin embargo, tomaremos todas las precauciones posibles y por tal razón desembarcaremos esta aeronave. Por favor, escuchen cuidadosamente y acaten las instrucciones que proporcione la Sobrecargo"***.
- Declarar la emergencia al servicio de Control de Tráfico Aéreo - CTA- y pedir la posición donde debe quedar la aeronave, solicitando el equipo de emergencia y apoyo que se requiera.
- No permitir que la aeronave despegue hasta recibir instrucciones de CTA.
- Informar a los pasajeros de la situación y atender sus necesidades hasta que personal de tierra esté disponible para apoyarlo (los Sobrecargos podrán encargarse de dicha tarea).
- En coordinación con el Oficial de Operaciones responsable, desembarcar a todos los pasajeros y tripulantes indicándoles que no lleven consigo su equipaje de mano o pertenencias.
- Aislar a todos los pasajeros junto con su equipaje de mano y pertenencias hasta que hayan sido revisados tripulaciones, equipaje documentado, carga y comisariato y sean declarados seguros.

- Mantenerse alejados de la aeronave junto con los pasajeros en el lugar designado por COE (Centro Operativo de la Emergencia) según plan de contingencia del aeropuerto donde se localiza la aeronave amenazada, hasta que la DGAC o autoridad aeronáutica local hayan dado la autorización e instrucciones para regresar al avión.
- Seguir las instrucciones que los representantes del COE -Centro Operativo de la Emergencia- requieran para la atención de la situación. Estas instrucciones se podrán recibir a través del CTA o en forma personal.
- Apoyar al COE (Centro de Operación de Emergencia) si así lo requiere.

La Sobrecargo deberá:

- Informar a los pasajeros de la situación y atender sus necesidades hasta que personal de tierra esté disponible para apoyarla(o).
- Seguir las instrucciones que los representantes del COE -Centro Operativo de la Emergencia- requieran para la atención de la situación. Estas instrucciones se podrán recibir a través del CTA o en forma personal.
- Coordinar la evacuación de pasajeros y tripulación de la aeronave, en forma rápida y ordenada una vez que la aeronave se encuentre en la posición asignada, de acuerdo con el plan de emergencia del aeropuerto donde se localiza la aeronave amenazada.
- Apoyar al COE, si así lo requiere.

En caso de no haber pasajeros a bordo la tripulación debe:

- Seguir las instrucciones que los representantes del COE — Centro Operativo de la emergencia- requieran para la atención de la situación. Estas instrucciones se podrán recibir a través del CTA o en forma personal.

Nadie podrá acceder a la aeronave hasta que la DGAC o Autoridad aeronáutica local así lo indique y la aeronave sea considerada como segura para continuar con su itinerario.

7.2.4 Verificación de seguridad de la aeronave en vuelo

La Tripulación de vuelo y de cabina, por sus conocimientos son las personas más competentes para efectuar la inspección de la aeronave y podrán utilizar como referencia la lista de verificación de Aeronave que se encuentra en el Capítulo 6 del Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia ilícita.

La tripulación de vuelo y de cabina debe prestar atención para reconocer qué es lo que están buscando, ya que los artefactos explosivos pueden estar disimulados en muchas maneras como pueden ser:

- Un artefacto obvio.
- Un paquete que cumple la descripción dada en la amenaza.

- Un paquete que es extraño al entorno de donde se encuentra.
- Un paquete que coincide con su entorno donde se encuentra pero que tiene señales de haber sido violado o alterado.
- Señales de polvo u olor a químico extraño.

7.2.5 Medidas en vuelo cuando la tripulación descubra un artefacto sospechoso a bordo

Si durante el vuelo, la Tripulación de vuelo, la Tripulación de cabina o algún pasajero descubriera un paquete o artículo sospechoso, el Capitán de la aeronave podrá a su criterio utilizar el siguiente procedimiento:

- a) Informar al Control de Tráfico Aéreo inmediatamente sobre el problema y pedir orientación de los expertos del escuadrón antibombas de las Autoridades Competentes locales, si es tuvieran disponibles inmediatamente.
- b) Volar la aeronave a un nivel al que están equilibradas las presiones de dentro y fuera de la aeronave, manteniendo esta altitud para facilitar la rápida disipación de la presión que pudiera crearse dentro de la aeronave como consecuencia de una explosión. En ningún caso debe cambiarse la presión de la cabina a fin de equilibrar la presión en el interior de la aeronave con la exterior.
- c) Con la asistencia de la Sobrecargo se debe seguir los siguientes procedimientos:
 - Mantener a todas los pasajeros tranquilos y sentados.
 - Inspeccionar cuidadosamente por debajo del paquete sin levantarlo o moverlo, pasando una cuerda fina, hoja de papel o material similar entre el paquete y la superficie sobre la que está descansando, para ver si existe un mecanismo de ignición que funcione al levantarlo. Si no hay resistencia apreciable, puede suponerse razonablemente que el dispositivo no está equipado con un mecanismo de ignición que entra en funcionamiento al levantar el paquete.
 - No permitir, de ningún modo que se toque o se mueva el paquete si se sospecha que está provisto de un mecanismo de ignición que entra en funcionamiento al levantar el paquete o moverlo, únicamente si se considera aconsejable y sólo si desde tierra lo recomiendan los expertos en desmantelamiento de explosivos de las Autoridades Competentes locales, después de haberles facilitado una descripción detallada del paquete sospechoso, asegurarse de que se aplican los procedimientos de emergencia para interrumpir la secuencia de detonación, sin efectuar ninguna desconexión eléctrica. Se recomienda que sólo se permita parar un reloj o aparato de relojería que esté visible y sea utilizado como dispositivo detonante o poniendo cinta aislante para impedir que se establezca un circuito detonante, si los contactos eléctricos están a la vista y son fácilmente accesibles.
 - Trasladar a todos los pasajeros lo más lejos posible del paquete sospechoso, de preferencia a no menos de tres filas de asientos y asegurar que los respaldos de los asientos y sus bandejas estén en posición vertical y asegurados. Debe indicarse a los

pasajeros que no dispongan de asiento de pasajeros que compartan los asientos con otros pasajeros.

- Exigir a todas las personas que se inclinen hacia delante y mantengan sus cabezas lo más cerca posible de sus rodillas. El respaldo de cada asiento de pasajero debería fijarse en la posición vertical a fin de procurar a su ocupante la protección máxima contra los efectos de una eventual explosión.
 - Retirar objetos peligrosos del área donde se colocará el artefacto.
 - Coordinar la evacuación en coordinación con el Capitán del vuelo.
- d) Una vez que se haya determinado que es seguro aterrizar la tripulación podrá hacerlo y evacuar la aeronave tan pronto como sea posible, de preferencia en un Aeropuerto que tenga una presión barométrica equivalente a la del interior de la Aeronave en el momento en que el paquete sospechoso fue descubierto.

7.2.5.1 En caso de amenaza de bomba cuando el avión está en vuelo

En caso de amenaza de bomba "ESPECIFICA" en una aeronave estando en Vuelo, el sobrecargo deberá seguir las siguientes acciones:

1. Recibir instrucciones por parte del Piloto al mando
2. No abrir la puerta de la cabina de pilotos.
3. Si el Comandante lo indica, revisar la cabina de clientes en busca de objetos sospechosos utilizando como guía el formato MSPAII-F02 "Revisión de Seguridad de la Aeronave".
4. Informar al comandante el resultado de la revisión.
5. En caso de encontrar algún objeto extraño, notificar al Comandante las características y ubicación.
6. Seguir las instrucciones de manejo de artefactos sospechosos que se mencionan más adelante.

7.2.6 Medidas para reducir al mínimo los efectos de una explosión en vuelo

El mayor peligro ocurre cuando la explosión se produce directamente junto a una parte estructural crítica o en las proximidades de los depósitos de combustible, tuberías de combustible, recorrido de los cables de los controles de vuelo, compartimientos y componentes hidráulicos y electrónicos. Sin embargo, aunque una explosión incontrolada en la cabina de pasajeros o destruiría necesariamente una aeronave, si podría ocasionar lesiones graves, particularmente a las personas que se encuentren muy cerca del punto de detonación.

Un paquete sospechoso puede colocarse en el " lugar de riesgo mínimo recomendado para la aeronave afectada por lo que se debería:

1. Transportar el dispositivo con muchísimo cuidado, en la misma postura en que fue encontrado, al "lugar de riesgo mínimo" de la aeronave en cuestión. En los aviones de TAR Aerolíneas los lugares de riesgo mínimo son:

ERJ-145: Dentro del tercer compartimiento superior de adelante hacia atrás.

2. Sujetar el paquete de forma que pueda moverse y rodearlo con un mínimo de 25 cm (10 pulgadas) de mantas empapadas de agua o de otros líquidos no combustibles; cubrir estas mantas, en la mayor medida posible con otras mantas y todas las almohadas, ropas y equipaje de mano disponible y con todo otro material que esté disponible en la aeronave y que pueda absorber el calor, los fragmentos o la energía de forma que la fuerza de la explosión vaya dirigida hacia fuera a través del revestimiento de la aeronave.

7.2.7 Medidas en tierra cuando la tripulación o personal de tierra descubra un artefacto sospechoso a bordo

En caso de que algún pasajero informe a la sobrecargo o personal de Link Conexión Aérea, S.A. de C.V. (TAR Aerolíneas) o su Representante Autorizado o que propiamente la Sobrecargo encuentren algún explosivo, objetos o sustancias peligrosas que se encuentre fijados al avión, se deben de seguir los siguientes lineamientos:

1. No se debe tocar o mover el objeto;
2. No utilizar equipo de radio en las inmediaciones del objeto; o
3. Producir ondas sonoras, térmicas o vibraciones en las proximidades de este. Por ejemplo, hacer uso de celulares, radios de comunicación o aparatos electrónicos en las proximidades del objeto.
4. Debe buscar en el exterior a simple vista algún tipo de identificación que señale al propietario de este.
5. En caso de no identificar el objeto debe dirigirse con un Agente de Servicio al Pasajero para que este averigüe si fue olvidado por algún pasajero;
6. En caso de no encontrarse al propietario, deben marcarse o señalarse el lugar en donde se encontró el objeto, debiendo evacuarse el avión y sus proximidades;
7. El Jefe/Gerente de Aeropuerto de Link Conexión Aérea, S.A de C.V. (TAR Aerolíneas) o su Representante Autorizado deben informar de inmediato a la DGAC local o Autoridad Aeronáutica local sobre el objeto encontrado;
8. El Capitán /Inspector de la DGAC local o Autoridad Aeronáutica local debe coordinarse con las autoridades correspondientes y con el Concesionario del aeropuerto para la aplicación del Plan de Contingencia y/o Emergencia del Aeropuerto.
9. El Jefe/Gerente de Aeropuerto de Link Conexión Aérea, S.A de C.V. (TAR Aerolíneas) o su Representante Autorizado debe permanecer a la espera de instrucciones de la DGAC o Autoridad Aeronáutica local en caso de requerir apoyo.
10. El Capitán /Inspector de la DGAC local o Autoridad Aeronáutica local debe indicar en forma explícita cuando sea seguro reanudar las operaciones con normalidad.

Dependiendo de las circunstancias específicas del vuelo, la DGAC local o las autoridades correspondientes podrán designar el área del aeropuerto en donde se llevará a cabo la revisión y

verificación de seguridad de la aeronave, pudiendo ser en el puesto normal de estacionamiento o atraque de la aeronave (posición de contacto o posición remota) o en un área de estacionamiento aislado de aeronaves en el aeropuerto. La revisión y verificación de la aeronave se realizará conforme al Formato MSPAII F02/R1 que se encuentra en la sección 19-3 Apéndice 3 Formatos de Seguridad del Manual para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita.

7.3 Seguridad de la Aeronave

Responsabilidades del personal operativo

Capitán.

El Capitán es responsable de la seguridad:

- De los miembros la tripulación, pasajeros y su carga cuando las puertas están cerradas.
- De la operación de la aeronave desde su movimiento por propio impulso y termina esta cuando la aeronave es estacionada con sus motores cortados, es decir de calzo removido en la estación de origen a calzo instalado en la estación de destino.
- Garantizando que sus "Check List" estén completas.

Representante de Operaciones en Tierra (ROT)

Es responsable de la seguridad de la aeronave, los pasajeros y su carga, cuando la aeronave es estacionada con sus motores cortados, y termina al iniciar su movimiento por propio impulso, es decir de CALZO instalado a CALZO removido (incluye pernoctas y tránsitos largos). En este período de responsabilidad, el ROT, debe coordinar las actividades de la tripulación, mantenimiento, tráfico, vigilancia, combustibles, comisariato, y demás actividades que se desarrollen en la aeronave.

Técnico de Mantenimiento

Es responsable de la seguridad de la aeronave, a partir del momento en que de común acuerdo con el ROT ésta le es asignada, y viceversa, esta responsabilidad termina cuando el Técnico la entrega al ROT. Normalmente esto sucederá para efectuar trabajos de mantenimiento en pernocta o para trabajos de mantenimiento extensos durante el día. Cuando se realicen trabajos de mantenimiento menores durante el tránsito, estos se harán en coordinación con el ROT y bajo la responsabilidad de éste último sobre la seguridad de la aeronave. En todas las estaciones en que se opera se cuenta con personal de mantenimiento contratado, ya sea directamente por la empresa o en la modalidad on-call.

Encargado de Estacion

Es responsable de hacer cumplir las responsabilidades arriba mencionadas.

PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE LA AERONAVE AL RECIBIR LA AMENAZA DE BOMBA

El sobrecargo después de recibir la instrucción por parte del Comandante, revisará la cabina de clientes en busca de objetos sospechosos usando como guía el formato MSPAII-F02 “Revisión de Seguridad de la Aeronave”.

1. La revisión será dirigida normalmente a aquellas áreas a las que los clientes y/o personal tengan acceso, sin embargo, si las condiciones lo ameritan, se realizará entonces una revisión a fondo de la cabina de clientes.
2. Hacer la revisión de forma discreta de manera tal que no cause alarma entre los clientes.
3. Se recomienda iniciar la revisión desde la parte trasera, hasta llegar a la parte delantera de la aeronave, sin embargo, ésta se podrá llevar a cabo en el orden que se considere más apropiado, de acuerdo a las condiciones de la amenaza.
4. En caso de encontrar un artículo sospechoso y/o no identificado por ningún cliente, NO PERMITA que alguien lo toque y siga las instrucciones de manejo de artículos sospechosos que se mencionan en este manual.
5. Se podrá aceptar la ayuda de personal que tiene conocimientos o trabaja en el tipo de aeronave que está siendo inspeccionada.

La revisión está diseñada para encontrar artículos que no pertenezcan al interior de la aeronave o que sean parte integral del equipamiento, pero que se tengan señales de haber sido manipuladas.

El formato MSPAII-F02 “Revisión de Seguridad de la Aeronave” debe estar localizado en este Manual con el objeto de que cualquier miembro de la tripulación o persona calificada pueda utilizarla inmediatamente.

Este formato asiste al personal para llevar a cabo una búsqueda sistemática de objetos sospechosos en las cabinas de mando y de clientes durante un vuelo donde se sospeche o se tenga información de que alguno de ellos ha sido colocado.

La tripulación y el personal de mantenimiento, por sus conocimientos, son las personas más competentes para efectuar la revisión de la aeronave y podrán reconocer lo que están buscando, ya que los artefactos de sabotaje pueden estar disimulados.

PROCEDIMIENTO AL LOCALIZAR UN PAQUETE SOSPECHOSO

1. Nunca debe ser tomado a la ligera y en todos los casos se debe presumir que es potencialmente peligroso.
2. El mejor consejo es mantener el artefacto en el lugar donde se localizó (no tocarlo).
3. Aterrizar en el aeropuerto más cercano, llamar a las autoridades locales y solicitar su asistencia.
4. Si el artefacto se localiza en un área vulnerable de la aeronave, la tripulación tendrá que decidir si lo mueve a un lugar más seguro.
5. Si se decide por su traslado, se tiene que verificar que no tenga detonador de movimiento, siguiendo los pasos que a continuación se mencionan:
 - a) Deslizar una cuerda u objeto rígido por debajo del paquete sin alterar su posición (por ejemplo: Tarjetón de instrucciones de emergencia).
 - b) Si el objeto no se desliza libremente puede indicar que tiene un detonador de movimiento y el objeto no puede ser movido de su posición.
 - c) Si es posible deslizar el tarjetón por debajo del objeto, deberá de mantenerse el tarjetón por debajo de dicho objeto para proceder al cambio de lugar de éste.

Revisión de aeronaves

- a) TAR Aerolíneas y / o de sus Representantes Autorizados (Pilotos, Sobrecargos, ROT y personal de tierra al mando del ROT y/o Encargado de Estación) debe realizar un registro y verificación a detalle, en busca de armas, explosivos, fijación de objetos o sustancias peligrosas. Dicho registro debe realizarse:

1. Antes de la primera operación del día mediante la forma MSPAII F02/R1.

Revisión de Aeronaves,

2. Antes de la salida de un vuelo internacional (únicamente hacia los destinos internacionales que así designe la Gerencia de Seguridad Aérea de TAR Aerolíneas o la Autoridad Competente local del Estado Anfitrión de la Operación), o vuelos considerados de Alto riesgo, mediante la forma MSPAII F02/R1.
 - NOTA: En esta revisión si participa personal de Sobrecargos. La descripción del formato y su instructivo de llenado se encuentra descrito más adelante en esta sección.
 - NOTA: En el MSPAII se describe que vuelos son considerados de alto riesgo, los procedimientos asociados con este tipo de vuelos, así como con la detención de personas sospechosas en estaciones nacionales y en el extranjero.
3. En la medida de lo posible, se debe buscar que las inspecciones y/o verificaciones de seguridad de aeronave se realicen en buenas condiciones de iluminación ya sea natural, de la propia aeronave.
4. Dicha revisión y verificación debe realizarse con el avión completamente vacío, sin que exista en este, presencia de pasajeros, equipaje de mano, equipaje documentado, equipaje de la tripulación y/o carga. En caso de existir pasajeros en tránsito estos deben ser desembarcados junto a sus pertenencias de abordaje y dirigidos hacia la zona de seguridad restringida dentro del edificio Terminal custodiados por un Agente de servicio al pasajero-ASP o un vigilante de TAR Aerolíneas y/o de sus Representantes Autorizados.
5. El equipaje documentado de los pasajeros en tránsito debe ser descargado y mantenido al pie del avión. El ROT o un Vigilante designado para ello, será el responsable de la custodia del equipaje hasta que vuelva a ser cargado a la aeronave después de terminado el registro y verificación de la misma.
6. Este procedimiento debe llevarse a cabo después de las tareas de limpieza del interior de la aeronave.

7. Es necesario que se mantenga el control del acceso a la aeronave durante y después del registro y verificación de esta. Durante el registro y después de este, solo podrá acceder al interior de la aeronave personal de TAR Aerolíneas o su representante autorizado.
8. Para el proceso de registro y verificación se debe hacer uso de la forma MSPAII F02/R1 que corresponda, registrando cada uno de los puntos especificados en la lista, observando detalladamente las áreas. Conforme vaya revisando las áreas solicitadas firme el espacio correspondiente en el formato de revisión. Las áreas del avión se revisarán por el personal especificado en el área de firmas de cada zona.
9. Se debe verificar que los registros a los cuales se les colocó algún sello, no estén violados, en caso de que se encuentre alguna anomalía, el registro se deben abrir y revisar detalladamente. En el avión ERJ 145:
 - Acceso detrás de cambiador de bebés en el baño
 - Puerta inferior de lavamanos **del** baño

Posteriormente el personal de tierra / sobrecargo deberá solicitar que personal de mantenimiento selle la puerta lo antes posible. Esto pudiera ser que se realice hasta la siguiente estación donde se cuente con personal de mantenimiento, material o tiempo para el sellado. En su caso, debe asentararlo en la Bitácora de Sobrecargos para su cumplimiento. En tanto no se aplique sello a los tornillos del acceso, será necesario llevar a cabo una inspección dentro de estos compartimentos, antes de cada vuelo desde o hacia los Estados Unidos de Norteamérica en cumplimiento de la normatividad correspondiente.

Si la aeronave quedara desatendida por miembros de la tripulación, personal de mantenimiento, personal de operaciones, etc., sea el tiempo que sea, deberán de volver a realizar la inspección de seguridad de la aeronave, solo en caso de que la aeronave haya sido cerrada y se haya retirado la escalera o cualquier medio de acceso NO se realizara dicho procedimiento.

7.3.1 En caso de encontrar algún explosivo o sustancia peligrosa:

1. No se debe tocar o mover el objeto;
2. No utilizar equipo de radio en las inmediaciones del objeto; o
3. Producir ondas sonoras, térmicas o vibraciones en las proximidades de este. Por ejemplo, hacer uso de celulares, radios de comunicación o aparatos electrónicos en las proximidades del objeto.
4. Debe buscar en el exterior a simple vista algún tipo de identificación que señale al propietario de este.
5. En caso de no identificar el objeto debe de dirigirse con un Agente de Servicio al Pasajero para que este averigüe si fue olvidado por algún pasajero;
6. En caso de no encontrarse al propietario, deben marcarse o señalarse el lugar en donde se encontró el objeto, debiendo evacuarse el avión y sus proximidades;

7. El Jefe/Gerente de Aeropuerto de TAR Aerolíneas o su Representante Autorizado deben informar de inmediato a la DGAC local sobre el objeto encontrado;
8. El Capitán /Inspector de la DGAC local debe coordinarse con las autoridades correspondientes y con el Concesionario del aeropuerto para la aplicación del Plan de Contingencia y/o Emergencia del Aeropuerto.
9. El Jefe/Gerente de Aeropuerto TAR Aerolíneas o su Representante Autorizado debe permanecer a la espera de instrucciones de la DGAC en caso de requerir apoyo.
10. El Capitán /Inspector de la DGAC local debe indicar en forma explícita cuando sea seguro reanudar las operaciones con normalidad.

7.4 Medidas para reducir a un mínimo los efectos de una explosión

Una vez que se ha tomado la decisión de trasladar el paquete a un área más segura, el sobrecargo deberá:

- 1) Cortar cualquier fuente eléctrica en áreas cercanas a la localización del artefacto o del trayecto por el cual se va a mover.
- 2) Durante el movimiento, el artefacto se deberá conservar en su posición y estado original en todo momento.
- 3) En el caso de que el artículo explosivo fuese encontrado en la aeronave EMBRAER E-145 será dentro del tercer compartimiento superior de adelante hacia atrás.
- 4) Aunque el artículo sospechoso fuese movido o no, deberá reubicar a los clientes por lo menos a cuatro filas de distancia del paquete, para reducir los daños o heridas innecesarias.
- 5) Después de mover el artefacto, deberá ser asegurado lo más posible para prevenir movimientos innecesarios.
- 6) Alrededor de la presunta bomba deberá colocársele la mayor cantidad posible de material que amortigüe los efectos de una explosión, deberá protegerse con cojines y utilizar solamente material suave (Barricada).

7.5 Falla de equipo de vuelo por sabotaje

Se pudiera dar el caso de recibir amenazas suponiendo que alguna aeronave fue sabotada y está en peligro o que la aeronave presente fallas en vuelo, en este caso no se descartará que la falla pudiera ser provocada por sabotaje.

Por lo que se llevará a cabo el siguiente procedimiento en caso de detectarse una falla sin amenaza de sabotaje.

1. Al detectarse la falla el Capitán al mando de la aeronave llamará al CCO de TAR Aerolíneas vía frecuencia.
2. El CCO al recibir la información se comunicará con Mantenimiento para que sea evaluada la falla.
3. Una vez confirmada la amenaza, se notificará a las autoridades aeronáuticas locales.
4. Se analizan todas las posibilidades de reparar la falla en vuelo.
5. Una vez agotadas todas las posibilidades de ser reparada la falla, se coordinará con la Comandancia (DGAC) las opciones para aterrizar dándole el apoyo necesario.

En el supuesto de una llamada por sabotaje se deberá seguir el siguiente procedimiento, ya que cualquier persona puede recibir ésta y se debe canalizar a las vías adecuadas para su mejor manejo.

1. Al recibirse la llamada deberá comunicarse con el superior inmediato;
2. El personal superior se comunicará con el CCO de TAR Aerolíneas, mantenimiento, Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y la autoridad correspondiente;
3. El CCO hará un primer contacto con la aeronave para informar al capitán acerca de la amenaza;
4. El CCO y el personal de mantenimiento verificará con la aeronave el funcionamiento de la aeronave;
5. Se coordinará con la autoridad aeronáutica las acciones a seguir para la atención de la emergencia;
6. En caso de manifestarse alguna falla la aeronave se tratará de solucionar, tratando siempre de desviar en lo posible al aeropuerto más cercano;
7. En caso contrario se solicitará su aterrizaje inmediato, en coordinación con la comandancia que tenga jurisdicción, para poder dar todo el apoyo necesario a la aeronave.



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 7

Seguridad de la Aviación Civil

PAGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO

Capítulo 8

PRIMEROS AUXILIOS



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 8

Primeros Auxilios

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

8.1 Identificación y Evaluación del Problema	5
8.1.1 Procedimiento General para Aplicar Primeros Auxilios	5
8.1.2 Consideraciones Importantes	6
8.1.3 Pasos a seguir en una emergencia	6
8.2 Principios de Acción en la aplicación de primeros auxilios	7
8.3 Soporte Básico de Vida	10
8.3.1 Paro Cardiorrespiratorio.	10
8.3.2 Obstrucción de la vía aérea. (Atragantamiento)	10
8.4 Infarto Agudo al Miocardio (IAM Ataque al corazón)	13
8.5 Accidente Cerebro Vascular. Evento Vascular Cerebral	14
8.6 Hemorragias	15
8.7 Hipoxia	16
8.8 Estado de Choque	17
8.9 Heridas	18
8.10 Quemaduras	18
8.11 Lesiones musculo-esqueléticas.	19
8.12 Mareos y Desmayos	19
8.13 Diabetes	20
8.14 Ataque de Pánico	21
8.15 Hiperventilación	22
8.16 Intoxicaciones y Alergias	22
8.17 Disbarismos	25
8.18 Enfermedad por Descompresión (BENDS)	26
8.19 ASMA	27
8.20 Convulsiones	27
8.21 Emergencias Ambientales	29
8.22 Triage	30
8.23 Colocación de Vendajes	31
8.24 Parto	35
8.25 Otolgia (Dolor de Oídos)	40



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 8

Primeros Auxilios

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 8	Primeros Auxilios

8.1 Identificación y Evaluación del Problema

Responsabilidades de Primeros Auxilios Básicos

Las responsabilidades de primeros auxilios básicos son:

1. Reconocer situaciones de emergencia.
2. Proveer los primeros auxilios cuando la vida de un individuo pueda peligrar o no.
3. Trabajar en equipo.
4. Actuar para una atención inmediata y eficiente.
5. Auxiliar en la administración de medicamentos orales solo cuando:
6. Lo solicite el pasajero y/o de a entender su consentimiento.
7. Exista el consentimiento de un facultativo.

En una situación de primeros auxilios **debes**:

- Proveer lo esencial, hasta que el personal médico profesional pueda intervenir.

No Debes:

- DIAGNOSTICAR.
- PRESCRIBIR TRATAMIENTO.
- APLICAR INYECCIONES.

8.1.1 Procedimiento General para Aplicar Primeros Auxilios

1. Una vez identificado y evaluado el problema NOTIFICA AL CAPITAN.
2. Solicita: MEDICO QUE SE ENCUENTRE A BORDO REPORTARSE CON LA SOBRECARGO.
3. Reubica al pasajero a la zona del Galley.
4. Aplica Primeros Auxilios según el problema identificado.
5. Solicita ayuda de los pasajeros, cuando sea necesario
6. Previo al aterrizaje, el pasajero al que se aplicó primeros auxilios, debe ser colocado en un asiento cercano a la puerta principal y asegurarlo. De preferencia el 2A.
7. En el caso de un pasajero con Paro Cardio Respiratorio, se aplicará el soporte básico de vida hasta el momento próximo al aterrizaje, se colocará y asegurará al pasajero en un asiento próximo a la puerta principal, de preferencia en el asiento 2A. Inmediatamente después del aterrizaje, el sobrecargo deberá continuar con el Soporte Básico de Vida. (Compresiones Torácicas, de acuerdo al procedimiento indicado en la Sección 7.2.2 de este manual, hasta que llegue el Servicio Médico Avanzado.

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 5
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 8	Primeros Auxilios

8.1.2 Consideraciones Importantes

1. Notifica y mantén informado al Comandante de la situación en todo momento.
2. Considera los espacios disponibles en cabina para atender situaciones particulares.
3. Mantén al pasajero en todo momento cómodo:
4. Revisar y controlar temperatura corporal.
5. Adecua su vestimenta según su condición física, padecimiento y/o enfermedad (aflojar ropa o poner cómodo al pasajero).
6. Evitar moverlo, salvo que sea imprescindible.
7. Considera las quejas del pasajero en cuanto al padecimiento o enfermedad.
8. Evita discutir la condición del pasajero en su presencia o en presencia de personas ajenas a la situación.
9. Permanece con el pasajero hasta que esté en manos de personal calificado para su atención o hasta la preparación del aterrizaje.
10. Mantén el control de las otras personas.
11. Al pasajero que se identifique como personal médico solicítale identificación oficial y/o número de cédula. Determina su especialidad.
12. Haz tu reporte de Incidente / Accidente de Pasajero y/o Tripulante, cuando se involucren primeros auxilios.

