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

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Política de Seguridad Operacional

TAR Aerolíneas

Política de seguridad operacional

En TAR Aerolíneas nos esforzaremos día con día en convertirnos en la aerolínea representativa de la aviación regional de nuestro país, la cual proporcionará un verdadero valor agregado para los usuarios y contribuirá a estimular la actividad económica y turística dentro de las diversas regiones del país.

La Misión de TAR Aerolíneas es ofrecer un servicio de transportación aérea segura, eficiente, cordial y de alta calidad. Para 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 hará cumplir las leyes y reglamentos en materia de seguridad operacional, tanto nacionales como internacionales. Para este fin, TAR Aerolíneas ha implementado un Sistema de Gestión de Seguridad Operacional.

Para cumplir con los conceptos de un sistema de gestión de seguridad operacional, la Dirección General de TAR Aerolíneas, mediante la Dirección de Seguridad Operacional, se compromete a observar y garantizar la concordancia con las normas aplicables a la seguridad operacional y ha desarrollado el Manual de Seguridad Operacional, donde se encuentra la estrategia realista para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional y así cumplir plenamente con los objetivos plasmados en la Misión.

La Dirección General de TAR Aerolíneas proveerá los recursos humanos y financieros necesarios para implementar la Política de Seguridad Operacional y se asegurará de que sea difundida, comprendida, implementada y mantenida en todos los niveles de la empresa. Asimismo se establecerán los procesos de mejora continua que eleven el nivel de seguridad operacional de la aerolínea, al llevar a cabo la gestión de los procedimientos contenidos en el Manual de Seguridad Operacional.

Es responsabilidad de todos nuestros empleados y/o proveedores en cualquier posición que ocupen, participar activamente en el logro de mantener el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional y no permitir que se diluyan los esfuerzos de la empresa, al reportar cualquier acto, actitud, condición y circunstancia que afecte a la seguridad operacional. Para ello la Dirección General de TAR Aerolíneas a través de la Dirección de Seguridad Operacional, se compromete a que no se adoptará ninguna medida disciplinaria contra un empleado que envie un reporte, a menos que durante la investigación subsecuente, se encuentre que se ha cometido un acto ilícito, una negligencia grave o un incumplimiento deliberado de procedimientos de la empresa, leyes o reglamentos, los comportamientos anteriores son inaceptables en TAR Aerolíneas.

La Política de Seguridad Operacional se revisará cada 2 años.

Lic. Rodrigo Vásquez Colmenares
Director General TAR México

Fecha de actualización: Diciembre 2015

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

II.- Listado de Contenidos

Nota
La lista de contenidos presenta todos los temas de la Norma. La información está distribuida en diferentes manuales complementarías 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 MS	Sección
Portada, Oficio Autorización de la DGAC y Política de Seguridad Operacional	I
Lista de Contenidos	II
Lista de Páginas Efectivas	III
Lista de Enmiendas	IV
Lista de Boletines	V
CAPÍTULO 1 Generalidades	1
1.1 Generalidades del Manual	1.1
1.2 Revisión del Manual	1.2
1.3 Definiciones	1.3
1.4 Siglas y Abreviaturas	1.4
1.5 Autoridades y organizaciones Nacionales e Internacionales	1.5
1.6 Referencia a otros Manuales	1.6
1.7 Organigramas	1.7
CAPÍTULO 2 Políticas y Procedimientos	2
2.1 Políticas Generales de Operación	2.1
2.2 Funciones y Responsabilidades	2.2
2.3 Integración de la Tripulación	2.3
2.4 Comunicación y Coordinación entre Pilotos y Sobrecargos	2.4
2.5 Seguridad de Cabina	2.5
2.6 Reglas para entrar y salir de la Cabina de Pilotos en Vuelo	2.6
2.7 Documentaciones y Manuales a Bordo	2.7
2.8 Política de Reseteo de Ruptores	2.8
2.9 Reporte de Incidentes, Accidentes o Irregularidades	2.9
2.10 Manejo de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones	2.10
2.11 Bebidas Alcohólicas para los Pasajeros	2.11
2.12 Lista de Cabina	2.12
2.13 Políticas de Familiarización, Habilitación y Asesoramiento	2.13
2.14 Presentación al Servicio	2.14
2.15 Uso de Uniformes	2.15

Contenido del MS	Sección
CAPÍTULO 3 Pasajeros y Equipaje	3
3.1 Aceptación de Pasajeros	3.1
3.2 Recepción y Abordaje de Pasajeros	3.2
3.3 Menores Sin Acompañar	3.3
3.4 Pasajeros en condiciones Físicas o Mentales Especiales	3.4
3.5 Pasajeros Enfermos y Mujeres Embarazadas	3.5
3.6 Transporte de Infantes	3.6
3.7 Recién Nacidos	3.7
3.8 Pasajeros Deportados	3.8
3.9 Pasajeros Privados de su Libertad y Custodios	3.9
3.10 Contingencias a Pasajeros	3.10
3.11 Pasajeros Perturbadores	3.11
3.12 Equipaje de Pasajeros	3.12
3.13 Transporte de Artículos Restringidos, Prohibidos y Mercancías Peligrosas	3.13
3.14 Transporte de Animales como Equipaje	3.14
3.15 Equipaje de Tripulación	3.15
3.16 Oxigeno a Pasajeros	3.16
3.17 Operaciones Irregulares	3.17
CAPÍTULO 4 Equipo del Avión	4
4.1 Equipo del Avión	4.1
4.2 Descripción y Uso de Equipo de Emergencia	4.2
4.3 Alojamiento de Chalecos Salvavidas	4.3
4.4 Botiquín de Primeros Auxilios	4.4
4.5 Neceser de Precaución Universal	4.5
CAPÍTULO 5 Descripción de ERJ-145	5
5.1 Generalidades del Equipo	5.1
5.2 Posición de Sobrecargo por Seguridad	5.2
5.3 Localización de Equipo de Emergencia	5.3
5.4 Puertas y Salidas	5.4
5.5 Rutas de Evacuación y Acciones	5.5
5.6 Panel de Sobrecargos	5.6
5.7 Comunicación	5.7
5.8 Reproductor de Anuncios	5.8
5.9 Galley y Baño	5.9
5.10 Oxígeno de Emergencia	5.10

Contenido del MS	Sección
5.11 Iluminación de Emergencia	5.11
5.12 PSU (Passenger Service Unit)	5.12
CAPÍTULO 6 Emergencias	6
6.1 Lista de Emergencia Planeada	6.1
6.2 Generalidades	6.2
6.3 Anuncios de Emergencia	6.3
6.4 Emergencia Planeada	6.4
6.5 Evacuación	6.5
6.6 Emergencia No Planeada	6.6
6.7 Guía Básica de Sobrevivencia	6.7
6.8 Incendio	6.8
6.9 Despresurización de Cabina	6.9
6.10 Turbulencia	6.10
6.11 Incidentes relacionados con Mercancías Peligrosas en la Cabina de Pasajeros durante el vuelo	6.11
6.12 Interferencia Ilicita	6.12
6.13 Seguridad de la Aeronave	6.13
6.14 Tarjetón de la Seguridad	6.14
CAPÍTULO 7 Primeros Auxilios	7
7.1 Identificación y Evaluación del Problema	7.1
7.2 Principios de Acción en una Emergencia	7.2
7.3 Soporte Basico de Vida	7.3
7.4 Infarto Agudo al Miocardio	7.4
7.5 Accidente Cerebro Vascular	7.5
7.6 Hemorragias	7.6
7.7 Hipoxia	7.7
7.8 Estado de Choque	7.8
7.9 Heridas	7.9
7.10 Quemaduras	7.10
7.11 Lesiones musculo-esqueleticas	7.11
7.12 Mareos y Desmayos	7.12
7.13 Diabetes	7.13
7.14 Ataque de Pánico	7.14
7.15 Hiperventilación	7.15
7.16 Intoxicaciones y Alergias	7.16
7.17 Disbarismos	7.17

Contenido del MS	Sección
7.18 Enfermedades por Descompresión	7.18
7.19 ASMA	7.19
7.20 Convulsiones	7.20
7.21 Emergencias Ambientales	7.21
7.22 Triage	7.22
7.23 Colocación de Vendajes	7.23
7.24 Parto	7.24
7.25 Otalgia	7.25
CAPITULO 8 Servicios a Abordo y Secuencia de Trabajo	8
8.1 Secuencias de Trabajo	8.1
8.2 Secuencia de Vuelo	8.2
8.3 Limpieza y Apariencia de la Cabina	8.3
8.4 Llenado de Bitácora de Sobrecargos	8.4
8.5 Declaración General	8.5
8.6 Lista de Cabina Completa	8.6
8.7 Servicio a Abordo	8.7
8.8 Luces en Cabina	8.8
CAPITULO 9 Anuncios	9
9.1 Anuncios Pregrabados	9.1
9.2 Anuncios Hablados	9.2
CAPITULO 10 Listas de Verificación	9
10.1 Lista de Cabina Completa	10.1
10.2 Lista de Revisión Cabina de Pasajeros	10.2
10.3 Lista de emergencia Planeada	10.3
10.4 Prontuarios	10.4

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	Revisión 2	Octubre 2015
0-I	2	Revisión 2	Octubre 2015
0-I	3	Revisión 2	Octubre 2015
0-I	4	Revisión 2	Octubre 2015
0-II	1	Revisión 2	Octubre 2015
0-II	2	Revisión 2	Octubre 2015
0-II	3	Revisión 2	Octubre 2015
0-II	4	Revisión 2	Octubre 2015
0-III	1	Revisión 3	Julio 2017
0-III	2	Revisión 3	Julio 2017
0-III	3	Revisión 3	Julio 2017
0-III	4	Revisión 3	Julio 2017
0-III	5	Revisión 3	Julio 2017
0-III	6	Revisión 3	Julio 2017
0-IV	1	Revisión 3	Julio 2017
0-IV	2	Revisión 3	Julio 2017
0-IV	3	Revisión 3	Julio 2017
0-IV	4	Revisión 3	Julio 2017
0-V	1	Revisión 3	Julio 2017
0-V	2	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	1	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	2	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	3	Revisión 3	Julio 2017
1	4	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	5	Revisión 2	Octubre 2015
1	6	Revisión 3	Julio 2017
1	7	Revisión 3	Julio 2017
1	8	Revisión 3	Julio 2017
1	9	Revisión 3	Julio 2017
1	10	Revisión 3	Julio 2017
1	11	Revisión 2	Octubre 2015
1	12	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	13	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	14	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	15	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	16	Revisión 1	Noviembre 2014

PÁGINA		REVISIÓN	FECHA
1	17	Revisión 2	Octubre 2015
1	18	Revisión 2	Octubre 2015
1	19	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	20	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	21	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	22	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	23	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	24	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	25	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	26	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	27	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	28	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	29	ORIGINAL	27-Agosto-2013
1	30	Revisión 3	Julio 2017
1	31	Revisión 3	Julio 2017
1	32	Revisión 3	Julio 2017
1	33	Revisión 3	Julio 2017
1	34	Revisión 3	Julio 2017
2	1	ORIGINAL	27-Agosto-2013
2	2	ORIGINAL	27-Agosto-2013
2	3	Revisión 2	Octubre 2015
2	4	Revisión 3	Julio 2017
2	5	Revisión 3	Julio 2017
2	6	Revisión 2	Octubre 2015
2	7	Revisión 2	Octubre 2015
2	8	Revisión 2	Octubre 2015
2	9	Revisión 2	Octubre 2015
2	10	Revisión 2	Octubre 2015
2	11	Revisión 2	Octubre 2015
2	12	Revisión 2	Octubre 2015
2	13	Revisión 2	Octubre 2015
2	14	Revisión 1	Noviembre 2014
2	15	Revisión 1	Noviembre 2014
2	16	Revisión 1	Noviembre 2014
2	17	Revisión 2	Octubre 2015
2	18	Revisión 2	Octubre 2015
2	19	Revisión 1	Noviembre 2014
2	20	Revisión 3	Julio 2017
2	21	Revisión 2	Octubre 2015
2	22	ORIGINAL	27-Agosto-2013
2	23	Revisión 2	Octubre 2015
2	24	Revisión 3	Julio 2017
2	25	ORIGINAL	27-Agosto-2013
2	26	Revisión 1	Noviembre 2014
2	27	Revisión 1	Noviembre 2014
2	28	Revisión 3	Julio 2017
2	29	Revisión 2	Octubre 2015
2	30	ORIGINAL	27-Agosto-2013
2	31	Revisión 2	Octubre 2015
2	32	Revisión 2	Octubre 2015
2	33	Revisión 3	Julio 2017
2	34	Revisión 2	Octubre 2015
2	35	Revisión 3	Julio 2017
2	36	Revisión 3	Julio 2017
2	37	Revisión 2	Octubre 2015
2	38	Revisión 1	Noviembre 2014

PÁGINA		REVISIÓN	FECHA
2	39	Revisión 2	Octubre 2015
2	40	Revisión 1	Noviembre 2014
2	41	Revisión 1	Noviembre 2014
2	42	Revisión 1	Noviembre 2014
2	43	Revisión 1	Noviembre 2014
2	44	Revisión 1	Noviembre 2014
2	45	Revisión 1	Noviembre 2014
2	46	Revisión 1	Noviembre 2014
2	47	Revisión 1	Noviembre 2014
2	48	ORIGINAL	27-Agosto-2013
2	49	ORIGINAL	27-Agosto-2013
2	50	Revisión 1	Noviembre 2014
2	51	Revisión 1	Noviembre 2014
2	52	Revisión 2	Octubre 2015
2	53	Revisión 3	Julio 2017
2	54	Revisión 1	Noviembre 2014
2	55	Revisión 2	Octubre 2015
2	56	Revisión 1	Noviembre 2014
2	57	Revisión 1	Noviembre 2014
2	58	Revisión 1	Noviembre 2014
2	59	Revisión 1	Noviembre 2014
2	61	Revisión 1	Noviembre 2014
2	62	Revisión 1	Noviembre 2014
2	63	Revisión 1	Noviembre 2014
2	64	Revisión 1	Noviembre 2014
2	65	Revisión 1	Noviembre 2014
2	66	Revisión 1	Noviembre 2014
2	67	Revisión 1	Noviembre 2014
2	68	Revisión 2	Octubre 2015
2	69	Revisión 2	Octubre 2015
2	70	Revisión 3	Julio 2017
2	71	Revisión 3	Julio 2017
2	72	Revisión 3	Julio 2017
3	1	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	2	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	3	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	4	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	5	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	6	Revisión 3	Julio 2017
3	7	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	8	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	9	Revisión 3	Julio 2017
3	10	Revisión 1	Noviembre 2014
3	11	Revisión 1	Noviembre 2014
3	12	Revisión 1	Noviembre 2014
3	13	Revisión 1	Noviembre 2014
3	14	Revisión 1	Noviembre 2014
3	15	Revisión 1	Noviembre 2014
3	16	Revisión 1	Noviembre 2014
3	17	Revisión 1	Noviembre 2014
3	18	Revisión 1	Noviembre 2014
3	19	Revisión 1	Noviembre 2014
3	20	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	21	ORIGINAL	27-Agosto-2013