Principios

Los Primeros Auxilios es la primera ayuda temporal inmediata que se brinda a una persona que no se encuentra estable física o psicológicamente hasta el momento en que se transfiere el cuidado a un nivel superior de atención.

La finalidad de los primeros auxilios es:

- Preservar la vida del paciente.
- **EVITAR HACER MAS DAÑO.**

8.1.3 Pasos a seguir en una emergencia

Antes de iniciar la atención recuerda la **SOPA**:

- **Serenarse:** Respira profundamente, trata de relajarte
- **Observar:** Inicia una evaluación del lugar como la de la víctima
- **Pensar:** Cuales son los pasos a seguir
- **Actuar:** Ponlos en practica

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 8	Primeros Auxilios

8.2 Principios de Acción en la aplicación de primeros auxilios

PASO 1. EVALUACION DE LA ESCENA

Se revisan dos aspectos: **S**eguridad y **S**ituación (“**SS**”)

Seguridad. Inicia con tu protección mínima GUANTES antes de tener contacto con los fluidos corporales de la víctima.

Posteriormente verifica la escena para evitar ser un lesionado por medio de tus sentidos. Para este primer principio toma en cuenta el siguiente procedimiento:

- **Mi seguridad.**
- **Seguridad de compañeros.**
- **Seguridad de las personas alrededor.**
- **Seguridad del paciente.**

Situación. De acuerdo a la escena nos podemos dar una idea acerca del origen de la molestia (mecanismos de lesión o naturaleza de la enfermedad).

PASO 2. EVALUACION PRIMARIA

Se divide en dos puntos: Verificar la consciencia y evaluar las prioridades del pasajero por medio del **AVDI** y **CABDE**. Esta evaluación se realiza en no más de 15 segundos.

AVDI

A lerta: el pasajero mantiene interacción con el medio externo y responde preguntas coherentemente.

V erbales: cuando se le llama, abre los ojos. Somnolencia.

D olorosos: al no reaccionar se le aplica un estímulo doloroso de forma discreta para obtener una respuesta.

I nconsciente: no responde a ningún estímulo. Comatoso.

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 7
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 8	Primeros Auxilios

Evaluar CABDE

La evaluación de una persona se basa en verificar sus funciones vitales:

C CIRCULACION

- **Temperatura.** - a falta de termómetro se realizará tocando la frente o el brazo del pasajero y se compara con nuestra temperatura.
- **Coloración.** - indica algún problema ya sea circulatorio o enfermedad:
 - Pálido: Deficiencia circulatorio, inicio de choque (shock).
 - Cianótico: Azulado, hipoxia severa.
 - Ictérico: Amarillo, problemas relacionados con el hígado.
 - Eritema: Enrojecimiento de la piel por una vasodilatación.
 - Rubor: Tono rojo.
- **Llenado capilar:** El retorno venoso en los vasos más pequeños después de una presión.
- **Existencia de hemorragias.** - evaluando visualmente el cuerpo de la persona.
- **Condición de piel.** - Húmeda o seca.
- **Pulso.** (si se tiene la habilidad para tomarlo).

A ABRIR LA VIA RESPIRATORIA: Maniobra de “**inclinación de cabeza y levantamiento de barbilla**”.

B BUENA RESPIRACION / VENTILACION: La persona debe respirar adecuadamente y no solo “boquear” o jadear.

D DIAGNOSTICO NEUROLOGICO: Se revisan las pupilas estén de tamaño normal e iguales si es consciente la fuerza en las manos.

E EXPOSICION Y EXAMEN: Inconsciente Exploración Física de cabeza a pies (Céfalo-caudal). Si la persona está consciente debemos de evaluar la zona de la molestia. Inconsciente colocar a la persona en posición de recuperación.

PASO 3. ACTIVAR AL SERVICIO MEDICO DE URGENCIAS (ASMU)

Se solicita personal de salud a bordo (**MEDICO QUE SE ENCUENTRE ABORDO POR FAVOR IDENTIFIQUESE CON LA SOBRECARGO**) de la aeronave e informar al capitán la situación.

En el caso de la información que se proporciona al Capitán son tres puntos:

- ¿Cuál problema tengo? (padecimiento que presenta el pasajero)
- ¿Cómo lo estoy resolviendo? (RCP, aplicación de oxígeno, etc.).
- ¿Qué necesito? (medico a bordo, considero que será necesario aterrizar a la brevedad).

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 8
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

PASO 4. EVALUACION SECUNDARIA

Toma de datos cuantificativos del pasajero. Esta revisión consta de:

- **Interrogatorio medico:** Historia médica rápida.
- Toma de signo vitales
- **S** ignos y **S** íntomas: Evaluados por medio de la mnemotecnia OPQRST
- **A** lergias: (En general)
- **M** edicamentos: ¿para qué es? ¿por quién fue recetado? Y hora de ingesta.
- **P** adecimientos: Enfermedades de base. Periodo menstrual.
- **L** unch, alimentos: Hora cantidad y tipo de ultima ingesta de comida.
- **E** ventos anteriores: ¿Qué estaba haciendo inmediatamente antes del suceso?

Adicionalmente resulta útil preguntar al RH sanguíneo. Toda la información debe ser anotada, reportada y entregada por escrito al servicio de urgencias que arribe al lugar. Busca también alertas médicas como pulseras o dijes con información del paciente.

Al evaluar algún dolor o síntoma, se puede hacer de una forma objetiva y sacar una conclusión al aplicar la **mnemotecnia OPQRST**.

- **O** n set: Inicio Hora de Inicio de la Molestia.
- **P** rovocation: Provocación el detonante de la molestia
- **Q** uality: Calidad describir el dolor o síntoma las características
- **R** adiation: Irradiación Si es dolor hacia donde “corre” si es otra molestia que otro síntomas asociados hay.
- **S** everity: Severidad escala del 1 al 10 que tan crítico es
- **T** ime: Tiempo ¿Había ocurrido antes el evento? ¿Cómo se resolvió la primera vez?

SIGNO	ADULTO	NIÑO	BEBE
PULSO	60 -80	80-100	100-120
FRECUENCIA RESPIRATORIA	12-20	20-30	30-50
TENSION ARTERIAL	115/80 +/- 10	TAS 80 - 100	TAS 50 - 80
TEMPERATURA	36 – 37.9° C	36 – 37.9° C	36 – 37.9° C

Recordar que la TA es solo sistólica, y se toma de acuerdo a donde se encuentra el pulso: Radial 80mmHg, Braquial 70 mmHg, carotideo 60mmHg.

8.3 Soporte Básico de Vida



1. Reconocimiento inmediato del paro cardíaco y activación del sistema de respuesta a la emergencia.
2. RCP- Aplicación de las compresiones torácicas.
3. Desfibrilación rápida
4. Soporte vital avanzado efectivo.
5. Cuidados integrados post paro cardíaco.

8.3.1 Paro Cardiorrespiratorio.

Cese del bombeo del corazón.

Tratamiento: Reanimación Cardiopulmonar: **30 compresiones por 2 ventilaciones 5 veces, en 2 minutos.**

Cada 5 ciclos cambio de la persona que dan las compresiones. En los tres pacientes (adulto, niño y bebe) por 1 solo rescatador.

Compresiones en adulto profundidad de 5 cm en niño y bebe la mitad o 1/3 del ancho del tórax.

Frecuencia a 100 bits por minuto.

Ventilaciones de duración de 1 segundo. **SOLO SE PROPORCIONAN VENTILACIONES SI NO HAY BARRERA,** en caso contrario proporcionar **RCP SOLO MANOS.**

8.3.2 Obstrucción de la vía aérea. (Atragantamiento)

Se divide en dos:

1. **Obstrucción leve:** paso del aire con buena cantidad. La persona tose.

Tratamiento:

Presentarse, decirle "¿puede respirar? Yo sé que hacer" e invitarlo a toser.

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 10
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

2. Obstrucción Grave: El paso de aire es MÍNIMO o nulo.

Tratamiento adulto y niño:

Compresiones abdominales entre el ombligo y el apéndice xifoides hasta que arroje el objeto.



Tratamiento bebe:

Paso 1: Aplicar 5 Golpes inter-escapulares por

Paso 2: 5 compresiones torácicas de un 1/3 de profundidad del ancho del tórax.

Repita ambos pasos hasta que arroje el objeto

PASO 1



PASO 2



Tratamiento para Embarazadas:

Aplica compresiones a nivel del pecho, hasta que arroje el objeto, tal como se observa en la imagen.



- **Obstrucción de la vía aérea inconsistente.** Se identifica por resistencia a la ventilación (no pasa el aire de las ventilaciones)

Tratamiento:

RCP, solo que antes de la ventilación y apertura de la vía aérea revisar la boca y si existe un objeto extraño retirarlo con el dedo en forma de barrido. Proporcionar **SIEMPRE** las 2 ventilaciones.



8.4 Infarto Agudo al Miocardio (IAM Ataque al corazón)

Oclusión de las arterias del corazón por colesterol. Provoca una ruptura y un coagulo que impide que la sangre oxigenada llegue a una parte inferior del corazón.

Signos y Síntomas.

Dolor de tipo opresivo en el pecho, se irradia principalmente a hombro y brazo izquierdo, pero también puede correr a la boca del estómago, cuello, mandíbula, espalda, y hombro y brazo derecho.

En caso de diabetes y de ancianos se presenta infarto atípico sin dolor aparece una sensación de indigestión. Sudoración excesiva (diaforesis), ansiedad, palpitaciones, nauseas.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 8	Primeros Auxilios

Tratamiento.

Aflojar la ropa, no acostar totalmente al pasajero, proporcionarle oxígeno, evitar que se mueva o alteraciones nerviosas.

NOTA* Por recomendación de la AHA y del Instituto Mexicano de Cardiología se puede administrar vía oral media aspirina (Ácido Acetil Salicílico)

8.5 Accidente Cerebro Vascular. Evento Vascular Cerebral

Interrupción del flujo sanguíneo cerebral o hemorragia cerebral.

Signos y Síntomas: escala Cincinnati (FAST)



FACE / ROSTRO, Observar el rostro, su gesticulación. ¿Puede sonreír?

A RMS / BRAZO, Puede levantar ambos brazos y hacer fuerza?

SPEECH, ¿Habla correctamente, pronuncia bien las palabras?

TIME, Si observas cualquiera de estos signos, debes pedir ayuda de Servicio Médico Avanzado

Tratamiento.

Tranquilizar a la persona proporcionar Oxígeno en "HI" Mantenerlo semi-acostado si esta consciente y posición de recuperación si esta inconsciente. Solicitar Servicio Médico Avanzado.

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 14
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

8.6 Hemorragias

Salida de sangre fuera del árbol vascular. (Hemo = sangre, regia = salida)

Tipos:

- **Arterial:** sale con mucha presión de difícil contención. Es la más peligrosa.
- **Venosa:** Sangre color rojo oscuro sale constantemente y fluida.
- **Capilar:** Lesión de vasos superficiales. La hemorragia se controla por sí misma.

Si durante la evaluación primaria descubres que la persona tiene hemorragia externa severa:

- Usa guantes de látex para atenderla.
- Controla la hemorragia.
- Una vez controlada aplica un vendaje.
- Evita quitar el vendaje, para que no reinicie el sangrado y / o se dañen los tejidos.

Hemorragia Nasal.

Tratamiento:

Presión sobre la parte blanda de la nariz después del tabique nasal. Colocar frío en el entrecejo. Si la hemorragia no cede colocar un apósito de gasa a modo de tapón.

Control de Hemorragias

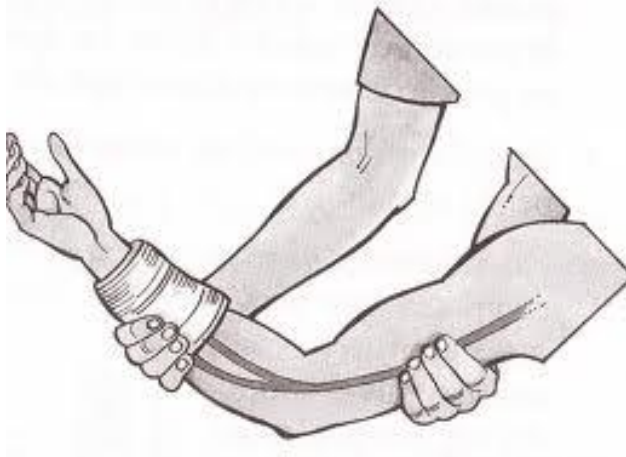
1. Presiona firmemente sobre la herida con un vendaje, gasa estéril o tela limpia.
2. Levanta la zona afectada por arriba de la altura del corazón de la persona.
3. Evita levantar la zona afectada si:
 - Existe sospecha de fractura.
 - Al mover la zona causa dolor a la persona.



Nota: Si la hemorragia no se detiene con lo anterior, aplica técnica de punto de presión. (Presión indirecta).

Técnica de Punto de Presión.

Consiste en mantener la extremidad afectada levantada por arriba del corazón de la persona con la presión indirecta.



8.7 Hipoxia

Es el bajo nivel de oxígeno en las células y tejidos del organismo, con compromiso de la función de estos. En un vuelo el problema mayor es no tener buena oxigenación constante al cerebro.

Causas:

- Exposición a la altitud
- Perdida de la presurización de la cabina
- Mal funcionamiento del equipo de oxígeno
- Afecciones del pulmón (neumonía, enfisema, etc.)
- Intoxicación por monóxido de carbono.
- Pérdida de sangre (hemorragia, donación)
- Tabaquismo
- Insuficiencia cardíaca
- Shock
- Frío Extremo
- Aplicación de las fuerzas G positivas
- Intoxicación por alcohol, drogas o enervantes.

Signos y síntomas: (de cualquier tipo de hipoxia)

- Alteración del estado, mental
- Cianosis
- Visión nublada
- Respiración rápidas y profundas superficiales o muy lentas.
- Aceleración de la F.C.
- Falta de coordinación muscular
- Lo anterior puede conducir a la perdida de la conciencia, y posteriormente a la muerte.

Tratamiento:

- Suministre oxígeno a 4 lts. X minuto
- Recuéstalo, aflójale la ropa y levántale las piernas 30° aproximadamente.

8.8 Estado de Choque

Falta de oxígeno generalizada en los tejidos (Hipoxia) y acumulación de desechos.

Clasificación:

El sistema circulatorio lo dividimos en tres partes; bomba (corazón), Contenedor (vasos), y contenido (sangre). Dependiendo la parte afectada es su clasificación por medio de **síndromes**.

- **Hipovolémico:** Afecta el contenido es decir al líquido. Hay de dos tipos: Hemorrágico y no Hemorrágico.
- **Obstructivo:** afecta al corazón. Hay una fuerza o una estructura que obstruye el buen funcionamiento del corazón. (Choque cardiogénico)
- **Distributivo:** Afecta a los vasos provocando una vasodilatación (séptico, anafiláctico, medular)

Tratamiento:

Mantener **C A B** con oxígeno. Evitar perdida de temperatura, elevar las piernas 30 cm si no existe lesión que se complique.



8.9 Heridas

Lesión a tejidos blandos.

Clasificación:

Depende del mecanismo productor.

Tratamiento:

1. Asepsia. Lavar con agua y jabón neutro. Evitar contaminar más.
2. Antisepsia: Aplicar un producto que evite que se contamine (isodine, benzal, productos antisépticos).

8.10 Quemaduras

Lesión producida por incremento súbito de la temperatura ya sea por temperaturas extremas, electricidad, radiación o sustancias químicas, por deshidratación súbita de la piel.

Clasificación:

Profundidad (grados o espesores), extensión (Regla de los 9's) y especiales (Eléctricas, químicas y especiales).

Tratamiento:

1. Retirar todo objeto que pueda contener calor
2. No arrancar la ropa que está pegada a la víctima.
3. Aplicar oxígeno.
4. Si no han pasado más de 10 minutos de la quemadura colocar apósitos húmedos.
5. Dejarlos ahí de 1 a 3 minutos
6. Cambiarlos por apósitos secos
7. Si ya paso más de 10 minutos colocar solo apósitos secos.

Tratamiento en Quemadura por sustancia Química:

1. Que se quite la ropa y el mismo la coloque en una bolsa.
2. Retirar el químico si es polvo de la persona evitando que caiga en el personal que proporciona ayuda.
3. Irrigar por un lapso mínimo de 10 minutos con agua.
4. Si es líquido, irrigar con agua mínimo 10 minutos.
5. Evitar que el agua contaminada caiga en el piso del avión.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 8	Primeros Auxilios

8.11 Lesiones musculoesqueléticas.

Son aquellas lesiones que afectan al sistema locomotor. Se dé menor a mayor en:

- **Esguince:** Lesión de ligamentos.
- **Desgarre:** Lesión de músculos.
- **Luxación:** También llamada dislocación, la salida de la articulación de su lugar.
- **Fracturas Simples:** Lesión en el tejido óseo.
- **Fractura compuesta:** (expuesta) Lesión con salida de este fuera de la piel.

Tratamiento:

Inmovilización evitando cualquier movimiento. Debe de acabar por lo menos las dos estructuras más cercanas, es decir si se lesionó una articulación se inmoviliza junto con los dos huesos más cercanos; en caso de que la lesión sea ósea, se inmoviliza junto con las dos articulaciones más cercanas.

Movilización del lesionado.

Son aquellas maniobras para mover a una persona lesionada o enferma a otro sitio. Las principales a utilizar en el avión son: Movimientos en línea, Movimiento Rautek, arrastre de cangrejo y de bombero, aunque existen otras más.

8.12 Mareos y Desmayos.

Mareos.

El mareo es un término que a menudo se utiliza para describir dos síntomas diferentes: sensación de mareo y vértigo.

El mareo es una sensación como que uno se podría desmayar uno es el que se mueve.

Vértigo es una sensación de que el mundo está girando en torno a uno.

Tratamiento:

1. Mantener a la persona sentada
2. Darle a beber un poco de agua
3. Si es necesario colocar oxígeno

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 19
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 8	Primeros Auxilios

Desmayos.

Se pierde el conocimiento y el tono muscular en la cara (palidez). Igualmente, uno puede sentir debilidad o náuseas justo antes de desmayarse y puede tener la sensación de que los ruidos alrededor se van desvaneciendo en el fondo.

Los desmayos también pueden estar relacionados con:

- Estrés emocional
- Miedo
- Dolor intenso

Tratamiento:

1. Posición anti-choque
2. Aplicar oxígeno
3. Evitar pérdida de temperatura
4. Después de cierto momento utilizar sales reanimantes o amoníaco

8.13 Diabetes

Es un desorden metabólico crónico, que causa una alteración en la secreción o acción de la insulina. La insulina es una hormona que se produce en el páncreas, que es un órgano situado cerca del estómago.

Signos y Síntomas

- Poliuria (incremento de orina)
- Polifagia (incremento de hambre)
- Polidipsia (incremento de sed)
- Ansiedad

Hipoglucemia

Es la presencia de concentraciones muy bajas de azúcar (glucosa) en la sangre. (Menos de 70 mg/dl).

Signos y Síntomas:

1. Sudoración fría
2. Palidez
3. Pulso débil o irregular
4. Sensación de hambre
5. Visión borrosa
6. Cefalea
7. Confusión, somnolencia
8. En casos graves convulsiones y coma

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 20
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

Tratamiento:

Darle a beber jugo de fruta y posteriormente sugerir que coma algo o colocar azúcar bajo la lengua.

Hiperglucemia

Elevación de los niveles de glucosa en sangre.

Signos y Síntomas:

- Ansiedad
- Hiperactividad
- Probable tartamudeo

Tratamiento

1. Ayudarle a tomar su medicamento
2. Darle a beber **AGUA**

8.14 Ataque de Pánico

Este tipo de trastorno de ansiedad. Se tiene ataques de miedo intenso la persona cree que algo malo va a ocurrir.

Síntomas

- Ansiedad
- Diaforesis
- Agresividad
- Hiperventilación
- Palidez

Tratamiento:

1. Platica relajadora
2. Tranquilizar al pasajero
3. Darle a beber agua (quizá sea necesario brindar una copa de alguna bebida alcohólica)
4. Si es necesario oxígeno.

Tener cuidado ya que la persona puede volverse contra el sobrecargo y quizá sea necesario someterlo.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 8	Primeros Auxilios

8.15 Hiperventilación

Aumento en la frecuencia y profundidad de los movimientos respiratorios.

Tratamiento:

Control voluntario de la respiración, invitando al pasajero a respirar con nosotros, en caso de presentarse hormigueo en manos, abrir y cerrar manos. Administración de oxígeno en caso necesario, es decir persona inconsciente.

“La única forma de determinar que el periodo de hiperventilación ha cedido es el hecho de que el pasajero habla de manera adecuada”.

8.16 Intoxicaciones y Alergias

➤ Intoxicación.

Una intoxicación (envenenamiento) es causada por la ingestión, inyección, inhalación o cualquier exposición a una sustancia dañina. La mayoría de las intoxicaciones ocurren por accidente.

Tratamiento

1. Provocar el vómito si es recomendable
2. En caso contrario leche o carbón activado (tortilla o totopo quemado).
3. Oxígeno

Intoxicación Etílica

En general por concentraciones de alcohol en la sangre, que se acompaña de embriaguez ligera, severa o peligrosa

Tratamiento.

1. La leche por el contenido graso puede ayudar a disminuir los efectos del alcohol.
2. Oxígeno
3. Darle a beber agua

Alergias.

Las reacciones alérgicas son sensibilidades a sustancias, llamadas alérgenos, que se adquieren por contacto a través de la piel, inhalación a través de los pulmones, ingestión por medio de inyecciones.

Muchas reacciones alérgicas son leves, mientras que otras pueden ser graves y potencialmente mortales.

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 22
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

Síntomas / Signos	Primeros Auxilios
Reacciones Alérgicas	
Los síntomas más comunes de una reacción alérgica leve son: • Ronchas (especialmente en el cuello y cara) • Comezón • Congestión nasal • Erupciones • Ojos rojos y llorosos Los síntomas de una reacción alérgica moderada o grave son: • Cólico o dolor en el abdomen • Malestar u opresión en el pecho • Diarrea • Dificultad al tragar • Mareo o vértigo • Dificultad respiratoria • Miedo o sentimiento de aprehensión o ansiedad • Sofoco o enrojecimiento en la cara • Náuseas y vómito • Hinchazón del rostro, ojos y lengua • Debilidad • Sibilancias • Pérdida del conocimiento.	En caso de una reacción de leve a moderada: 1. Calmar y darle seguridad a la persona que experimenta la reacción, pues la ansiedad puede empeorar los síntomas. 2. Tratar de identificar el alérgeno y hacer que la persona evite futuros contactos con el mismo. Si la reacción alérgica es causada por la picadura de una abeja, se debe sacar el aguijón de la piel raspándola con algo firme (como una uña o tarjeta de crédito plástica). No utilizar pinzas pues al apretar el aguijón se puede liberar más veneno. 3. Si la persona presenta ronchas acompañadas de comezón, aplicarle compresas frías. En caso de una reacción alérgica severa (anafilaxia): 1. Revisar las vías respiratorias, la respiración y la circulación de la persona (el ABC del Soporte Vital Básico). Un signo de advertencia de inflamación peligrosa de la garganta es una voz muy ronca o susurrante, o sonidos roncacos cuando la persona está inhalando aire.

Síntomas / Signos	Primeros Auxilios
Reacciones Alérgicas	
	2. Si la persona tiene a la mano su medicamento de emergencia para casos de alergia, se le debe ayudar para su administración. Se deben evitar medicamentos orales si la persona está presentando dificultad respiratoria. 3. Tomar medidas para prevenir el shock. Hacer que la persona se acueste en posición horizontal; se levantan las piernas a unos 30 cm de altura y se cubre con un abrigo o cobija. NO se debe colocar a la persona en esta posición si sospecha de una lesión en la cabeza, el cuello, la espalda o las piernas o si le causa molestia.

Nota:

- NO suponer que cualquier medicamento antialérgico que la persona haya podido recibir le brindará protección completa.
- NO colocar una almohada debajo de la cabeza de la persona si está experimentando problemas para respirar, pues esto puede bloquear las vías respiratorias.
- NO administrar nada por vía oral si la persona está experimentando problemas para respirar

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 8	Primeros Auxilios

8.17 Disbarismos

Fenómenos fisiológicos, producto de los efectos de los cambios que sufren los gases en el cuerpo, al ser sometidos a variaciones de la presión barométrica.

Clasificación:

- Por defecto mecánico de la variación de volumen de gases atrapados
- Por enfermedad por descompresión

Desordenes de gas atrapado:

1. Expansión de gases gastrointestinales distensión de los gases en el sistema digestivo, poder ser durante el ascenso y es tipo cólico.
2. Barotitis media inflamación de tímpano por la diferencia de presión fuera de la trompa de Eustaquio. Si es en el ascenso bostezar o tragar saliva, en descenso, que es lo más común maniobra valsalva.
3. Barosinusitis Es muy parecido a la anterior dada la conexión de los senos paranasales o en el oído
4. Barodontalgia. Obturaciones dentales que puede tener una burbuja de aire en su interior, al expandirse puede comprimir el nervio sensitivo, produciendo dolor.
5. Sobredistensión pulmonar el aire no sale rápidamente por la tranquilidad lo que provoca que el aire atrapado pueda llegar a lesionar el pulmón y o pleura provocando un neumotórax.

¡EVITAR!

- Alimentos flatulentos
- Masticar chicle
- Fumar
- Tragar a grandes sorbos

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 25
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 8	Primeros Auxilios

8.18 Enfermedad por Descompresión (BENDS)

Trastorno en el cual el nitrógeno, disuelto en la sangre y los tejidos debido a una presión elevada, forma burbujas cuando la presión disminuye. Puede tener manifestaciones de tipo dolores articulares (bends), manifestaciones dérmicas, choques, manifestaciones neurológicas, manifestaciones vasomotoras.

Signos y Síntomas:

- Dolor puede intensificarse en forma gradual (abdomen, articulaciones y piernas)
- Inflamación
- Erupción cutánea
- Fatiga aguda
- Vértigo
- Dificultad para respirar
- Cefalea confusión dificultad para hablar
- Dolor de Cabeza
- Zumbido de oídos
- Comezón
- Piel irritada
- Escalofríos
- Visión Borrosa
- Desmayo

Tratamiento:

1. Oxígeno al 100% por lo menos por 20 minutos
2. Inmovilizar el área afectada
3. Mantén a la persona en reposo
4. Administra Primeros Auxilios para estado de Shock
5. Proporciona oxígeno en caso necesario

Posteriormente al aterrizaje la persona requerirá someterse a descompresión encamará hiperbárica.

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 26
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 8	Primeros Auxilios

8.19 ASMA

Es un trastorno que provoca que las vías respiratorias se hinchen y se estrechen, lo cual hace que se presenten sibilancias, dificultad para respirar, opresión en el pecho y tos.

Tratamiento

1. Colocar semi-sentado al pasajero
2. Aflojar ropa
3. Colocar oxígeno
4. Disparos de su propio inhalador

8.20 Convulsiones

Las convulsiones son una serie de descarga no organizadas en el cerebro, esto provoca movimientos involuntarios.

Puede ser provocadas por la epilepsia, pero no es exclusiva otras causas pueden ser:

- Fiebre
- Intoxicación
- Alergias
- Luces estroboscópicas
- Golpes en la cabeza
- Picaduras
- Tumores
- Embolias

Existen diferentes tipos de convulsiones que pueden ser desde ausencias, parciales y generalizadas:

- Ausencias: es una falta de estímulos eléctricos que pueden ser por segundos a minutos, posteriormente regresa a la actividad o conversación que tenía.
- Parciales: afecta solo a una región del cerebro y provoca reacción ya sea en la mitad del cuerpo o exclusivamente focalizadas en una zona
- Generalizadas son de tipo tónico (tonicidad de músculos) clónicas (rigidez).

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 27
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 8	Primeros Auxilios

Signos y Síntomas.

- Como preámbulo a las convulsiones la persona tiene un aura o aviso del evento y se representa de diversos tipos.
- Rigidez del cuerpo en el cual la víctima puede suspender momentáneamente la respiración y perder el control de esfínteres.
- Convulsiones violentas e involuntarias provocadas por la irregularidad de los impulsos eléctricos del cuerpo; la víctima babea y arroja espuma por la boca y su rostro y labios presentan un aspecto cianótico.
- El término de las convulsiones la víctima recobra el conocimiento y de inmediato entra en lo que se conoce como “sopor”, es decir somnolencia debido al esfuerzo realizado el estado es denominado postictal.

Tratamiento de urgencia:

1. Retirar todo tipo de objetos que puedan lesionar a la persona cuando esta se convulsione.
2. No debe intentar detener las convulsiones.
3. Cuidar que la víctima no se golpee principalmente la cabeza. Se puede colocar ropa o una almohada.
4. Cuidar las extremidades sujetando las muñecas y acompañando el movimiento de la convulsión. Si hay probabilidad de que golpee a alguien o se golpee mueva ligeramente para evitar el contacto.
5. Al término de las convulsiones, la víctima entra en un profundo sueño, no la despierte, abrir vías respiratorias, aflojar la ropa y seguir el tratamiento anti choque.
6. Eliminar el proceso por el cual la convulsión se dio.
7. **NO COLOCAR NINGÚN OBJETO EN LA BOCA A MENOS QUE EL MISMO PACIENTE LO HAYA**
8. **COLOCADO.**

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 28
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

8.21 Emergencias Ambientales

Aquellas alteraciones en la temperatura del organismo producto del ambiente en el que se encuentra:

1. HIPOTERMIA.

Cuando la pérdida de calor excede la ganancia. Es decir, temperatura por debajo de 36°C.

Etapas de la hipotermia

- Etapa 1 Titiriteo
- Etapa 2 Apatía y disminución de la función muscular
- Etapa 3 Disminución del nivel de respuesta
- Etapa 4 Disminución de signos vitales
- Etapa 5 Muerte

Signos y Síntomas

- Piel pálida y fría
- Alteración del estado mental
- Pulsos rápidos

Tratamiento:

- Realizar el calentamiento activo, si está consciente darle líquidos calientes.
- Calentamiento activo con estado alterado de consciencia únicamente colocarle compresas calientes o calor en grandes vasos.
- Si está congelado o de un calor ceroso la zona nunca dar masaje. Transmisión de calor por conducción.
- Hipertermia: Cuando la ganancia de calor excede a la pérdida. Arriba de 38°C.

2. CALAMBRE POR CALOR.

Se presenta por la eliminación de potasio y sales en la sudoración. De manera típica ocurren en extremidades y abdomen. Son espasmos musculares.

3. AGOTAMIENTO POR CALOR.

Es una alteración del flujo sanguíneo. Es ocasionado por una vasodilatación que hace que la sangre se acumula en los capilares y no permite la llegada a los demás órganos. La causa más común es trabajar intensamente en un ambiente húmedo y no se repone la sal perdida.

4. GOLPE DE CALOR

Provoca la muerte del 20 al 70% de los problemas de hipotermia si no se resuelve en las primeras 2 horas. Siguiendo paso de agotamiento por calor. Si no se lleva al paciente a una zona fresca y no suspende la actividad física

Tratamiento

- Realizar enfriamiento del paciente retirarle la ropa y dejarlo a nivel ambiente
- Aplicarle apósitos húmedos en el cuerpo y compresas frías cerca de los grandes vasos.
- Si está consciente y sin vomito darle bebidas rehidratantes.

8.22 Triage

Sistema de clasificación de múltiples personas lesionadas en un evento masivo o desastre. La finalidad es salvar la mayor cantidad de vidas con los recursos generalmente limitados, mediante sistemas que nos permitan identificar prioridades, para saber la atención que habremos de dar.

TRIAGE PRIMARIO. Evacuación y atención de la zona de impacto.

Para medir las prioridades de atención se utiliza el **SHORT**.

S ale caminando verde

H abla sin dificultad Amarillo

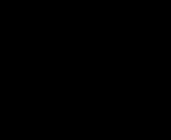
O bedece ordenes Amarillo

R espira Rojo

T aponear Hemorragias

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 8	Primeros Auxilios

Puede utilizarse el sistema de colores que significan:

	ATENCION INMEDIATA
	ATENCION PRIORITARIA
	ATENCION HABITUAL
	NO URGENTE

8.23 Colocación de Vendajes

Al aplicar un vendaje observe que:

- El vendaje esté bien aplicado.
- La irrigación sanguínea de la parte afectada sea buena.

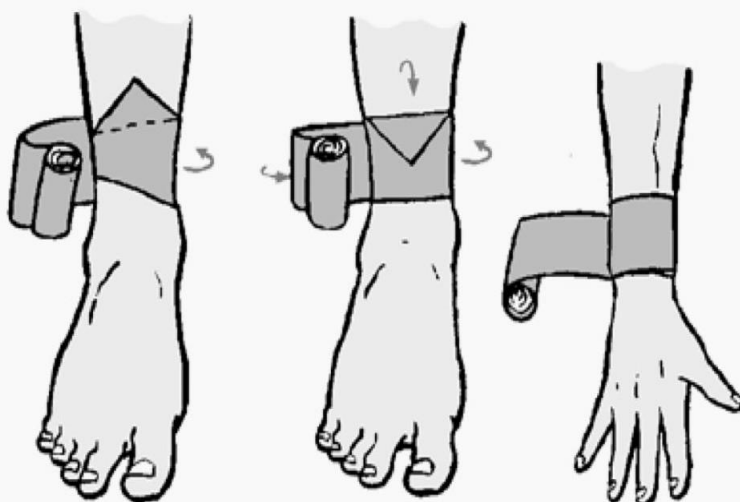
Para cubrir lo anterior, sigue las siguientes indicaciones.

- Inicia el vendaje con un dobléz seguro.
- De izquierda a derecha.
- Con la venda rodeada hacia el exterior.

Evita dejar arrugas en el vendaje. Asegúrate que:

- Esté firme.
- NO obstruya la irrigación de sangre.

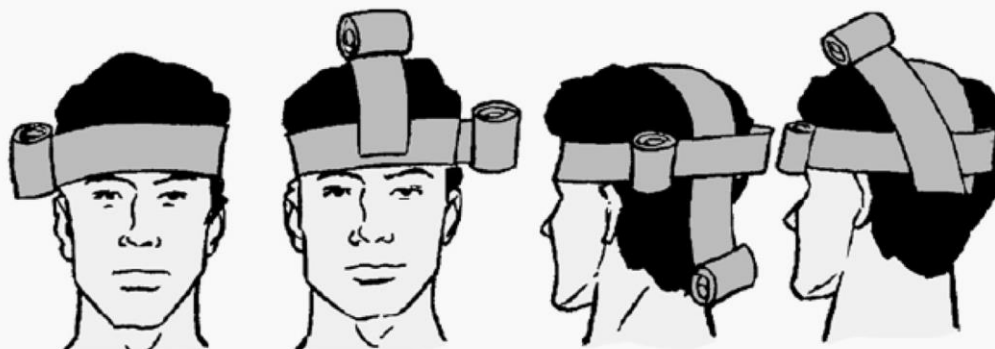
Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 31
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



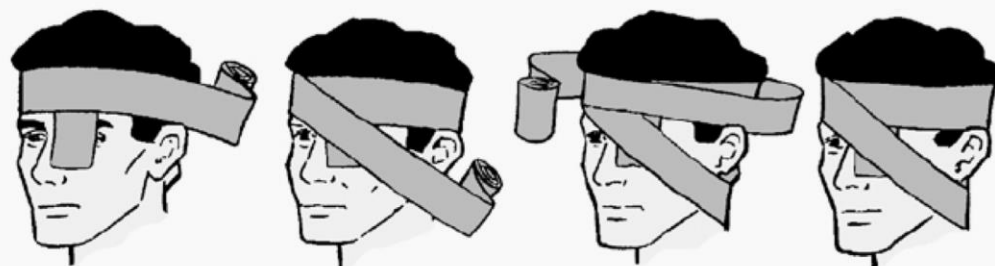
Vendaje tipo "Capelina"



Vendaje tipo "Media Capelina"



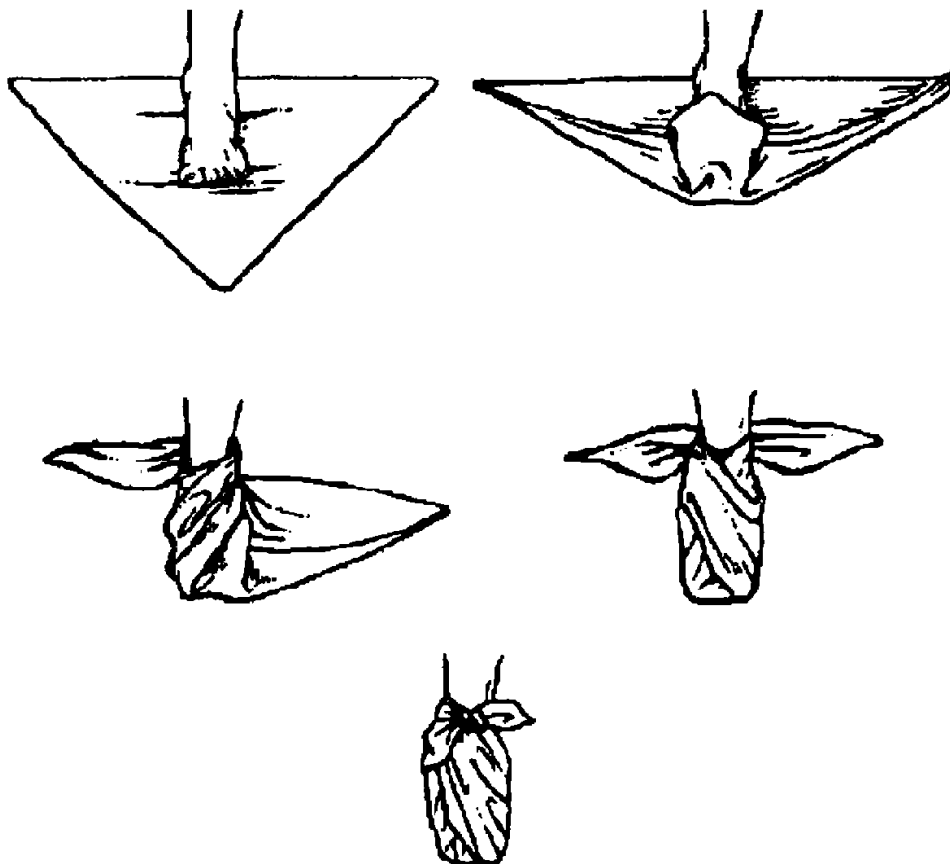
Vendaje tipo "Monóculo y Binóculo"



Vendaje tipo "Velpeau"



Vendaje tipo "Paleta/Bota"
Puede ser aplicado en manos y/o pies.



	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 8	Primeros Auxilios

8.24 Parto

Generalidades

- En la mayoría de los casos el nacimiento es un evento natural.
- No es una emergencia.
- La anatomía de la mujer y el bebé, permiten que el proceso ocurra con pocas complicaciones inmediatas.

Información Requerida

Si se presenta un caso de parto a bordo, obtén la siguiente información y entrégala al Comandante.

- Nombre y edad de la madre.
- Si es primeriza.
- Fecha de parto probable
- Duración y frecuencia de los dolores.

Otros síntomas como:

- Estreñimiento.
- Si se rompió la fuente.
- Cuando se rompió la fuente.

Junio 2019	Revisión : Reedición 1	8 Página 35
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

Síntomas / Signos	Primeros Auxilios
Etapas de labor	
- Ligero dolor: - En la parte baja de la espalda. - Aumenta y avanza hacia la parte baja del abdomen. - Dolores tipo calambres con: - Duración de 30 segundos a 1 minuto. - Intervalos de 10 a 20 minutos. - Se puede romper el saco de líquido amniótico (fuente), causando: - Flujo repentino. - Derrame paulatino de líquido. Nota: Si los dolores tienen un intervalo de 10 minutos a más, hay suficiente tiempo para aterrizar.	- Reubica a la madre cercana de una puerta. - Mantenla lo más cómoda posible. - Proporciona pequeños sorbos de agua o pedacitos de hielo. - Indícale no pujar si lo puede evitar. - Evita que utilice el baño. - Prepárate para el alumbramiento si los dolores tienen un intervalo de dos o tres minutos.

Preparación para el alumbramiento

1. Recolecta los siguientes artículos:

- Frazadas limpias, lienzos, periódicos, almohadas, etc.
- Botiquín de primeros auxilios.
- Guantes de látex.
- Agua caliente.
- Bolsas de plástico
- Servilletas.

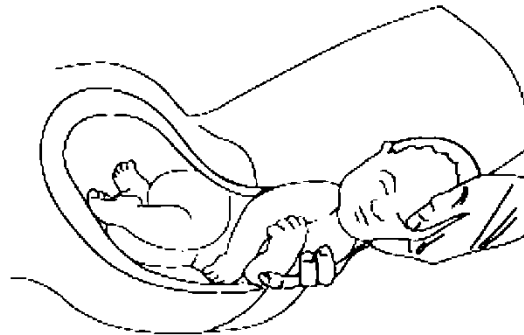
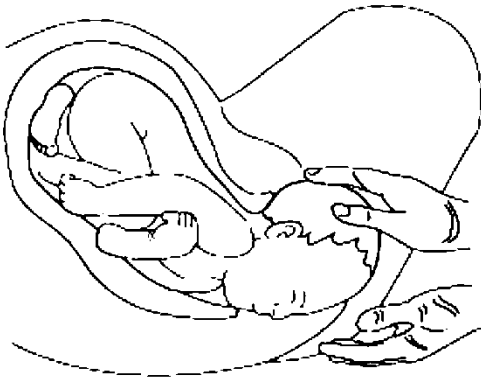
2. Colocar en posición a la Madre.

- Llevar a la madre a un área cómoda para el alumbramiento.
- Mantenla recostada boca arriba con sus:
 - Muslos separados.
 - Rodillas flexionadas.
 - Plantas de pies firmes al suelo.
- Eleva su cabeza y hombros con una o dos almohadas.
- Coloca:
 - Una frazada debajo de sus glúteos para elevar su cadera.
 - Frazadas adicionales debajo de su salida vaginal.

Alumbramiento

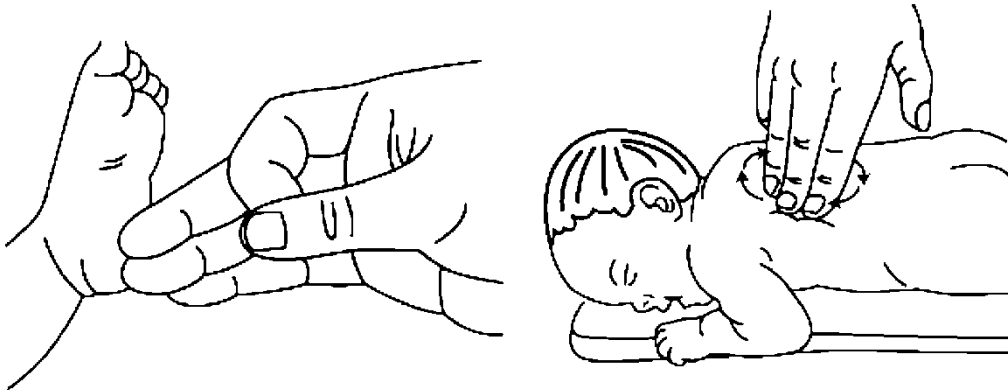
1. Indica a alguien que se coloque a lado de su cabeza.
2. Permite que él bebe nazca por sí mismo.
 - Posiblemente nacerá con el rostro hacia abajo.
 - De forma natural gira para colocarse debajo del hueso del área púbica.
 - Soporta al bebe con ambas manos y brazos, mientras sale.
 - Guíalo hacia afuera sin jalarlo y sin tocar la piel de la madre.
 - Si su cabeza se encuentra dentro del saco de líquido amniótico (fuente).
 - Rasga la bolsa por la parte trasera de la cabeza.
 - Si el cordón umbilical está enredado en el cuello del bebe:
 - Deslízalo suavemente sobre su cabeza para desenredarlo.
 - Mientras salen los pies.
 - Recuesta al bebe sobre uno de sus costados.
 - Asegúrate que su cabeza esté en un nivel más bajo que su cuerpo.
 - Limpia la boca y nariz del bebe de:
 - La mucosidad
 - Los fluidos

Alumbramiento



3. Registra la hora exacta del nacimiento.
4. Fomenta la respiración del bebe.
 - Frota su espalda de forma suave, pero con vigor.
 - Chasquea tu dedo índice sobre la planta de uno de sus pies.

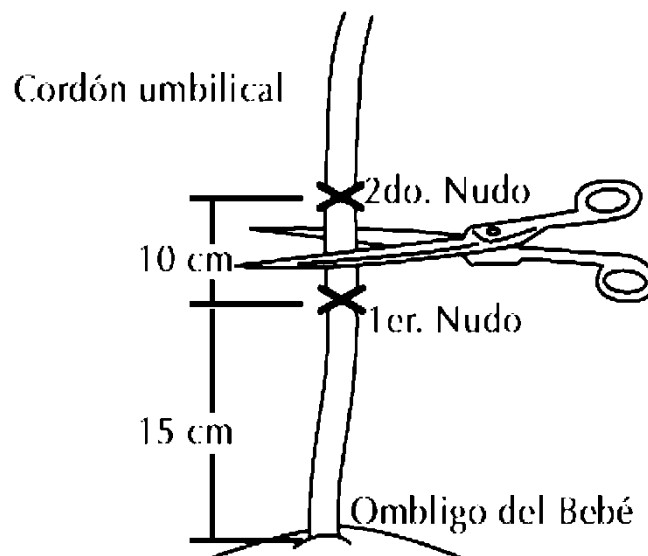
- Si el bebé no llora, respira o no tiene pulso, administrar RCP para infante.



Alumbramiento

5. Para cortar el cordón umbilical:

- Haz dos nudos al cordón.
- Corta entre los dos nudos con tijeras estériles o un cuchillo caliente.
- Sangrará un poco al momento de cortar.
- Cubre los extremos cortados con gasas para evitar infecciones.



Después del nacimiento

1. Envuelve al bebé con una cubierta limpia.

- Colócalo:
 - Sobre su costado.
 - Con la cabeza hacia abajo.
 - Sobre la parte alta de los muslos de la madre.

2. Ayuda a la madre a expulsar la placenta.

- Sujeta sin jalar el cordón umbilical, para evitar se retracte hacia el interior del útero.
- En la mayoría de los casos la placenta es expulsada en los siguientes minutos después de que nació el bebé.
- La expulsión comienza con un regreso de dolores de parto.
- NO debes jalarla.
 - Da un masaje suave en la parte superior del abdomen a nivel del útero (a la altura del ombligo).
 - Coloca un recipiente cerca de la salida vaginal.

Después del nacimiento

- Una vez que salga la placenta
 - Coloca la placenta dentro de una bolsa plástica.
 - Guárdala para el personal médico.

3. Control hemorragia

- Coloca toallas sanitarias pues casi siempre la expulsión de la placenta es acompañada de sangrado.
- Para disminuir el sangrado:
 - Levanta las extremidades inferiores de la madre.
 - Mantenlas juntas y sin apretar
 - Aplica un masaje suave cerca del nivel del ombligo.

4. Proporciona comodidad a la madre.

- Dale apoyo emocional durante el proceso de parto y después del nacimiento.
- Mantenla tan cómoda como sea posible.
- Proporcióname bebidas como sea necesario.

5. Proporciona atención al Recién Nacido.

- Seca inmediatamente al bebé
- Pon especial cuidado a su cabeza
- Envuélvelo en frazadas o cobertores secos
- Mantén al bebé envuelto y en los brazos de la madre.
- NO administres oxígeno.
- De ser necesario administra oxígeno con una mascarilla sin pegársela al rostro.

8.25 Otolgia (Dolor de Oídos)

Dolor de Oídos, que puede presentar también zumbido y mareo.

Tratamiento:

1. Inducir a la persona a tragar, mascar o bostezar.
2. Instruir en la maniobra de valsalva.





Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 9

Anuncios

Capítulo 9

Anuncios



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 9

Anuncios

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

INDICE

1 Anuncios Pregrabados	6
ANUNCIO DE ABORDAJE (1)	7
APARATOS ELECTRÓNICOS (1) DESPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS.....	7
PUERTA CERRADA (2).....	8
DEMOSTRACIONES (SOBRE MAR/AGUA COJINES FLOTADORES) (3).....	8
CINTURONES DE SEGURIDAD	8
MASCARILLAS DE OXIGENO.....	9
EQUIPO SALVAVIDAS.....	9
SALIDAS DE EMERGENCIA.....	9
DEMOSTRACIONES (SOBRE MAR/AGUA) (4) VUELOS CUBA CON CHALECO SALVAVIDAS	10
CINTURONES DE SEGURIDAD	10
MASCARILLAS DE OXIGENO.....	10
EQUIPO SALVAVIDAS (CHALECOS SALVAVIDAS)	11
SALIDAS DE EMERGENCIA.....	11
DEMOSTRACIONES (SOBRE TIERRA) (5)	12
CINTURONES DE SEGURIDAD	12
MASCARILLAS DE OXIGENO.....	12
SALIDAS DE EMERGENCIA.....	13
ANUNCIO 10,000 EN ASCENSO (6).....	13
INICIO DE DESCENSO (Real) (7) DESPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS.....	14
ANUNCIO DE REGRESO A SU ASIENTO ORIGINAL (descenso) (8).....	14
PREPARACION PARA EL ATERRIZAJE (10,000 PIES) (9) DESPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS	14
ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON CLIENTES A BORDO (10) DESPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS.....	15
ANUNCIO DE TURBULENCIA (11)	15
DESPREZURIZACIÓN (12)	16
PROBLEMAS CON TEMPERATURA DE CABINA (13)	16
CAMBIO DE TRIPULACION. (14)	16
PREPARACION DE ATERRIZAJE FORZOSO. (15)	17
PREPARACION DE AMARIZAJE. (16).....	18

Junio 2019	Reedición 1	MS 9 Página 3
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

9.2 Anuncios Hablados.....	20
ANUNCIO ABORDAJE REQUERIMIENTOS ESPECIALES ANTES DE CERRAR LA PUERTA.	21
BIENVENIDA A BORDO (DESPUES DEL CIERRE DE PUERTAS) (1)	21
ANUNCIO DE LLEGADA (2)	22
ANUNCIO DE LLEGADA CON PASAJEROS EN TRANSITO (3)	23
ANUNCIO DE LLEGADA VUELOS A CUBA	24
CUANDO LOS CLIENTES SE LEVANTEN ANTES DE QUE AL AVION LLEGUE A LA TERMINAL. (4)	25
CAMBIO DE EQUIPO (5)	26
VUELOS CON DEMORA (6)	26
AL ACABAR LA DEMORA (7)	26
REVISION DE PASES DE ABORDAR (8)	27
ESCALA TECNICA POR COMBUSTIBLE (09)	27
DESPUES DEL ATERRIZAJE (10)	27
DEMORA POR TRÁFICO AEREO Y/O CONDICIONES METEREOLÓGICAS. (11)	27
CAUSAS TECNICAS (12)	28
EMERGENCIA MÉDICA (13)	29
ANUNCIO A PASAJEROS EN CASO DE INTERFERENCIA PED (14)	29
ANUNCIOS ADICIONALES	30
ANUNCIO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE MIGRACION Y ADUANA PARA VUELOS A CUBA O A OTRO PAIS (1).	30
ANUNCIO PARA DESINFECTAR EL AVION ANTES DE ATERRIZAR EN VUELOS A CUBA (2)	30
BRIEFING A PASAJEROS EN SALIDAS DE EMERGENCIA (3)	31
BRIEFING A PASAJEROS CON DISCAPACIDAD VISUAL (4)	31
BRIEFING A PASAJEROS SOBRECARGO INCAPACITADA (5)	32
COMISARIATO INSUFICIENTE (6)	32

La forma en que se trasmite o presenta un anuncio es tan importante como lo que se dice en el anuncio. El pasajero percibe una actitud positiva cuando la persona emplea una voz modulada, se presenta a un paso moderado y un tono amistoso pero profesional. Su tono de voz y presentación nunca debe ser extrema.

Es importante recordar que la mayoría de los pasajeros, ya han escuchado los anuncios en repetidas ocasiones y lo que usted tiene que decir no es nuevo para ellos. Para los pasajeros los anuncios son aburridos e innecesarios y prefieren no escuchar, su reto es hacer que ellos le escuchen. Esto es posible modulando su voz en forma placentera para que le escuchen. Lo que usted dice, la forma que lo dice y su pronunciación son muy importantes.

Para que los pasajeros le entiendan, es necesario hablar claramente. Esto se consigue pronunciando las palabras con cuidado y dándole el acento correcto a cada palabra. Usted notara más acentuadamente su dicción cuando habla en el sistema de comunicación. Sin Embargo, es mejor practicar para perfeccionarse en lo que hace.

Sugerencias:

- Lea todos los anuncios que se dan por el sistema de comunicación frecuentemente y familiarícese con lo que dice. Entienda el tipo de comunicación que le está dando a los pasajeros.
- Relájese y sea genuino. Lea la información como si fueran dichas en sus propias palabras. No trate de cambiar su personalidad cuando lee los anuncios.
- Lea en voz alta a sus familiares, amigos o compañeros, practique frecuentemente y pida sugerencias y críticas.
- ¿Escuche su voz cuidadosamente, Le gusta lo que escucha?
- Conozca su voz y sus tendencias. ¿Es su voz suave, alta, profunda, aguda? Si su voz es alta tendrá que suavizarla o colocar el micrófono lejos de su boca. Si su voz es suave, debe hablar más alto en el micrófono.

Sugerencias para dar buenos anuncios:

- Al abordar, revise el sistema de comunicación. Revise el volumen y el equipo para asegurarse que funciona adecuadamente.
- No coloque el micrófono ni muy lejos ni muy cerca de su boca, lo apropiado de 2 a 3 dedos de su boca.
- Tenga toda la información necesaria antes de empezar los anuncios (nombre del Capitán, destino, tiempo de vuelo etc).
- Recuerde NO ESTA DANDO ORDENES Esta usted solicitando la cooperación de los pasajeros.
- Relájese, pero nunca diga bromas acerca de los anuncios, después de todo Usted le está dando a los pasajeros información que puede ayudarlos a salvar sus vidas. Diga los anuncios con calma, pero sea profesional.

Es política de TAR que todos los anuncios a pasajeros sean en español e Ingles

1 Anuncios Pregrabados

Es procedimiento de TAR Aerolíneas que en el caso de que el reproductor de anuncios se encuentre inoperativo, es responsabilidad del sobrecargo darlos de forma hablada, leyéndolos de manera clara, pausada y con fluidez en español e inglés.

1 Anuncios Pregrabados	6
ANUNCIO DE ABORDAJE (1)	7
APARATOS ELECTRÓNICOS (1) DESPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS	7
PUERTA CERRADA (2)	8
DEMOSTRACIONES (SOBRE MAR/AGUA COJINES FLOTADORES) (3)	8
CINTURONES DE SEGURIDAD	8
MASCARILLAS DE OXIGENO	9
EQUIPO SALVAVIDAS	9
SALIDAS DE EMERGENCIA	9
DEMOSTRACIONES (SOBRE MAR/AGUA) (4) VUELOS CUBA CON CHALECO SALVAVIDAS	10
CINTURONES DE SEGURIDAD	10
MASCARILLAS DE OXIGENO	10
EQUIPO SALVAVIDAS (CHALECOS SALVAVIDAS)	11
SALIDAS DE EMERGENCIA	11
DEMOSTRACIONES (SOBRE TIERRA) (5)	12
CINTURONES DE SEGURIDAD	12
MASCARILLAS DE OXIGENO	12
SALIDAS DE EMERGENCIA	13
ANUNCIO 10,000 EN ASCENSO (6)	13
INICIO DE DESCENSO (Real) (7) DESPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS	14
ANUNCIO DE REGRESO A SU ASIENTO ORIGINAL (descenso) (8)	14
PREPARACION PARA EL ATERRIAJE (10,000 PIES) (9) DESPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS	14
ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON CLIENTES A BORDO (10) DESPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS	15
ANUNCIO DE TURBULENCIA (11)	15
DESPREZURIZACIÓN (12)	16
PROBLEMAS CON TEMPERATURA DE CABINA (13)	16
CAMBIO DE TRIPULACION. (14)	16
PREPARACION DE ATERRIAJE FORZOSO. (15)	17
PREPARACION DE AMARIZAJE. (16)	18

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

ANUNCIO DE ABORDAJE (1)

TAR Aerolíneas les da la más cordial bienvenida.

Los reglamentos de aviación nacionales e internacionales requieren que todo su equipaje de mano sea colocado debajo del asiento frente a usted o en los compartimentos superiores.

A los CLIENTES que viajan en salida de emergencia o frente a un mamparo, les pedimos guardar su equipaje en los compartimentos superiores. Si necesita ayuda, solicítela a la TRIPULACION DE CABINA

Les recordamos que todos los vuelos de TAR son de no fumar y No está permitido el uso de cigarrillos electrónicos.

Welcome onboard.TAR Airlines,

National and International regulations require that all carry-on luggage be placed under the seat in front of you or in the overhead compartments.

CUSTOMERS seated in the emergency exits or in the front row may only use the overhead bins. If you need assistance, please ask the CABIN CREW

We remind you, that all TAR flights are non smoking. The use electronic cigarret is not permitted

APARATOS ELECTRÓNICOS (1) **DESPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS**

“Los aparatos electrónicos Tabletas y Smartphone están autorizados para uso continuo en modo avión, si su dispositivo no cuenta con esta función favor de apagarlos a partir de este momento, Los aparatos de mayor tamaño a una TABLETA deberán estar guardados.

En caso necesario, la tripulación de cabina podrá solicitarle en cualquier momento apagar estos aparatos.

Suspenda el uso de audífonos durante la demostración de seguridad, despegue y aterrizaje.”

Ladies and gentlemen:

“The use of Electronic devices as well as Tablets and Smartphones are permitted in airplane mode at any time-otherwise turn them off.