PÁGINA		REVISIÓN	FECHA
3	22	Revisión 1	Noviembre 2014
3	23	Revisión 1	Noviembre 2014
3	24	Revisión 1	Noviembre 2014
3	25	Revisión 1	Noviembre 2014
3	26	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	27	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	28	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	29	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	30	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	31	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	32	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	33	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	34	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	35	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	36	Revisión 1	Noviembre 2014
3	37	Revisión 1	Noviembre 2014
3	38	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	39	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	40	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	41	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	42	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	43	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	44	Revisión 2	Octubre 2015
3	45	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	46	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	47	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	48	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	49	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	50	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	51	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	52	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	53	Revisión 1	Noviembre 2014
3	54	Revisión 1	Noviembre 2014
3	55	Revisión 1	Noviembre 2014
3	56	Revisión 2	Octubre 2015
3	57	Revisión 1	Noviembre 2014
3	58	Revisión 1	Noviembre 2014
3	59	Revisión 1	Noviembre 2014
3	60	Revisión 1	Noviembre 2014
3	61	Revisión 1	Noviembre 2014
3	62	Revisión 1	Noviembre 2014
3	63	Revisión 1	Noviembre 2014
3	64	Revisión 3	Julio 2017
3	65	Revisión 1	Noviembre 2014
3	66	Revisión 1	Noviembre 2014
3	67	Revisión 1	Noviembre 2014
3	68	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	69	Revisión 1	Noviembre 2014
3	70	Revisión 1	Noviembre 2014
3	71	Revisión 1	Noviembre 2014
3	72	Revisión 1	Noviembre 2014
3	73	Revisión 1	Noviembre 2014
3	74	Revisión 1	Noviembre 2014
3	75	Revisión 1	Noviembre 2014
3	76	Revisión 1	Noviembre 2014

PÁGINA		REVISIÓN	FECHA
3	77	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	78	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	79	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	80	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	81	ORIGINAL	27-Agosto-2013
3	82	ORIGINAL	27-Agosto-2013
4	1	ORIGINAL	27-Agosto-2013
4	2	ORIGINAL	27-Agosto-2013
4	3	Revisión 3	Julio 2017
4	4	ORIGINAL	27-Agosto-2013
4	5	Revisión 1	Noviembre 2014
4	6	Revisión 1	Noviembre 2014
4	7	Revisión 1	Noviembre 2014
4	8	Revisión 2	Octubre 2015
4	9	Revisión 2	Octubre 2015
4	10	Revisión 2	Octubre 2015
4	11	Revisión 2	Octubre 2015
4	12	Revisión 1	Noviembre 2014
4	13	Revisión 1	Noviembre 2014
4	14	Revisión 1	Noviembre 2014
4	15	Revisión 1	Noviembre 2014
4	16	Revisión 1	Noviembre 2014
4	17	Revisión 1	Noviembre 2014
4	18	Revisión 2	Octubre 2015
4	19	Revisión 2	Octubre 2015
4	20	Revisión 2	Octubre 2015
4	21	Revisión 2	Octubre 2015
4	22	ORIGINAL	27-Agosto-2013
4	23	Revisión 1	Noviembre 2014
4	24	Revisión 1	Noviembre 2014
4	25	Revisión 1	Noviembre 2014
4	26	Revisión 1	Noviembre 2014
4	27	ORIGINAL	27-Agosto-2013
4	28	ORIGINAL	27-Agosto-2013
4	29	Revisión 1	Noviembre 2014
4	30	ORIGINAL	27-Agosto-2013
4	31	Revisión 3	Julio 2017
4	32	Revisión 3	Julio 2017
5	1	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	2	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	3	Revisión 2	Octubre 2015
5	4	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	5	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	6	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	7	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	8	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	9	Revisión 2	Octubre 2015
5	10	Revisión 2	Octubre 2015
5	11	Revisión 2	Octubre 2015
5	12	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	13	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	14	ORIGINAL	27-Agosto-2013

PÁGINA		REVISIÓN	FECHA
5	15	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	16	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	17	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	18	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	19	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	20	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	21	Revisión 2	Octubre 2015
5	22	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	23	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	24	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	25	Revisión 2	Octubre 2015
5	26	Revisión 2	Octubre 2015
5	27	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	28	Revisión 3	Julio 2017
5	29	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	30	Revisión 3	Julio 2017
5	31	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	32	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	33	ORIGINAL	27-Agosto-2013
5	34	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	1	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	2	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	3	Revisión 2	Octubre 2015
6	4	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	5	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	6	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	7	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	8	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	9	Revisión 2	Octubre 2015
6	10	Revisión 2	Octubre 2015
6	11	Revisión 2	Octubre 2015
6	12	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	13	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	14	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	15	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	16	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	17	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	18	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	19	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	20	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	21	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	22	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	23	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	24	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	25	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	26	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	27	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	28	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	29	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	30	Revisión 2	Octubre 2015
6	31	ORIGINAL	27-Agosto-2013

PÁGINA		REVISIÓN	FECHA
6	32	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	33	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	34	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	35	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	36	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	37	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	38	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	39	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	40	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	41	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	42	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	43	ORIGINAL	27-Agosto-2013
6	44	Revisión 3	Julio 2017
6	45	Revisión 3	Julio 2017
6	46	Revisión 3	Julio 2017
6	47	Revisión 3	Julio 2017
6	48	Revisión 3	Julio 2017
6	49	Revisión 3	Julio 2017
6	50	Revisión 3	Julio 2017
7	1	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	2	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	3	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	4	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	5	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	6	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	7	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	8	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	9	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	10	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	11	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	12	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	13	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	14	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	15	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	16	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	17	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	18	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	19	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	20	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	21	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	22	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	23	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	24	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	25	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	26	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	27	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	28	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	29	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	30	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	31	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	32	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	33	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	34	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	35	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	36	ORIGINAL	27-Agosto-2013

PÁGINA		REVISIÓN	FECHA
7	37	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	38	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	39	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	40	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	41	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	42	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	43	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	44	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	45	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	46	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	47	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	48	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	49	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	50	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	51	ORIGINAL	27-Agosto-2013
7	52	ORIGINAL	27-Agosto-2013
8	1	Revisión 2	Octubre 2015
8	2	ORIGINAL	27-Agosto-2013
8	3	Revisión 2	Octubre 2015
8	4	Revisión 2	Octubre 2015
8	5	ORIGINAL	27-Agosto-2013
8	6	Revisión 2	Octubre 2015
8	7	Revisión 3	Julio 2017
8	8	Revisión 2	Octubre 2015
8	9	Revisión 3	Julio 2017
8	10	Revisión 1	Noviembre 2015
8	11	Revisión 1	Noviembre 2015
8	12	Revisión 1	Noviembre 2015
8	13	Revisión 1	Noviembre 2015
8	14	Revisión 1	Noviembre 2015
8	15	Revisión 2	Octubre 2015
8	16	Revisión 2	Octubre 2015
8	17	ORIGINAL	27-Agosto-2013
8	18	ORIGINAL	27-Agosto-2013
8	19	ORIGINAL	27-Agosto-2013
8	20	ORIGINAL	27-Agosto-2013
8	21	ORIGINAL	27-Agosto-2013
8	22	Revisión 1	Noviembre 2015
8	23	Revisión 1	Noviembre 2015
8	24	Revisión 1	Noviembre 2015
8	25	Revisión 1	Noviembre 2015
8	26	Revisión 1	Noviembre 2015
8	27	Revisión 1	Noviembre 2015
8	28	Revisión 1	Noviembre 2015
8	29	Revisión 1	Noviembre 2015
8	30	Revisión 1	Noviembre 2015
8	31	Revisión 2	Octubre 2015
8	32	Revisión 2	Octubre 2015
8	33	Revisión 2	Octubre 2015
8	34	Revisión 2	Octubre 2015
8	35	Revisión 2	Octubre 2015
8	36	Revisión 2	Octubre 2015

PÁGINA		REVISIÓN	FECHA
9	1	ORIGINAL	27-Agosto-2013
9	2	ORIGINAL	27-Agosto-2013
9	3	Revisión 3	Julio 2017
9	4	Revisión 1	Noviembre 2014
9	5	Revisión 1	Noviembre 2014
9	6	Revisión 2	Octubre 2015
9	7	Revisión 2	Octubre 2015
9	8	Revisión 2	Octubre 2015
9	9	Revisión 2	Octubre 2015
9	10	Revisión 2	Octubre 2015
9	11	Revisión 2	Octubre 2015
9	12	Revisión 2	Octubre 2015
9	13	Revisión 2	Octubre 2015
9	14	Revisión 2	Octubre 2015
9	15	Revisión 2	Octubre 2015
9	16	Revisión 2	Octubre 2015
9	17	Revisión 3	Julio 2017
9	18	Revisión 2	Octubre 2015
9	19	Revisión 2	Octubre 2015
9	20	Revisión 2	Octubre 2015
9	21	Revisión 2	Octubre 2015
9	22	Revisión 2	Octubre 2015
9	23	Revisión 3	Julio 2017
9	24	Revisión 3	Julio 2017
10	1	ORIGINAL	27-Agosto-2013
10	2	ORIGINAL	27-Agosto-2013
10	3	ORIGINAL	27-Agosto-2013
10	4	ORIGINAL	27-Agosto-2013
10	5	ORIGINAL	27-Agosto-2013
10	6	ORIGINAL	27-Agosto-2013
10	7	Revisión 1	Noviembre 2014
10	8	ORIGINAL	27-Agosto-2013
10	9	ORIGINAL	27-Agosto-2013
10	10	ORIGINAL	27-Agosto-2013
10	11	ORIGINAL	27-Agosto-2013
10	12	ORIGINAL	27-Agosto-2013
10	13	ORIGINAL	27-Agosto-2013
10	14	ORIGINAL	27-Agosto-2013

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

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 EFECTIVIDAD	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 abordo 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, Trasportación de COMAIL, Actualización del uso del TVC, viáticos, Briefieng 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,

PAGINA DEJADA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

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	TÍTULO	ESTADO
MS-B08/17	13-OCT-17	CILINDRO PORTÁTIL DE OXÍGENO	CANCELADO
DO-JIO-MS01/18	04-ABR-18	ACTUALIZACIÓN DE TARJETÓN DE SEGURIDAD	ACTIVO
DO-JIO-MS02/18	16-MAY-18	INCLUSIÓN DE ANUNCIO EN CONDICIONES DE TEMPERATURAS ALTAS	ACTIVO
DO-JIO-MS03/18	30-JUL-18	ACTUALIZACIÓN DE BOTELLA PORTAIL DE OXÍGENO	ACTIVO
DO-JIO-MS04/18	09-JUL-18	USO DEL PBE EN AVIÓN XA-IFP	ACTIVO
DO-JIO-MS05/18	28-AGO-18	CORRECCIÓN DE ANUNCIOS	ACTIVO
DO-JIO-MS06/18	29-AGO-18	LLENADO DE BITACORA DE SOBRECARGOS	ACTIVO

LLENADO DE BITACORA DE SOBRECARGOS

DIRIGIDO A
Sobrecargos

OBJETIVO
Dar a conocer el contenido que debe ser colocado en la bitacora de sobrecargo.

En la bitacora de sobrecargo es un documento en el cual el area de mantenimiento verifica alguna condicion de la aeronave en cabina, por lo que es importante que todo lo que se describa debe ser exclusivamente de mantenimiento.

En la Bitácora de Sobrecargos NO DEBERAN anotar reportes de materiales que no afecten la Aeronavegabilidad, el Mantenimiento, o el Equipo de Emergencia tales como: faltantes de formatos, tarjetones extras, comisariato, misceláneos, discos, USB, desodorantes, Boletines para MS, actualizaciones de MS. ETC.

Y en la descripcion de la falla, estado y condicion que se enuentra el problema a resolver por mantenimiento, para mayor informacion de llenado verificar el manual de sobrecargo en su capitulo 8 seccion 8.4 pagina 15.

TAR Aerolíneas

BITÁCORA DE SOBRECARGOS
Flight Attendant Logbook

CLAVE: FO-029 Code
NO. DE REVISIÓN: 02 Revision
FOLIO 000000
FECHA DE REV. / Revision date 27-OCT-2015

MATRÍCULA AC Registration	FECHA Date	NO. DE VUELO Flight number	SOBRECARGO Flight Attendant	TRAMO Lenght
				Tramo de _____ a _____ Lenght from _____ to _____

CABINA DE PASAJEROS Passenger Cabin	COCINA Galleys	BAÑOS Toilet	EQUIPO DE EMERGENCIA Emergency equipment	ESTACIÓN DE SOBRECARGO Flight attendant station
☐ S01 ALFOMBRA / CARPET ☐ S02 ANUNCIOS / ANNOUNCEMENTS ☐ S03 ASIENTOS / SEATS ☐ S04 GUARDA ROPA / CLOSETS ☐ S05 LUCES DE ENTRADA / ENTRY LIGHTS ☐ S06 LUCES DE TECHO / CEILING LIGHTS ☐ S07 LUCES DE VENTANILLAS / WINDOW LIGHTS ☐ S08 LUCES DE LECTURA / READING LIGHTS ☐ S09 LLAMADA DE SOBRECARGO / FLIGHT ATTENDANT CALL ☐ S10 COMPARTIMENTOS / COMPARTMENTS ☐ S11 LETREROS EMERGENCIA / EMERGENGY SIGNS ☐ S12 MESAS DE SERVICIO / SERVCE TABLES ☐ S13 SISTEMA PAX / PAX SYSTEM ☐ S14 TOMAS DE AIRE / AIR OULETS ☐ S15 VENTANILLA / WINDOWS ☐ S16 COMP. DE MASCARILLAS / MASK COMPARTMENTS	☐ S17 CAFETERAS / COFFEE MAKERS ☐ S18 GABINETES / GABINETS ☐ S19 CORTINAS / CURTAINS ☐ S20 DRENES / DRAINS ☐ S21 LUCES / LIGHTS ☐ S22 MESA DE TRABAJO / WORK TABLE ☐ S23 CARROS / TROLLEYS ☐ S24 SEGUROS / LATCHES ☐ S25 SISTEMA AUDIO / AUDIO SYSTEM	☐ S26 CALENTADORES / WATER HEATERS ☐ S27 COMPARTIMENTOS / COMPARTMENTS ☐ S28 ESPEJO / MIRROR ☐ S29 MANIJA / FLUSH ☐ S30 DISPENSADOR DE JABÓN / SOAP DISPENSER ☐ S31 LETREROS / SIGNS ☐ S32 LUCES / LIGHTS ☐ S33 LLAMADA DE SOBRECARGO / FLIGHT ATTENDANT CALL ☐ S34 LLAVES DE LAVABO / BASIN FAUCET ☐ S35 PUERTAS / DOORS ☐ S36 SEGUROS / LATCHES ☐ S37 TOMAS DE AIRE / AIR OULETS ☐ S38 BAÑO / WC	☐ S39 BOTELLAS DE OXIGENO / OXIGEN BOTTLES ☐ S40 CHALECOS / LIFE VEST ☐ S41 EXTINTORES / PORTABLE EXTINGUISHER ☐ S42 LÁMPARAS DE EMERGENCIA ☐ S43 MASCARILLAS CONTRA HUMO / PBE ☐ S44 MASCARILLAS / MASKS ☐ S45 MEGÁFONOS / MEGAPHONES ☐ S46 SALIDAS DE EMERGENCIA / EMERGENCY EXITS ☐ S47 DETECTOR DE HUMO / SMOKE DETECTOR ☐ S48 HERRAM. DE OXIGENO / OXIGEN PORTABLE TOOL	☐ S49 ARNES / SHOULDER HARNESS ☐ S50 ASIENTO / SEATS ☐ S51 CINTURONES / BELTS ☐ S52 INTERFONO / INTERPHONE ☐ S53 LUCES DE TRABAJO / WORK LIGHTS ☐ S54 CHALECOS / LIFEJACKETS

CÓDIGO Code	DESCRIPCIÓN DE FALLA Failure description	ACCIÓN CORRECTIVA Corrective action	NOMBRE Name	NO. LICENCIA Certificate	FIRMA Signature

NOTA:

Cualquier falla o discreancia que afecte la aeronavegabilidad debera ser anotada en la bitacora de sobrecargos e informar al capitan para que sea anotado en la bitacora de mantenimiento.

(ejemplos)
Puertas duras, silvidos, fugas de presurizacion, etc.

Para cualquier otro reporte que no deba ser acentado en la Bitacora de Sobrecargo debera ser enviado por correo electronico o bitrix hacia su jefatura de sobrecargos y o involucrados.

FIRMAS DE AUTORIZADO BOLETIN DO-JIO-MS06/18

ALEJANDRO BONILLA HERRERA
JEFATURA DE INGENERIA DE OPERACIONES

RAMIRO MOLINA ACUÑA
JEFATURA DE SOBRECARGOS

CORRECCION DE ANUNCIOS

Esta actualización se incorporará en la próxima revisión del Manual de Sobrecargo.

En la actualización anuncios de modifica el Capítulo 9 sección 9.1

ANUNCIOS PREGRABADOS

APARATOS ELECTRÓNICOS (1) ESPACIO DE 5 MINUTOS

"Los aparatos electrónicos Tabletas y Smarthphone estan 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 Smarthphones are permited 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."

PUERTA CERRADA (2)

DAMAS Y CABALLEROS
La puerta del avión ha sido cerrada.
"Los aparatos electrónicos Tabletas y Smarthphone estan 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.
Gracias
Ladies and gentlemen:
The door has been closed.
The use of Electronic devices as well as Tablets and Smarthphones are permited in airplane mode at any time- otherwise turn them off. All devices bigger than a Tablet must be stowed
Thank you

PREPARACION PARA EL ATERRIZAJE (10,000 PIES) (8) 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 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 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 permited at any time in airplane mode otherwise turn them off.
All devices bigger than a Tablet must be stowed.

PREPARACION DE AMARIZAJE. (15)

DAMAS Y CABALLEROS

Me permiten su atención por favor.
El capitán nos ha informado que efectuaremos un amarizaje/acuatizaje de emergencia
Les pedimos seguir nuestras instrucciones cuidadosamente.

- 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 desprenda el cojín de su asiento y llévelo como ayuda de flotación, asegúrese de llevar consigo el chaleco para bebe 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 guiara 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 a ditching. We ask you to follow our instructions carefully

- 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.
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.

FIRMAS DE AUTORIZADO BOLETIN DO-JIO-MS05/18

ALEJANDRO BONILLA HERRERA
JEFATURA DE INGENERIA DE OPERACIONES

RAMIRO MOLINA ACUÑA
JEFATURA DE SOBRECARGOS

BOLETIN PARA EL USO DEL PBE EN AVIÓN XA-IFP

En relación al Manual de Sobrecaros se emite este boletín donde en la siguiente revisión del manual modificara la sección:

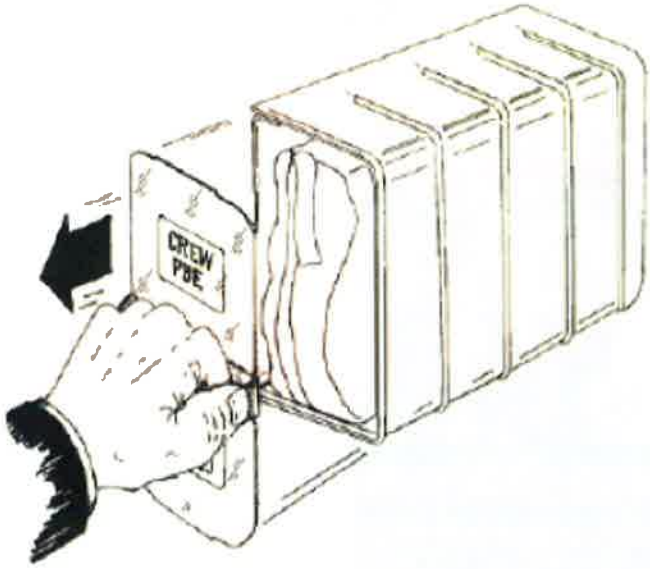
Manual de Sobrecargos Capitulo 4, sección 4.1.

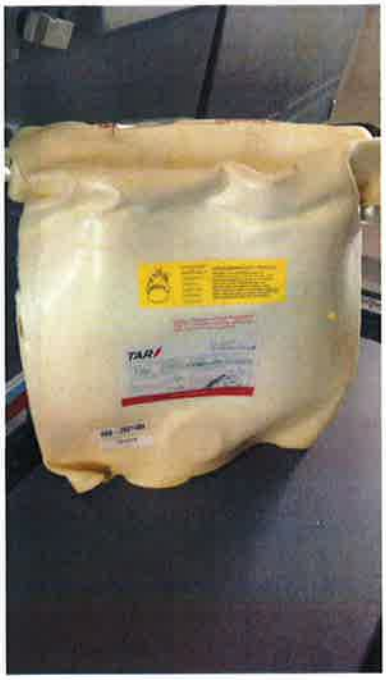
El boletín entra en vigor el día **10** de Agosto de 2018, el cual deberá ser ingresado en cada manual que aplique.

Dicho boletín debe ser anotado en la hoja de lista de boletines, en seguida se insertará el boletín en hoja color azul.

No. de Boletín	Fecha de Emisión	Titulo	Estado
DO-JIO-MS04/18	08 de Julio 2018	USO DEL PBE XA-IFP	A

Contenedor del PBE para la aeronave XA-IFP



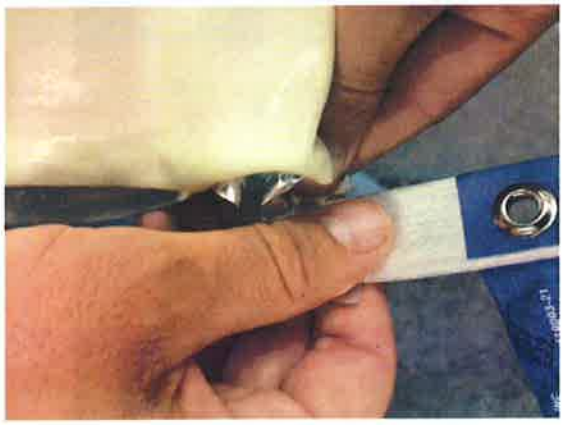


1. Antes de cualquier uso, recoger el cabello de la cara para poder utilizar la mascarilla.
2. Abra la caja de almacenamiento como se muestra en la figura anterior.
3. Tire del mango para desenganchar la puerta y romper el indicador (si está instalado).
4. Retire la puerta de la caja de almacenamiento
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)

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.

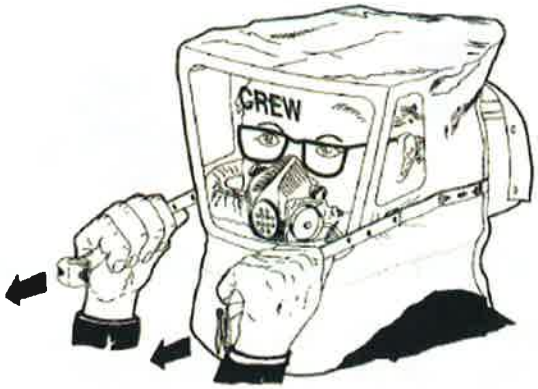
7. No tire de la etiqueta hacia afuera al abrir la bolsa

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



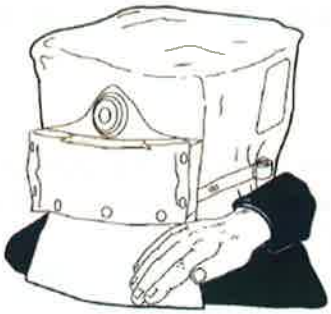
17. Sujete las correas de ajuste
18. Doble la cabeza hacia adelante en el cuello
19. Tire las correas de ajuste hacia atrás para asegurar el cono de mascara oronasal en la parte superior de la nariz para sello hermético.

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 oronalsal

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 KO2 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 (oxigeno 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

1. Sello de cuello - película de silicona
2. Circuito de exhalación - Película de poliuretano
3. Circuito de descarga del recipiente - película de Teflón
4. Máscara Oronasal - Caucho de silicona
5. Vela de clorato - Acero inoxidable y latón
6. Recipiente KO2 - acero al carbono estañado
7. Aislamiento de canister / vela - Fibra cerámica laminada
8. Spark Arrestor - Acero inoxidable (PN 119003-21 solamente)

Mascara PBE

Modo de Utilización:

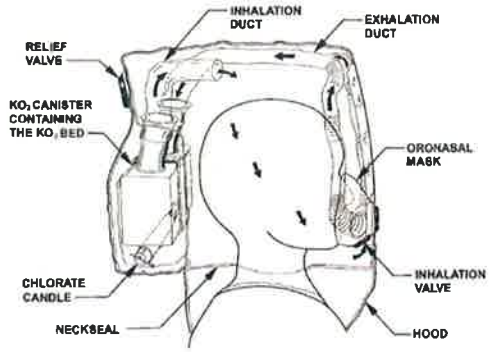


Figure 2
PBE Operation

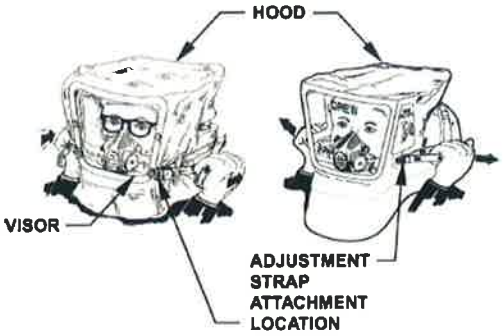


Figure 4
Strap Attachment Comparison

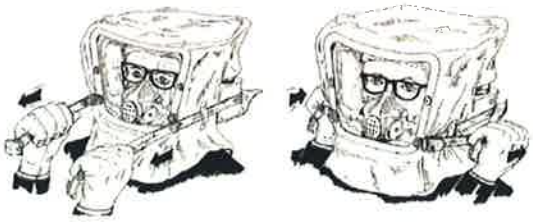


Figure 5
Strap Pull Procedure for Chlorate Candle

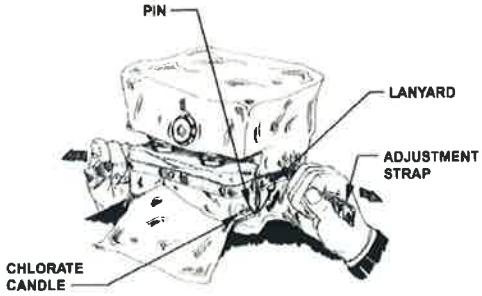


Figure 8
Lanyard Attachment

FIRMAS DE AUTORIZADO BOLETIN DO-JIO-MS04/18

ALEJANDRO BONILLA HERRERA

JEFATURA DE INGENERIA DE OPERACIONES Y ADIESTRAMIENTO

ACTUALIZACIÓN DE BOTELLA PORTATIL DE OXIGENO

Esta actualización de boletín sustituye el boletín MS-B08/17 de fecha 13 de octubre del 2017, el cual se incorporará en la próxima revisión del Manual de Sobrecargo.

En la actualización de uso de la botella portátil de oxigeno el cual se encuentra ubicado en la parte delantera y trasera de la cabina de pasajeros.

Este boletín estaría actualizando:

- Manual de Sobrecargos, Capitulo 4 sección 4.1.2 pág. 6 y 4.2.2 pág. 13.

Botella Portátil de Oxigeno 312 Lts

Las botellas portátiles de oxígeno en cabina son una medida terapéutica que consiste en la administración de oxígeno a concentraciones mayores que las que se encuentra en el aire del ambiente, con la intención de tratar o prevenir los síntomas y las manifestaciones de la hipoxia. En suma, estos cilindros están diseñadas para ser usadas por los sobrecargos después de una descompresión para ayuda móvil a los pasajeros.

Estas Botellas tienen un regulador en la parte del cuello el cual indica Abierto (ON) Cerrado (OFF), dos máscaras de flujo continuo que van con el cilindro, así mismo tiene un manómetro.

Estos cilindros son de color verde y están equipadas con:

- Válvula OFF-ON
- Manómetro
- Válvula reguladora de presión
- 2 mascarillas oronasales
- Correa para colgarse

Presión Mínima: 1200 psi
Presión Máxima: 1800 psi

NOTA: Las mascarillas cuentan con indicador de flujo, el cual se muestra un color verde cuando el oxígeno empieza a fluir.

Uso:

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, aseguré 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).

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.

FIRMAS DE AUTORIZADO BOLETIN DO-JIO-MS03/18

ALEJANDRO BONILLA HERRERA JEFATURA DE INGENERIA DE OPERACIONES	RAMIRO MOLINA ACUÑA JEFATURA DE SOBRECARGOS

BOLETÍN

MANUAL DE SOBRECARGO
DO-JIO-MS02/18
16 de Mayo de 2018

INCLUSIÓN DE ANUNCIO EN CONDICIONES DE TEMPERATURAS ALTAS

Este boletín estará actualizando Anuncios de TAR Aerolíneas y en su manual:

- Manual de Sobrecargos, capitulo 9, sección 9.2, complemento del anuncio de anuncios hablados.

Este boletín entrara en vigor el 17 de mayo del presente año.

9.2 Anuncios Hablados

1. Bienvenida a bordo (Después del cierre de puertas)
2. Anuncio de Llegada
    a. Anuncio de Llegada (temporada de calor)
3. Anuncio de Llegada con pasajeros en Transito

:::
Este anuncio se dará en temporadas de calor y previamente autorizado por la Jefatura de Sobrecargos.

Anuncio adicional de bajar las persianas

ANUNCIO DE LLEGADA (2a)

Damas y Caballeros y clientes de STAR CLUB
Sean bienvenidos al aeropuerto internacional /intercontinental de la ciudad de_____.

Por su seguridad permanezcan sentados hasta que el avión se haya detenido por completo y el letrero de abrocharse el cinturón haya sido apagado, les recordamos llevar con usted todas sus pertenencias de abordo, al abrir los compartimentos superiores les pedimos hacerlo con cuidado.

"En este momento se permite el uso de teléfonos, Tabletas y Smartphone ,."
SI USTED DOCUMENTO EQUIPAJE LE INFORMAMOS QUE PODRA RECOGERLO EN BANDA UNICA Y/O (BANDA NO) _____ DE LLEGADAS NACIONALES.

Para conocer los beneficios de STAR CLUB le recomendamos entrar a nuestra página TARMEXICO.COM.

En nombre de TAR Aerolíneas, el Capitán _____ el primer oficial_____y su sobrecargo_____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
Disfrute su estancia.

Damas y Caballeros como información adicional les pedimos de bajar las persianas de las ventanillas y abrir las tomas de aire con la finalidad de tener la cabina fresca para los próximos pasajeros.
Gracias

Ladies and gentlemen and Star Club Custumers

Welcome to_____ international/Intercontinental airport.

For your own safety, please remain seated until the aircraft has come to a complete stop at the main terminal and the fasten the seat belt sign has been turned off. We remind you to take all your personal belongings with you, we ask you to be careful when you open the overhead bins.

"At this time the use of telephones, tablets and smarphones are permited.
IF YOU CHECKED IN SOME BAGGAGE PLEASE PROCEED TO THE ONLY CAROUSEL OR/AND CAROUSEL NO____ AT DOMESTIC ARRIVALS.

If you want to know the benefits of STAR CLUB please enter TARMEXICO.COM
On behalf of TAR Airlines, Captain_____ first officer_____ and you flight attendant_____ thank you for flying with us today and we hope to see you soon on another of our flights.

KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR
Enjoy your stay.