All devices bigger than **A TABLET** must be stowed

The cabin crew, will request to turn it off if necessary.

Discontinue the use of headphones during safety demonstration, takeoff and landing.”

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 7
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

PUERTA CERRADA (2)

DAMAS Y CABALLEROS

La puerta del avión ha sido cerrada.

“El avión se moverá en cualquier momento, les pedimos abrochar y ajustar el cinturón de seguridad. Colocar el respaldo de su asiento en una posición vertical y asegurar la mesa de servicio en su alojamiento. Verifique que las persianas estén abiertas para nuestro despegue. En proceso de carreteo, despegue y aterrizaje no está permitido el uso del sanitario.

Gracias

Ladies and gentlemen:

The door has been closed.

The plane will be in motion very soon.

We ask you to fasten and adjust your seat belt, place the back of your seat in an up right position and stow the tray table in its compartment, make sure that all the Windows shade are open for our takeoff. Please refrain from using the lavatories during taxi, takeoff and landing

Thank you

DEMOSTRACIONES (SOBRE MAR/AGUA COJINES FLOTADORES) (3)

DAMAS Y CABALLEROS, les pedimos su atención por favor. Ahora les mostraremos los procedimientos de seguridad de este avión.

Ladies and Gentlemen, your attention please, we will provide you with important information concerning safety procedures on this aircraft.

CINTURONES DE SEGURIDAD

Para abrochar y ajustar el cinturón de seguridad introduzca la punta metálica dentro de la hebilla y ajústelo. Para desabrocharlo sólo levante la tapa de la hebilla. Si se encuentra sentado con un bebé, asegure el cinturón de seguridad alrededor de usted y use sus manos para sujetarlo.

To fasten and adjust your seat belt, slip the metal tip into the buckle and tighten the strap. To release simply lift the lid. If you are holding a child, fasten the seat belt around your waist, place the child on your lap and wrap your arms around the child.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 8
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

MASCARILLAS DE OXIGENO.

En caso de ocurrir una pérdida de presión en la cabina, todos vamos a requerir de oxígeno suplementario, para ello los compartimentos localizados en la parte superior se abrirán automáticamente poniendo las mascarillas a su alcance.

Jale la mascarilla más cercana, colóquela sobre nariz y boca, ajuste la banda elástica a su cabeza y respire normalmente.

Si viaja acompañado de un niño o de alguien que requiera ayuda, colóquese primero usted la mascarilla y después asista a la otra persona.

Should there be a sudden loss of cabin pressure, the panels above your seat will open to release oxygen mask, pull the mask towards you, place it over your nose and mouth, secure it with the elastic band and breathe normally. If you are traveling with a child or someone requiring assistance place your mask on first and then assist the other person

EQUIPO SALVAVIDAS

Debido a que parte de nuestro vuelo será sobre el mar o agua, deberá usar el cojín de su asiento como medio de flotación, solo las salidas de emergencia sobre el ala serán abiertas. Le sugerimos revisar los señalamientos para estos casos en el instructivo de seguridad que se encuentra en la bolsa del respaldo frente a usted. Si requiere chaleco para un niño solicítelo a la tripulación.

Since part of our flight will be over the ocean or water, the seat cushion can be used as a flotation device, in that case only the emergency exits over the wing will be open. We recommend you to read the passenger safety card located in the seat pocket in front of you. If you required a life vest for a child, please contact the cabin crew.

SALIDAS DE EMERGENCIA.

Estamos a bordo de un Embraer ERJ-145 el cual cuenta con cuatro salidas de emergencia: 2 sobre el ala, y 2 en la parte delantera.

Localice la salida más cercana a su asiento y tenga presente que esta puede estar detrás de usted.

En situación de emergencia una guía de luces blancas o cinta fluorescente en el piso le guiará a la salida más cercana.

Le recomendamos leer el tarjetón con las instrucciones de seguridad localizada en la bolsa del respaldo frente a usted.

A los CLIENTES que viajan en salida de emergencia, les pedimos notificar al personal de vuelo si están imposibilitados o no desean realizar los procedimientos de emergencia descritos en las instrucciones de seguridad.

Ahora relájese y disfrute de su vuelo

VUELA COMO TE GUSTA VUELA CON TAR.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 9
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

We are on board of an Embraer ERJ-145, which has 4 emergency exits that are clearly indicated: 2 over the wing, and 2 at the front.

In case of an emergency look for the white track lighting or a fluorescent strip on the floor, that will lead you to the nearest exit.

Please locate the nearest exit to your seat, be aware that it may be behind you.

We recommend that you read the safety instructions card located in the seat pocket in front of you.

For those CUSTOMERS who are seated in an emergency exit row, please let the CABIN CREW know if you are not able, or do not wish to perform the emergency procedures shown in the safety instructions.

Now relax and enjoy your flight

Keep it simple...Fly with TAR

DEMOSTRACIONES (SOBRE MAR/AGUA) (4) VUELOS CUBA CON CHALECO SALVAVIDAS

DAMAS Y CABALLEROS, les pedimos su atención por favor. Ahora les mostraremos los procedimientos de seguridad de este avión.

Ladies and Gentlemen, your attention please, we will provide you with important information concerning safety procedures on this aircraft.

CINTURONES DE SEGURIDAD

Para abrochar y ajustar el cinturón de seguridad introduzca la punta metálica dentro de la hebilla y ajústelo. Para desabrocharlo sólo levante la tapa de la hebilla. Si se encuentra sentado con un bebé, asegure el cinturón de seguridad alrededor de usted y use sus manos para sujetarlo.

To fasten and adjust your seat belt, slip the metal tip into the buckle and tighten the strap. To release simply lift the lid. If you are holding a child, fasten the seat belt around your waist, place the child on your lap and wrap your arms around the child.

MASCARILLAS DE OXIGENO.

En caso de ocurrir una pérdida de presión en la cabina, todos vamos a requerir de oxígeno suplementario, para ello los compartimentos localizados en la parte superior se abrirán automáticamente poniendo las mascarillas a su alcance.

Jale la mascarilla más cercana, colóquela sobre nariz y boca, ajuste la banda elástica a su cabeza y respire normalmente.

Si viaja acompañado de un niño o de alguien que requiera ayuda, colóquese primero usted la mascarilla y después asista a la otra persona.

Should there be a sudden loss of cabin pressure, the panels above your seat will open to release oxygen mask, pull the mask towards you, place it over your nose and mouth, secure it with the elastic band and breathe normally.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 10
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

If you are traveling with a child or someone requiring assistance place your mask on first and then assist the other person.

EQUIPO SALVAVIDAS (CHALECOS SALVAVIDAS)

Debido a que parte de nuestro vuelo será sobre el mar o agua. Esta aeronave está equipada con chalecos salvavidas localizados debajo de sus asientos.

En caso de una emergencia el sobrecargo le indicara removerlos de sus bolsas.

Para usarlos, pase el chaleco sobre su cabeza como ahora se demuestra, y ajústelo alrededor de su cintura. Para inflarlo, tire de las perillas rojas al frente; asegúrese de no inflar el chaleco hasta que haya salido del avión. Solo las salidas de emergencia sobre el ala serán abiertas.

El chaleco también puede ser inflado por medio de los tubos de hule localizados en los hombros.

Since part of our flight we will be over the sea or water. This aircraft is supplied with lifejackets located in the pouch under your seat.

In case of an emergency the cabin crew will advise you to remove them from the pouch.

To wear it, place the jacket over your head as you see demonstrated, and snug fit to your waist.

To inflate it, pull the tabs on the front; not to do it until you are outside of the aircraft. *only the emergency exits over the wing will be open*

The jacket can also be inflated by blowing into the rubber tubes located at both shoulders.

SALIDAS DE EMERGENCIA.

Estamos a bordo de un Embraer ERJ-145 el cual cuenta con cuatro salidas de emergencia: 2 sobre el ala, y 2 en la parte delantera.

Localice la salida más cercana a su asiento y tenga presente que esta puede estar detrás de usted.

En situación de emergencia una guía de luces blancas o cinta fluorescente en el piso le guiará a la salida más cercana.

Le recomendamos leer el tarjetón con las instrucciones de seguridad localizada en la bolsa del respaldo frente a usted.

A los CLIENTES que viajan en salida de emergencia, les pedimos notificar al personal de vuelo si están imposibilitados o no desean realizar los procedimientos de emergencia descritos en las instrucciones de seguridad.

Ahora relájese y disfrute de su vuelo

VUELA COMO TE GUSTA VUELA CON TAR.

We are on board of an Embraer ERJ-145, which has 4 emergency exits that are clearly indicated: 2 over the wing, and 2 at the front.

In case of an emergency look for the white track lighting or a fluorescent strip on the floor, that will lead you to the nearest exit.

Please locate the nearest exit to your seat, be aware that it may be behind you.

We recommend that you read the safety instructions card located in the seat pocket in front of you.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 11
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

For those CUSTOMERS who are seated in an emergency exit row, please let the CABIN CREW know if you are not able, or do not wish to perform the emergency procedures shown in the safety instructions.

*Now relax and enjoy your flight
Keep it simple...Fly with TAR*

DEMOSTRACIONES (SOBRE TIERRA) (5)

DAMAS Y CABALLEROS, les pedimos su atención por favor. Ahora les mostraremos los procedimientos de seguridad de este avión.

Ladies and Gentlemen, your attention please, we will provide you with important information concerning safety procedures on this aircraft.

CINTURONES DE SEGURIDAD

Para abrochar y ajustar el cinturón de seguridad introduzca la punta metálica dentro de la hebilla y ajústelo. Para desabrocharlo sólo levante la tapa de la hebilla. Si se encuentra sentado con un bebé, asegure el cinturón de seguridad alrededor de usted y use sus manos para sujetarlo.

To fasten and adjust your seat belt, slip the metal tip into the buckle and tighten the strap. To release simply lift the lid.

If you are holding a child, fasten the seat belt around your waist, place the child on your lap and wrap your arms around the child.

MASCARILLAS DE OXIGENO.

En caso de ocurrir una pérdida de presión en la cabina, todos vamos a requerir de oxígeno suplementario, para ello los compartimentos localizados en la parte superior se abrirán automáticamente poniendo las mascarillas a su alcance.

Jale la mascarilla más cercana, colóquela sobre nariz y boca, ajuste la banda elástica a su cabeza y respire normalmente.

Si viaja acompañado de un niño o de alguien que requiera ayuda, colóquese primero usted la mascarilla y después asista a la otra persona.

Should there be a sudden loss of cabin pressure, the panels above your seat will open to release oxygen mask, pull the mask towards you, place it over your nose and mouth, secure it with the elastic band and breathe normally.

If you are traveling with a child or someone requiring assistance place your mask on first and then assist the other person.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 12
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

SALIDAS DE EMERGENCIA.

Estamos a bordo de un Embraer ERJ-145 el cual cuenta con cuatro salidas de emergencia: 2 sobre el ala, y 2 en la parte delantera.

Localice la salida más cercana a su asiento y tenga presente que esta puede estar detrás de usted.

En situación de emergencia una guía de luces blancas o cinta fluorescente en el piso le guiará a la salida más cercana.

Le recomendamos leer el tarjetón con las instrucciones de seguridad localizada en la bolsa del respaldo frente a usted. A los CLIENTES que viajan en salida de emergencia, les pedimos notificar al personal de vuelo si están imposibilitados o no desean realizar los procedimientos de emergencia descritos en las instrucciones de seguridad.

Ahora relájese y disfrute de su vuelo...Vuela como te gusta, vuela con TAR.

We are on board of an Embraer ERJ-145, which has 4 emergency exits that are clearly indicated: 2 over the wing, and 2 at the front.

In case an emergency look for the white track lighting or a fluorescent strip on the floor, that will lead you to the nearest exit. Please locate the nearest exit to your seat, be aware that it may be behind you.

We recommend that you read the safety instructions card located in the seat pocket in front of you.

For those CUSTOMERS who are seated in an emergency exit row, please let the CABIN CREW know if you are not able, or do not wish to perform the emergency procedures shown in the safety instructions.

Now relax and enjoy your flight Keep it simple...Fly with TAR

ANUNCIO 10,000 EN ASCENSO (6)

Damas y Caballeros a partir de este momento se permite el uso De aparatos electrónicos. Las tabletas y Smartphone deberán estar en modo avión, de lo contrario apagarlos. Le recordamos que está a bordo de un EMBRAER ERJ 145 que cuenta con 1 baño localizado en la parte trasera de cabina. Gracias

Ladies and gentlemen at this time the use of electronic devices is now permitted. tablets and Smartphones must be in airplane mode, otherwise turn them off. We remind you that you are onboard of an EMBRAER ERJ 145 that has 1 lavatory located at the rear of the cabin. Thank you.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 13
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

INICIO DE DESCENSO (Real) (7) DEPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS

DAMAS Y CABALLEROS: Hemos iniciado nuestro descenso. Les pedimos regresar a su asiento y abrochar su cinturón de seguridad. A los **CLIENTES** que viajan en salida de emergencia o frente a un mamparo, les pedimos guardar su equipaje en los compartimentos superiores, La tripulación de cabina pasará a recoger remanentes del servicio. Gracias
Gracias.

Ladies and gentleman: We started our descent, please return to your seat and fasten your seat belt. For those CUSTOMERS seated in an emergency exit row or in the front row all carry on items must now be stowed in the overhead compartments. CABIN CREW will now pass through the cabin to pick up all REMAINING SERVICE ITEMS Thank you.

ANUNCIO DE REGRESO A SU ASIENTO ORIGINAL (descenso) (8)

Les informamos a los **CLIENTES** que cambiaron de asiento durante el vuelo, que deberán regresar a sus asientos originales después del aterrizaje. Gracias

We would also like to request that all CUSTUMERS who change seats during the flight return to the original seat after landing. Thank you.

PREPARACION PARA EL ATERRIZAJE (10,000 PIES) (9) DEPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS

DAMAS Y CABALLEROS

Damas y Caballeros:

Estamos próximos al aterrizaje. En este momento los respaldos de sus asientos deben estar en posición vertical, los cinturones de seguridad ajustados y las mesas aseguradas en sus alojamientos. Le recordamos abrir las persianas de sus ventanillas. “Los aparatos electrónicos Tablet y Smartphone están autorizados para uso continuo en modo avión, si su dispositivo no cuenta con esta función favor de apagarlos a partir de este momento, Los aparatos de mayor tamaño a una tableta deberán ser guardados

Ladies and gentleman:

We are beginning our final approach, at this time your seat back must be in an upright position, your seat belt fastened and the tray table stowed in its compartment. We would like to remind you to open the window shade “The use of Electronic devices as well as Tablets and Smartphone are permitted at any time in airplane mode otherwise turn them off.

All devices bigger than a Tablet must be stowed.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 14
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON CLIENTES A BORDO (10) DESPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS

DAMAS Y CABALLEROS,

Me permiten su atención por favor, en este momento se realizará la carga de combustible.

Por su seguridad les solicitamos:

Permanecer en su lugar con el cinturón de seguridad desabrochado, les pedimos abstenerse de:

- Fumar
- Usar teléfonos celulares
- Utilizar el baño
- Encender fósforos o similares
- Encender o apagar aparatos eléctricos y electrónicos

Le agradecemos mantener los pasillos libres de cualquier artículo.

Gracias por su atención y cooperación.

Ladies and gentlemen,

may I have your attention please:

Refueling will start in a moment, for your own safety we kindly ask you to

Remain seated with the seat belt unfastened please Refrain from:

- *Smoking*
- *Using Celular phones*
- *Using the lavatories*
- *Lighting matches or similar Items, and*
- *Switching on or turn off any electronic devices*

We kindly ask you to keep the aisle free.

Thank you for your attention and cooperation

ANUNCIO DE TURBULENCIA (11)

DAMAS Y CABALLEROS

Debido a que estamos pasando por una zona de turbulencia, como medida de seguridad les informamos que debemos suspender el servicio a bordo por el momento. Por favor permanezca sentado con su cinturón de seguridad ajustado y la mesa de servicio en su alojamiento.

Ladies and Gentlemen, since we are passing through a turbulence zone, as a security measure we have to interrupt our on board service for the moment. Please remain seated with your seat belt fastened and you try table stowed in its compartment.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 15
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

DESPREZURIZACIÓN (12)

**¡Atención DAMAS Y CABALLEROS! Tenemos una despresurización de cabina.
 ¡Jale la mascarilla!
 Colóquela sobre nariz y boca, ajuste la cinta alrededor de su cabeza.
 Abroche su cinturón de seguridad, permanezca con la mascarilla puesta y mantenga la calma.**

*Ladies and gentlemen! Your attention. There has been a loss of cabin pressure.
 ¡Pull the mask towards you!
 Place the mask over your nose and mouth, and adjust the strap around your head.
 Fasten your seat belt; remain calmly seated with the oxygen mask on.*

PROBLEMAS CON TEMPERATURA DE CABINA (13)

DAMAS Y CABALLEROS

Debido a un problema con el sistema de ventilación, no es posible enfriar la cabina durante nuestra estancia en tierra les ofrecemos una disculpa al respecto y les aseguramos que en cuanto despeguemos la temperatura de la cabina será regulada para su comodidad. Gracias

*Ladies and gentlemen
 due to a problem with the ground power unit, we are unable to cool off the cabin at this time. We apologize for this inconvenience, and we assure you that the cabin will cool off once we are airborne. Thank you.*

CAMBIO DE TRIPULACION. (14)

El capitán y todos nosotros nos despedimos de Ustedes ya que una nueva tripulación nos reemplazara en este aeropuerto. Esperamos hayan tenido un vuelo agradable y confiamos verles nuevamente abordo. Así mismo les deseamos una feliz continuación de su vuelo. Gracias

The cabin crew would like to say good bye to you, as a new crew will be taking over at this airport, we hope you had a great flight and hope to see you onboard TAR Airlines in a near future, we wish you a pleasant journey to the final destination, thank you for flying with us.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 16
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

PREPARACION DE ATERRIZAJE FORZOSO. (15)

DAMAS Y CABALLEROS

Me permiten su atención por favor.

El capitán nos ha informado que efectuaremos un aterrizaje de emergencia

Les pedimos seguir las instrucciones de la tripulación. Ellos están entrenados para esta emergencia.

- En este momento quítese los zapatos de tacón alto y todos los objetos como plumas, dentaduras postizas, joyería, corbatas y guárdelas en la bolsa del respaldo frente a Usted. Quítese los lentes y zapatos y llévelos con Usted, antes de abandonar el avión.
- Esta aeronave cuenta con 4 salidas de emergencia localizadas 2 al frente y 2 sobre el ala, identifique la salida más cercana a su asiento.
- Una cinta fluorescente en el piso lo guiará hasta la salida más cercana.
- Si a bordo se encuentran empleados de aviación, militares, voluntarios póngase en contacto con el sobrecargo, todo su equipaje de mano deberá colocarse en los compartimentos superiores o debajo del asiento frente a usted
- y coloque el respaldo de su asiento en posición vertical, abroche su cinturón de seguridad y asegure la mesa de servicio en su alojamiento.

Cuando escuche la señal **IMPACT, IMPACT, IMPACT** adopte la posición de impacto ilustrada en los tarjetones de seguridad, mantenga esa posición hasta que el avión se detenga por completo.

No abandone el avión hasta que escuche la instrucción “**POR AQUÍ HAY SALIDA**”, en este momento lea el tarjetón de seguridad localizado en la bolsa del respaldo frente a Usted.

Ladies and gentleman

The Captain has just informed me that we will be making an emergency landing in We ask you to follow The instructions of the cabin crew. They are trained for this emergency

- *At this time please remove your high heel shoes, and objects such as pens, false teeth, jewelry, ties, and place them in the seat pocket in front of you. Remove your glasses and shoes and carry them with you, when you leave the plane.*
- *This aircraft has 4 emergency exits, 2 are located over the wings and there are 2 more at the front of the aircraft, please identify the exit nearest to you.*
- *An Emergency fluorescent strip on the floor will lead you to the nearest exit.*
- *If there is an airline employees, military personnel or voluntaries please contact to the flight attendant. All carry-on items should be stowed in the overhead compartments. Or under the seat in front of you.*
- *Please place the back of your seat in a vertical position, fasten your seat belt and stow the tray table in its compartment.*

When you heard IMPACT, IMPACT, IMPACT, take the safety position, illustrated in the safety card, remain in this position until the plane comes to a complete stop.

Don't leave the plane until you hear “COME THIS WAY” At this time read the safety card that is located in the seat pocket in front of you.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 17
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

PREPARACION DE AMARIZAJE. (16)

DAMAS Y CABALLEROS

Me permiten su atención por favor.

El capitán nos ha informado que efectuaremos un aterrizaje de emergencia

Les pedimos seguir las instrucciones de la tripulación. Ellos están entrenados para esta emergencia.

- En este momento quítese los zapatos de tacón alto y todos los objetos como plumas, dentaduras postizas, joyería, corbatas y guárdelas en la bolsa del respaldo frente a Usted. Quítese los lentes y llévelos con Usted.
- Antes de abandonar el avión desprendá el cojín de su asiento y llévelo como ayuda de flotación, asegúrese de llevar consigo el chaleco para bebé o niño de otra manera los infantes se colocarán entre el pecho del adulto y el cojín.
- Esta Aeronave cuenta con 4 salidas de emergencia localizadas 2 en la parte delantera y 2 sobre el ala, identifique la salida más cercana a su asiento.
- Les informamos que solo las salidas sobre el ala serán abiertas.
- una cinta fluorescente en el piso lo guiará a la salida más cercana.
- Si abordo se encuentran empleados de aviación, militares, voluntarios póngase en contacto con el sobrecargo, todo su equipaje de mano deberá colocarse en los compartimentos superiores o debajo del asiento frente a usted, coloque el respaldo de su asiento en posición vertical, abroche su cinturón de seguridad y asegure la mesa de servicio en su alojamiento.

Cuando escuche la señal IMPACT, IMPACT, IMPACT adopte la posición de impacto ilustrada en los tarjetones de seguridad, mantenga esa posición hasta que el avión se detenga por completo.

No abandone el avión hasta que escuche la instrucción “POR AQUÍ HAY SALIDA”, en este momento lea el tarjetón de seguridad localizado en la bolsa del respaldo frente a Usted.

Ladies and gentleman

The Captain has just informed me that we will be making an emergency landing in We ask you to follow The instructions of the cabin crew. They are trained for this emergency.

- *At this time please remove your high heel shoes, and objects such as pens, false teeth, jewelry, ties, and place them in the seat pocket in front of you. Remove your glasses and carry-on them with you. Before leaving the plane*
- *Take the seat cushion and use it as a flotation device. Make sure to take with you the life vest for baby o child otherwise babies must be situated between the adult chest and the cushion.*
- *This aircraft has 4 emergency exits located 2 at the front and 2 more over the wings, identify the exit nearest to you.*
- *We remind you that only the emergencies exits over the wings will be open.*
- *Emergency fluorescent strip on the floor will lead you to the nearest exit*
- *If there is an airline employees, military personnel or voluntaries please contact to the flight attendant.*

All carry-on items should be stowed in the overhead compartments. Or under the seat in front of you, please place the back of your seat in a vertical position, fasten your seat belt and stow the tray table in its compartment.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 18
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

When you heard IMPACT, IMPACT, IMPACT, take the safety position, illustrated in the safety card, remain in this position until the plane comes to a complete stop.

Don't leave the plane until you hear "COME THIS WAY" At this time read the safety card that is located in the seat pocket in front of you.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 19
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

9.2 Anuncios Hablados

ANUNCIO ABORDAJE REQUERIMIENTOS ESPECIALES ANTES DE CERRAR LA PUERTA.	21
BIENVENIDA A BORDO (DESPUES DEL CIERRE DE PUERTAS) (1)	21
ANUNCIO DE LLEGADA (2)	22
ANUNCIO DE LLEGADA CON PASAJEROS EN TRANSITO (3)	23
ANUNCIO DE LLEGADA VUELOS A CUBA	24
CUANDO LOS CLIENTES SE LEVANTEN ANTES DE QUE AL AVION LLEGUE A LA TERMINAL. (4)	25
CAMBIO DE EQUIPO (5)	26
VUELOS CON DEMORA (6)	26
AL ACABAR LA DEMORA (7)	26
REVISION DE PASES DE ABORDAR (8)	27
ESCALA TECNICA POR COMBUSTIBLE (09)	27
DESPUES DEL ATERRIZAJE (10)	27
DEMORA POR TRÁFICO AEREO Y/O CONDICIONES METEREOLÓGICAS. (11)	27
CAUSAS TECNICAS (12)	28
EMERGENCIA MÉDICA (13)	29
ANUNCIO A PASAJEROS EN CASO DE INTERFERENCIA PED (14)	29
ANUNCIOS ADICIONALES	30
ANUNCIO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE MIGRACION Y ADUANA PARA VUELOS A CUBA O A OTRO PAIS (1).	30
ANUNCIO PARA DESINFECTAR EL AVION ANTES DE ATERRIZAR EN VUELOS A CUBA (2)	30
BRIEFING A PASAJEROS EN SALIDAS DE EMERGENCIA (3)	31
BRIEFING A PASAJEROS CON DISCAPACIDAD VISUAL (4)	31
BRIEFING A PASAJEROS SOBRECARGO INCAPACITADA (5)	32
COMISARIATO INSUFICIENTE (6)	32



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 9

Anuncios

ANUNCIO ABORDAJE REQUERIMIENTOS ESPECIALES ANTES DE CERRAR LA PUERTA.

Anuncio que se da cuando llega el personal de tráfico con la lista de pasajeros y antes de cerrar la puerta y antes de cerrar los compartimentos de equipaje de mano

Damas y caballeros buenos días/ tardes/ noches, Bienvenidos a bordo del vuelo de TAR No ____ con destino ____

Sí necesita algún requerimiento antes de cerrar la puerta, les pido nos lo haga saber.

Gracias

Ladies and gentlemen good morning/ afternoon/ evening welcome on board to the flight TAR Number _____ service to _____

If you need any assistance before closing the door, please let us know thank you.

BIENVENIDA A BORDO (DESPUES DEL CIERRE DE PUERTAS) (1)

Buenos (as) días/ tardes/ noches, Damas y Caballeros y Clientes de STAR CLUB

Mi nombre es (NOMBRE Y APELLIDO) y seré su sobrecargo en este vuelo No. _____ con destino el Aeropuerto internacional /Intercontinental de la ciudad de _____ y escala en _____ O con destino al Aeropuerto internacional/Intercontinental de la ciudad de _____

El capitán al Mando (NOMBRE Y APELLIDO) el Primer oficial (NOMBRE Y APELLIDO) y todo el equipo de TAR les damos la más cordial bienvenida a bordo.

El tiempo de vuelo a _____ será de _____ hrs y _____ mins y volaremos a _____ pies sobre el nivel medio del mar.

Ahora les pedimos su atención al siguiente anuncio de seguridad.

Gracias por su atención disfruten su vuelo.

VUELA COMO TE GUSTA VUELA CON TAR

Good morning / afternoon / evening ladies and gentlemen and Star Club customers

Mi name is (NOMBRE Y APELLIDO) I will be your Flight attendant on this flight Number _____ service to _____ international /intercontinental Airport with stop over _____ intl Airport

Or service to _____ international / Intercontinental Airport.

The Captain (NOMBRE Y APELLIDO) First officer (NOMBRE Y APELLIDO) and all TAR Team

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 21
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

We give you the most cordial welcome on board

The flight time to _____ will be of _____ hours and _____ minutes, and we 'll be flying at an altitude of _____ thousand feet above sea level.

*Now, We request your attention to the following safatey demonstration.
For your attention and company thank you and enjoy your flight*

KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR

ANUNCIO DE LLEGADA (2)

Damas y Caballeros y clientes de STAR CLUB

Sean bienvenidos al aeropuerto internacional /intercontinental de la ciudad de _____

La hora local _____

La temperatura es de _____

Permanezcan sentados hasta que el avión se haya detenido por completo y el letrero de cinturones sea apagado No olvide sus pertenencias de abordó y tenga cuidado cuando abra el compartimento de equipaje.

“En este momento puede hacer uso de sus aparatos electrónicos y celulares.

SI USTED DOCUMENTO EQUIPAJE LE INFORMAMOS QUE PODRA RECOGERLO EN: BANDAS DE LLEGADAS NACIONALES/INTERNACIONALES INDICADO EN LAS PANTALLAS O BANDA UNICA DE LLEGADAS NACIONALES/INTERNACIONALES

Para conocer los beneficios de STAR CLUB le recomendamos entrar a nuestra página TARMEXICO.COM.

En nombre de todo el equipo de TAR, el Capitán (NOMBRE Y APELLIDO) el primer oficial (NOMBRE Y APELLIDO) y su sobrecargo (NOMBRE Y APELLIDO) les agradecemos el haber volado con nosotros y esperamos tener la oportunidad de atenderle en otro de nuestros vuelos.

VUELA COMO TE GUSTA...VUELA CON TAR

ladies and gentlemen and Star Club Custumers

Welcome to _____ international/Intercontinental airport.

The local time is _____

The temperatura is _____

Remain seated until the aircraft has come to a complete stop at the main terminal and the seat belt sign has been turned off. Don,t forget your personal belongings and be careful when you open the overhead bins.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 22
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

"The use of electronic devices and cell phones is now permitted.