Ladies and Gentleman as an aditional information We request to lower the window shades and open the gasper oulets before leaving your seat to have the cabin ready to the next passengers.
Thank you

Recomendaciones:

a) Bajar las persianas en cada plataforma arriba de 30 minutos.
b) En caso de existir clima de altas temperaturas se llevará a cabo en cada aterrizaje.
c) Se dará aviso a los clientes para solicitar su apoyo, pero en caso que no bajen las persianas las/los sobrecargos deberán revisar el avión para realizar el cierre de las mismas.
d) El anuncio no aplica para pasajeros en tránsito, pues eso indica que la estancia será menor a 30 minutos y cuando exista una recarga de combustible.)
e) El anuncio Aplica para pasajeros en tránsito largo, pues los pasajeros se bajarán del avión. Y es necesario tener las ventanas abajo.

FIRMAS DE AUTORIZADO BOLETIN DO-JIO-MS02/18

ALEJANDRO BONILLA HERRERA

JEFATURA DE INGENERIA DE OPERACIONES

ACTUALIZACIÓN DE TARJETÓN DE SEGURIDAD

Este boletín estará actualizando el tarjetón de seguridad de TAR Aerolíneas y en sus manuales:

- Manual General de Operaciones, Capitulo 4 sección 4.3.4 inciso (k)
- Manual de Sobrecargos, capitulo 4, sección 4.6
-

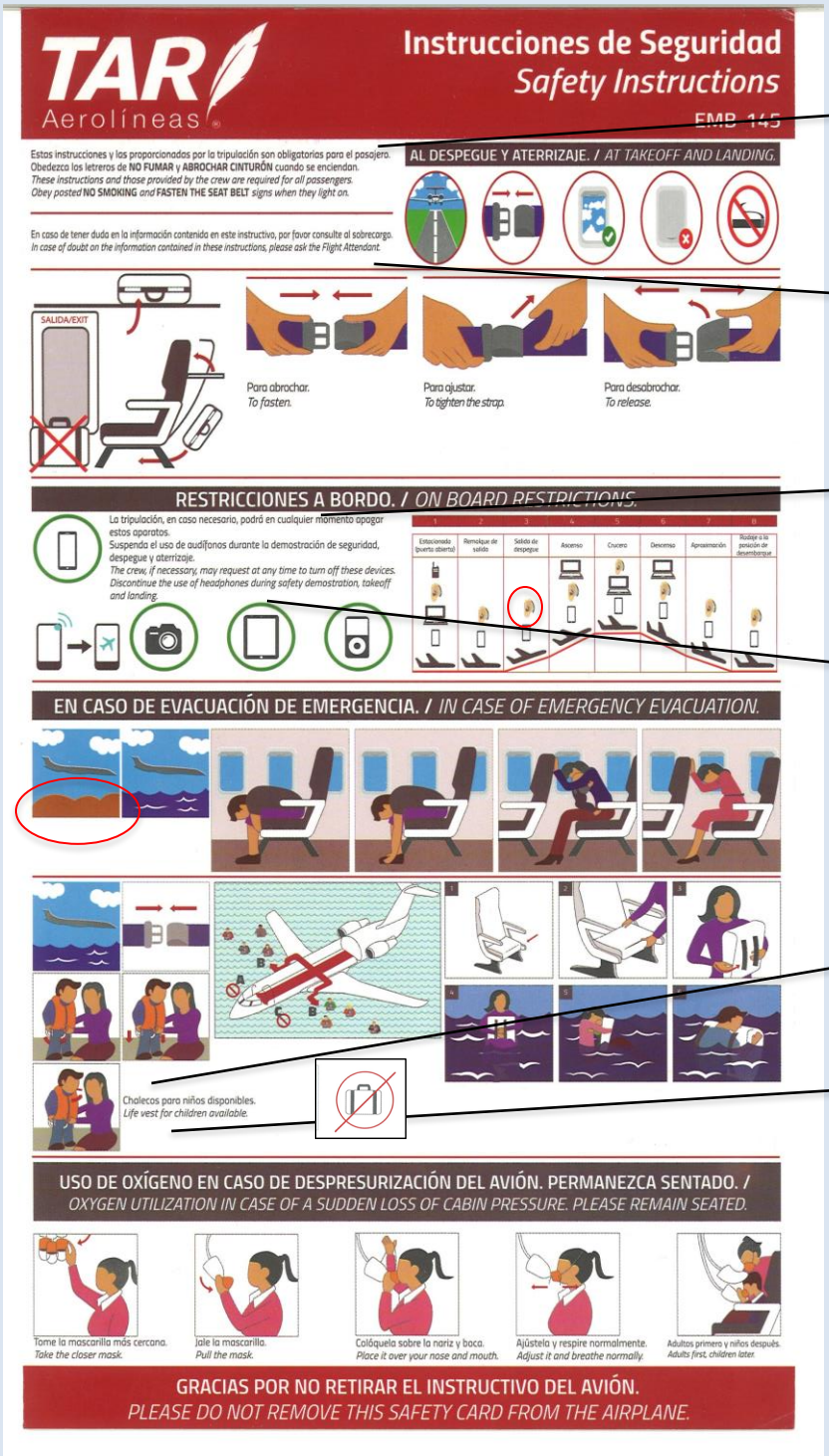
Este boletín entrara en vigor el 06 de abril del presente año.

Los cambios que tiene son:

Diferente material, se corrigió la imagen de aparato auditivo en la gráfica de uso de PED´s, cambio el color de la Tierra por "café", y se agregó un extintor en equipo de emergencia.

Los cambios están señalados de color rojo

Se anexa imagen del mismo.

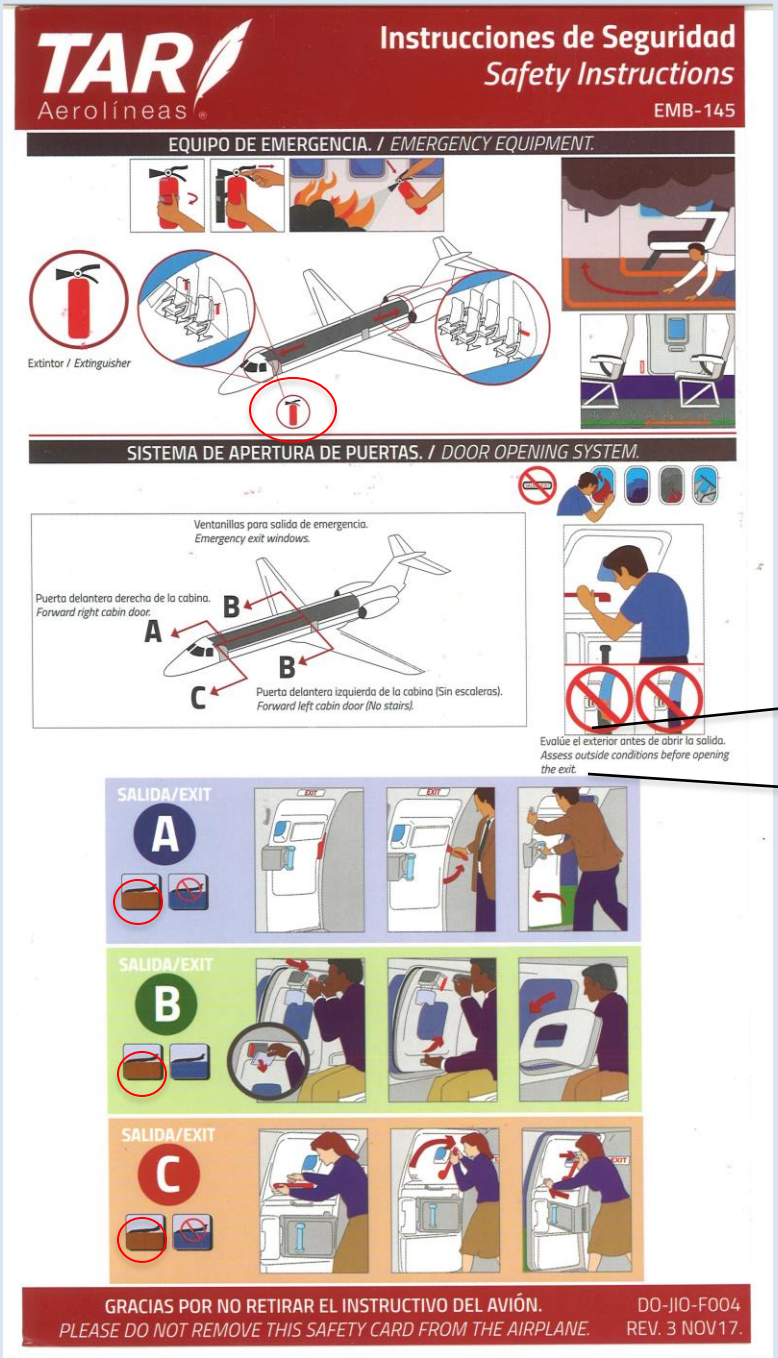


Estas instrucciones y las proporcionadas por la tripulación son obligatorias para el pasajero.
Obedezca los letreros de **NO FUMAR** y **ABROCHAR CINTURÓN** cuando se enciendan.
These instructions and those provided by the crew are required for all passengers.
Obey posted **NO SMOKING** *and* **FASTEN THE SEAT BELT** *signs when they light on.*

En caso de tener duda en la información contenida en este instructivo, por favor consulte al sobrecargo.
In case of doubt on the information contained in these instructions, please ask the Flight Attendant.

La tripulación, en caso necesario, podrá en cualquier momento apagar estos aparatos.
Suspenda el uso de audífonos durante la demostración de seguridad, despegue y aterrizaje.
The crew, if necessary, may request at any time to turn off these devices.
Discontinue the use of headphones during safety demostration, takeoff and landing.

Chalecos para niños disponibles.
Life vest for children available.



Evalúe el exterior antes de abrir la salida.
Assess outside conditions before opening the exit.

FIRMAS DE AUTORIZADO BOLETIN DO-JIO-MS01/18

ALEJANDRO BONILLA HERRERA

JEFATURA DE INGENERIA DE OPERACIONES

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Capítulo 1

GENERALIDADES

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

INDICE

1.1 Generalidades del Manual

1.1.1 Empresa
1.1.2 Cumplimiento Oficial de este Manual
1.1.3 Objetivo del Manual
1.1.4 Propiedad del Manual
1.1.5 Responsabilidad del poseedor de este Manual
1.1.6 Obligación de la Sobrecargo
1.1.7 Estructura del Manual
1.1.8 Idioma que se utilizará en el Manual y sus Boletines.

1.2 Revisión del Manual

1.2.1 Responsable del Manual
1.2.2 Impresión del Manual
1.2.3 Procedimiento de Boletines
1.2.4 Información Urgente
1.2.5 Actualización del Manual
1.2.6 Reposición de Manual por robo o extravío

1.3 Definiciones

1.4 Siglas y Abreviaturas

1.5 Autoridades y Organizaciones Nacionales e Internacionales

1.6 Referencia a otros Manuales

1.7 Organigramas

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

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

1.1 Generalidades del Manual

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, a la Jefatura de Tripulaciones o a 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; lperalta@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; lperalta@tarmexico.com).

  En caso de extravió fuera de base: Se reporta a los correos arriba descritos y al regresar a su base se deberá reponer el manual, en caso de extravió en su base este deberá ser repuesto inmediatamente o accionar la reserva de sobrecargo para dicho vuelo, así mismo podrá utilizar el Manual de Sobrecargos de la aeronave.

1.1.6 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.

1.1.7 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 y título de la sección y de la sub-sección. En la parte inferior se indica el número y fecha de la última revisión y el número de página.

Del número de página:

- Primeras letras corresponden a la abreviatura del manual MS
- Segundo número al corresponde al número consecutivo de página

1.1 Generalidades del Manual

1.1.8 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.

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

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 y revisión de este Manual.
- La Jefatura de Sobrecargos se apoyará, en la Dirección de Operaciones y la Jefatura de Ingeniería de Operaciones para editarlo y revisarlo.
- 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 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 via (e-mail y/o Bitrix) a todo el personal involucradol, 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 firman una hoja de entrega, esta hoja será resguardada por la jefatura de Sobrecargos.

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 4.3.1. 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 conservaran los boletines se insertaran colocandose 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 (MS-BXX/XXXX), estos serán emitidos por la Jefatura de Ingeniera 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 3 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

Incorporado (I).- El boletín y su información se han incorporado en la última revisión del manual, por lo que el boletín deja de tener vigencia y en el Control de boletines debe estar registrada su incorporación

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.

Además de contar con un título para su control e identificación, los boletines cuentan con las siguientes características: numeración consecutiva y aplicabilidad, para designar al manual al que son efectivos.

La nomenclatura de la numeración se integra de 3 conjuntos de dígitos alfanuméricos separados por guiones en donde

Los 2 primeros dígitos corresponden a las siglas del Manual de Sobrecargos (MS)

La letra <<B>> refiere al tipo de documento, que en este caso es un boletín

Los otros dos dígitos corresponden al número consecutivo del boletín y los dos últimos dígitos al año de su emisión

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.

Cuando exista una revisión a esta sección, la 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.

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. Se podrá consultar la Control de Boletines para conocer el histórico de boletines que contenga la lista.

1.2.4 Información urgente.

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 último será devuelto firmado a la Jefatura de Sobrecargos ya sea personalmente o vía la oficina de operaciones en la oficina Querétaro, en un plazo no mayor a 10 días naturales (de lunes a domingo).

Los Boletines se ubicarán en orden cronológico posterior a la hoja de Control de Boletines siguiendo los lineamientos que se indican en la sección de Boletines de este manual.

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.

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 Revisiones, la cual consta de cuatro columnas que contienen la siguiente información:

1. Número de revisión
2. Fecha en que se emite
3. Fecha en que se inserta
4. Nombre de la persona que realiza la modificación

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 Definiciones.

Aeródromo.

Área definida de tierra o de agua (que incluye todas sus edificaciones, instalaciones y equipo) destinada 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 1milla o menos, lluvia, nieve, aguanieve, y cristales de hielo). Las condiciones deformación 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 sensoras de los motores.

1.3 Definiciones

Condición Meteorológica Adversa.

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.

Oficiales de Operación.

Es el personal Técnico empleado de TAR Aerolíneas, asignado en la oficina de despacho y control de vuelos en Querétaro, el cual es responsable de analizar los problemas de operación de los vuelos, tomar las decisiones que minimicen las afectaciones y permitan cumplir con el itinerario.

CRM (Crew Res

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.

1.3 Definiciones

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.

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, 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.

1.3 Definiciones

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.

Oficial de Operaciones.

Es el personal Técnico acreditado asignado al vuelo en la estación responsable de coordinar la atención en rampa del avión, elaborar el manifiesto de peso y balance, recopilar toda la documentación necesaria para el despacho del avión a la tripulación y autoridades locales, y ser el enlace de comunicación entre el Despachador y la Tripulación tanto en tierra como en 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.

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,

1.3 Definiciones

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 sobrecargo en la operación.

La Jefatura 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

Desempeñara esta comisión por 1 año 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 4.3.1 contiene definiciones adicionales al MS como complemento.

1.4 Siglas y Abreviaturas

AGL	Sobre el terreno *Above Ground Level*
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 *(Configuration Desviation List).*
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 (*Dead Head).*
DOT	Deparment of Transportation
EA	Boletín de emergencia emitido por TSA
EAR	Espera de Autorización de Remolque
FAA	*Federal Aviation Administration,* por sus siglas en inglés. Autoridad aeronáutica de los Estados Unidos de Norteamérica.
GPU	*Ground Power Unit.* Unidad o planta de poder en tierra
GPWS	Sistema de alarma de proximidad de tierra *(Ground Proximity Warning System).*
IATA	*International Air Transport Association*
ICAO	*Interntional Civil Aviation Organization* (en español, OACI Organización de la Aviación Civil Internacional.
ICU	*Interphone Control Unit.* Unidad de control del intercomunicador.
IDLE	Motor desacelerado.
IMC	Condiciones Meteorológicas por Instrumentos.
IOE	Initial Operating Expirience
IOSA	*IATA Operational Safety Audit.*
ITAMS	Información entre la Compañía respecto a condiciones del equipo terrestre.
LEM	Lista de Equipo Mínimo en inglés MEL, (*Minimum Equipment List)*
LOPA	*List of Passenger Accommodations.* 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 *Last Point of Departure*
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.
MEL	*Minimum Equiment List (Lista de Equipo Minimo)*
MSPAII	Manual de Seguridad para la Prevencion contra Actos de Interferencia Ilicita
NOM	Norma Oficial Mexicana.
NOTAM	Noticia para pilotos *Noticeto Airmen.*
NWS	Sistema de control de dirección de tren de nariz *(Nose Wheel Steering)*
OO	Oficial de Operaciones
OPL	Plan Operacional de Vuelo
PA	*Passenger Announcement / Address.* Sistema de Anuncios al Pasajero.

PNF	Pilot not fliying (Piloto no volando)
PF	Pilot Flying (piloto volando)
PSI	Unidad de presión que equivale a 1 libra por pulgada cuadrada *Pounds per Square Inch.*
POC	Concentrador de Oxigeno 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	Trasportation Administration Security
TSA	*Transport Security Administration*
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.

1.5 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 capitulo especialmente dedicado al trasporte aéreo y dentro del mismo referente a la aviación civil, así como su reglamente respectivo.

LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

Podemos entender que la Ley Federal del Trabajo son disposiciones legales que regulan las relaciones obrero patronales, es decir, donde se especifica qué tienes que hacer como trabajador y a qué tienes derecho, y lo mismo respecto a lo que tu jefe le toca hacer.

También en esta Ley se protegen las garantías individuales del hombre y se deja muy claro que no se pueden establecer distinciones entre los trabajadores por motivos de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social.

TITULO SEXTO
CAPITULO IV Trabajo de las Tripulaciones Aeronáuticas.

Artículo 215.
Las disposiciones de este capítulo se aplican al trabajo de las tripulaciones de las aeronaves civiles que ostenten matrícula mexicana. Tienen como finalidad, además de la prevista en el artículo
2°, garantizar la seguridad de las operaciones aeronáuticas, y son irrenunciables en la medida en que correspondan a este propósito.

Artículo 216.
Los tripulantes deben tener la calidad de mexicanos por nacimiento que no adquiera otra nacionalidad y estar en pleno goce y ejercicio de sus derechos civiles y políticos.

Artículo 217.
Las relaciones de trabajo a que se refiere este capítulo se regirán por las leyes mexicanas, independientemente del lugar en donde vayan a prestarse los servicios.

Artículo 218.
Deberán considerarse miembros de las tripulaciones aeronáuticas, de acuerdo con las disposiciones legales y técnicas correspondientes:
I. El piloto al mando de la aeronave (Comandante o Capitán);
II. Los oficiales que desarrollen labores análogas;
III. El navegante; y
IV. Los sobrecargos.

Artículo 220.
El piloto al mando de una aeronave es responsable de la conducción y seguridad de la misma durante el tiempo efectivo de vuelo, y tiene a su cargo la dirección, el cuidado, el orden y la seguridad de la tripulación, de los pasajeros, del equipaje y de la carga y correo que aquélla transporte. Las responsabilidades y atribuciones que confiere a los comandantes la Ley de Vías Generales de Comunicación y sus reglamentos, no podrán ser Reducidas ni modificadas por el ejercicio de los derechos y obligaciones que les corresponden conforme a las normas de trabajo.

Artículo 221.
Para la determinación de las jornadas de trabajo, se considerarán las tablas de salida y puesta del sol, con relación al lugar más cercano al en que se encuentre la aeronave en vuelo.

Artículo 222.
Por tiempo efectivo de vuelo se entiende el comprendido desde que una aeronave comienza a moverse por su propio impulso, o es remolcada para tomar posición de despegue, hasta que se detiene al terminar el vuelo.

Artículo 223
El tiempo total de servicios que deben prestar los tripulantes, considerado el equipo que se utilice, se fijará en el contrato de trabajo y comprenderá solamente el tiempo efectivo de vuelo, el de ruta y el de servicios de reserva, sin que pueda exceder de ciento ochenta horas mensuales.

Artículo 224.
El tiempo efectivo de vuelo que mensualmente podrán trabajar los tripulantes se fijará en los contratos de trabajo, tomando en consideración las características del equipo que se utilice, sin que pueda exceder de noventa horas.

Artículo 225
El tiempo efectivo de vuelo de los tripulantes no excederá de ocho horas en la jornada diurna, de siete en la nocturna y de siete y media en la mixta, salvo que se les conceda un período de descanso horizontal, antes de cumplir o al cumplir dichas jornadas, igual al tiempo volado. El tiempo excedente al señalado será extraordinario.

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 227.
Cuando las necesidades del servicio o las características de las rutas en operación lo requieran, el tiempo total de servicios de los tripulantes será repartido en forma convencional durante la jornada correspondiente.

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 229.
Cuando se use equipo a reacción podrá reducirse la duración del tiempo total de servicios señalado en este capítulo.

Artículo 230.
Cuando por necesidades del servicio los tripulantes excedan su tiempo total de servicios, percibirán por cada hora extra un ciento por ciento más del salario correspondiente. El tiempo excedente, calculado y pagado en los términos de este artículo, no será objeto de nuevo pago.

Artículo 231.
Las tripulaciones están obligadas a prolongar su jornada de trabajo en los vuelos de auxilio, búsqueda o salvamento. Las horas excedentes se retribuirán en la forma prevista en el párrafo primero del artículo 67.

Artículo 232.
Los tripulantes que presten servicios en los días de descanso obligatorio tendrán derecho a la retribución consignada en el artículo 75. Se exceptúan los casos de terminación de un servicio que no exceda de la primera hora y media de dichos días, en los que únicamente percibirán el importe de un día de salario adicional. Para los efectos de este artículo, los días se iniciarán a las cero horas y terminarán a las veinticuatro, tiempo oficial del lugar de la base de residencia.

Artículo 233.
Los tripulantes tienen derecho a un período anual de vacaciones de treinta días de calendario, no acumulables. Este período podrá disfrutarse semestralmente en forma proporcional, y se aumentará en un día por cada año de servicios, sin que exceda de sesenta días de calendario.

Artículo 234.
No es violatoria del principio de igualdad de salario la disposición que estipule salarios distintos para trabajo igual, si éste se presta en aeronaves de diversa categoría o en diferentes rutas, y la que establezca primas de antigüedad.

Artículo 235.
El salario de los tripulantes se pagará, incluyendo las asignaciones adicionales correspondientes, los días quince y último de cada mes. Las percepciones por concepto de tiempo de vuelo nocturno y de tiempo extraordinario, en la primera quincena del mes siguiente al en que se hayan realizado; y el importe de los días de descanso obligatorio, en la quincena inmediata a aquella en que se hayan trabajado. Los pagos, sea cualquiera su concepto, se harán en moneda nacional y en el lugar de residencia del tripulante, salvo pacto en contrario 80.

Artículo 236.
Los patrones tienen las obligaciones especiales siguientes:
I. Proporcionar alimentación, alojamiento y transportación a los tripulantes por todo el tiempo que permanezcan fuera de su base por razones del servicio. El pago se hará de conformidad con las normas siguientes:
a) En las estaciones previamente designadas, o en las de pernoctación extraordinaria, la transportación se hará en automóvil y el alojamiento será cubierto directamente por el patrón. La transportación se proporcionará entre los aeropuertos y el lugar de alojamiento y viceversa, excepto en aquellos lugares de base permanente de residencia de los tripulantes.

b) Cuando los alimentos no puedan tomarse a bordo, los tripulantes percibirán una asignación en efectivo, que se fijará según el número de comidas que deban hacerse en cada viaje o en los lugares de pernoctación extraordinaria. El monto de estas asignaciones se fijará de común acuerdo;

II. Pagar a los tripulantes los gastos de traslado, incluyendo los del cónyuge y familiares de primer grado que dependan económicamente de ellos, del menaje de casa y efectos personales, cuando sean cambiados de su base de residencia. El monto de estos gastos se fijará de común acuerdo;
III. Repatriar o trasladar al lugar de contratación a los tripulantes cuya aeronave se destruya o inutilice fuera de ese lugar, pagándoles sus salarios y los gastos de viaje; y
IV. Conceder los permisos a que se refiere el artículo 132 fracciones IX y X, siempre que no se ponga en peligro la seguridad de la aeronave o se imposibilite su salida en la fecha y hora previamente señaladas.

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 serequieran 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;
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 238.
Cuando por cualquier causa un miembro de la tripulación técnica
hubiese dejado de volar durante 21 días o más, el tripulante deberá someterse al adiestramiento correspondiente a la categoría que tenía en el momento de la suspensión y comprobar que posee la capacidad técnica y práctica requerida para el desempeño y reanudación de su trabajo, en los términos que establezca la Ley de Vías Generales de Comunicación y sus reglamentos.

Artículo 239.
El escalafón de las tripulaciones aeronáuticas tomará en consideración:
I. La capacidad técnica, física y mental del interesado, referida al equipo que corresponda al puesto de ascenso;
II. La experiencia previa, determinada, según la especialidad, por las horas de vuelo registradas ante la autoridad competente o por las instrucciones y práctica en el caso de los tripulantes que no tengan obligación de registrar dichas horas de vuelo; y
III. La antigüedad, en igualdad de condiciones.
82

Artículo 240.
El tripulante interesado en una promoción de su especialidad, deberá sustentar y aprobar el programa de adiestramiento respectivo, y obtener la licencia requerida para cada especialidad por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Artículo 241.
En el caso de operación de equipo con características técnicas distintas del que se venía utilizando, el tripulante y el patrón fijarán las condiciones de trabajo.

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.

Artículo 245.
La Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, previamente a la aprobación del reglamento interior de trabajo, recabará la opinión de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes a fin de que en el mismo se observen las disposiciones de la Ley de Vías Generales de Comunicaciones y sus reglamentos.

LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

La presente Ley es de orden público y tiene por objeto regular la explotación, el uso o aprovechamiento del espacio aéreo situado sobre el territorio nacional, respecto de la prestación y desarrollo de los servicios de transporte aéreo civil y de Estado.

El espacio aéreo situado sobre el territorio nacional es una vía general de comunicación sujeta al dominio de la Nación.

Artículo 17. En la prestación de los servicios de transporte aéreo se deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones máximas de seguridad de la aeronave y de su operación, a fin de proteger la integridad física de los usuarios y de sus bienes, así como la de terceros.

Artículo 38.- El personal técnico aeronáutico está constituido por el personal de vuelo que interviene directamente en la operación de la aeronave y por el personal de tierra, cuyas funciones se especifiquen en el reglamento correspondiente. Dicho personal deberá, además de ser mexicano por nacimiento que no adquiera otra nacionalidad, contar con las licencias respectivas, previa comprobación de los requisitos de capacidad, aptitud física, exámenes, experiencia y pericia, entre otros.

Artículo 39. Los concesionarios o permisionarios tendrán la obligación, de conformidad con la ley de la materia, de proporcionar al personal a que se refiere el artículo anterior, la capacitación y el adiestramiento que se requiera para que la prestación de los servicios sea eficiente y segura.

Entre otros…

LEY DE AEROPUERTOS.

El presente ordenamiento tiene por objeto regular la construcción, administración, operación y explotación de los aeródromos civiles, como partes integrantes de las vías generales de comunicación aérea, conforme a la Ley de Aeropuertos.

REGAMENTO DE LA LEY DE AVIACION CIVIL.

Tiene por objeto reglamentar la Ley de Aviación Civil, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados internacionales de los que los Estados Unidos Mexicanos sea parte.

ARTÍCULO 103. Todo concesionario y permisionario es responsable ante la Secretaría de que:
I. Su personal técnico aeronáutico conozca la normatividad de aviación civil nacional e internacional del lugar en donde opere y que resulte aplicable en el ejercicio de sus funciones respectivas;
II. La tripulación de vuelo conozca los reglamentos y procedimientos prescritos para las zonas que sobrevuele, así como de los aeródromos civiles que utilice, al igual que los servicios e instalaciones de los mismos, y
III. La tripulación de sobrecargos conozca los reglamentos y procedimientos que se apliquen a sus funciones.
En el caso del operador aéreo, éste es responsable de cumplir únicamente con las fracciones I y II de este artículo.

ARTÍCULO 107. Todo concesionario o permisionario que realice el transporte de animales en las aeronaves de servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, debe hacerlo en jaulas o contenedores adecuados que deben ir en los compartimentos de carga, con excepción de los perros lazarillos que acompañen a una persona discapacitada que podrán ser transportados en la cabina de pasajeros. En caso de que la aeronave no cuente con compartimentos de carga presurizados, se estará a la norma oficial mexicana correspondiente.

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 cabian de pasajeros de la aeronave durante la operación del vuelo.

Así mismo tiene a sus 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.

REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE SALUD EN MATERIA DE SANIDAD INTERNACIONAL

CAPITULO III

Sanidad Marítima, Aérea y Terrestre

ARTICULO 27.-Todos los puertos de altura, los aeropuertos y puestos fronterizos abiertos al tránsito internacional, deberán reunir como mínimo los siguientes requisitos sanitarios.

I.-Servicio médico sanitario, al que deberán estar adscritos, por lo menos, un médico y un promotor de salud:

II.-Local para examen médico;

III.-Laboratorio o equipo para obtención y envío de muestras;

IV.-Dosis individuales de vacuna antimarílica necesaria para el servicio;

V.-Medios necesarios para transportar, aislar y tratar a pasajeros infectados o sospechosos de padecer alguna enfermedad infectocontagiosa;

VI.-Equipo y medios necesarios para la efectiva desinfección, desinsectación, desratización y detección de radiactividad;

VII.-Agua potable.

VIII.-Alimento en condiciones sanitarias adecuadas.

IX.-Sistema adecuado para eliminación de excretas y desechos;

X.-En el caso de aeropuertos, zona de tránsito directo, y

XI.-Los demás que fije la Secretaría.

ARTICULO 28.-La aeronaves y embarcaciones que realicen un viaje internacional, deberán contar a bordo con los siguientes requisitos sanitarios mínimos:

I.-Agua potable;

II.-Alimentos en condiciones sanitarias adecuadas;

III.-Botiquín de primeros auxilios;

IV.-Depósitos de bolsas sanitarias para desechos, y

V.-Los demás que determinen las disposiciones internacionales aplicables.

ARTICULO 30.-El comandante de la aeronave o jefe de sobrecargos a borde de un avión en tránsito internacional, al aterrizar en un aeropuerto nacional, llenará y presentará a la Secretaría un ejemplar de la declaración general de aeronave, cuya parte sanitaria contenga los informes en la forma establecida por el Reglamento Sanitario Internaciona

REGLAMENTO DE LA LEY DE AEROPUERTOS.

Tiene por objeto regular la construcción, administración, operación y explotación de los aeródromos civiles, como partes integrantes de las vías generales de comunicación aérea, conforme a la Ley de Aeropuertos.

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

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.

ORGANISMOS NACIONALES

S.C.T. (Secretaria 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

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 mucho 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).