IF YOU CHECKED IN SOME BAGGAGE PLEASE PROCEED TO BAGGAGE CLAIM INDICATED ON THE SCREEN AT DOMESTIC /INTERNATIONAL ARRIVAL OR PLEASE PROCEED TO THE ONLY CARROUSEL AT DOMESTIC/INTERNATIONAL ARRIVAL

If you want to know the benefits of STAR CLUB, please enter TARMEXICO.COM

*On behalf of all TAR TEAM, Captain (**NOMBRE Y APELLIDO**) first officer (**NOMBRE Y APELLIDO**) and you flight attendant (**NOMBRE Y APELLIDO**) thanks for flying with us today and we hope to see you soon on another of our flights.*

KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR

ANUNCIO DE LLEGADA CON PASAJEROS EN TRANSITO (3)

Damas y Caballeros y clientes de STAR CLUB

Sean bienvenidos al aeropuerto internacional /intercontinental de la ciudad de _____

La hora local _____

La temperatura es de _____

Permanezcan sentados hasta que el avión se haya detenido por completo y el letrero de cinturones sea apagado No olvide sus pertenencias de abordó y tenga cuidado cuando abra el compartimento de equipaje.

"En este momento puede hacer uso de sus aparatos electrónicos y celulares.

SI USTED DOCUMENTO EQUIPAJE LE INFORMAMOS QUE PODRA RECOGERLO EN: BANDAS DE LLEGADAS NACIONALES/INTERNACIONALES INDICADO EN LAS PANTALLAS O BANDA UNICA DE LLEGADAS NACIONALES/INTERNACIONALES

Para conocer los beneficios de STAR CLUB le recomendamos entrar a nuestra página TARMEXICO.COM.

"Si Usted continua con nosotros a _____ por favor permanezca a abordó y tome su asiento original ya que en breve tendremos pasajeros con asiento asignado.

En nombre de todo el equipo de TAR, el Capitán (NOMBRE Y APELLIDO**) el primer oficial (**NOMBRE Y APELLIDO**) y su sobrecargo (**NOMBRE Y APELLIDO**) les agradecemos el haber volado con nosotros y esperamos tener la oportunidad de atenderle en otro de nuestros vuelos.**

VUELA COMO TE GUSTA...VUELA CON TAR

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 23
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

Ladies and gentlemen and Star Club Customers
Welcome to _____ international/Intercontinental airport.

The local time is _____
The temperature is _____

Remain seated until the aircraft has come to a complete stop at the main terminal and the the seat belt sign has been turned off. Don,t forget your personal belongings and be careful when you open the overhead bins.

. "The use of electronic devices cell phones is now permitted.

IF YOU CHECKED IN SOME BAGGAGE PLEASE PROCEED TO BAGGAGE CLAIM INDICATED ON THE SCREEN AT DOMESTIC/INTERNATIONAL ARRIVAL OR PLEASE PROCEED TO THE ONLY CARROUSEL AT DOMESTIC/INTERNATIONAL ARRIVAL

If you want to know the benefits of STAR CLUB, please enter TARMEXICO.COM

If you continue with us to _____ please remain on the aircraft and take your original seat, we'll have soon new customers with assigned seats

On behalf of all TAR TEAM, Captain **(NOMBRE Y APELLIDO)** first officer **(NOMBRE Y APELLIDO)** and you flight attendant **(NOMBRE Y APELLIDO)** thanks for flying with us today and we hope to see you soon on another of our flights.

KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR

ANUNCIO DE LLEGADA VUELOS A CUBA

Damas y Caballeros

Sean bienvenidos al aeropuerto internacional de la ciudad de _____

La hora local _____

La temperatura es de _____

Permanezcan sentados hasta que el avión se haya detenido por completo y el letrero de cinturones sea apagado No olvide sus pertenencias de abordaje y tenga cuidado cuando abra el compartimento de equipaje.

"En este momento puede hacer uso de sus aparatos electrónicos y celulares.

SI USTED DOCUMENTO EQUIPAJE LE INFORMAMOS QUE PODRA RECOGERLO EN: BANDAS DE LLEGADAS NACIONALES/INTERNACIONALES INDICADO EN LAS PANTALLAS O BANDA UNICA DE LLEGADAS NACIONALES/INTERNACIONALES

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 24
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

En nombre de todo el equipo de TAR, el Capitán (NOMBRE Y APELLIDO) el primer oficial (NOMBRE Y APELLIDO) y su sobrecargo (NOMBRE Y APELLIDO) les agradecemos el haber volado con nosotros y esperamos tener la oportunidad de atenderle en otro de nuestros vuelos.

Les recordamos tener sus documentos listos para ser inspeccionados por las autoridades locales

VUELA COMO TE GUSTA...VUELA CON TAR

Ladies and gentlemen

Welcome to _____ international/airport.

The local time is _____

The temperatura is _____

Remain seated until the aircraft has come to a complete stop at the main terminal and the the seat belt sign has been turned off. Don't forget your personal belongings and be careful when you open the overhead bins.

"The use of electronic devices and cell phones is now permitted.

IF YOU CHECKED IN SOME BAGGAGE PLEASE PROCEED TO BAGGAGE CLAIM INDICATED ON THE SCREEN AT DOMESTIC/INTERNATIONAL ARRIVAL OR PLEASE PROCEED TO THE ONLY CARROUSEL AT DOMESTIC/INTERNATIONAL ARRIVAL

On behalf of all TAR TEAM, Captain (NOMBRE Y APELLIDO) first officer (NOMBRE Y APELLIDO) and you flight attendant (NOMBRE Y APELLIDO) thanks for flying with us today and we hope to see you soon on another of our flights.

We remind you to have your documents ready to be inspected by the proper authorities

KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR

CUANDO LOS CLIENTES SE LEVANTEN ANTES DE QUE AL AVION LLEGUE A LA TERMINAL. (4)

DAMAS Y CABALLEROS.

Aún no hemos llegado al edificio terminal. Como medida de seguridad atentamente le pedimos permanecer sentados hasta que la señal de abrocharse su cinturón haya sido apagada. Gracias.

Ladies and gentlemen, we are not yet at the terminal. For safety reason we kindly ask you to remain seated until the fasten seat belt has been turned off. Thank you

NOTA. Es importante no modificar este anuncio, evitando tonos de "llamada de atención" o señalamientos personales.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 25
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

CAMBIO DE EQUIPO (5)

DAMAS Y CABALLEROS

Su atención por favor debido a _____ cambiaremos de avión, por lo que les pedimos tomar su pase de abordar y todas sus pertenencias de a bordo. Una vez en la sala, favor de poner atención para cuando su vuelo sea anunciado. Les pedimos una disculpa y muchas gracias por su comprensión.

*Ladies and gentlemen due to _____ we have to change of plane
Please take your boarding pass and all of your belongings and deplane. Once inside the terminal please listen for your flight to be announced. We regret this delay and thank you for your patience.*

VUELOS CON DEMORA (6)

DAMAS Y CABALLEROS.

El Capitán me acaba de informar que tendremos una demora de aproximadamente _____ (hora/minutos) debido a _____. En caso de algún cambio los mantendremos informados. Gracias por su comprensión y paciencia.

*Ladies and gentlemen, the Captain has just advised us of delay in our departure due to _____. We expect to be departing in approximately _____ (hours / minutes).
We will keep you advised of any changes. Thank you for your patience and understanding*

AL ACABAR LA DEMORA (7)

DAMAS Y CABALLEROS.

En nombre de TAR México y la tripulación, le ofrecemos una disculpa por esta demora que fue debido a _____

Los CLIENTES que tienen vuelos de conexión serán auxiliados por personal de tierra a nuestra llegada.

*Ladies and gentlemen, on behalf of TAR Airlines and his crew, we want to apologize for the delay, due to: _____.
CUSTOMERS with connecting flights, will be assisted by our ground personnel upon arrival*

REVISION DE PASES DE ABORDAR (8)

DAMAS Y CABALLEROS.

Atentamente les pedimos tener a la mano sus pases de abordar para ser revisados por el personal de tierra.

Ladies and gentlemen. We kindly ask you to have your boarding pass ready to be checked by TAR Airlines representatives.

ESCALA TECNICA POR COMBUSTIBLE (09)

A) Durante el vuelo

DAMAS Y CABALLEROS.

Debido a _____ tenemos que efectuar una escala en _____ para reabastecer combustible. Lamentamos las inconveniencias que esto le ocasiona y agradecemos su comprensión.

Gracias.

Due to _____, we will be making a refueling stop in _____. We apologize for the inconvenience and thank you for your)

DESPUES DEL ATERRIZAJE (10)

DAMAS Y CABALLEROS.

Les pedimos permanecer a bordo y abstenerse de fumar. La hora estimada de salida es _____. Gracias.

Ladies and gentlemen:

Please remain on board and do not smoke. Our estimated time of departure is _____. Thank you.

DEMORA POR TRÁFICO AEREO Y/O CONDICIONES METEREOLÓGICAS. (11)

DAMAS Y CABALLEROS.

El capitán me informa que debido a excesivo tráfico aéreo / condiciones meteorológicas en el aeropuerto / área de: nos vemos en la necesidad de:

- a) Mantenernos en vuelo aproximadamente _____ minutos más de lo previsto.
- b) Retrasar nuestro despegue aproximadamente _____ minutos.
- c) Aterrizar en el aeropuerto de: _____

d) Regresar a plataforma.

e) Regresar al aeropuerto de: _____

Les rogamos disculpar las molestias que pudiera ocasionar este imprevisto.

Los mantendremos informados oportunamente.

Por su atención y comprensión, Gracias.

Ladies and Gentlemen:

Captain inform us that due to heavy, traffic / adverse weather conditions at _____ Airport / within area of _____ We are required to:

a) Continue in flight _____ minutes more than anticipated.

b) Delay our departure (Take- off) _____ minutes.

c) Land at _____ airport.

d) Return to the ramp.

e) Return to _____ airport.

We apologize for the inconveniences that this incident may cause you.

We will provide further information when available. Thank you.

CAUSAS TÉCNICAS (12)

DAMAS Y CABALLEROS.

El Capitán nos ha informado que por razones técnicas y como procedimiento de seguridad es necesario:

a) Aterrizar en el aeropuerto de _____ debido a _____

b) Regresar a plataforma debido a _____

c) Regresar al aeropuerto de _____ debido a _____

Les rogamos disculpar las molestias que pudiera ocasionar este imprevisto.

Los mantendremos informados oportunamente.

Por su atención y comprensión, Gracias.

Ladies and gentlemen:

The Captain inform us that due to technical reasons we must:

a) Land at _____ airport, due to _____.

b) Return to the ramp due to _____

c) Return to airport. due to _____

We apologize for the inconveniences that this incident may cause you.

We will provide further information when available. Thank you

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

EMERGENCIA MÉDICA (13)

Su atención. Si se encuentra un médico a bordo, por favor identifíquese con la Sobrecargo. Gracias.

Ladies and gentlemen. If there is a physician or medical/y trained person on board, please contact to the Flight Attendant. Thank you.

ANUNCIO A PASAJEROS EN CASO DE INTERFERENCIA PED (14)

Damas y Caballeros:

“Me permiten su atención por favor.

En este momento todos los aparatos electrónicos deberán ser apagados, en breve les avisaremos en que momento pueden hacer uso de ellos, Gracias.”

Ladies and Gentlemen:

May I have your attention please.

At this moment all electronic devices must be turn off, in a few minutes we'll advice you when you can use it. Thank you.

ANUNCIOS ADICIONALES

ANUNCIO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE MIGRACION Y ADUANA PARA VUELOS A CUBA O A OTRO

PAIS (1).

“Damas y Caballeros

Su atención por favor. El gobierno (CUBA) (O DE LOS (ESTADOS UNIDOS) requiere que todos los pasajeros tengan los formatos de Migración y Aduana debidamente llenados antes de Aterrizar en (LA HABANA) O (MENCIONAR LA CIUDAD DE LLEGADA). En este momento pasaré por la cabina para distribuir estos documentos.

El formato de migración debe ser llenado uno por persona y el formato de Aduana uno por familia. El vuelo es TAR NUMERO _____

Gracias

“Ladies and Gentlemen

*Your attention please. The **CUBA government or (THE UNITED STATES GOVERNMENT)** requires that all passengers have ready the immigration and custom declaration forms before landing at **LA HAVANA O (MENCIONAR LA CIUDAD DE LLEGADAS)***

Each passenger must complete the immigration form; the customs forms are one per family. The flight number is TAR _____

Thank you (

ANUNCIO PARA DESINFECTAR EL AVION ANTES DE ATERRIZAR EN VUELOS A CUBA (2)

Damas y Caballeros

Me permiten su atención.

En este momento pasaremos por la cabina para desinfectar el avión, como procedimiento de las Autoridades cubanas, este producto no es toxico para los Pasajeros.

Gracias por su atención.

Ladies and gentleman

May I have your attention

In this moment we´ ll go through the cabin to disinfect the plane, this is a Cuban request.

This product is not toxic for the passengers

Thank you.

BRIEFING A PASAJEROS EN SALIDAS DE EMERGENCIA (3)

"Buenas (días / tardes / noches) Sr. / Sra. _____, Mi nombre es _____ soy su sobrecargo ¿Me permite su atención? Está usted sentado junto a una salida de emergencia (señalar la salida) y en caso de una evacuación es posible que tenga que abrirla, para abrirla debe jalar la palanca roja y quitar la ventanilla ¿está usted de acuerdo?" le recomiendo leer el tarjetón de seguridad, Cualquier duda que tenga con gusto le atenderé. Muchas gracias."

"Good (morning / afternoon / evening). Mr. / Mrs. _____ My name is _____ and I am your Flight Attendant, May I have your attention, please? You are seated in an emergency exit row, so if an evacuation is necessary, to open that window (señalar la salida). To open that window, pull the red handled and throw away, Is that ok for you?" "In that case, please read the instruction card in the seat pocket in front of you. If you have any question, I'll be glad to assist you. Thank you so much."

BRIEFING A PASAJEROS CON DISCAPACIDAD VISUAL (4)

Buenos días / tardes / noches,
Bienvenido a bordo. Mi nombre es _____ soy su sobrecargo y yo le voy a atender. Este es un avión con 50 asientos. A usted le corresponde el asiento _____ y lo voy a acompañar por el pasillo de la cabina, para que identifique las rutas de evacuación. (Se coloca la mano del pasajero sobre el respaldo de un asiento, en dirección a la parte posterior de la cabina).

Este es su asiento, usted puede contar _____ filas hasta la salida de emergencia. Al lado izquierdo se localiza una salida de emergencia, y otra más al lado derecho. Al final del pasillo se encuentra el sanitario.

En el panel sobre su cabeza puede presionar este botón, y se escuchará de esta forma, lo que significa que me está llamando y vendré a asistirle enseguida. Si existiera una pérdida de presión en la cabina, debe jalar su mascarilla (hacer simulación personalizada con la mascarilla de demostración) y colocársela sobre nariz y boca. El medio de flotación que usará será el cojín de su asiento. Para cualquier cosa que necesite o duda que tenga, estoy a sus órdenes.

Good morning / afternoon / evening.

Welcome aboard. My name is _____ and I'm assigned as your flight attendant on this flight. This is your seat _____, and now I'm going to assist you in a trip around the cabin, in order to identify the evacuation routes. (Se coloca la mano del pasajero sobre el respaldo de un asiento, en dirección a la parte posterior de la cabina).

This is your seat, you are located to _____ rows to the emergency exit there's one exit on the left, and another on the right. The lavatory is located at the rear of the cabin.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 9	Anuncios

Over your head you can touch this button and I will be right here immediately. If there's a sudden loss of cabin pressure, the panel above will open to release oxygen masks. Pull one mask towards you, place it over your nose and mouth and breathe normally (hacer simulación personalizada con la mascarilla de demostración). The flotation device will be the cushion of your seat. If you need something else or have any question, I will glad to help you.

BRIEFING A PASAJEROS SOBRECARGO INCAPACITADA (5)

Señores pasajeros:

Estamos próximos al aterrizaje. En este momento los respaldos de sus asientos deben estar en posición vertical, los cinturones de seguridad ajustados y las mesas aseguradas en sus alojamientos. Le recordamos de abrir las persianas de sus ventanillas. En este momento todos los aparatos electrónicos deben estar ya apagados

Lea el tarjetón con las instrucciones de seguridad localizada en la bolsa del respaldo frente a usted.

Ladies and gentleman:

We are beginning our final approach, at this time your seat back must be in an upright position, your seat belt fasten and the tray table stowed in its compartment. We would like to remind you to open the window shade; at this time all electronic devices must be turned off

Read the safety instructions on the card contained in the seat pocket in front of you.

Señores pasajeros:

Hemos aterrizados en el aeropuerto _____ de _____ permanezcan sentados con el cinturón de seguridad abrochado, hasta recibir más instrucciones del personal de tierra de este aeropuerto.

Ladies and gentleman:

We have landed at _____ airport, please remain seated, with the seat belt fastened until you receive more instructions from the ground personal.

COMISARIATO INSUFICIENTE (6)

"Sres pasajeros me permiten su atención: Para no demorar el vuelo, y esperar el servicio de comisariato tuvimos que salir con algunos faltantes del mismo, por lo que les pido una disculpa y su comprensión, pasaremos por la cabina para ofrecer primero a los niños y mujeres, posteriormente a los demás pasajeros. Gracias por su atención y comprensión"

"Ladies and Gentlemen May I have your attention please

We had an inconveni in this station with catering servicie. It's expected to be _____ minutes . So we decide to leave on time to be on Schedule at your destination

Thank you for your comprehension.

Junio 2019	Reedición 1	9 Página 32
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

Capítulo 10

Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 10

Secuencia de Trabajo y Servicios
Abordo

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Junio 2019

Revisión : Reedición 1

MS 10 Página 2

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

INDICE

10.1 Secuencia de Trabajo	5
10.1.1 Revisión general de Galleys	5
10.1.2 Revisión General de Cabina de Pasajeros.....	5
10.1.3 Limpieza y Apariencia de la Cabina	6
10.1.4 Al Acabar la Revisión	7
10.2 SERVICIOS ABORDO.....	8
10.2.1.1 SERVICIO ABORDO NORMAL Y CON STAR CLUB	8
10.2.1.2 SERVICIO ABORDO NORMAL Y CON STAR CLUB NOCTURNO	8
10.2.2 GUIA DE SERVICIOS ABORDO.....	9
10.2.2.1 ACOMODO DE CARRO SERVICIO MATUTINO (DEL PRIMER VUELO DEL DIA HASTA LAS 11:00AM).....	9
10.2.2.2 ACOMODO DE CARRO SERVICIO VESPERTINO DE LAS 11:01 AL ÚLTIMO VUELO .	10
10.2.2.3 PRESENTACION DEL CARRO PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE (VUELOS MATUTINOS HASTA LAS 11:00AM).....	11
Anuncio de Servicio	11
10.2.2.4 PRESENTACION DEL CARRO SIN STAR CLUB PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE (VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 HASTA EL ULTIMO DEL DIA).	12
Anuncio de Servicio	13
10.2.2.5 SECUENCIA PARA SERVICO DE BAR (VINO Y TEQUILA STAR CLUB)	13
10.2.2.6 PRESENTACION DEL CARRO CON STAR CLUB CON VINO Y TEQUILA PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE (VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 HASTA EL ULTIMO DEL DIA).	14
10.2.2.7 PRESENTACION DEL CARRO CON STAR CLUB CON VINO TEQUILA Y MISCAL PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE (VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 HASTA EL ULTIMO DEL DIA).	15
10.2.2.8 PRESENTACION DEL CARRO PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE VUELOS CORTOS DE MENOS DE 40 MINUTOS, VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 AM (se sacará carro en cabina solo con agua...).....	17
ANUNCIO DE SERVICIO	17
10.2.2.9 VUELO CHARTER DESDE Y HACIA (CEDROS) VUELOS MATUTINOS HASTA LAS 11:00 AM	18

10.2.2.9.1 VUELOS VESPERTINOS 11:01 a último vuelo del día. CON MAS DE 25 PASAJEROS (se ofrecerá el servicio exprés colocando EN GALLEY una charola con AGUA, 7UP Y PEPSI y en otra charola BOTANAS.....	19
10.2.2.9.2 PRESENTACION PARA SERVICIO DE CAFÉ CON TERMO	21
10.3 SERVICIO DE ALIMENTO Y BEBIDAS HIGIENE Y MANEJO DE ALIMENTOS.....	22
10.4 QUE HACER EN CASO DE COMISARIATO INSUFICIENTE U OMISION DE SERVICIO	22
10.5 DESEMBARQUE DE PASAJEROS CON SERVICIO DE COMISARIATO	23
10.6 SIRVIENDO ALCOHOL CON PRECAUCION.	23
10.7 ETIQUETAS EN EL SERVICIO:	24
10.7.1 TRATO AL PASAJERO.....	25
10.7.2 TIPOS DE CLIENTE Y COMO TRATARLOS.....	28

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 10	Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo

10.1 Secuencia de Trabajo

Es importante apearse a lo establecido en cuanto a las secuencias de trabajo y a las Políticas y procedimientos de la Empresa. Con esto unificamos y estandarizamos los procedimientos y garantizamos que la seguridad sea óptima y eficiente en todo momento del vuelo y la operación.

10.1.1 Revisión general de Galleys

1. Hará la inspección de galleys asegurándose de no encontrar objetos extraños y reportando cualquier irregularidad inmediatamente al Capitán.
2. Revisará por condición:
 - Seguros
 - Carros de servicio, incluyendo su freno
 - Ruptores
 - Tablero de detector de humo del baño
3. Revisará en general por apariencia y limpieza.

10.1.2 Revisión General de Cabina de Pasajeros

1. Hará la inspección de la cabina de pasajeros asegurándose de no encontrar objetos extraños y reportando cualquier irregularidad inmediatamente al Capitán. Abrirá las sombrereras revisando cuidadosamente que no se encuentren objetos extraños.
2. Revisará el equipo fijo y semi-fijo de emergencia, asegurándose de que esté presente, completo, asegurado, con libre acceso y en rangos establecidos. En caso de encontrar alguna anomalía, se deberá notificar al Capitán inmediatamente. Si es necesario, el Capitán hará el reporte correspondiente en la bitácora. Mantenimiento es el responsable de asegurar que el equipo de emergencia y los sistemas del avión estén funcionando correctamente. El sobrecargo se encargará únicamente de revisarlo y confirmar su presencia.
3. Revisará los chalecos salvavidas extras, verificando la caducidad de los mismos, al subirse al avión, en el primer vuelo de su jornada en el equipo.
4. Revisará el buen funcionamiento del timbre y luces de cada PSU (Passenger Service Unit), así como los timbres de llamada a sobrecargo. (aleatorio)
5. Revisará el funcionamiento del PA (Passenger Address), probando la comunicación con cabina de pilotos y cabina de pasajeros. En ambos P/A delantero y trasero.

Junio 2019	Reedición 1	10 Página 5
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 10	Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo

6. Verificará que se encuentre en cada asiento de pasajeros lo siguiente:

- Cinturones de seguridad
- Material de lectura
- Bolsas de mareo
- Tarjetones de seguridad (con logo visible al frente)



7. Revisará en general por apariencia y limpieza.

10.1.3 Limpieza y Apariencia de la Cabina

El personal de sobrecargos:

1. Verificará que la limpieza y apariencia de la aeronave sea la adecuada.
2. En caso de que la limpieza no haya sido efectuada correctamente, se le hará saber al Representante de Operaciones en Tierra encargado del vuelo, a fin de que se corrijan las deficiencias encontradas.
3. En caso de que detecten revistas, tarjetones de seguridad y/o bolsas de mareo faltantes; solicitará que sean reemplazadas. Así como tarjetones sucios o rotos
4. En los vuelos de tránsito en los que los pasajeros permanezcan en el avión, el sobrecargo solicitará la limpieza de las áreas que así lo requieran y/o el abastecimiento de los artículos que se necesiten en baños y cabina de pasajeros.
5. Al término de un vuelo, el personal asignado en el galley deberá haber aseado el área y colocado el equipo de servicio a bordo en el lugar correspondiente.

Junio 2019	Reedición 1	10 Página 6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

6. Así mismo, los sobrecargos asignados a proporcionar el servicio a bordo deberán haber recogido en la cabina de pasajeros, el equipo y artículos utilizados durante el vuelo.
7. Al término del vuelo, una vez que los pasajeros hayan desembarcado, se deberá revisar la cabina para efectos de reportar artículos olvidados. Deberá reportarlos al Jefe de Aeropuerto e informar a la Jefatura de Sobrecargos vía correo electrónico.
8. Al inicio de cada vuelo, el sobrecargo verificará que el aseo al interior del avión haya sido efectuado correctamente y la apariencia general sea la adecuada. Es muy importante verificar que todos los revisteros estén libres de basura
9. El personal de sobrecargos verificará y mantendrá durante el vuelo orden y limpieza, tanto en los galleys y baños como en la cabina de pasajeros.
10. Por seguridad y previo al aterrizaje, los sobrecargos deberán retirar y asegurar todo el material utilizado durante el servicio a bordo.
11. En vuelos de tránsito, los sobrecargos verificarán que la limpieza haya sido efectuada correctamente. De no ser así, se reportará de inmediato al Representante de Operaciones en Tierra.
12. Al término del vuelo, El sobrecargo deberá reportar en la Bitácora de Sobrecargos todas las anomalías que afecten la limpieza y/o apariencia de la aeronave (lavabos o pocetas tapados, fugas de agua, mal funcionamiento de asientos, etc.).

10.1.4 Al Acabar la Revisión

1. Notificará al Capitán y al Representante de Operaciones en Tierra cuando la cabina esté lista para abordar, por medio de la indicación "Lista de Cabina Completa"
2. Estará preparada para recibir a los pasajeros en la puerta con el **uniforme de presentación y una sonrisa en el rostro.**

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 10	Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo

10.2 SERVICIOS ABORDO

La intención de este Capítulo es infundir en los Sobrecargos que prestan sus servicios en TAR Una cultura de servicio que sea diferente a las demás Líneas Aéreas, considerando que esta parte del proceso de servicios es de suma importancia para que nuestros Clientes queden satisfechos y vean que nuestro producto es diferente y regresen a volar con nosotros

Considerando el aspecto de la gran competencia que hoy por hoy impera en este tipo de mercado, tendremos que entender y reconocer que la ventaja entre competidores la hace la calidad de sus productos, de tal manera que la mentalidad con la que debemos trabajar es la de adoptar nuestro producto a las necesidades de nuestros clientes, ya que de esta manera estaremos ofreciendo el producto que realmente estos requieren y por lo tanto lograremos su aceptación.

“Todas las líneas Aéreas del Mundo son iguales y es la diferencia de sus colaboradores que hacen la diferencia”

En todos los servicios establecidos de TAR se deberá respetar el acomodo de bebidas y alimentos, así mismo del bar en los vuelos que aplique

El no estar de acuerdo con las Políticas y procedimientos de los acomodos de los carros y servicios no indica que algún Sobrecargo pueda cambiar este Procedimiento.