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

EASA (EuropeanAviation Safety Agency, por sus siglas en ingles)

Es una agencia de la Unión Europea formada a partir de la antigua JAA. Empezó a operar en el año 2003 a partir de la Regulación Europea (1592/2002). Su función es unificar los estándares comunes de aeronavegabilidad en los Estados miembros de la Unión Europea así como velar por la protección medioambiental en la aviación civil.

JAA (JointAviationAuthorities, por sus siglas en Ingles)

Las JointAviationAuthorities (JAA) son un cuerpo asociado a la Conferencia Europea de Aviación Civil y constituyen el máximo organismo regulador de la aviación civil en el territorio de la Unión Europea. La traducción al españolAutoridades Conjuntas de Aviación no se usa.

En la tabla que se describe a continuación se muestra las autoridades y las reglamentación emitidas por las mismas.

NOM: Norma Oficial Mexicana

Autoridad / Organización		
SCT (SECRETARIA 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 (DIRECCION 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	Anexo 1	Licencias del Personal

DE LA AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL)	Anexo 6	Operación de Aeronave
	Anexo 9	Facilitación
	Anexo 12	Búsqueda y Salvamento
	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
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/marco-normativo/

CONVENIO DE VARSOVIA:

Firmado en Varsovia el 12 de Marzo de 1929, el presente convenio se aplica a todo transporte internacional de personas, equipaje o mercancías, efectuado contra remuneración, en aeronaves. Se aplica igualmente a los transportes gratuitos efectuados a aeronave por una empresa de transportes aéreos.

Consta de 3 categorías:

1.- Títulos de transporte Características de boleto, lugar y fecha de emisión, punto de partida y de destino, escalas, nombre de la aerolínea, características del pase de abordar, numero de control, destino, numero de asiento, nombre del pasajero, sala de abordar y características del talón de equipaje, lugar y fecha de emisión, puntos de partida y destino, nombre de la aerolínea número de folio, peso y número de piezas.

2.-Responsabilidad del transportista. En caso de accidente que ocasione lesión, herida o muerte del pasajero. Responsabilidad de transportar de un punto a otro punto y derecho a la cancelación del vuelo por condiciones de clima

3.-Regulaciones varias. Trata de otros aspectos relacionados con el contrato de transportación aérea, tales como transportes combinados, nulidad de cláusulas particulares, la derogación de las prescripciones del convenio.

CONVENIO DE CHICAGO

Para estudiar los problemas de aviación civil internacional y para promover los reglamentos y normas únicas en la aeronáutica mundial se constituye a la “organización de aviación civil internacional” creando normas y fundamentos para la aviación civil internacional.

La OACI tiene su sede en Montreal el 13 de mayo de 1947 paso a ser organismo de las naciones unidas. Tiene oficinas regionales en Paris, Dakar, Cairo, Nairobi, Bangkok, México DF y Lima.

Entre las naciones del mundo, hay 187 estados contratantes miembros de la OACI

La OACI Regula la aviación civil internacional en 18 anexos de los cuales 16 son de carácter técnico y por consiguiente están comprendidos dentro del ámbito de responsabilidad de la dirección de navegación aérea y sus secciones. Los 2 anexos restantes facilitación y seguridad le competen a la dirección de transporte aéreo.

CONVENIO DE TOKIO

El Convenio sobre las infracciones y otros actos cometidos a bordo de las aeronaves, más conocido como Convenio de Tokio de 1963 es un tratado realizado por la OACI y ratificado por 186 países consistente en la armonización de los actos cometidos a bordo de una aeronave

CONVENIO DE LA HAYA

Convenio de La Haya

Represión del apoderamiento ilícito de las aeronaves

Exige que las partes del convenio castiguen los secuestros de las aeronaves; exige que las partes que han detenido a infractores extraditen al infractor o lo hagan comparecer ante la justicia y exigen que las partes se presten a asistencia mutua en los procedimientos penales incoados con arreglo al convenio.

Artículo 1.- Comete un delito toda persona que, a bordo de la aeronave en vuelo: ilícitamente, mediante violencia, amenaza de violencia o cualquier forma de intimidación, se apodere de cualquier aeronave ejerce el control de la misma o intente cometer tales actos; sea cómplice de la persona que cometa o intenta cometer tales actos.

CONVENIO DE MONTREAL

Represión de los actos ilícitos contra la aviación civil

Articulo 1.- comete un delito toda persona que ilícita e intencionalmente a bordo de una aeronave en vuelo, realice actos de violencia que por su naturaleza constituye un peligro para la seguridad de la aeronave, destruya una aeronave o le cause daños o que por su naturaleza constituyan un peligro para la seguridad de la aeronave en vuelo; coloque o haga colocar por cualquier medio artefactos o sustancias capaces de destruir la aeronave, destruya o dañe las instalaciones o servicios de navegación aérea; comunique informes falsos que pongan en peligro la seguridad de una aeronave, sea cómplice de la persona que los cometa o intente cometerlos.

1.6 Referencias a otros Manuales.

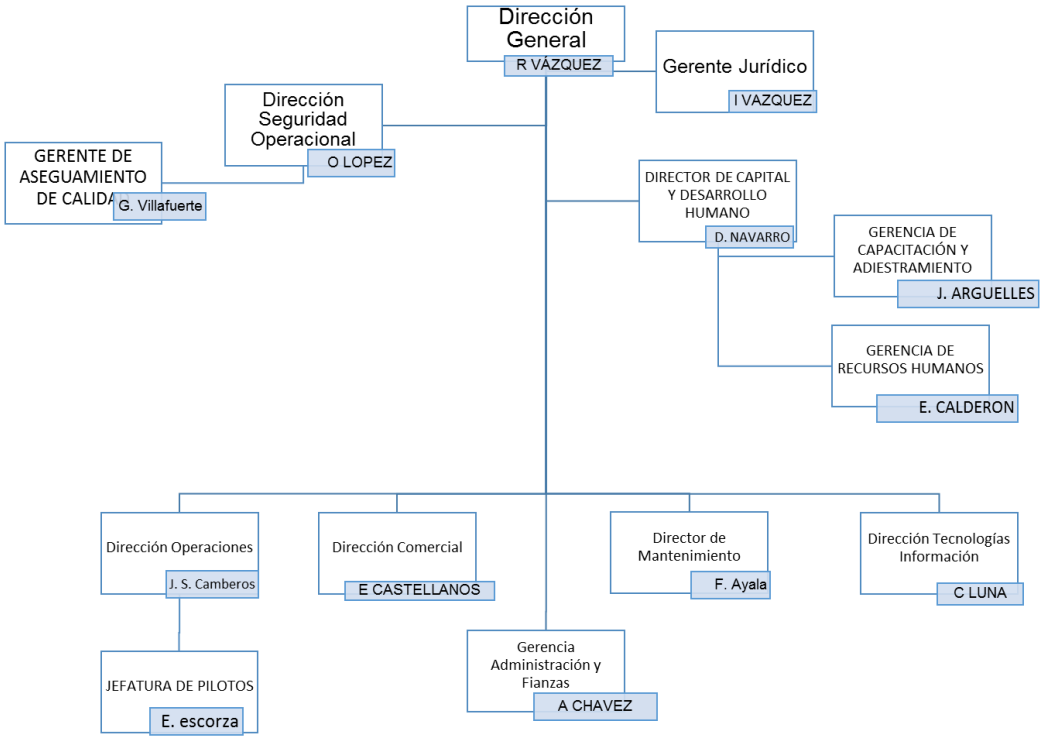
Los siguientes puntos no se encuentran incluidos en el Manual de Sobrecargos, pero a continuación se encuentran debidamente referenciados a los manuales complementarios

TEMA	REFERENCIAS	UBICACIÓN
LISTADO DE PERSONAL	MGO 4.3.2	AVION
FUNSIONES Y RESPONSABILIDADES	MGO 4.3.2	AVION
POLITICAS GENERALES Y NORMAS DE PRESTACIÓN DE SERVCIO	MGO 4.3.2	AVION
AUTORIDAD Y FUNSIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PILOTO AL MANDO	MGO 4.3.2	AVION
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DE LA TRIPULACION DIFERENTES AL PILOTO AL MANDO	MGO 4.3.2	AVION
CALIFICACIÓN DE SOBRECARGOS	MGO 4.3.3	AVION
ASIGNACION DE TRIPULACIONES	MGO 4.3.2	AVION
CONTROL Y SUPERVISIÓN OPERCIONAL	MGO 4.3.2	AVION
ADIESTRAMIENTO DE SOBRECARGOS	MGO 4.3.6	AVION
COMPLEMENTO A LA TRANSPORTACION DE ANIMALES	MOT 4.6.10	BIBLIOTECA

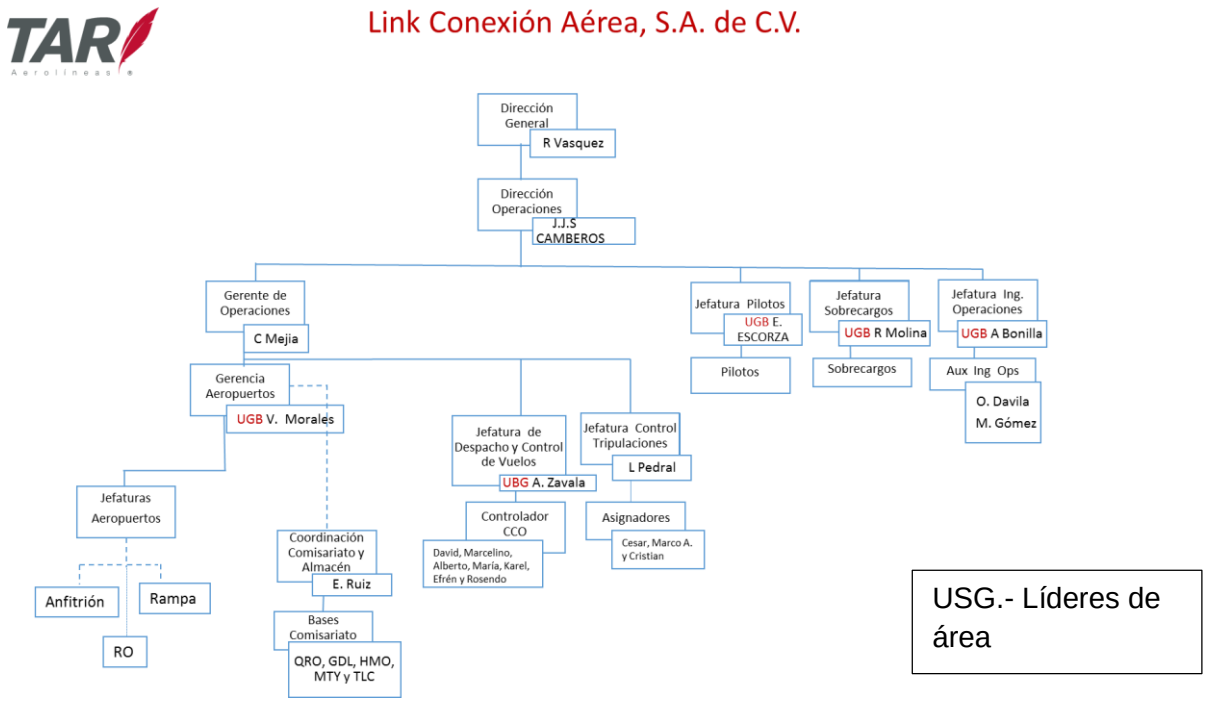
1.7 Organigramas.

Organigrama general

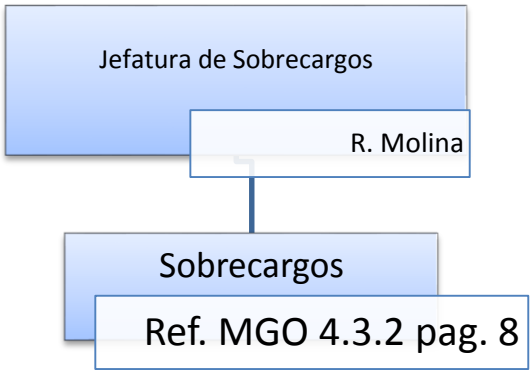
En el MGO raíz únicamente se presenta el desarrollo de la Dirección de Operaciones
Las funciones están en relación directa con las cargas de trabajo y el perfil del puesto.
Para la estructura de la Dirección de Seguridad Operacional ver el MSO.
En el MGO sólo se indica la estructura de la Dirección de Operaciones



Organigrama de la Dirección de Operaciones



Organigrama Jefatura de Sobrecargos



Nombres, Teléfonos y correos electrónicos de la Dirección de Operaciones

NOMBRE	PUESTO	TELÉFONO
Juan Jose Sanchez C.	Director de Operaciones	4422810581
Christian Mejia	Gerente de Aeropuertos	4443862074
Ramiro Molina	Jefatura de Sobrecargos	4424453910
Alejandro Bonilla	Jefatura de Ingeniería de Operaciones	4424765857
Enrique Escorza	Jefatura de Pilotos	4424453915
Javier Argüelles	Gerencia de Adiestramiento	442919150
Liliana Pedral	Jefatura de Tripulaciones	4422705165
CCO	Oficina de Despacho	4424453916

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Capítulo 2

POLITICAS
Y PROCEDIMIENTOS

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

INDICE

2.1 Políticas Generales de Operación

2.1.1 Políticas y Procedimientos
2.1.2 Políticas Generales
2.1.3 Comunicación entre la Jefatura de Sobrecargos y los Sobrecargos
2.1.4 Sucesión de mando de los Sobrecargos

2.2 Funciones y Responsabilidades

2.2.0 Funciones y Responsabilidades del Jefatura de Sobrecargo
2.2.1 Funciones y Responsabilidades del Sobrecargo
2.2.2. Funciones del Sobrecargo Asesor
2.2.3 Funciones Complementarias

2.3 Integración de la Tripulación

2.3.1 Integración de la Tripulación de Vuelo y de Cabina.

2.4 Comunicación y Coordinación entre Pilotos y Sobrecargos

2.4.1 Generalidades
2.4.2 Pre vuelo
2.4.3 Puerta de cabina de vuelo
2.4.4 Arranque de motores - Inicio de Cabina Estéril
2.4.5 Rodaje
2.4.6 Antes del despegue
2.4.7 Durante el ascenso
2.4.8 Crucero
2.4.9 Descenso
2.4.10 Llegada a posición
2.4.11 Avisos
2.4.12 En Caso de Interferencia Ilícita:
2.4.13 En Caso de Emergencia:
2.4.14 Responsabilidad de la comunicación
2.4.15 Comunicación Pilotos — Sobrecargo
2.4.16 Briefing de emergencia entre el Capitán y la/el Sobrecargo

INDICE

2.5 Seguridad de Cabina

2.5.1 Cabina Estéril de Pilotos
2.5.2 Uso del Asiento del Observador
2.5.3 Aseguramiento de Acceso a Cabina de Vuelo
2.5.4. Puerta de la Cabina de Pilotos
2.5.5 Requerimiento de 2 tripulantes permanentes en cabina de vuelo.
2.5.6 Piloto Incapacitada Durante el Vuelo
2.5.7 Sobrecargo Incapacitada Durante el Vuelo
2.5.8 Anuncio a Pasajeros en caso de Sobrecargo Incapacitada
2.5.9 Recomendación para el Sobrecargo
2.5.10 Advertencia para Pilotos
2.5.11 Uso de Escapularios y Cinturones de Seguridad
2.5.12 Consumo de alimentos
2.5.13 Fumar a bordo
2.5.14 Política de uso de teléfonos celulares y aparatos eléctrico-electrónicos a bordo
2.5.15 Medidas de Seguridad sobre Equipaje
2.5.16 Equipaje de Tripulación
2.5.17 Transporte de Materiales Peligrosos
2.5.17.1 Trasportación de COMAIL
2.5.18 Política de aceptación de pasajeros con Botellas de Oxigeno
2.5.19 Precauciones durante el uso de oxígeno por medio de POC´s
2.5.20 Precaución Durante el abastecimiento de aire acondicionado por medio de una planta externa.

2.6 Reglas para entrar y salir de la Cabina de Pilotos en Vuelo

2.6.1 Política de Seguridad
2.6.2 Aeronaves con mirilla en la puerta de la Cabina de Pilotos
2.6.3 Responsabilidades de la Tripulación
2.6.4 Solicitud para ingresar a la Cabina de Pilotos

2.7 Documentaciones y Manuales a Bordo

2.8 Política de Reseteo de Ruptores

2.8.1 Reseteo de Ruptores
2.8.2 Procedimiento para Reseteo de Ruptores en tierra
2.8.3 Localización de Ruptores de Galleys

2.9 Reporte de Incidentes, accidentes o Irregularidades

2.9.1 Introducción
2.9.2 Eventos que deben ser reportados como incidentes o accidentes
2.9.3 Formato para reportar Incidente o Accidente
2.9.4 Política Disciplinaria de Seguridad para Sobrecargos
2.9.5 Reporte de incidente / irregularidad de Sobrecargos
2.9.6 Formato de Reporte de Incidente / Irregularidades de Pasajeros y/o Tripulante

INDICE

2.10 Manejo de Quejas, Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones

2.11 Bebidas Alcohólicas para los Pasajeros

2.11.1 Política sobre el Consumo de Alcohol
2.11.2 Pasajeros menores de edad
2.11.3 Pasajero en estado de ebriedad a bordo del avión

2.12 Lista de Cabina.

2.12.1 Asignación de pasajeros para salidas de emergencia cuando nadie ocupe estos asientos.

2.13 Formato para evaluar la Práctica de los vuelos de familiarización, habilitación y Asesoramiento de Sobrecargos

2.14 Presentación al Servicio

2.14.1 Hora de firma al servicio de vuelo
2.14.2 Servicio de reserva en aeropuerto
2.14.3 Servicio de reserva en domicilio
2.14.4 Tripulante en servicio de pasajero
2.14.5 Viáticos
2.14.6 Incapacidades

2.15 Uso de Uniforme

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

2.1 Políticas Generales de Operación

2.1.1 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 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).

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 se describe el Control y Supervisión Operacional.

2.1.3 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 Aerolineas generales previo comunicado.
- Reportes verbales (presencial o vía telefónica).
- Reportes por escrito (reporte de incidente / accidente o vía correo electrónico)

2.1.4 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 todo el tiempo:

1. El Director General
2. El Director de Operaciones
3. El Jefe de Sobrecargos
4. Los que determine la Empresa, en el entendido de que la relación de funcionarios es enunciativa y no limitativa.

Nota: En caso de la ausencia del Jefe de Sobrecargos designara a un Asesor, notificando a la planta sobre esta sucesión.

En tierra durante escala:

1. Capitán del vuelo
2. Primer Oficial
3. Sobrecargo
4. Sobrecargo Asesor
5. Jefe/Gerente de Aeropuerto

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

En tierra durante pernocta:

1. Jefe/Gerente de Aeropuerto

En vuelo:

1. Capitán del vuelo
2. Primer Oficial
3. Sobrecargo
4. Sobrecargo Asesor

De acuerdo a lo descrito en el MGO 4.3.3 Inciso J

2.2 Funciones y Responsabilidades

2.2.0 Funciones y Responsabilidades de la Jefctura de Sobrecargo

Responsabilidades

El Jefe de Sobrecargos es responsable ante la Dirección de Operaciones de la administración y el funcionamiento de los procesos en la cabina de Pasajeros desempeñados por las Sobrecargos de la Empresa.
Es considerado una posición Management para efectos del SMS en IOSA

Funciones

a) Revisar 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.

b) 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.

c) Participa 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.

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

e) Mantener actualizado un expediente individual de cada Sobrecargo en el que se registren todos los pormenores extraordinarios o especiales laborales, disciplinarios, ausentismo e incapacidades y administrar el expediente según el tema, así como el contenido de este:

    a. Licencia vigente, C
    b. Certificado de aptitud psicofísica,
    c. CV
    d. Registros de Capacitación

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

g) Revisar los procedimientos de cabina de pasajeros de acuerdo con las necesidades que se requiera implantar o modificar, esto seran someterlos a la Dirección de Operaciones.

h) Dar aviso oportuno a la Dirección de Operaciones con copia al expediente del interesado, del resultado de cualquier fase del adiestramiento de las tripulaciones de cabina, por lo que se emitirá

evaluaciones para que puedan ser incorporados a la línea, así como de cualquier irregularidad que se presente en los mismos.

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

j) 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.

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

l) Revisar la programación de la capacitación de la planta de Sobrecargos para que cumplan con las políticas de TAR Aerolíneas.

m) 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.

n) Desempeñar las funciones de Sobrecargo de línea cuando le corresponda o éxito la necesidad de incorporarse a la línea y el realizar vuelos

o) Participar en el comité de confiabilidad y subcomité de 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.

2.2.1 Funciones y Responsabilidades del Sobrecargo

Las funciones y responsabilidades Cap. 04 sección 4.3.2 pág. 42 del (MGO) Manual General de Operaciones.

- Apegarse a sus funciones y responsabilidades:

El Sobrecargo es 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.

Funciones de Sobrecargo

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 visual 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) Mantener vigente y en orden la documentación requerida por las autoridades

e) Realizar la demostración de emergencia en cada vuelo.

f) Conocer ampliamente el Manual de Sobrecargos

g) Conocer, entender, ubicar y dominar el equipo EMB145 y técnicas de servicio (Prontuario), las medidas de seguridad de la aeronave.

h) 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.

i) 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.

j) 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.

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

2.2.2 Funciones del Sobrecargo Asesor

a) El Sobrecargo Asesor deberá apegarse a las políticas y procedimientos de Vuelo establecidos en el Manual de Sobrecargos y en los procedimientos internos de la Dirección de Operaciones y Jefatura de Sobrecargos.

b) El sobrecargo asesor en vuelos de familiarización (2 tramos), será responsable de los sobrecargos de nuevo ingreso, los sobrecargos de nuevo ingreso cumplirán con los procedimientos de documentación y estarán presentes solo como observadores sin intervenir con la tripulación asignada a:

La firma del vuelo
Revisión de documentos
Briefing con el capitán (tripulación integrada)

Ingresarán por filtros acceso de seguridad del aeropuerto uniformado y una vez en el avión tomarán sus asientos asignados y observarán toda la actividad del sobrecargo asignado al vuelo, los sobrecargos de nuevo ingreso no deberán intervenir en las funciones del sobrecargo asignado al vuelo, los sobrecargos de nuevo ingreso en familiarización deberán portar su licencia de vuelo vigente, examen médico vigente y gafete de la empresa.

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

c) El Sobrecargo Asesor en vuelos de habilitación (6 tramos) será responsable de los Sobrecargos de nuevo ingreso habilitando y determinará en que tramo dejará como responsable a la Sobrecargo habilitando, dependiendo del desempeño de su función, considerando 3 tramos habilitándolo y 3 tramos como responsable del vuelo (deberá avisar a la Jefatura de Sobrecargos si el Sobrecargo habilitando requiere más vuelos de habilitación).

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), formato ubicado en la página 53 del Capítulo 2.

d) El sobrecargo asesor en vuelos de asesoramiento (4 tramos) 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, el sobrecargo asesor podrá intervenir en las funciones del sobrecargo asesorado para aclarar, contestar y guiar sobre dudas que tenga el sobrecargo que se esté asesorando asesorado.
El sobrecargo asesorado es el responsable del vuelo con la supervisión del sobrecargo asesor.

Sobrecargo asesor llenara formato TAR-SOB-01 correspondiente a Habilitación que comprende los puntos generales del sobrecargo asesor y asesorados, así como los numerales 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17 y 18. (Calificación mínima aprobatoria es 2)), formato ubicado en la página 53 del Capítulo 2.

e) Dar 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.

f) Realizar ASESORAMIENTO de la aplicación de los procedimientos a las Sobrecargos como retroalimentación de los resultados de los programas de adiestramientos cuando sea comisionada.

g) Verificar que los manuales de los Sobrecargos se encuentren actualizados cuando sea comisionada como asesora.

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

i) Analizar resultados del vuelo asesorados y definir acciones preventivas en caso necesario para mejorar el desempeño operacional de los vuelos por parte de los Sobrecargos cuando así sea solicitado y coordinado por la Jefatura de Sobrecargos

j) En FAMILIARIZACION HABILITACION y ASESORAMIENTO INICIAL en el EMB-145, el Sobrecargo ASESOR será la responsable de los sobrecargos de nuevo ingreso. (En asesoramientos periódicos OJT o Line Check el sobrecargo asignado es el responsable del vuelo).

k) 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

o) Sobrecargo Asesor ocupara preferentemente el asiento 1A cuando este en funciones de habilitación y Asesoramiento de Sobrecargos.

p) Para el perfil del sobrecargo asesor referirse al Manual General de Operaciones (MGO) Cap. 4.3.3.

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

- El sobrecargo asesor verificara en vuelo (en línea): Todo lo relacionado al vuelo desde que abordan al avión.

- EL sobrecargo asesor, verificará en tierra que los sobrecargos cumplan con:

  - Verificar la puntualidad a la hora de firma del sobrecargo
  - Verificar la vigencia de los documentos
  - Verificar el apego al manual de uniforme
  - Verificar presencia del Briefing ante el capitán

Cuando no se llegue a cumplir lo descrito, el sobrecargo asesor informará a la jefatura de sobrecargos.

Formato que se utilizara para el Asesoramiento del Sobrecargo Asesor y sus parámetros de evaluación (TAR-SOB-02):

TAR	EVALUACION PERFIL ASESOR DE SOBRECARGOS	
	SOBRECARGOS	EQUIPO:EMBRAER ERJ-145LR

CANDIDATA: A.PATERNO A.MATERNO NOMBRE (S)

NO. Empleado **Antigüedad en TAR**

1.- REQUERIMIENTO TECNICO	**SI**	**NO**
LICENCIA VIGENTE		
EXPERIENCIA EN EL EQUIPO EN EL ERJ-145 (Tiempo _____)		
EXPERIENCIA MINIMA 6 MESES EN EQUIPOS DE CAPACIDAD 50 PASAJEROS (_____)		
EXPERIENCIA COMO SOBRECARGO EN OTROS EQUIPOS :		
EXPERIENCIA EN AREA DE ATENCION A CLIENTES (En base a experiencia laboral):		

2.- PRESENTACION PERSONAL	**4**	**3**	**2**	**1**
PUNTUALIDAD				
CODIGO DE VESTIR				
MAQUILLAJE DISCRETO				
ACCESORIOS (COMO SE MARCA EN EL REGLAMENTO).				
MANICURE (UÑAS MAXIMO DE LARGO 5MM Y COLORES DE ACUERDO				

3.- TRAYECTORIA	**4**	**3**	**2**	**1**
EXPEDIENTE. (Reportes, Felicitaciones, etc.)				
DESEMPEÑO LABORAL				
CONOCIMIENTOS TECNICOS. (En base a evaluación)				
CONOCIMIENTOS GENERALES (En base a evaluación)				
ACTITUD DE SERVICIO				
INTERACCION CON PILOTOS. (En base información proporcionada por Jefatura de Pilotos)				
INTERACCION CON SOBRECARGOS (En base a información de Jefatura de Sobrecargos)				
TRIUPLUCIONES. (En base a información proporcionada por Dpto. de Tripulaciones)				

CALIFICACION

OBSERVACIONES:

Vo. Bo.	Vo. Bo.
JEFATURA DE SOBRECARGOS	GERENCIA DE OPERACIONES TIERRA Y VUELO

TAR-SOB-02

PARAMETROS DE EVALUACION		
4	OPTIMO	EL DESEMPEÑO ES OPTIMO, DEMUESTRA HABILIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCEDIMIENTOS Y CONOCIMIENTO DEL EQUIPO Y POLITICAS DE MANERA EJEMPLAR.
3	SATISFACTORIO	EL DESEMPEÑO ES SATISFACTORIO, CORRECTO, DEMUESTRA HABILIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCEDIMIENTOS, CONOCIMIENTOS DEL EQUIPO Y POLITICAS DE MANERA QUE IMPACTAN POSITIVAMENTE EN SU LABOR.
2	SUFICIENTE	EL DESEMPEÑO ES SUFICIENTE. SUS CONOCIMIENTOS Y CRITERIO 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 DE SERVICIO, ANUNCIOS Y POLITICAS DE SERVICIO.

TAR-SOB-02

2.2.3. Funciones Complementarias

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 asesor se asignaran en los días que no esté en funciones de vuelo.

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
- Certificado de Aptitud Psicofísica
- Manual de Sobrecargos como se describe en el MGO 4.3.1

El 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 de 10 min. al sobrecargo, de acuerdo al SOPM (Standard Operation Procedures Manual) y al 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 descontinuado.
- 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 Capitán indicará al Sobrecargo que durante la lectura de listas y al activarse la cabina estéril (arranque de motores) 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.

3.- Informara al Sobrecargo previo al abordaje y de acuerdo al plan de vuelo el tiempo y el nivel de vuelo.

NOTA: El tiempo de vuelo informado será el que marque el plan operacional (flight time -off/on-) y no el de calzo a calzo (chocks time -out/in-).

4.- El Capitán establecerá la coordinación de emergencias entre la tripulación de acuerdo a los procedimientos de emergencia, ya sea a través del intercomunicador o presionando el botón ATTD CALL (Ver procedimiento en la sección 2.6).

5.- El Capitán indicara al sobrecargo que al término del abordaje, informe el número de pasajeros a bordo incluyendo menores e infantes y verifique que coincida con el registrado en el manifiesto de peso y balance. A partir de ese momento la puerta de la cabina de pilotos deberá ser cerrada y asegurada.

IMPORTANTE: Deberá asignar la PALABRA DE SEGURIDAD en caso de Interferencia Ilícita.

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

2.4 Comunicación y Coordinación entre Pilotos y Sobrecargos

2.4.1 Generalidades

- Los miembros de la tripulación nunca deben ser rudos, severos o groseros entre sí o con otras personas cuando se encuentran en funciones, a menos que existan innegables razones prácticas de actuar de tal manera por el bien de los pasajeros o por 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.

2.4.2 Pre vuelo

- El Capitán se encargará de la integración de la tripulación, así mismo deberá dar cualquier información especial a la Tripulación de Cabina que se requiera para mantener la seguridad del vuelo (ver sección 2.3 de este Manual que se refiere a la integración de la tripulación).

En caso de falla del P/A

1. En caso de que el sistema del P/A esté inoperativo el Capitán acordara en el briefing a la tripulación utilizando 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 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 necesario, el Sobrecargo puede dar información relevante a los pasajeros hablando en voz alta y dividiendo la cabina en dos secciones, cerciorándose de que todos los pasajeros fueron debidamente informados.

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 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 Oficial 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 carga y balance. Y preguntar al mismo tiempo si puede cerrar puerta de embarque.

- Después del abordaje los Pilotos deberán asegurar la puerta 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.

2.4.4 Arranque de motores - Inicio de Cabina Estéril

El 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.

2.4.5 Rodaje

- Si es operacionalmente posible no debe ingresarse a la pista activa sin haber recibido la indicación de "Lista de Cabina Completa".

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

- No se efectuará el despegue hasta tener el aviso de "Lista de Cabina Completa".

2.4.6 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.