Se les pide el total apego a las ilustraciones e instrucciones siguientes

10.2.1.1 SERVICIO ABORDO NORMAL Y CON STAR CLUB

Iniciar el servicio a bordo de acuerdo a los estándares y horarios establecidos
Verificar la guía de servicios de vuelos matutinos SECCION 10.3.1.6 de este Capítulo

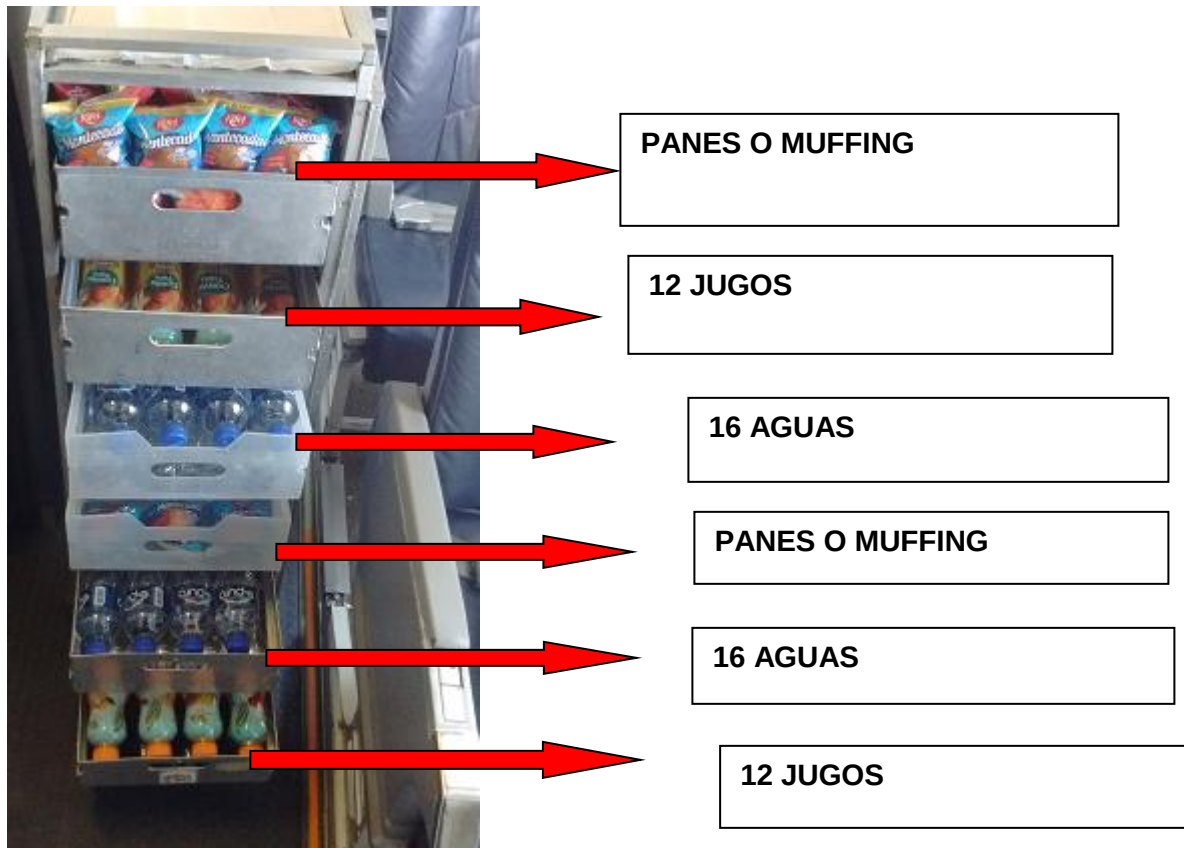
10.2.1.2 SERVICIO ABORDO NORMAL Y CON STAR CLUB NOCTURNO

Iniciar el servicio a bordo de acuerdo a los estándares establecidos y horarios establecidos
así mismo el adecuado uso de luces en cabina es decir: Luces de ventanilla en DIM durante todo el vuelo
Verificar la guía de servicios de vuelos vespertinos SECCION 10.3.1.7 de este Capítulo

Junio 2019	Reedición 1	10 Página 8
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

10.2.2 GUIA DE SERVICIOS ABORDO

10.2.2.1 ACOMODO DE CARRO SERVICIO MATUTINO (DEL PRIMER VUELO DEL DIA HASTA LAS 11:00AM)



10.2.2.2 ACOMODO DE CARRO SERVICIO VESPERTINO DE LAS 11:01 AL ÚLTIMO VUELO



BOTANAS

12 PEPSI

**8 7UP Y 6 LATAS DE PEPSI
LIGHT**

16 AGUAS

**8 JUGOS (OPCIONAL) Y
ESPACIO PARA CERVEZA**

BOTANAS

10.2.2.3 PRESENTACION DEL CARRO PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE (VUELOS MATUTINOS HASTA LAS 11:00AM).

SERVICIO TIPO A



CAFETERA Y UTENSILIO DE
AZUCAR, CREMA Y

PARTE MEDIA LA CHAROLA
EN POSICION HORIZONTAL
CON SERVILLETAS Y VASOS

AL FRENTE DEL CARRO 2
AGUAS A LOS COSTADOS Y
DOS JUGOS AL CENTRO

Anuncio de Servicio

(Este anuncio se dará inmediatamente despues del anuncio de audio NO 6)

VUELOS DE 6:00AM A 11:00AM (SERVICIO TIPO A)

DAMAS Y CABALLEROS buenos días nuevamente, en breve iniciaremos nuestro servicio de cortesía de abordo, esta mañana les ofreceremos bebidas tales como: jugo de (MANZANA, NARANJA, DURAZNO) café (cuando aplique café) y agua, acompañado de un muffin de , PIÑA, FRESA, VAINILLA, NARANJA CON ARANDANO)
Esperamos que lo disfrute
Gracias.

Ladies and gentleman Good morning once again, in a few minutos more, we'll star our courtesy inflight service, this morning we'll be offering you beverages such as: (APPLE, ORANGE, PEACH) juice, coffee, and water, as well as (PINEAPPLE, CORN, CHOCOLATE VANILLA) muffin.

Enjoy it

Thank you.

10.2.2.4 PRESENTACION DEL CARRO SIN STAR CLUB PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE (VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 HASTA EL ULTIMO DEL DIA).

SERVICIO TIPO B



HIELERA Y CHAROLA CON
SERVILLETAS ESTOS QUEDAN
DEL LADO DEL SOBRECARGO

2 HILERAS PEQUEÑAS DE VASOS
PARA COMPLETAR EL ESPACIO
Y NO SE VEZ MUY VACIO

UNA BOTELLA DE AGUA CON EL
LOGO AL FRENTE, VISIBLE AL

PEPSI, 7UP, PEPSI LIGHY Y
CERVEZA CON EL LOGO DE
FRENTE, VISIBLE AL PASAJERO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 10	Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo

Anuncio de Servicio

(Este anuncio se dará inmediatamente despues del anuncio de audio NO 5)

VUELOS DE 11:01AM A ULTIMO DEL DIA (SERVICIO TIPO B)

DAMAS Y CABALLEROS *buenos tardes/noches nuevamente, en breve iniciaremos nuestro servicio de cortesía de abordo, esta tarde/noche les ofreceremos bebidas tales como: PEPSI, PEPSI DE DIETA, 7UP, CERVEZA (HEINEKEN) y agua, acompañado de unas botanas.*

Esperamos que lo disfrute

Gracias.

Ladies and gentlemen once again Good afternoon/evening, in a few minutos more, we'll star our courtesy inflight service, this afternoon/evening we'll be offering you beverages such as: REGULAR PEPSI, DIET PEPSI (HEINEKEN BEER) and water, AS WELL AS a snack for you.

Enjoy it

Thank you

10.2.2.5 SECUENCIA PARA SERVICIO DE BAR (VINO Y TEQUILA STAR CLUB)

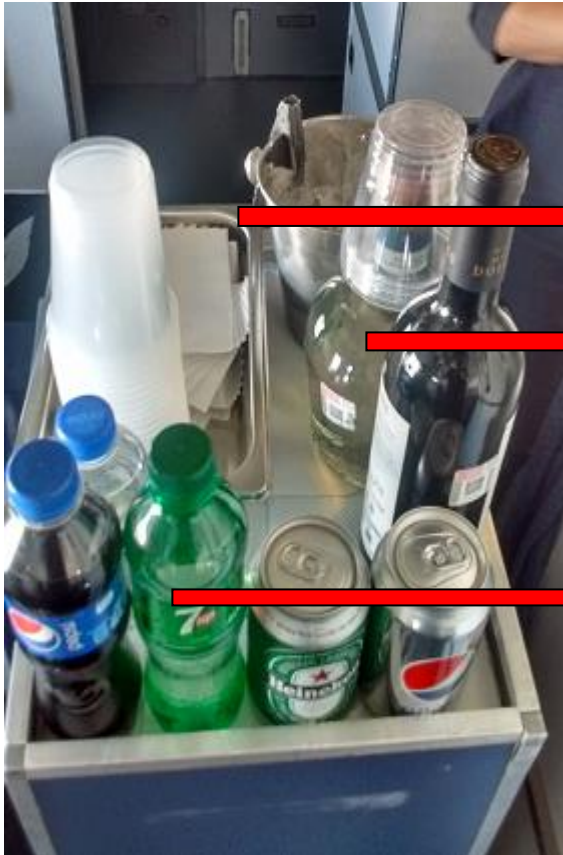
SERVICIO DE VINO, TEQUILA Y MESCAL

- 1.- TODOS LOS VUELOS HACIA Y DESDE MONTERREY DESPUES DE LAS 11:00HRS AM
- 2.- TODOS LOS VUELOS DE MAS DE 1:00 DESPUES DE LAS 11:00AM
- 3.- TODOS LOS VUELOS DE Y HACIA DESTINOS DE PLAYA DESPUES DE LAS 11:00AM.

Junio 2019	Reedición 1	10 Página 13
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

10.2.2.6 PRESENTACION DEL CARRO CON STAR CLUB CON VINO Y TEQUILA PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE (VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 HASTA EL ULTIMO DEL DIA).

SERVICIO TIPO C



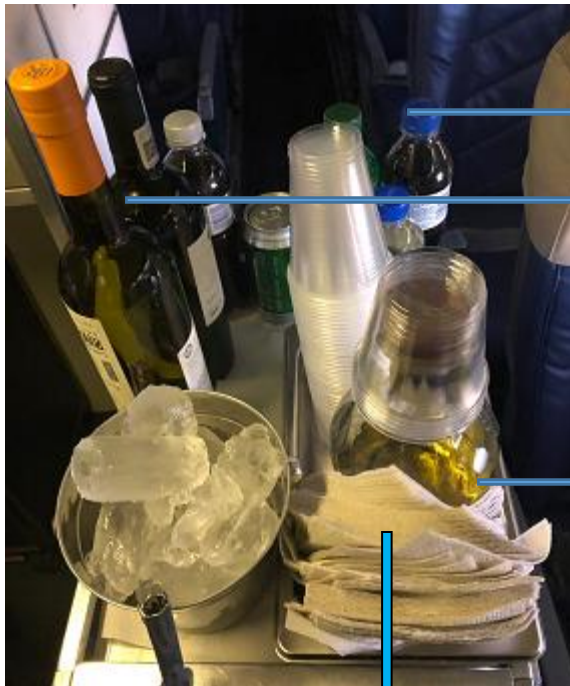
**HIELERA Y CHAROLA CON
SERVILLETAS Y VASOS,
ESTOS QUEDAN DEL LADO
DEL SOBRECARGO**

**VINO Y TEQUILA QUEDARA
DEL LADO DE LOS ASIENTOS
B Y C Y DEBEN ESTAR LAS
ETIQUETAS DE FRENTE,**

**PEPSI, 7UP, PEPSI LIGHY Y
CERVEZA CON EL LOGO DE
FRENTE, VISIBLE AL**

10.2.2.7 PRESENTACION DEL CARRO CON STAR CLUB CON VINO TEQUILA Y MISCAL PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE (VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 HASTA EL ULTIMO DEL DIA).

**SERVICIO TIPO C
VISTO DE FRENTE**



**Acomodo normal:
Pepsi/diet/7up/cerveza y agua a un**

**Lado izquierdo Botella de
mescal y vino**

**Lado Derecho, Charola en posición
vertical con tequila vasos grandes y
vasos pequeños arriba del tequila
OJO: Las servilletas deben ir
acomodadas, les recomiendo poner
menos.**

**Las servilletas
deben ir
acomodadas**

VISTO DE LADO (izquierdo)



VISTA DE LADO (derecho)



10.2.2.8 PRESENTACION DEL CARRO PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE VUELOS CORTOS DE MENOS DE 40 MINUTOS, VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 AM (se sacará carro en cabina solo con agua...)

SERVICIO EXPRESS SIN ALIMENTO

Ej: GDL-PVR-GDL, OAX-HUX-OAX, TLZ-ZIH-TLC

PARA VUELOS CORTOS DE MENOS DE 40 MINUTOS, VUELOS ANTES DE LAS 11:00 AM SE OFRECERA JUGOS Y AGUA (se sacara carro en cabina solo con Jugo y agua...)

Ej: GDL-PVR-GDL, OAX-HUX-OAX.

SERVICIO EXPRESS SIN ALIMENTO

PRESENTACION DEL CARRO PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE



**CHAROLA CON SERVILLETAS
EN FORMA HORIZONTAL**

**2 BOTELLAS DE AGUA A LOS
EXTREMOS**

ANUNCIO DE SERVICIO

Damas y caballeros me permiten su atención por favor.

Debido a que este es un vuelo muy corto, les ofreceremos una botella con agua, si necesita algún servicio especial y el tiempo nos lo permite con gusto le atenderemos

Gracias por su comprensión

Ladies and Gentlemen May I have your attention please.

Due that this is a short flight, We'll go trough the cabin to offer you a bottle of wáter, if you need any especial request and We have time We'll be glad to assit you

Thank you for you comprehension.

10.2.2.9 VUELO CHARTER DESDE Y HACIA (CEDROS) VUELOS MATUTINOS HASTA LAS 11:00 AM

Les informo que a partir de INMEDIATO todos los vuelos DE Y HACIA CED. El servicio abordo será el siguiente.

CON MAS DE 25 PASAJEROS (se ofrecerá el servicio exprés colocando EN GALLEY una charola MITAD AGUA Y MITAD JUGOS y en otra charola barras o pan

NOTA: Es importante mencionar al abordar y a cada pasajero que pueden tomar algún producto, caso contrario no lo agarran



CHAROLA CON MITAD AGUA Y MITAD JUGOS

CHAROLA CON PANES O BARRAS Y SERVILLAS

CON MENOS DE 25 PASAJEROS se sacará carro a la cabina con el servicio normal MATUTINO. (Con anuncio de abordaje correspondiente).



10.2.2.9.1 VUELOS VESPERTINOS 11:01 a último vuelo del día.

CON MAS DE 25 PASAJEROS (se ofrecerá el servicio exprés colocando EN GALLEY una charola con AGUA, 7UP Y PEPSI y en otra charola BOTANAS.



1 CAJON CON UNA HILERA DE AGUA, OTRA DE PEPSI Y OTRA DE 7UP
COMPLEMENTAR CON UN PAR DE DIET PEPSI

1 CAJON CON BOTANAS Y SERVILLETAS

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 10	Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo

CON MENOS DE 25 PASAJEROS se sacará carro a la cabina con el servicio normal VESPERTINO. (Con anuncio de abordó correspondiente)



**HIELERA Y CHAROLA CON
SERVILLETAS ESTOS QUEDAN
DEL LADO DEL SOBRECARGO**

**2 HILERAS PEQUEÑAS DE VASOS
PARA COMPLETAR EL ESPACIO
Y NO SE VEZ MUY VACIO**

**UNA BOTELLA DE AGUA CON EL
LOGO AL FRENTE, VISIBLE AL**

**PEPSI, 7UP, PEPSI LIGHY Y
CERVEZA CON EL LOGO DE
FRENTE, VISIBLE AL PASAJERO**

NOTA:

- Es importante mencionar a cada pasajero al abordar que pueden tomar algún producto del galley, caso contrario no lo toman y pueden reportar que no dieron servicio
- En los casos de servicio expres, y una vez en vuelo se DEBARA PASAR POR LA CABINA para ver si añguien necesita algo mas como hielo por ejemplo
- Fvor de notificar amablemente a sus compañeros de comisariato que les suban hielo
- **LES PIDO AL APEGO A ESTA INSTRUCCION, YA QUE ES IMPORTANTE TENER EN ESOS VUELOS CONTENTOS A NUESTROS CLIENTES**

Junio 2019	Reedición 1	10 Página 20
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

10.2.2.9.2 PRESENTACION PARA SERVICIO DE CAFÉ CON TERMO



**VISTO DE LADO CON EL TERMO
DENTRO DE LA CHAROLA DE
SERVILLETAS ARRIBA DEL**

**Termo dentro de la charola, con
vasos y las servilletas paradas y
el resto de acomodo queda igual**

**2 cajas de té de diferentes
sabores**

Sobres de café soluble



VISTO DE ARRIBA

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 10	Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo

10.3 SERVICIO DE ALIMENTO Y BEBIDAS HIGIENE Y MANEJO DE ALIMENTOS.

Considerando que el medio donde se desarrollan las actividades del personal de cabina es limitado especialmente en el aérea del galley donde por naturaleza se almacenan una gran variedad de artículos, a veces perecederos que en su mayoría serán ofrecidos para el consumo de los pasajeros y por lo tanto se debe tratar al máximo de cumplir con todas las normas de higiene posible.

Recomendaciones que nos ayudara a complementar un buen servicio:

Se debe evitar que cualquier tipo de artículos relacionado con la preparación del carro de servicio entre en contacto con el piso, por ejemplo: no se deben colocar alimentos en el piso si se requiere separar los hielos no se deberá azotar la bolsa en el piso. Si los carros de servicio se encuentran sucios o en mal estado, ya sea en cuanto a apariencia o funcionamiento se deberá reportar en bitácora de mantenimiento y tratar que el carro que se use para el servicio sea el de mejor apariencia.

En adición a lo mencionado anteriormente, recordemos que nosotros mismos estamos sujetos a la crítica de los pasajeros, por lo que antes de iniciar el servicio debemos asegurarnos de que nuestra apariencia sea la mejor, tanto en el uso de uniforme como en nuestro arreglo personal.

Una vez iniciado el servicio de alimentos y bebidas se deben observar las siguientes recomendaciones.

Antes de salir del galley se debe almacenar todos los artículos que no se vayan a usar durante el servicio, así como cerrar y asegurar todos los compartimentos, en adición la cortina del galley debe permanecer cerrada.

Al ofrecer el servicio a los pasajeros en las filas de 2 asientos se deberá ofrecer primero a los pasajeros de la ventanilla. Con esto evitamos derramar algún líquido si ofrecemos primero al pasajero del pasillo.

NOTA: Si a nuestro juicio es necesario servir alimentos o bebidas a menores aun antes de iniciar el servicio completo para todos los pasajeros, lo podremos hacer.

10.4 QUE HACER EN CASO DE COMISARIATO INSUFICIENTE U OMISION DE SERVICIO

Ningún Sobrecargo está autorizado a dejar de dar un servicio a bordo sin ningún motivo importante. Para justificar la omisión de un servicio en cualquiera de los vuelos de TAR solo será por cuestiones meteorológicas u otras causas fuera de su control y deberá ser coordinado con el Capitán, no se podrá dejar de dar un servicio por propia decisión. De suspender el servicio por turbulencia u otra causa fuera de su control, se dará a los pasajeros el anuncio correspondiente de suspensión de servicio por turbulencia. (u otro motivo) y se hará el reporte correspondiente a la Jefatura de Sobrecargos.

En caso de comisariato insuficiente por error de conteo o falta de personal de comisariato, y por tal motivo el vuelo salga sin el servicio (**deberá salir por lo menos con agua**) se dará el siguiente anuncio a los pasajeros

Junio 2019	Reedición 1	10 Página 22
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

“Damas y Caballeros su atención por favor.

Tuvimos una discrepancia con el servicio de comisariato y el esperarlo nos llevara más de _____ minutos, Decidimos salir sin este servicio para estar a tiempo en su destino.

Les ofrecemos una sincera disculpa y este seguro que se tomaran las medidas necesarias para que esto no ocurra nuevamente.

Muchas gracias por su comprensión.”

“Ladies and Gentlemen May I have your attention please

We had an inconvenient in this station with catering servicie. It’s expected to be _____ minutes .

So we decide to leave on time to be on Schedule at your destination

Thank you for your comprehension.

Y deberán hacer su reporte correspondiente a la jefatura de Sobrecargos.

NOTA: Por ningún motivo la falta de comisariato será motivo de demorar algún vuelo

10.5 DESEMBARQUE DE PASAJEROS CON SERVICIO DE COMISARIATO.

En los vuelos en que toda aeronave permanezca en tránsito un periodo de corto tiempo, el personal de comisariato podrá proporcionar el servicio en el galley aun cuando el pasaje este desembarcando.

El sobrecargo le levantará la palanca de la puerta de servicio en señal que ya se puede abrir la puerta para cargar comisariato y despedirá al pasaje en su posición, teniendo especial cuidado de la puerta de servicio

10.6 SIRVIENDO ALCOHOL CON PRECAUCION.

Regulaciones de la DGAC y FAA dictan que ninguna persona puede ingerir bebidas alcohólicas propias a bordo de una aeronave, a menos que estas sean servidas a bordo por los tripulantes.

Así mismo tampoco se puede servir bebidas alcohólicas a menores de 18 años en MEX o 21 años en USA. Si existe duda en cuanto a la edad, se puede pedir una credencial con foto para verificar la fecha de nacimiento.

10.7 ETIQUETAS EN EL SERVICIO:



- a) Evite tomar 2 o más vasos al mismo tiempo con una mano, sirva solo un vaso a la vez y atienda a una persona a la vez.
- b) Al momento de ofrecer algún servicio este debe ser personalizado y se tiene que hacer contacto visual. Y saludar nuevamente con un buenos días, tardes o noches y Al terminar de servir un pasajero se continuara con los otros, no todos al mismo tiempo.
- c) Evite introducir los dedos dentro de los vasos, tomándolo por los costados.
- d) Sirva solamente el hielo necesario para cada bebida, evitando el exceso de este.
- e) Se empezara a servir de los asientos A posteriormente los C.
- f) Para los Caballeros, deberán abrir las latas y/o refresco a las Damas y personas grandes o requerimientos especiales y servir la mitad del vaso.
- g) No retirar basura mientras se está sirviendo bebidas y alimentos.
- h) Acompañe siempre la barra o galleta o la botana con una servilleta. Si el pasajero solo requiere líquido, la servilleta.
- i) Para acomodar la cerveza fría en las charolas, antes de ofrecer al cliente, poner una servilleta o sanita abajo, esto evitara dar la cerveza con agua.
Asi mismo se le ofrecerá un vaso a todo cliente que requiera una cerveza.
- j) Llamar por su apellido a los pasajeros de STAR CLUB durante los servicios.
- k) Un saludo nuevamente al ofrecer el servicio, siempre es cordial.
- l) Un gracias al recoger la basura es también siempre cordial.
- m) No nieguen rotundamente los productos, den alternativas, ofrezcan otras opciones. **LA PALABRA “NO” SERA SOLO LA ULTIMA ALTERNATIVA.**
- n) Limpian la mesa de servicio si la ven sucia. Esto hará mucha diferencia, pues nadie de las Líneas Aéreas locales o internacionales lo hace...
- o) Revisar los baños constantemente, suplirlos de papel y limpiar el lavabo.
- p) Los niños son clientes muy sinceros, gánenselos ofrezcan alternativas de servicio, aunque no estén en los horarios establecidos.
- q) La sonrisa rompe con cualquier situación tensa, aplíqueno durante la demostración de seguridad y el servicio.
- r) Pregunten al pasajero cómo se siente, que necesita y que están a sus órdenes para cualquier servicio.

- s) En vuelos largos salgan una primera vez a recoger la basura de cabina, se quedan mucho tiempo con ella a esperar el anuncio de descenso.
- t) Si un pasajero duerme pueden dejarle una botella con agua y un muffin.
- u) Prendan las luces a los pasajeros que leen en vuelos nocturnos y en el cual apagaran la luz

10.7.1 TRATO AL PASAJERO.

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 que de eso dependa si se saluda o no. El saludo demuestra aparte de tu educación y cultura, la calidad Humana que posees.

REGLAS PRACTICAS 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:
Si 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 Colaborador 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.

Este 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.

EL PERSONAL.

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 este 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 Sobrecargos es aquel pasajero 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.

10.7.2 TIPOS DE CLIENTE Y COMO TRATARLOS

EL PREGUNTON	
COMO ES	COMO TRATARLO
Extremadamente curioso y le interrumpirá con preguntas mientras Usted habla	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, pues lo obliga a dominar su labor

EL CAUTO	
COMO ES	COMO TRATARLO
Necesita tiempo para resolverse. Cuidadoso y lento en sus movimientos Muy paciente. Acepta toda la información Que usted quiera darle. Estudia los detalles, Es lento en sus decisiones.	No ejerza presión sobre el, consiga su confianza, dándole todos los detalles e información necesaria de tiempo y ayuda. Puede conducírsele pero no empujársele

EL INDECISO	
COMO ES	COMO TRATARLO
Indeciso en sus pensamiento y decisiones No le gusta decidir, mientras, Mas información Le dé, más aumentara su problema, se demora Mucho en decidir. Siempre quiere consultar con Alguien.	Provéalo con lo que falta, que es decisión. Ayúdele respetando su amor propio, haciéndole sentir que es el quien decide, dígame frases positivas. Como si salieron de él, no le ofrezca alternativas , ayúdelo

EI SABELO TODO	
COMO ES	COMO TRATARLO
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.	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:

- Crear un ambiente agradable (cortesía respeto)
- Descubrir las necesidades del cliente (atención interés.)
- 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 convertimos en receptores, el receptor debe percibir sensorialmente, escuchar captar a través de sus palabras y gestos lo que el cliente está 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.



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 10

Secuencia de Trabajo y Servicios
Abordo

PAGINA DEJADA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Capítulo 11

FORMATOS



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

INDICE

FORMATOS PARA TRIPULANTES.....	5
1 Formato de Evaluación Perfil Asesor de Sobrecargos (TAR-SOB-02)	5
Instrucciones de llenado formato TAR-SOB-02.....	6
2 Formato de Evaluación de Sobrecargo en Familiarización, Habilitación y Asesoramiento en Ruta (TAR-SOB-01).....	7
Instrucciones de llenado para el formato de Evaluación de Sobrecargos en Familiarización, Habilitación y Asesoramiento en Ruta.	16
FORMATO PARA SITUACIONES DE ABORDO	19
1 Formato de Notificación de Irregularidades / Incidente / Accidente (MSO F02)	19
Instrucciones de llenado formato MSO-F02.....	21
2 Formato de Reporte Incidente Accidente de Pasajero y/o Tripulante	22
Instrucciones de llenado del formato de Reporte de incidentes accidente de pasajero y/o tripulantes.	23
3 Formato Reporte de Pasajero Perturbador. (Frente) (Ubicado en el compartimiento de audio) (MSPAII-F03)	24
Instrucciones de llenado del formato MSPAII-F03.	26
4 Formato de Comportamiento Inaceptable a Bordo de este Avión Violación a la Ley de Aviación Civil (MSPAII-04)	27
5 Violación a la Política de No fumar (MSPAII-F05).....	28
FORMATOS DE PASAJEROS ESPECIALES Y MASCOTAS	29
1 Formato de Requerimiento de Servicio para Menor sin Acompañar	29
Llenado de Requerimiento de Servicio para Menor sin Acompañar	30
2 Formato de Pasajeras en Gravidéz y/o Pasajeros Enfermos.....	31
Instrucciones de llenado de Carta de Exención de Responsabilidad para Pasajeros Enfermos y/o Pasajeras en Estado Grávido.....	32
3 Formato de Animal Vivo (AVIH).....	33
4.4.2 Reporte de Uso de Botiquín de Primeros Auxilios.....	33
Instrucciones de llenado del formato Animal Vivo (AVIH).....	34
FORMATOS DE BITACORA DE MANTENIMIENTO DE SOBRECARGOS, BOTIQUIN Y NPU	35
1 Formato de Bitácora de Sobrecargos	35

Junio 2019	Reedición 1	11 Página 3
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

Llenado de Bitácora de Sobrecargos	36
2 Formato de Reporte de Uso de Botiquín de Primero Auxilios	37
Instrucciones de Llenado Reporte de Uso de Botiquín de Primeros Auxilios.....	38
3 Formato de Reporte de Uso de Neceser de Precaución Universal	39
Instrucciones de Llenado de: “Reporte de Uso Neceser de Protección Universal	39
FORMATOS ADICIONALES	40
1 Formato de Inspección de Seguridad de la Aeronave (MSPAII-F02/R1).....	40
Llenado del Formato.....	41
2 Declaración General.....	42
3 Formato de migración para entrar a México.....	43
4 Formato de migración para extranjeros para entrar a México	44
5 Formato de aduana para entrar a México	45

FORMATOS PARA TRIPULANTES

1 Formato de Evaluación Perfil Asesor de Sobrecargos (TAR-SOB-02)

TAR Aerolíneas		EVALUACIÓN PERFIL ASESOR DE SOBRECARGOS					
FECHA:	1	EQUIPO: EMBRAER 145 LR					
CANDIDATO(A):	A. PATERNO		A. 2		NOMBRE(S)		
No. EMPLEADO:	3	No. LICENCIA:	4	ANTIGÜEDAD TAR:	5		
1.- REQUERIMIENTO TÉCNICO		SI	NO				
LICENCIA VIGENTE							
EXPERIENCIA EN EQUIPO ERJ-145 (Tiempo:)			6				
EXPERIENCIA MINIMA 6 MESES EN EQUIPOS DE CAPACIDAD DE 50 PASAJEROS ()							
EXPERIENCIA COMO SOBRECARGO EN OTROS EQUIPOS							
EXPERIENCIA EN AREAS DE ATENCIÓN A CLIENTES (En base a experiencia laboral)							
2.- PRESENTACIÓN DE PERSONAL		4	3	2	1		
PUNTUALIDAD							
CODIGO DE VESTIR							
MAQUILLAJE DISCRETO					7		
ACCESORIOS (Como se marca en el reglamento)							
MANICURE (Uñas máximo de largo 5 mm y colores de acuerdo a lo reglamentado)							
3.- TRAYECTORIA		4	3	2	1		
EXPEDIENTE (Reporte, Felicitaciones, etc.)							
DESEMPEÑO LABORAL							
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS (En base a la evaluación)							
CONOCIMIENTOS GENERALES (En base a la evaluación)							
ACTITUD DE SERVICIO					8		
INTERACCIÓN CON PILOTOS (En base a la información obtenida por la Jefatura de Pilotos)							
INTERACCIÓN CON SOBRECARGOS (En base a la información obtenida por la Jefatura de Sobrecargos)							
TRIPULACIONES (En base a la información obtenida por el Dpto. de Tripulaciones)							
CALIFICACIÓN							
OBSERVACIONES:							
9							
Vo.Bo.			Vo.Bo.				
10							
JEFATURA DE SOBRECARGOS			DIRECCIÓN DE OPERACIONES				
NOTA: EL SOBRECARGO SERÁ TOMADA EN CUENTA PAR EL ENTRENAMIENTO AL PUESTO DE ASESOR(a) SIEMPRE Y CUANDO CUMPLA CON UNA CLIFICACIÓN MINIMA DE 3.							
TAR-SOB-02 REV. 2 FECHA: MAR-18							
TRAMOS EVALUADOS:							
RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA	RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA
RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA	RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA
RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA	RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA
RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA	RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA
RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA	RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA
RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA	RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA

PARAMETROS DE EVALUACIÓN

4	OPTIMO	El desempeño es optimo demuestra habilidad y eficiencia en los procedimientos y conocimientos del equipo y políticas de manera ejemplar
3	SATISFACTORIO	El desempeño es satisfactorio, correcto, demuestra habilidad, eficiencia en los procesos y conocimientos del equipo y políticas de manera que impactan positivamente en su labor
2	SUFICIENTE	El desempeño es suficiente sus conocimientos y criterios no impactan ni positivamente ni negativamente el desarrollo normal de su trabajo
1	NO SUFICIENTE	El desempeño no es suficiente , inseguro o el criterio es inaceptable, desconoce los procedimientos del servicio, anuncio y políticas

TAR-SOB-02 REV. 2 FECHA: MAR-18

Instrucciones de llenado formato TAR-SOB-02

1. Se colocará la fecha de la evaluación
2. Se colocará el nombre del sobrecargo evaluado
3. Se colocará el número de empleado del sobrecargo a evaluar
4. Se colocará el número de Licencia del sobrecargo a evaluar
5. Se colocará la antigüedad del sobrecargo a evaluar
6. Se deberá colocar una “x” en SI o NO cumple con los requerimientos técnicos
7. Se deberá colocar una “x” en SI o NO cumple con la presentación personal
8. Se deberá colocar una “x” en SI o NO cumple con la trayectoria laboral
9. Se colocará observaciones adicionales que tenga en evaluador
10. Se firmará la evaluación por el jefe de sobrecargos y el director de operaciones
11. Se colocará los tramos evaluado colocando ruta, vuelo, avión y fecha

2 Formato de Evaluación de Sobrecargo en Familiarización, Habilitación y Asesoramiento en Ruta (TAR-SOB-01)

TAR-SOB-01
Rev. 2 Oct. 18



EVALUACION DE SOBRECARGOS EN FAMILIARIZACION O HABILITACION O ASESORAMIENTO EN RUTA

SOBRECARGOS

EQUIPO:EMBRAER ERJ-145LR

Deberá seleccionar o marcar el cuadro que corresponde al tipo de evaluación que está realizando. Solo se deberá seleccionar una opción

1 FAMILIARIZACION ☐

 HABILITACIÓN ☐

 ASESORAMIENTO EN RUTA ☐

 LINE CHECK ☐

2 SOBRECARGO

A.PATERNIO	A.MATERNIO	NOMBRE (S)

NUMERO DE EMPLEADO 3

4 ASESOR

A.PATERNIO	A.MATERNIO	NOMBRE (S)



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

No.SESIÓN	FECHA	ORIGEN	DESTINO	No. VUELO	No.PAX	HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	FIRMA ASESOR	FIRMA ASESORADO				
5													
						VUELO 1				VUELO 2			
1.- PRESENTACION PERSONAL						4	3	2	1				
PUNTUALIDAD													
UNIFORME LIMPIO Y PLANCHADO (MEDIAS, ZAPATOS DE PRESENTACION Y SERVICIO).													
6	GAFETE A LA VISTA												
MAQUILLAJE DISCRETO													
ACCESORIOS (COMO SE MARCA EN EL REGLAMENTO).													
MANICURE (UÑAS MAXIMO DE LARGO 5MM Y COLORES DE ACUERDO AL REGLAMENTO)													
CABELLO (COMO SE MARCA EN EL REGLAMENTO)													
2.- DOCUMENTOS						4	3	2	1	4 3 2 1			
LICENCIA													
7	EXAMEN MEDICO												
LENTES EXTRA(CUANDO APLIQUE)													
3.- MATERIAL DE TRABAJO						4	3	2	1	4 3 2 1			
MANUAL DE SOBRECARGOS													
SECUENCIA DE TRABAJO													
SECUENCIA DE ANUNCIOS													
8	CONTADOR												

13	COMUNICACIÓN CON EL CAPITAN DURANTE EL VUELO								
	8.-INTERACCION CON PERSONAL DE TIERRA	4	3	2	1	4	3	2	1
	COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL DE OPERACIONES (CUANDO APLICA)								
	COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL DE TRAFICO								
	COORDINACION DEL COMISARIATO								
	COORDINACION DEL ABORDAJE								
	CIERRE DE PASAJEROS								
	OBSERVAR Y EVALUAR :								
	UMNR								
	EMBARAZADAS								
	ENFERMOS								
	ANIMALES ABORDO								
14	EQUIPAJE VOLUMINOSO								
	ASIGNACION DE ASIENTOS EN SALIDA DE EMERGENCIA								
	9.- ANUNCIOS VERBALES	4	3	2	1	4	3	2	1
	ENTONACION								
	PRONUNCIACION								
15	SECUENCIA								
	VOLUMEN								
	10.- ANUNCIOS GRABADOS	4	3	2	1	4	3	2	1
	SINCRONIA EN DEMOSTRACIONES								
16	USO DE LOS ANUNCIOS GRABADOS								
	11.- APEGO A LA SECUENCIA DE TRABAJO	4	3	2	1	4	3	2	1
	ACTIVIDADES REGULARES								
16	ABORDAJE DE TRIPULACION								
	ABORDAJE DE PASAJEROS								



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

RODAJE				
ASCENSO				
10 MIL PIES				
CRUCERO				
INICIO DE DESCENSO				
10 MIL PIES AL DESCENSO				
PROXIMOS AL ATERRIZAJE				
ATERRIZAJE				
RODAJE A LA LLEGADA				
PLATAFORMA EN TRANSITO				
PLATAFORMA VUELO FINAL				
12.-CONCEPTO	4	3	2	1
¿Cuál es el concepto de cabina estéril?				
OBSERVACIONES :				

4	3	2	1

	VUELO 1			
13.-DESARROLLO DEL SERVICIO ABORDO	4	3	2	1
ACTITUD DE SERVICIO (amabilidad, sonrisa)				
APEGO A LOS PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ABORDO				
ENTREGA DE ALIMENTOS				
RETIRO DE ALIMENTOS				
14.-INTERACCION CON PASAJEROS	4	3	2	1
TRATO A LOS PASAJEROS				
CORDIALIDAD				

VUELO 2			
4	3	2	1
4	3	2	1



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

20

RESPECTO				
¿LES LLAMA POR SUS NOMBRES ?				
15.-CONOCIMIENTO DE FORMATOS (manejo de pax, OP.Irregulares, Accidentes,etc)	4	3	2	1
BITACORA				
USO DE BPA				
USO DE NPU				
NOTIFICACION DE IRREGULARIDADES (SOP)				
REPORTE DE INCIDENTE O ACCIDENTE DE PASAJERO O TRIPULANTE				
UMNR				
PASAJERA EN ESTADO DE GRAVIDEZ Y/O PASAJERO ENFERMO				
TARJETA DE ADVERTENCIA FINAL A PASAJERO PERTURBADOR				
TARJETA DE ADVERTENCIA FINAL A PASAJERO FUMADOR				
REPORTE DE PASAJERO PERTURBADOR				
16.- CONOCIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN REGULAR	4	3	2	1
RECARGA DE COMBUSTIBLE				
PASAJEROS EN TRANSITO				
LIMPIEZA DE CABINA				
PREPARACION DE CABINA EN PLATAFORMA EN TRANSITO				
UMNR				
PASAJERA EMBARAZADA				
PASAJEROS ENFERMOS				
PASAJEROS EN SILLAS DE RUEDAS, MULETAS O SILLA DE APOYO				
TRANSPORTE DE INFANTES				
PASAJEROS DEPORTADOS				
PASAJEROS PRIVADOS DE SU LIBERTAD				
EQUIPAJE DE PASAJEROS				
MANEJO DE MERCANCIAS PELIGROSAS				

21

4	3	2	1
4	3	2	1



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

TRANSPORTE DE ANIMALES									
ARTICULOS PROHIBIDOS ABORDO									

17.- CONOCIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA	4	3	2	1	4	3	2	1
PRIMEROS AUXILIOS RCP								
ATRAJANTAMIENTO								
HEMORRAGIA								
ESTADO DE SHOCK								
DOLOR DE OIDOS								
HIPOXIA								
DISBARISMO								
USO Y MANEJO DE MEDICAMENTOS ABORDO								
EMERGENCIA PLANEADA Y PROCEDIMIENTOS								
EMERGENCIA NO PLANEADA Y PROCEDIMIENTO								
TIPOS DE DESPRESURIZACION Y PROCEDIMIENTO								
HUMO Y FUEGO EN CABINA								
AMARIZAJE FORZOSO								
ATERRIZAJE FORZOSO								
18.- APEGO A RETROALIMENTACION	4	3	2	1	4	3	2	1
ACTITUD								
REACCION A LAS OBSERVACIONES								

22

23

CALIFICACION

4	OPTIMO	EL DESEMPEÑO ES OPTIMO, DEMUESTRA HABILIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCEDIMIENTOS Y CONOCIMIENTO DEL EQUIPO Y POLITICAS DE LA EMPRESA.	VUELO 1
3	SATISFACTORIO	EL DESEMPEÑO ES SATISFACTORIO, CORRECTO, DEMUESTRA HABILIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCEDIMIENTOS, CONOCIMIENTOS DEL EQUIPO Y POLITICAS DE LA EMPRESA.	
2	SUFICIENTE	EL DESEMPEÑO ES SUFICIENTE. SUS CONOCIMIENTOS Y CRITERIO SON ADECUADOS PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.	VUELO 2
1	NO SUFICIENTE	EL DESEMPEÑO NO ES SUFICIENTE, Y SUS CONOCIMIENTO Y CRITERIO NO SON ACEPTABLES PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES. DESCONOCE LOS PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD, ANUNCIOS Y POLITICAS DE SERVICIO.	

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

OBSERVACIONES VUELO 1 :

OBSERVACIONES VUELO 2:

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

Instrucciones de llenado para el formato de Evaluación de Sobrecargos en Familiarización, Habilitación y Asesoramiento en Ruta.

Datos Generales:

- 1.- Colocar una “x” en la casilla según el caso a evaluar
- 2.- Colocar el nombre completo del sobrecargo a evaluar
- 3.- Colocar el número de empleado del sobrecargo a evaluar
- 4.- Colocar el nombre completo del sobrecargo asesor
- 5.- Colocar los datos del vuelo en el que será evaluado

Familiarización:

Cuando se realice esta evaluación se deberá colocar una “x” en la casilla correspondiente a “Familiarización”, así mismo se deberá hacer el llenado en el mismo formato de las siguientes casillas (puede ser enunciativo mas no limitativo).

- 6.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de presentación personal
- 7.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de documentos
- 8.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de material de trabajo
- 24.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de apego a retroalimentación

Nota: Para las casillas no utilizadas en los vuelos de Familiarización se colocará “N/A”

Habilitación:

Cuando se realice esta evaluación se deberá colocar una “x” en la casilla correspondiente a “Habilitación”, así mismo se deberá hacer el llenado en el mismo formato de las siguientes casillas (puede ser enunciativo mas no limitativo).

- 6.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de presentación personal
- 7.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de documentos
- 8.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de material de trabajo
- 9.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de manejo de manual de sobrecargo
- 10.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimiento a bordo
- 11.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de revisión del equipo de emergencia y uso

Junio 2019	Reedición 1	11 Página 16
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

- 12.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de interacción con la tripulación
- 13.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de interacción con personal de tierra
- 14.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de anuncios verbales
- 15.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de anuncios grabados
- 16.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de la secuencia de trabajo
- 17.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conceptos
- 18.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de desarrollo del servicio abordó
- 19.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de interacción con pasajeros
- 20.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimientos de formatos
- 21.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimientos de procedimientos de operación regular
- 22.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimientos de procedimientos de emergencia
- 23.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de apego a retroalimentación

Asesoramiento en Ruta [y/o Line Check](#):

Cuando se realice esta evaluación se deberá colocar una “x” en la casilla correspondiente a “Asesoramiento en Ruta”, así mismo se deberá hacer el llenado en el mismo formato de las siguientes casillas (puede ser enunciativo mas no limitativo).

- 6.-Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de presentación personal
- 7.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de documentos
- 8.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de material de trabajo
- 9.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de manejo de manual de sobrecargo
- 10.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimiento a bordo
- 11.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de revisión del equipo de emergencia y uso
- 12.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de interacción con la tripulación

- 13.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de interacción con personal de tierra
- 14.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de anuncios verbales
- 15.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de anuncios grabados
- 16.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de la secuencia de trabajo
- 17.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conceptos
- 18.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de desarrollo del servicio abordó
- 19.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de interacción con pasajeros
- 20.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimientos de formatos
- 21.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimientos de procedimientos de operación regular
- 22.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimientos de procedimientos de emergencia
- 23.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de apego a retroalimentación.

Al término de cada evaluación el sobrecargo asesor deberá entregar los formatos correspondientes a la Jefatura de Sobrecargos, con la finalidad de que se dé seguimiento en caso de haber áreas de oportunidad, esto podrá ser mediante:

- Correo electrónico
- Formato OJT
- Vuelos de observación
- Talleres en avión y/o tierra;
- Y lo que determine la Jefatura de Sobrecargos

FORMATO PARA SITUACIONES DE ABORDO

1 Formato de Notificación de Irregularidades / Incidente / Accidente (MSO F02)

		NOTIFICACIÓN DE IRREGULARIDADES / INCIDENTE / ACCIDENTE MSO F02						
Instrucciones: Registre la información solicitada en los campos en blanco y/o tache el recuadro correspondiente								
DATOS GENERALES								
1	Fecha (DD/MM/AA):		Hora UTC:		Peso despegue:			
	No. de vuelo:		Tipo de aeronave:		Peso de aterrizaje:			
	Origen/destino:		Matrícula:		Combustible a bordo:			
	Estación:		C.G.:					
Ubicación del evento (especifique ubicación en cada caso)								
2	Aeropuerto:	☐	Aeronave:	☐				
	Mantenimiento:	☐	Otro:	☐				
Condiciones Meteorológicas								
Fase de Operación								
4	Rodaje	☐	Despegue	☐	Ascenso	☐	Crucero	☐
	Descenso	☐	Aproximación	☐	Aterrizaje	☐	Tránsito	☐
	Pernocta	☐	Remolque	☐	Remolque	☐	Otro (especifique)	
Pasajeros a bordo (especifique cantidad)								
5	Total		Adultos		Medios		Infantes	
							Lesionados	
Triplulación a bordo (especifique cantidad)								
6	Total		Pilotos		Sobrecargo/s		Lesionados	
							Fallecidos	
Consecuencias operacionales								
Vuelo demorado ☐ Vuelo cancelado ☐ Pax protegidos por: ☐ TAR Aerolíneas ☐ Otra(s) Aerolínea(s) ☐								
Daños a la aeronave, equipo de apoyo o infraestructura (describa)								
7								
Enviar copia a: 1. Dirección de Seguridad Operacional 2. Dirección Técnica 3. Dirección Comercial 4. Gerencia de Mantenimiento 5. Gerencia de Seguridad Aérea 6. Servicios al Cliente 7. Aeropuertos 8. Servicio Médico								



NOTIFICACIÓN DE IRREGULARIDADES / INCIDENTE / ACCIDENTE / MSO F02

Descripción de la irregularidad / incidente / accidente

Personal involucrado

Nombre completo

Puesto

No. de empleado y compañía

Remitente

Nombre completo y firma

Puesto

No. de empleado

Enviar copia a:

1. Dirección de Seguridad Operacional
2. Dirección Técnica
3. Dirección Comercial
4. Gerencia de Mantenimiento

5. Gerencia de Seguridad Aérea
6. Servicios al Cliente
7. Aeropuertos
8. Servicio Médico

2/2

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

Instrucciones de llenado formato MSO-F02

- 1.-Anotar datos generales del evento (fecha No vuelo, Origen-Destino, Aeropuerto etc.)
- 2.-Anotar los datos de la fase de operación (rodaje, Despegue etc.)
3. Anotar Total de Pasajeros a Abordo
- 4.-Anotar la tripulación de a bordo
- 5.- Anotar consecuencia que produjo el evento
- 6.- Describir daños que se hayan ocasionado por el evento.
- 7.-Realizar una descripción de incidente o irregularidad encontrada
- 8.-Anotar nombres puesto y firmas del personal involucrado
- 9.- Anotar nombre, firma y puesto del quien emite el formato

2 Formato de Reporte Incidente Accidente de Pasajero y/o Tripulante



REPORTE INCIDENTE ACCIDENTE DE PASAJERO Y/O TRIPULANTE

CLAVE: **CONFIRMAR**
Code

FOLIO **000000**

NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL
Revision

FECHA DE REV. / Revision date
27-SEP-2013

DATOS GENERALES*	
1	Vuelo: _____ Ruta: _____ Matrícula: _____ Equipo: _____ Nombre del SOB que brinda asistencia: _____
DATOS DEL PASAJERO O TRIPULANTE*	
2	Nombre: _____ Edad: _____ Asiento: _____ Sexo: F () M () Origen: _____ Destino: _____ Viaja: Solo () Acompañado () Nombre del acompañante: _____ Parentesco: _____ Fecha y Hora de Atención: _____ Avisar a: _____ En los teléfonos: _____
SAMPLE	DATOS DE INCIDENTE / ACCIDENTE*
SIGNOS VITALES P/A: _____ F/C: _____ F/R: _____ Temperatura: _____	Incidente () Accidente () Lugar que ocurrió: Asiento () Pasillo () Baño () Galley ()
ALERGIAS* Especifique: _____	CAUSA* Turbulencia () Caída () Alergia () Punzo-cortante () Asfixia () Eléctrico () Aplastamiento () Fuego () Golpes () Nacimiento () Otros () Desconocido ()
MEDICAMENTOS Especifique: _____	Especifique: _____ Registrar hora de nacimiento y sexo: _____
PATOLOGÍAS (enfermedades) Especifique: _____	TIPO DE LESIÓN Traumatismo () Quemadura () Herida () Hemorragia () Enfermedad () Otro ()
LUNCH (alimentos consumidos) Especifique: _____	Región anatómica: _____
EVENTOS (detonadores) Especifique: _____	TRATAMIENTO* Curación () RCP () Médico () Oxígeno () Heimlich () Otro () Especifique: _____
OBSERVACIONES Tripulante expuesto a fluidos: SÍ () NO () Otras: _____	ATENCIÓN MÉDICA A BORDO* Utilización de: BM () BPA () Médico () Paramédico () Enfermera () Sobrecargo () Otro () Especifique: _____ No. Cédula Profesional: _____ Identificado con: _____ Teléfono de Contacto: _____ Firma médico tratante: _____
TESTIGOS Nombre testigo 1: _____ Teléfono: _____ Nombre testigo 2: _____ Teléfono: _____ Firma sobrecargo*: _____	MEDICAMENTO Y MATERIAL UTILIZADO*

Nota: Indispensable e invariablemente se debe solicitar la información relativa a **ALERGIAS**.

Instrucciones:

- Los campos marcados con (*) deben ser completados de manera obligatoria.
- ORIGINAL - SERVICIO MÉDICO (interior del Botiquín utilizado).
- COPIA - ASC.

www.tarmexico.com

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

Instrucciones de llenado del formato de Reporte de incidentes accidente de pasajero y/o tripulantes.

- 1- Anotar datos generales del evento (vuelo, ruta, matrícula, equipo etc.)
- 2- Anotar datos del pasajero o tripulante afectado
- 3- Anotar características físicas del afectado (signos vitales, alergias, medicamentos, etc.)
- 4- Anotar observaciones si el tripulante estuvo expuesto a fluidos
- 5- Anotar testigos que den testimonio del evento (nombre y teléfono)
- 6- Anotar datos del incidente o accidente (asiento, pasillo, baño, galley o causa (turbulencia, caída, alergia, pulso cortante, etc.)
- 7- Anotar tipo de lesión (traumatismo, quemadura, herida, hemorragia, etc.)
- 8- Anotar que tratamiento se le dio al afectado
- 9- Anotar que atención médica se le dio al afectado a bordo.
- 10- Anotar medicamento y material que se utilizó con el afectado.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

3 Formato Reporte de Pasajero Perturbador. (Frente) (Ubicado en el compartimiento de audio) (MSPAII-F03)

1			REPORTE DE PASAJERO PERTURBADOR MSPAII-F03	
INFORMACIÓN GENERAL				
Tipo de evento		Fecha	Vuelo:	Origen:
Estación:	Matrícula:	Destino	Hora UTC:	Hora Local:
Comandante del vuelo:				
Personal afectado:				
LUGAR DEL EVENTO				
EN TIERRA		EN AERONAVE		
MOSTRADORES ()	PLATAFORMA ()	PUERTA DE PASAJEROS ()	BAÑO ()	
PUNTO DE INSPECCIÓN ()	OFICINAS ()	COCINA ()	ASIENTOS ()	
SALA DE ÚLTIMA ESPERA ()	OTRO ()	PASILLO CENTRAL ()	OTRO ()	
OTRO		OTRO		
FASE DEL VUELO				
TRÁNSITO	DESPEGUE	CRUCERO	APROXIMACIÓN	
RODAJE	ASCENSO	DESCENSO	ATERRIZAJE	
OTRO				
CAUSA DEL EVENTO				
EFFECTOS DEL ALCOHOL ()	POLÍTICA DE NO FUMAR ()	PILLAJE (HURTO, ROBO ()	EFFECTOS POR DROGAS ()	
USO TELÉFONO MOVIL ()	VANDALISMO ()	DETECTOR DE HUMO ()	PEDOFILIA	
DESTRUCCIÓN EQUIPO ()	OTRO			
NATURALEZA DEL EVENTO				
AGRESIÓN VERBAL ()	AMENAZAS ()	AGRESIÓN FÍSICA ()	AGRESIÓN SEXUAL ()	
OTRO				
PASAJERO A PASAJERO ()	PASAJERO A TRIPULANTE ()	DAÑOS A INSTALACIONES ()	DAÑOS A LA AERONAVE ()	
AFECTACIÓN A LA SEGURIDAD OPERACIONAL ()				
OTRO				
ACCIONES IMPLEMENTADAS				
LLAMADA DE ATENCIÓN ()	BAJADO DE VUELO ()	CANCELACIÓN DE BOLETOS ()	REMISIÓN A AUTORIDAD ()	
NEGAR EL ABORDAJE ()	USO DE RESTRICCIONES ()	ATERRIZAJE ANTICIPADO ()	NINGUNA ()	
OTRO				



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

Formato Reporte de Pasajero Perturbador. (Posterior)



REPORTE DE PASAJERO PERTURBADOR MSPAII-F03

PASAJEROS INVOLUCRADOS

NOMBRE	EDAD	SEXO	NACIONALIDAD	RECORD LOC	DESCRIPCIÓN FÍSICA

AUTORIDAD QUE INTERVIENE

DGAC ()	ADUANA ()	MIGRACIÓN ()	SEDENA ()
POLICÍA FEDERAL ()	PGR ()	POLICÍA AUXILIAR ()	NINGUNA ()
NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE LA AUTORIDAD:			
CARGO DEL REPRESENTANTE DE LA AUTORIDAD:			

DESCRIBA EL EVENTO

REPORTE EFECTUADO POR:

NOMBRE:		TRABAJO:	
DIRECCIÓN:		DOMICILIO	
		CORREO ELECTRÓNICO:	
CIUDAD:	ESTADO:	CÓDIGO POSTAL	

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

Instrucciones de llenado del formato MSPAII-F03.

- 1.- Anotar la información general del evento como tipo de evento, fecha, número de vuelo, ciudad de origen, estación, matrícula del avión, ciudad de destino, hora del suceso tanto en UTC como local, nombre del comandante y personal que fue afectado con este evento.
- 2.- Anotar el lugar del evento: Tierra (mostradores, plataforma, puntos de inspección..., y en Aeronave (puerta de pasajeros, baño, cocina, pasillo, asientos etc.)
- 3.- Anotar la fase del vuelo en la cual sucedió el evento
- 4.- Anotar la causa del evento (efectos del alcohol, política de no fumar, pillaje, efectos de drogas, etc.)
- 5.- Anotar la naturaleza del evento (agresión verbal, amenaza, agresión física, agresión sexual, etc.)
- 6.- Anotar las acciones implementadas (llamada de atención, bajado de vuelo, cancelación de boleto, etc.)
- 7.- Anotar los pasajeros involucrados del evento (nombre, edad, sexo, nacionalidad, etc.)
- 8.- Anotar la autoridad que interviene en el evento (DGAC, Aduana, Migración, SEDENA, etc.)
- 9.- Anotar una descripción clara del evento
- 10.- Anotar información de la persona que efectúa el reporte (nombre, dirección, ciudad, domicilio, etc.)

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

4 Formato de Comportamiento Inaceptable a Bordo de este Avión Violación a la Ley de Aviación Civil (MSPAII-04)

	COMPORTAMIENTO INACEPTABLE A BORDO DE ÉSTE AVIÓN VIOLACIÓN A LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL MSPAII-F04
ADVERTENCIA FINAL	
Ya se le ha comunicado por parte de la Tripulación de cabina, que su comportamiento a bordo de esta aeronave es inaceptable y puede estar violando la Ley de Aviación Civil y el Reglamento de la ley de Aviación Civil.	
De forma inmediata:	
1. Debe de dejar de tomar cualquier bebida alcohólica. 2. Debe de entregar a los miembros de la tripulación, todas las bebidas alcohólicas que lleva consigo. Se resguardarán y se le entregarán al final del vuelo. 3. No deberá comportarse de manera que ponga en peligro esta aeronave, cause preocupación o inconvenientes a la tripulación y a otros pasajeros. 4. Debe cumplir con las instrucciones que le indique la tripulación.	
Si no cumple con las instrucciones mencionadas, el Capitán podrá decidir y aterrizar en el aeropuerto más cercano y avisar a las autoridades para que lo bajen de la aeronave. Usted será responsable de los gastos generados por ésta desviación y su boleto quedará cancelado. A la llegada será reportado a las autoridades informándoles de su conducta, para su posible enjuiciamiento. Por falla condenatoria, usted puede ser sancionado por la Autoridad.	
FINAL WARNING	
You have been informed by the Cabin Crew that your behavior on board this airplane is unacceptable and you may be violating the Mexican Aviation Law and the Regulation of the Aviation Law.	
Immediately:	
1. You must stop drinking any alcoholic beverage. 2. You just give all the alcoholic beverages that you have to the Crew Members. They will be kept safely, and will be returned to you, at the end of your flight. 3. You must not behave in a way that you jeopardize this airplane, generates concern or inconvenience to the crew or other passenger. 4. You must comply with the instructions of Crew.	
If you do not comply, the Captain may decide to land in the nearest airport and take you off the airplane; you will be responsible for the costs generated by the diversion and your ticket will be canceled for your future flights. At your arrival, you will be reported to the local authorities for a possible judgment.	
By conviction, you may be sanctioned by the authorities.	
Capitán/Captain	
Nombre y firma/Name and signature	

Junio 2019	Reedición 1	11 Página 27
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

5 Violación a la Política de No fumar (MSPAII-F05)

	VIOLACIÓN A LA POLÍTICA DE NO FUMAR VIOLATION OF NON-SMOKING POLICY MSPAII-F05
ADVERTENCIA FINAL/FINAL WARNING De acuerdo con la normatividad aplicable, en todos los vuelos está prohibido fumar. La tripulación de cabina le ha indicado que no puede fumar y el letrero de "NO FUMAR" no ha sido apagado. Si fuma o trata de fumar nuevamente, el Capitán le pedirá a la autoridad que esté presente a la llegada y su conducta será reportada. La autoridad podrá aplicar alguna sanción si no cumple con ésta instrucción. Accordingly, with the aviation regulations, this is a Non-Smoking flight. The cabin crew has asked you cannot smoke and the "NO SMOKING" sign is on. If you smoke or try to smoke again in this flight, the Captain will request a law enforcement officer to be present at the arrival gate and your misconduct will be reported. The Authority could give you a penalty if you do not comply with the instructions given by the Captain. El Capitán/Captain _____ Nombre y firma Name and signature	

Junio 2019	Reedición 1	11 Página 28
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

FORMATOS DE PASAJEROS ESPECIALES Y MASCOTAS

1 Formato de Requerimiento de Servicio para Menor sin Acompañar



REQUERIMIENTO DE SERVICIO PARA MENOR SIN ACOMPAÑAR UNACCOMPANIED MINOR PASSENGER SERVICE REQUEST AND PREMISSION

CLAVE: FO-027
Code

NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL
Revision

FOLIO 000000

FECHA DE REV. / Revision date
27-SEP-2013

NOMBRE COMPLETO DE MENOR / MINOR'S NAME		FAMILY NAME		EDAD / AGE	
1				2	
VUELO / FLIGHT		FECHA / DATE		DE / FROM	
3		4		5	
				6	
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.

7

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: _____

8

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: _____

9

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: _____

10

www.tarmexico.com

Junio 2019

Reedición 1

11 Página 29

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

Llenado de Requerimiento de Servicio para Menor sin Acompañar

1. Se colocará el nombre completo del menor
2. Se colocará la edad del menor
3. Se colocará el número del vuelo donde el menor embarcará
4. La fecha de salida
5. El origen de la estación
6. El destino del menor
7. Se colocará todos los datos de la persona que está entregando a la menor dirección completa, firma e identificación con la que se presenta
8. Se colocará la persona que recibirá al menor en el punto de transferencia colocado dirección completa, firma e identificación con la que se presenta
9. Se colocará los datos completos de la persona que recibirá al menor en la estación destino, colocando dirección completa e identificación con la que recogerá al menor
10. Se colocará los datos de personal de la aerolínea anfitrión estación origen, sobrecargo y anfitrión estación destino

2 Formato de Pasajeras en Gravidéz y/o Pasajeros Enfermos



PASAJERAS EN GRAVIDEZ Y/O PASAJEROS ENFERMOS

CLAVE: FO-019
Code

NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL
Revision

FOLIO 000000

FECHA DE REV. / Revision date
27-SEP-2013

A QUIEN CORRESPONDA:

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

Hago constar que he sido debidamente informada por mi médico, de los riesgos a que estoy expuesta, debido a mi presente estado.

Atentamente

Firma del pasajero

Datos del Pasajero:

Nombre

Dirección

Población

Teléfono

Datos de la persona a quien deba avisarse en caso de contingencia:

Nombre

Dirección

Población

Teléfono

www.tarmexico.com

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

Instrucciones de llenado de Carta de Exención de Responsabilidad para Pasajeros Enfermos y/o Pasajeras en Estado Grávido

- 1.- Anotar el No. de mes de embarazo.
- 2.- Anotar la enfermedad del pasajero.
- 3.- Anotar el No. de Vuelo en el cual está viajando al pasajero en Estado de gravidez o enfermo
- 4.- Anotar la Ciudad de origen (donde está embarcando el pasajero)
- 5.- Anotar la Ciudad de destino (donde está desembarcando el pasajero)
- 6.- Anotar fecha en que se está haciendo el vuelo.
- 7.- Anotar la firma del pasajero.
- 8.- Anotar los datos del pasajero (Nombre, dirección, población, teléfono)
- 9.- Anotar el nombre de la persona que se le avisara en caso de contingencia. (Nombre, dirección, población)

Junio 2019	Reedición 1	11 Página 32
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

3 Formato de Animal Vivo (AVIH)



ANIMAL VIVO
Live Animal

CLAVE: FO-005
Code

NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL
Revision

FOLIO 000000

FECHA DE REV. / Revision date
27-SEP-2013

Link conexión aérea S.A. De C.V.

1

Aeropuerto Nacional de la Ciudad de: _____

Presente:

2

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 sufiera cualquier daño o muerte.

3

Certificado de sanidad animal (vacuna) no. _____

Fecha: _____ expedido por: _____

ATENTAMENTE

4

Nombre y firma del pasajero

Agente

Despachador

www.tarmexico.com

Junio 2019

Reedición 1

11 Página 33

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

Instrucciones de llenado del formato Animal Vivo (AVIH).

1. Colocar la fecha y lugar donde se está llenando el formato
2. Colocará el cliente el vuelo de embarque de la estación origen, el número de vuelo, destino, colocar el tipo de animal a transportar, número total, clase de animal.
3. Colocará el certificado de sanidad del o los animales, con la fecha de la última vacuna y entidad que la expidió.
4. Se colocarán los nombres completos y firmas del cliente, Agente de servicio al cliente y Representante de Operaciones en Tierra.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

FORMATOS DE BITACORA DE MANTENIMIENTO DE SOBRECARGOS, BOTIQUIN Y NPU

1 Formato de Bitácora de Sobrecargos

BITÁCORA DE SOBRECARGOS FLIGHT ATTENDANT LOGBOOK

	MATRÍCULA: AC Registration	1	FECHA: Date	2	CLAVE: FO-029 Code:	FOLIO No.				
	NO. DE VUELO: Flight Nbr.	3	TRAMO: de _____ a _____			Nº				
	SOBRECARGO: Flight Attendant	5	Leg: from _____ to _____	4	No. REVISIÓN: 01	FECHA REV.: 17 FEB 2015 Revision Date				
CABINA DE PASAJEROS Passenger Cabin		6	COCINAS Galley	7	BAÑO Toilet	8	EQUIPO DE EMERGENCIA Emergency Equipment	9	ESTACIÓN DE SOB. Flight attendant station	10
S01 ALFOMBRA / CARPET	S10 COMPARTIMIENTOS / COMPARTMENTS		S18 CAFETERAS / COFFEE MAKERS		S27 PUERTA / DOOR, SEGURO/LATCH		S38 BOTELLAS DE OXIGENO / OXYGEN BOTTLES		S48 ARNES / SHOULDER HARNESS	
S02 ANUNCIOS / ANNOUNCEMENTS	S11 LETREROS EMERGENCIA / EMERGENCY SIGNS		S19 GABINETES / CABINETS SEGUROS / LATCHES		S28 COMPARTIMIENTOS / COMPARTMENTS		S39 CHALECO / LIFE VEST		S49 ASIENTO / SEAT	
S03 ASIENTOS / SEATS	S12 MESAS DE SERVICIO / SERVICE TABLE		S20 TANQUE DE AGUA / WATER DEPOSIT		S29 BAÑO / WC MANIJA / FLUSH		S40 EXTINTORES / PORTABLE EXTINGUISHER		S50 CINTURÓN / BELT	
S04 GUARDA ROPA / CLOSETS	S13 SISTEMA PASAJEROS / PAX SYSTEM		S21 CORTINAS / CURTAINS		S30 LUCES / LIGHTS		S41 LÁMPARA DE EMERGENCIA / FLASH LIGHT		S51 INTERFONO / INTERPHONE	
S05 LUCES DE ENTRADA / ENTRY LIGHTS	S14 SALIDAS DE AIRE / AIR OUTLETS		S22 DREÑES / DRAINS		S31 LLAMADA DE SOBRECARGO / FA CALL		S42 MASCARILLAS CONTRA HUMO / PBE		S52 LUCES DE TRABAJO / WORK LIGHTS	
S06 LUCES DE TECHO / CEILING LIGHTS	S15 VENTANILLAS / WINDOWS		S23 LUCES / LIGHTS		S32 LETREROS / SIGNS		S43 HERRAMIENTA MANUAL DE OXIGENO / OXYGEN PORTABLE TOOL		S53 CHALECO / LIFE JACKET	
S07 LUCES DE VENTANILLA / WINDOW LIGHTS	S16 COMPARTIMIENTOS DE MASCARILLA / MASK COMPARTMENTS		S24 MESA DE TRABAJO / FOOD TRAY		S33 SALIDAS DE AIRE / AIR OULETS		S44 MEGAFONO / MEGAPHONE		OTROS	
S08 LUCES DE LECTURA / READING LIGHTS	S17 MAMPAROS / LINERS		S25 CARROS / TROLLEYS		S34 DISPENSADOR DE JABON / SOAP DISP		S45 LUCES DE SALIDA DE EMERGENCIA / EMERGENCY LIGHTS			
S09 LLAMADA DE SOBRECARGO / FA CALL	OTROS		S26 SISTEMA AUDIO / AUDIO SYSTEM		S35 LLAVES DE LAVABO / BASIN FAUCET		S46 BOTIQUIN DE EMERGENCIA / FIRST AID KIT			
OTROS			OTROS		S36 ESPEJO / MIRROR		S47 NECESER DE PROTECCION UNIVERSAL / UNIVERSAL PROTECTION KIT			
					S37 DETECTOR DE HUMO / SMOKE DETECTOR		OTROS			
CÓDIGO Code	DESCRIPCIÓN DE FALLA Failure Description		ACCIÓN CORRECTIVA Corrective Action		NOMBRE / LICENCIA / FIRMA Name / Lic / Signature					
11	12		13		14					

www.tarmexico.com

Nota 1: Se utilizará letra de molde y en caso de cometer algún error se tachará y no se borrará.

Nota 2: Esta bitácora se utilizará únicamente para reportes de apariencia y mantenimiento que aplique a la funcionalidad de la cabina de pasajeros, baños y galley. En caso de que el Sobrecargo encontrara alguna situación que por su funcionalidad afectara la seguridad del avión o de los pasajeros, le comunicará al Capitán dicha situación para que éste la valore, y de acuerdo a su criterio, se registre en la Bitácora de Mantenimiento, ubicada en la cabina de pilotos.

NOTA 3.- En la bitácora no deberán reportar faltantes de formatos, tarjetones extras, comisariato, desodorantes, boletines al manual de sobrecargo.

Para cualquier otro reporte que no deba ser asentado en la Bitácora de Sobrecargo deberá ser enviado por correo electrónico o bitrix hacia su jefatura de sobrecargos y/o involucrados.

Ejemplos de reportes de aeronavegabilidad y que deben informar:

- Extintores
- Detectores de humo
- Fugas en puertas
- Mascarillas de oxígeno

Junio 2019	Reedición 1	11 Página 35
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

Llenado de Bitácora de Sobrecargos

1. Matricula. - Se deberá colocar el número de matrícula de la aeronave en sus 5 dígitos (XX-XXX).
2. Fecha: Colocar la fecha el cual se está realizando el reporte.
3. No. de Vuelo. - Colocar el número de vuelo en el cual se está realizando y se presentó el problema.
4. Tramo. - Colocar el tramo de vuelo que se realizó y se presentó el problema.
5. Sobrecargo. - Colocar el nombre del sobrecargo quien está llenando la bitácora.
6. Cabina de Pasajeros. - Verificar que código es el que corresponde a la discrepancia o anomalía detectada para colocarlo en la sección de "Código".
7. Cocina. - Verificar que código es el que corresponde a la discrepancia o anomalía detectada para colocarlo en la sección de "Código".
8. Baños. - Verificar que código es el que corresponde a la discrepancia o anomalía detectada para colocarlo en la sección de "Código".
9. Equipo de Emergencia. - Verificar que código es el que corresponde a la discrepancia o anomalía detectada para colocarlo en la sección de "Código".
10. Estación de Sobrecargos. - Verificar que código es el que corresponde a la discrepancia o anomalía detectada para colocarlo en la sección de "Código".
11. Código. - Colocar el código que se identificó para la anomalía o discrepancia detectada (solo colocar hasta 3 códigos por renglón).
12. Descripción de la falla. - Colocar brevemente de la discrepancia o anomalía detectada.
13. Acción correctiva. - Únicamente será llenada por el personal de mantenimiento o de apariencia.
14. Nombre/Licencia/Firma. - Uso solo para personal de mantenimiento.

Las columnas que corresponden a **ACCIÓN CORRECTIVA** únicamente serán llenadas por el personal de Mantenimiento o de Apariencia, excepto cuando el avión pernocte fuera de base, donde el Sobrecargo anotará en esta sección la numeración de los flejes colocados en el galley.

2 Formato de Reporte de Uso de Botiquín de Primero Auxilios



REPORTE DE USO DE BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS

CLAVE: FO-028
Code

FOLIO 000000

NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL
RevisionFECHA DE REV. / Revision date
27-SEP-2013[illegible]

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

Instrucciones de llenado Reporte de Uso de Botiquín de Primeros Auxilios

1. Anotar Fecha del vuelo
2. Anotar Matricula del avión
3. Anotar Número de vuelo
4. Anotar Ruta en la que se utilizó el botiquín
5. Anotar Nombre del Pasajero
6. Anotar Edad del pasajero
7. Anotar Motivo de su utilización
8. Anotar Clave del medicamento o material utilizado
9. Anotar Nombre y No. del Sobrecargo

3 Formato de Reporte de Uso de Neceser de Precaución Universal



REPORTE DE USO DE NECESER DE PRECAUCIÓN UNIVERSAL

CLAVE: FO-037
Code

FOLIO 000000

NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL
RevisionFECHA DE REV. / Revision date
27-SEP-2013[illegible]

www.tarmexico.com

Instrucciones de llenado de: "Reporte de Uso Neceser de Protección Universal"

1. Anotar Fecha del vuelo
2. Anotar Matricula del avión
3. Anotar Número de vuelo
4. Anotar Ruta en la que se utilizó el botiquín
5. Anotar Nombre del Pasajero
6. Anotar Edad del pasajero
7. Anotar Motivo de su utilización
8. Anotar Clave o material utilizado
9. Anotar Nombre y No. del Sobrecargo

FORMATOS ADICIONALES

1 Formato de Inspección de Seguridad de la Aeronave (MSPAII-F02/R1)

		INSPECCIÓN DE SEGURIDAD DE LA AERONAVE MSPAII-F02/R1			
Realizar la inspección de la aeronave con el propósito de descubrir objetos sospechosos, armas, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancias peligrosos que puedan utilizarse para cometer un acto de interferencia ilícita.					
NO. DE VUELO	ORIGEN	DESTINO	MATRÍCULA	FECHA	HORA
A- CABINA DE PILOTOS / RESPONSABLE DE LA REVISIÓN: PILOTO					Nombre y firma
1	Áreas visibles				Piloto
2	Compartimentos accesibles que no están sellados				
3	Asientos de pilotos y debajo de ellos, incluyendo el del observador				
B. CABINA DE PASAJEROS / RESPONSABLE DE LA REVISIÓN: SOBRECARGO					Nombre y firma
1	Áreas a la vista				Sobrecargo
2	Sombrereras				
3	Asiento(s) de sobrecargo incluyendo chaleco salvavidas y su alojamiento				
4	Revisión de respaldos, mesas de servicio, bolsas de asientos y debajo de ellos				
5	Compartimentos accesibles que no estén sellados				
6	Revisión de cojines de los asientos y en los casos que aplique, contenedores y chalecos salvavidas (si aplica).				
7	Puertas				
8	Guardarropa				
C. GALLEY / RESPONSABLE DE LA REVISIÓN: SOBRECARGO					Nombre y firma
1	Áreas a la vista				Sobrecargo
2	Compartimentos accesibles que no estén sellados				
3	Botes de basura y sus alojamientos				
4	Carros y sus compartimentos				
D. BAÑO / RESPONSABLE DE LA REVISIÓN: SOBRECARGO					Nombre y firma
1	Áreas a la vista				Sobrecargo
2	Compartimentos accesibles que no estén sellados				
3	Botes de basura y sus alojamientos				
4	Inodoro				
E.- COMPARTIMENTO DE CARGA / RESPONSABLE DE LA REVISIÓN: PERSONAL DE RAMPA					Nombre y firma
1	Compartimiento de carga				Personal de Rampa
F.- ÁREAS EXTERNAS / RESPONSABLE DE LA REVISIÓN: PERSONAL DE MANTENIMIENTO					Nombre y firma
1	Registros exteriores				Personal de Mantenimiento
2	Fosos de los trenes de aterrizaje				
3	Tomas de aire y ductos de gases de escape de los motores				
4	Tomas de estática, tubos pitot, puertos de ventilación y otras cavidades				

G.- DISCREPANCIAS DETECTADAS (INCLUIR PERSONAL Y CARGO A QUIEN FUE REPORTADO)

NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE OPERACIONES		FIRMA DEL ROT	

Llenado del Formato

Solo se deberá firmar los campos con la descripción de Sobrecargos (B, C y D), el cual tuvo que haber sido revisado por el sobrecargo antes de firmar.

Los demás campos los llenara el Representante de Operaciones en Tierra o Encargado de la Estación.

Así mismo cada responsable que aparezca en este formato deberá de firmar su área correspondiente.



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

2 Declaración General

DEPARTMENT OF HOMELAND SECURITY CUSTOMS AND BORDER PROTECTION		
Form Approved O.M.B. NO. 1515-0002		
GENERAL DECLARATION (Outward / Inward) AGRICULTURE, CUSTOMS, IMMIGRATION, AND PUBLIC HEALTH 19 CFR 122.43 122.52, 122.54 122.73, 122.144		
Owner or Operator LINK CONEXIÓN AEREA		
Marks of Nationality and Registration	Flight Number	Date
XA-BPK	LCT9105	11/13/2018
Departure from	Arrival at	
ALBUQUERQUE USA	QUERETARO MEX	
FLIGHT ROUTING (*Place* Column always to list origin, every en-route stop and destination)		
PLACE	TOTAL NUMBER OF CREW	NUMBER OF PASSENGERS ON THIS STAGE 1)
ALBUQUERQUE USA	CPM Sergio Alberto Tavera Gonzalez	Departure Place: MTY
	FO Ruben Omar Melendez Valdez	Embarking 0
	BTWR Rosa Ana Lilia Tiscareño Solis	Through on
	DISP Chrystian Voltaire Mejia Carpio	same flight 0
	DISP Julian Alfredo Zavala Carrasco	Arrival Place: ABQ
QUERETARO MEX		Disembarking 0
		Through on
		same flight 0
Declaration of Health		For official use only
Persons on board known to be suffering from illness other than airsickness or the effects of accidents, as well as those cases of illness disembarked during the flight		
Any other condition on board which may lead to the spread of disease:		
Details of each disinsecting or sanitary treatment (place, date, time, method) during the flight. If no disinsecting has been carried out during the flight give details of most recent disinsecting:		
Signed, if required.....		
Crew Member Coeemed		
I declare that all statements and particulars contained in this General Declaration, and in any supplementary forms required to be presented with this General Declaration are complete, exact and true to the best of my knowledge and that all through passengers will continue / have continued on the flight		SIGNATURE Authorized Agent or Pilot
1) Not to be complete when passenger manifests are presented		

Toda GEN DEC debe ir firmada por el Capitán al Mando o el podrá disponer quien la firma, les recomiendo que desde el Briefing se firmen ambas Declaraciones CUN/HAV/CUN

2.- En coordinación con el Capitán retirarse al avión lo más pronto posible, para tener el tiempo necesario de hacer las revisiones correspondientes del avión. Así como papelería y comisariato

3 Formato de migración para entrar a México

(Debe ser llenada una por pasajeros MEXICANOS O RESIDENTES MEXICANOS)

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS				
  Formato Estadístico para Mexicanos Este formato debe ser llenado de manera individual por todo mexicano que entre o salga del país.				
☐ Entrada a México			☐ Salida de México	
Datos como aparecen en el documento de identificación				
1. Nombre (s):	2. Apellido (s):	3. Fecha de nacimiento:	4. Sexo:	
		día mes año	☐ Hombre ☐ Mujer	
5. Tipo de documento de identificación y número	6. Vía de entrada o salida	7. Nombre de aerolínea o embarcación (no aplica vía terrestre):	8. Número de vuelo o matrícula en la que arriba o sale (no aplica vía terrestre):	
	☐ Aéreo ☐ Marítimo ☐ Terrestre			
9. País de destino final	10. Residencia Habitual:		11. Motivo de viaje	
	☐ México ☐ Extranjero País de residencia _____ Tiempo de estancia en el extranjero ____Días ____Meses Tiempo de estancia en México ____Días ____Meses		☐ Turismo ☐ Oficial o diplomático ☐ Negocio ☐ Tripulante aéreo ☐ Otros ☐ Tripulante marítimo	
Declaro bajo protesta de decir verdad que toda la información que aquí he proporcionado es correcta y completa, consciente de las consecuencias legales de declarar con falsedad ante la autoridad.				
Firma del declarante		Lugar	Fecha día mes año	

12 81662405

4 Formato de migración para extranjeros para entrar a México

(Debe ser llenado uno por pasajero que sea extranjero es decir que no sea mexicano)

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS		
FORMA MIGRATORIA MULTIPLE (FMM)		
ESTA FORMA DEBE SER LLENADA DE MANERA INDIVIDUAL POR TODO EXTRANJERO QUE SE ENTIENE A MEXICO, INCLUIDO EL PERSONAL DIPLOMATICO/ THIS FORM MUST BE COMPLETED INDIVIDUALLY BY ALL FOREIGNERS ENTERING MEXICO, INCLUDING DIPLOMATIC PERSONNEL		
REGISTRO DE ENTRADA/ENTRY RECORD REGISTRATION		
Datos como aparecen en el pasaporte/Personal information as it appears on passport		
1. Nombre/First name	2. Apellido (s)/Last name	3. Nacionalidad/Nationality
4. Fecha de Nacimiento/Date of birth	5. Sexo/Sex	6. No. Pasaporte/Passport No.
7. País de Residencia/Country of Residence		8. No. de Tarjeta o Forma Migratoria/Immigration Form or Card No.
9. Tipo de Viaje/Purpose of trip	10. Vía de internación/Entering By	
☐ Turismo/Tourism ☐ Negocios/Business ☐ Otros/Other	☐ Aéreo/Air ☐ Marítimo/Sea ☐ Terrestre/Land	
11. Nombre de la Aerolínea o embarcación/Airline or vessel name	12. Vuelo o matrícula de la aerolínea o embarcación/Flight No. or vessel registration	13. Estado y Ciudad de destino en México/State and City of destination in Mexico
14. Domicilio en México (Nombre del Hotel, Calle y número)/Address in Mexico (hotel name, street and number)		
Declaro bajo protesta de decir verdad que toda información que aquí he proporcionado es correcta y completa, consciente de las consecuencias legales de declarar con falsedad ante la autoridad. /I declare under penalty of perjury that all information I have provided here is correct and complete, and I am aware of the consequences of making false declarations to the authorities.		
Fecha/Date:		Firma del extranjero/Signature:
USO OFICIAL ESTANCIA MÁXIMA HASTA 180 DÍAS ☐ Visitante Actividad NO Remunerada ☐ Visitante Actividad Remunerada ☐ Visitante Razones Humanitarias ☐ REPOSICIÓN		
ÚNICAMENTE PARA EFECTOS ESTADÍSTICOS ☐ Pasaporte No. Ordinario ☐ Tarjeta de Residente Temporal o FMM o FMI ☐ Tarjeta de Visitante Razones Humanitarias o Con Fines de Adopción		
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS FORMA MIGRATORIA MULTIPLE (FMM) ESTA FORMA DEBE SER LLENADA DE MANERA INDIVIDUAL POR TODO EXTRANJERO QUE SE ENTIENE A MEXICO, INCLUIDO EL PERSONAL DIPLOMATICO/ THIS FORM MUST BE COMPLETED INDIVIDUALLY BY ALL FOREIGNERS ENTERING MEXICO, INCLUDING DIPLOMATIC PERSONNEL REGISTRO DE ENTRADA/ENTRY RECORD REGISTRATION		
Datos como aparecen en el pasaporte/Personal information as it appears on passport		
1. Nombre/First name	2. Apellido (s)/Last name	3. Nacionalidad/Nationality
4. Fecha de Nacimiento/Date of birth	5. Sexo/Sex	6. No. Pasaporte/Passport No.
7. Tipo de Viaje/Purpose of trip	8. Vía de internación/Entering By	
☐ Turismo/Tourism ☐ Negocios/Business ☐ Otros/Other	☐ Aéreo/Air ☐ Marítimo/Sea ☐ Terrestre/Land	
9. Nombre de la Aerolínea o embarcación/Airline or vessel name	10. Vuelo o matrícula de la aerolínea o embarcación/Flight No. or vessel registration	
USO OFICIAL ESTANCIA MÁXIMA HASTA 180 DÍAS ☐ Visitante Actividad NO Remunerada ☐ Visitante Actividad Remunerada ☐ Visitante Razones Humanitarias ☐ REPOSICIÓN		
ÚNICAMENTE PARA EFECTOS ESTADÍSTICOS ☐ Pasaporte No. Ordinario ☐ Tarjeta de Residente Temporal o FMM o FMI ☐ Tarjeta de Visitante Razones Humanitarias o Con Fines de Adopción		
SELO DE ENTRADA Temporalidad: días/days		

5 Formato de aduana para entrar a México

(Debe ser llenada una por familia o pasajero si viaja solo y este formato lo deben llenar todos EXTRANJEROS Y MEXICANOS)

2. Franquicia: mercancía adicional al equipaje cuyo valor se acredite con la factura o nota de venta y no exceda de 300 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera, cuando el pasajero ingrese al país por vía marítima o aérea; o 75 dólares de los Estados Unidos de América cuando el ingreso sea por vía terrestre. Las bebidas alcohólicas, tabacos labrados o combustible automotriz no pueden introducirse como parte de la franquicia.

Durante los periodos vacacionales de Semana Santa, verano y las fiestas de fin de año, los pasajeros de nacionalidad mexicana que ingresen al país por vía terrestre podrán importar, al amparo de la franquicia, mercancía hasta por 300 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera, siempre y cuando no se trate de personas residentes en la franja o región fronteriza. Las fechas de inicio y conclusión de estos periodos podrán consultarse directamente con el personal de la aduana o en www.aduanas.gob.mx.

PAGO DE CONTRIBUCIONES

- Los pasajeros pueden importar mercancías distintas de su equipaje sin utilizar los servicios de agente o apoderado aduanal pagando una tasa de 16% de impuesto, siempre que su valor, excluida la franquicia, no exceda de 3,000 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera y se cuente con la factura, comprobante de venta o cualquier otro documento que exprese el valor comercial de las mercancías.
- El pago de los impuestos se podrá efectuar mediante el formulario "Pago de contribuciones al comercio exterior".
- Tratándose de equipo de cómputo, su valor, sumado al de las demás mercancías, no podrá exceder de 4,000 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera.
- No podrán importarse por el área de pasajeros, las mercancías sujetas al cumplimiento de regulaciones o restricciones no arancelarias (permisos, certificados, avisos)
- Para la determinación de la base del impuesto, la franquicia señalada en el numeral 2 podrá disminuirse del valor de las mercancías.

INFRACCIONES Y SANCIONES

La legislación mexicana prevé, entre otras, las siguientes infracciones y sanciones relacionadas con la introducción de mercancías al país:

- Omitir declarar en la aduana de entrada o salida del país cantidades en efectivo, en cheques nacionales o extranjeros, órdenes de pago o cualquier otro documento por cobrar, o una combinación de ellos, superior a 10,000 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera, será sancionado con una multa de 20% a 40% de la cantidad que exceda dicho monto y se aplicarán las sanciones penales que correspondan.
- Introducir o extraer del país mercancías ocultas, o con tal artificio que su naturaleza pueda pasar inadvertida, si su importación o exportación está prohibida o restringida, o porque deben pagar impuestos al comercio exterior, será sancionado con una multa de 70% a 100% del valor comercial de las mercancías.
- Omitir el pago total o parcial de los impuestos al comercio exterior. Cuando la irregularidad consista únicamente en una omisión de contribuciones y la mercancía no exceda 3,000 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera, será sancionado con una multa de hasta 116% del valor comercial de la mercancía. Una vez efectuado el pago de las contribuciones y la multa, la autoridad aduanera pondrá a disposición del pasajero las mercancías.
- Cuando no se acredite con la documentación aduanera correspondiente que las mercancías se sometieron a los trámites previstos en la Ley Aduanera para su introducción a territorio nacional, procederá el embargo precautorio de las mercancías no declaradas, así como el medio de transporte en el caso de pasajeros que arriben al país vía terrestre.
- Tratándose de mercancías no declaradas que no cumplan con regulaciones y restricciones no arancelarias, podrá declararse el abandono una vez cubierta la multa correspondiente.

Edición 2013. En su próxima visita consulte cualquier cambio en esta información con el personal de la aduana o en www.aduanas.gob.mx.

www.sat.gob.mx | www.aduanas.gob.mx

**DECLARACIÓN DE ADUANA
para pasajeros procedentes
del extranjero**




BIENVENIDO A MÉXICO

Favor de leer previamente las instrucciones.
Todo pasajero o jefe de familia debe proporcionar la información siguiente.

1

Apellidos _____

Nombres _____

Nacionalidad _____

Fecha de nacimiento Día _____ Mes _____ Año _____

Número de pasaporte _____

2

VISITANTES
Número de días que permanecerá en México _____

RESIDENTES EN MÉXICO
Número de días que permaneció en el extranjero _____

3

Número de familiares que viajan con usted _____

Número de piezas de equipaje (maletas y bultos) que trae consigo _____

Equipaje faltante o por importar por carga (piezas) (ver Aviso 1 de esta forma) _____

4

MEDIO DE TRANSPORTE
Señale con una X el medio de transporte

Marítimo ☐ Aéreo ☐ Terrestre ☐

Núm. de embarcación _____ Núm. de vuelo _____ Núm. de transporte _____

5

Traer dinero en efectivo, documentos por cobrar o una combinación de ambos es legal; sin embargo, no declarar la cantidad total cuando sea superior al equivalente a 10,000 dólares de los Estados Unidos de América puede ser objeto de sanciones administrativas o penales.

¿Trae consigo cantidades en efectivo, en documentos por cobrar (cheques, pagarés, órdenes de pago, etc.) o en una combinación de ambos que sumados excedan los 10,000 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera?

No ☐ Sí ☐

Si respondió Sí, declare la cantidad total en dólares de los Estados Unidos de América \$ _____

Debe llenar además la "Declaración de Internación o Extracción de Cantidades en Efectivo y/o Documento por Cobrar", la cual puede solicitar al personal de aduanas a cargo en los puertos de entrada al territorio nacional o descargarla del Portal de Internet de Aduanas:



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

PAGINA DEJADA INTENCIONALMENTE EN BLANCO