2. Si el tiempo durante el rodaje lo permite, el Primer Oficial efectuará un corto mensaje de bienvenida, dará el número de secuencia al despegue y concluirá con instrucción al Sobrecargo de próximos al despegue. Por ejemplo:

   - *"Señores pasajeros, bienvenidos a bordo del vuelo (____), con destino a (____). Somos número (__) en la secuencia al despegue. Tripulación de cabina próximos al despegue"*

2.4.8 Durante el ascenso

Al cruce de 10,000 pies AGL, en cabina de pilotos:

a) Aviones que cuentan con "Sterile Light":

- El PNF presionará el botón "ATTD CALL", y se pondrá el interruptor "STERILE LIGHT" a la posición de OFF. En cabina de pasajeros se escuchará el tono respectivo y se apagará la luz de "STERILE" indicando con esto al Sobrecargo que dé el anuncio de aparatos electrónicos. Y puede iniciar a preparar su servicio

b) Aviones que NO cuentan con "Sterile Light":

- El PNF presionará el botón "ATTD CALL". En cabina de pasajeros se escuchará el tono respectivo indicando con esto al Sobrecargo que dé el anuncio de aparatos electrónicos.
  Y puede iniciar a preparar su servicio.

c) Todos los aviones:

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

2.4.8 Crucero

1. La luz "FSTN BELTS" deberá mantenerse encendida si se prevé turbulencia.

2. En caso de Turbulencia, el Capitán llamara al Sobrecargo corroborando las actividades del servicio en cabina de pasajeros, y el capitán determinara 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 abordo, se dará un anuncio a los pasajeros indicando que permanezcan sentado y se abrochen el cinturón

   "Señores pasajeros debido a que estamos volando por zona de turbulencia es necesario permanecer sentados con el cinturón de seguridad abrochado y ajustado, Gracias."

   "Ladies and Gentlement we are fliying over a turbulence area please remain seated whit the seat belt fastened, Thank you"

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

3. 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.

2.4.9 Descenso

1. El PNF llamará al Sobrecargo para coordinar los requerimientos de la cabina de pasajeros en la estación de destino.

2. 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.

4 A los 10,000 pies en descenso el PNF presionará el botón "ATTD CALL", y se pondrá el interruptor "STERILE LIGHT" a la posición de ON. En cabina de pasajeros se escuchará el tono respectivo y se ENCENDERA la luz de "STERILE" indicando con esto a la Sobrecargo que podrá dar el anuncio de preparación para aterrizar.
   En caso de no haber “STERILE LIGHT” se escuchara solamente el tono respectivo indicando a la Sobrecargo que podrá dar el anuncio de preparación para el aterrizar.

5 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".

2.4.10 Llegada a posición

Al llegar a la plataforma y con los motores apagados, el Capitán avisará a la Tripulación de Cabina (accionando el interruptor de cinturones a la posición de OFF) que puede abrir la puerta del avión para desembarcar a los pasajeros. 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 A partir de ese momento la puerta de cabina de pilotos podrá desasegurarse.

2.4.11 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, la banda donde podrán recoger su equipaje, dicha información se le proporcionara por parte de los pilotos.

2.4.12 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.

2.4.13 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.

2.4.14 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.

2.4.15 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 exclusivo 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.

2.4.16 Briefing de emergencia entre el Capitán y el Sobrecargo

En caso de que el tiempo lo permita, el Capitán le dará un briefing al Sobrecargo para preparar la cabina para un aterrizaje de emergencia o amarizaje. En dicho briefing el Capitán le dará al Sobrecargo la siguiente información mínima:

- **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** = Iniciar Evacuación de Emergencia
- **T** = Tiempo para aterrizar

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 de10,000 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.

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

2.5.2 Uso del Asiento del Observador

Briefing del Capitán a la persona sentada en el asiento del observador

En caso de que el Jump Seat se ocupe por una persona en cabina de pilotos, el Capitán le deberá dar un Briefing explicando lo siguiente:

• La ubicación y operación del equipo de emergencia en la cabina de pilotos
• La operación y ubicación de las salidas de emergencia
• Pasos a seguir en caso de una evacuación de emergencia
• El uso del asiento y cinturón de seguridad
• La prueba y el uso de la mascarilla de Oxigeno
• El uso de los audífonos
• El procedimiento de cabina estéril
• La política de No Fumar

De acuerdo al MGO Sección 4.3.3

(al)Uso de asientos de tripulación y de asientos adicionales de cabina de mando.

Uso del asiento del observador

El Manual de Prevención de Actos de Interferencia ilícita de TAR establece que solo se permitirá viajar en cabina de pilotos a Pilotos o miembro extra desarrollando funciones de Instructor, Asesor o personal técnico de TAR en Función específica en funciones oficiales y a las Autoridades Aeronáuticas en funciones oficiales. Este asiento podrá ser utilizado únicamente por personal autorizado por la Empresa, los cuales deberán identificarse propiamente.

1. Técnico de Mantenimiento o Despachador para la siguiente estación 2. Piloto Asesor Instructor 3. Auditores Técnicos de TAR o externos 4. Ingeniero de Operaciones 5. Controlador 6. Ingenieros de Mantenimiento 7. Inspectores de Mantenimiento 8. Supervisores de Mantenimiento 9. Técnicos de Mantenimiento en otra asignación.

2.5.3 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 MS sección 2.6

El Sobrecargo deberá evitar que cualquier pasajero intente abrirla e ingresar a la cabina de Pilotos.

De acuerdo a lo establecido en el MGO 4.3.3 Inciso AK

2.5.4. 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.

2.5.5 Requerimiento de 2 Tripulantes permanentes en Cabina de Vuelo

- 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 encuentran en la sección 2.6. En dichas reglas se define el protocolo de comunicación para abrir la puerta y el uso de las mirillas de las puertas.

2.5.6 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.
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 Medico 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.

2.5.7 Sobrecargo Incapacitada Durante el Vuelo

Al hacer 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 P/A 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.
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 Oficial de Operaciones o Personal de Tierra debe abrir la puerta del avión en coordinación con las autoridades y Tripulación de vuelo.	Fin de procedimiento

2.5.8 Anuncios a Pasajeros en caso de Sobrecargo Incapacitada

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 begining 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.

2.5.9 Recomendación para el Sobrecargo

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

2.5.10 Advertencia para Pilotos

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.

2.5.11 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. En vuelo por instrumentos dentro de nubes cumuliformes (Información proporcionada por el piloto)
3. Cuando haya turbulencia.
4. En cualquier otra condición se solicitará a los pasajeros que lleven puesto y abrochado el cinturón de seguridad, aunque sea en forma holgada.

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

2.5.12 Consumo de alimentos

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

2.5.13 Fumar a bordo

Queda estrictamente prohibido fumar a bordo de las aeronaves de TAR Aerolíneas, tanto para pasajeros como para miembros de la tripulación esto incluye el uso de los cigarrillos electrónicos.

2.5.14 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 acenso

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. <u>Dispositivos Electrónicos Portátiles Trasmisores (T-PED).</u>

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

Ejemplos:

2. <u>Dispositivos electrónicos no transmisores (PED no trasmisores)</u>

Son aquellos dispositivos electrónicos personales permitidos para su trasporte 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

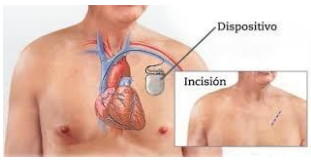
NOTA: Todos estos dispositivos deben estar en modo vuelo y bluetooth apagado, de lo contrario se les considera como T-PED.

Ejemplos:

3. <u>Los aparatos que se pueden utilizar sin restricción son los siguientes</u>

    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 Oxigeno 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:

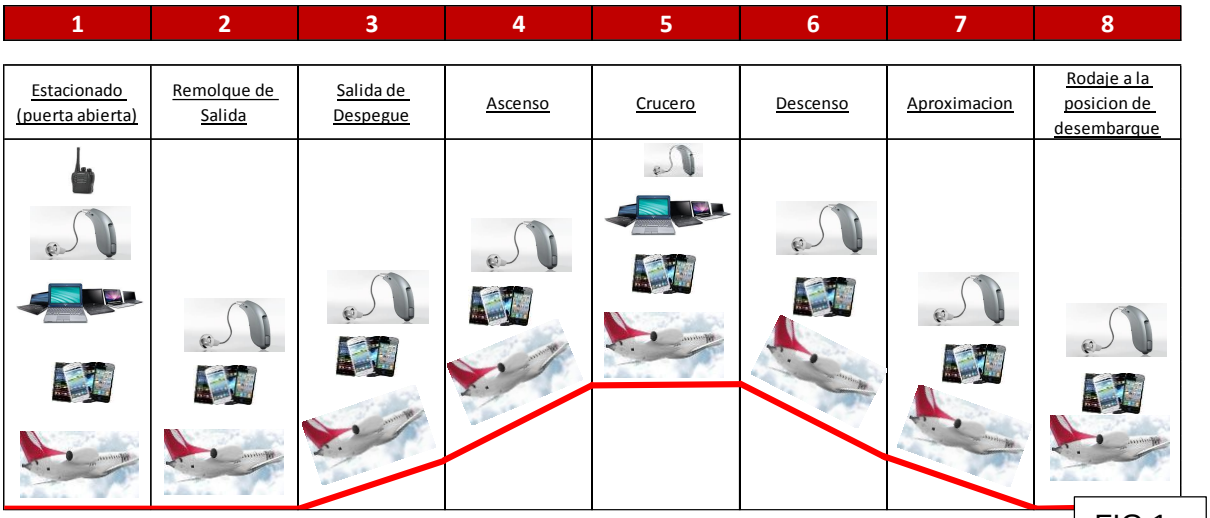


FIG.1

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

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 trasmisores 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 realizara el anuncio correspondiente y el sobrecargo verificara 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 vigilaran 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 guardase, (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
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

El Sobrecargo antes del despegue verificará lo siguiente:

a) Se dé el anuncio respectivo de las condiciones de uso de aparatos electrónicos portátiles. Referencia Capitulo 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 estallan 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. Vertír agua u otro liquido 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.

2.5.15 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 oficial 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.

2.5.16 Equipaje de Tripulación

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

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

2. 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.

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

4. 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 Oficial de Operaciones para la corrección en el peso y balance del avión.

2.5.17 Transporte de Materiales Peligrosos

1. 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)

2. 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.

3. 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.

2.5.17.1 Trasportación de COMAIL

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

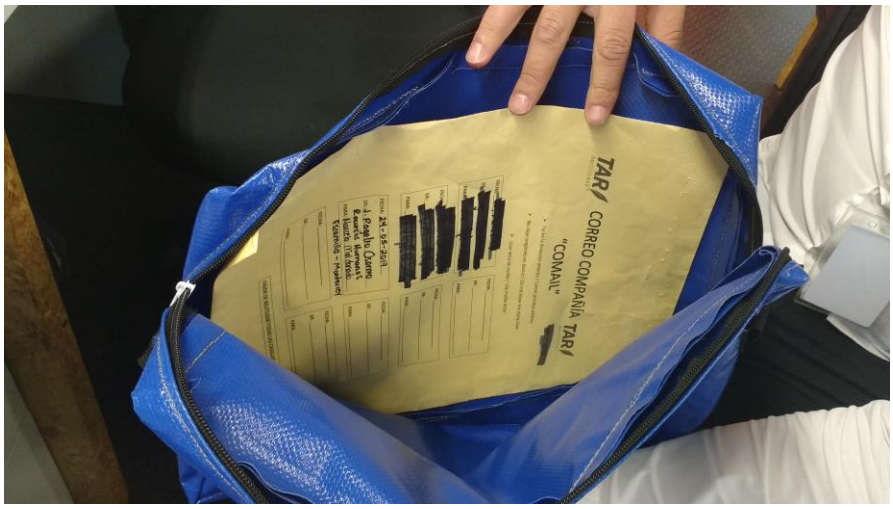
El sobre COMAIL tiene una dimensión de 34x26 cm por lo que no se considerara como COMAIL cajas de correspondencia que excedan las dimensiones de 30x30 cm y peso mayor a 3 kg.

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

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 compartimiento de guardarropa de las tripulaciones.

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:



2.5.18 Política de aceptación de pasajeros con POC´s (Concentrador de Oxigeno Portátil)

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

.

Concentradores de Oxigeno permitidos	
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	Respitonics SimplyGo
Sequal Eclipse	SeQual SAROS
VBox Trooper	

Ejemplo de POC´S (Imágenes)

2.5.19 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.

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.

2.5.20 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

2.6 Reglas para entrar y salir de la Cabina de Pilotos en Vuelo

2.6.1 Política de Seguridad

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.

2.6.2 Aeronaves con mirilla en la puerta de la Cabina de Pilotos

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.

2.6.3 Responsabilidades de la Tripulación

- El último miembro de la tripulación que entró a la cabina de pilotos es el responsable de cerrar y asegurar la puerta.
- El piloto que permaneció en la cabina de pilotos es responsable de preguntar:

¿PUERTA CERRADA Y ASEGURADA?

- El último miembro de la tripulación que entró a la cabina de pilotos es el responsable de contestar: ***PUERTA CERRADA Y ASEGURADA.***

2.6.4 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.

2.7 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.

2.8 Política de Reseteo de Ruptores

2.8.1 Reseteo de Ruptores

- A diferencia de los switches, 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.

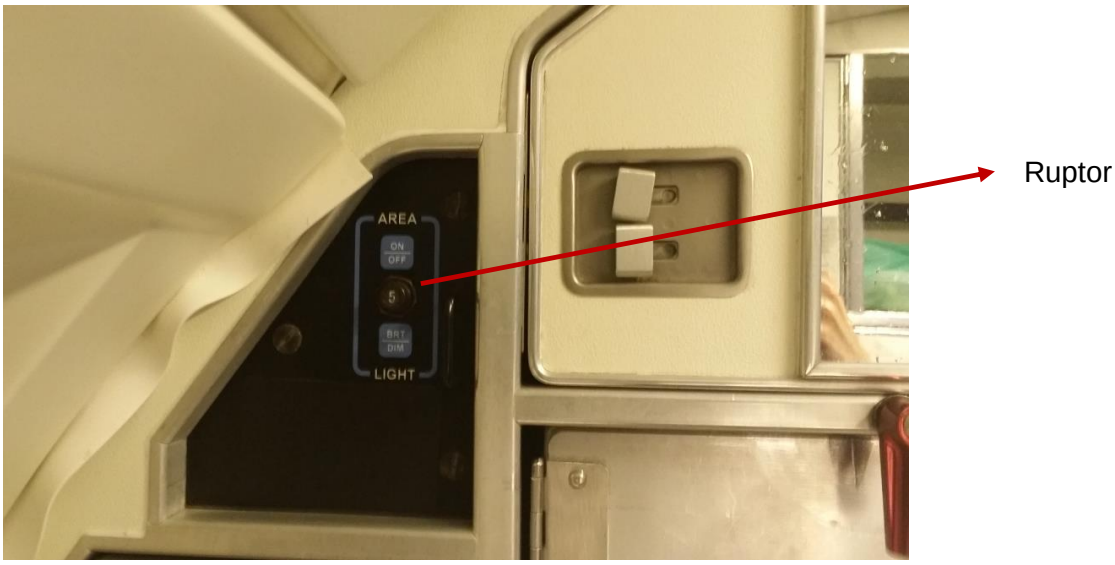
- Es por eso que TAR Aerolíneas establece como política solo en tierra resetear en solo una (1) ocasión un ruptor botado siempre y cuando no se presente alguna situación de las arriba mencionadas ya que un ruptor botado es una señal de que algo anda mal con el sistema relacionado con ese ruptor.

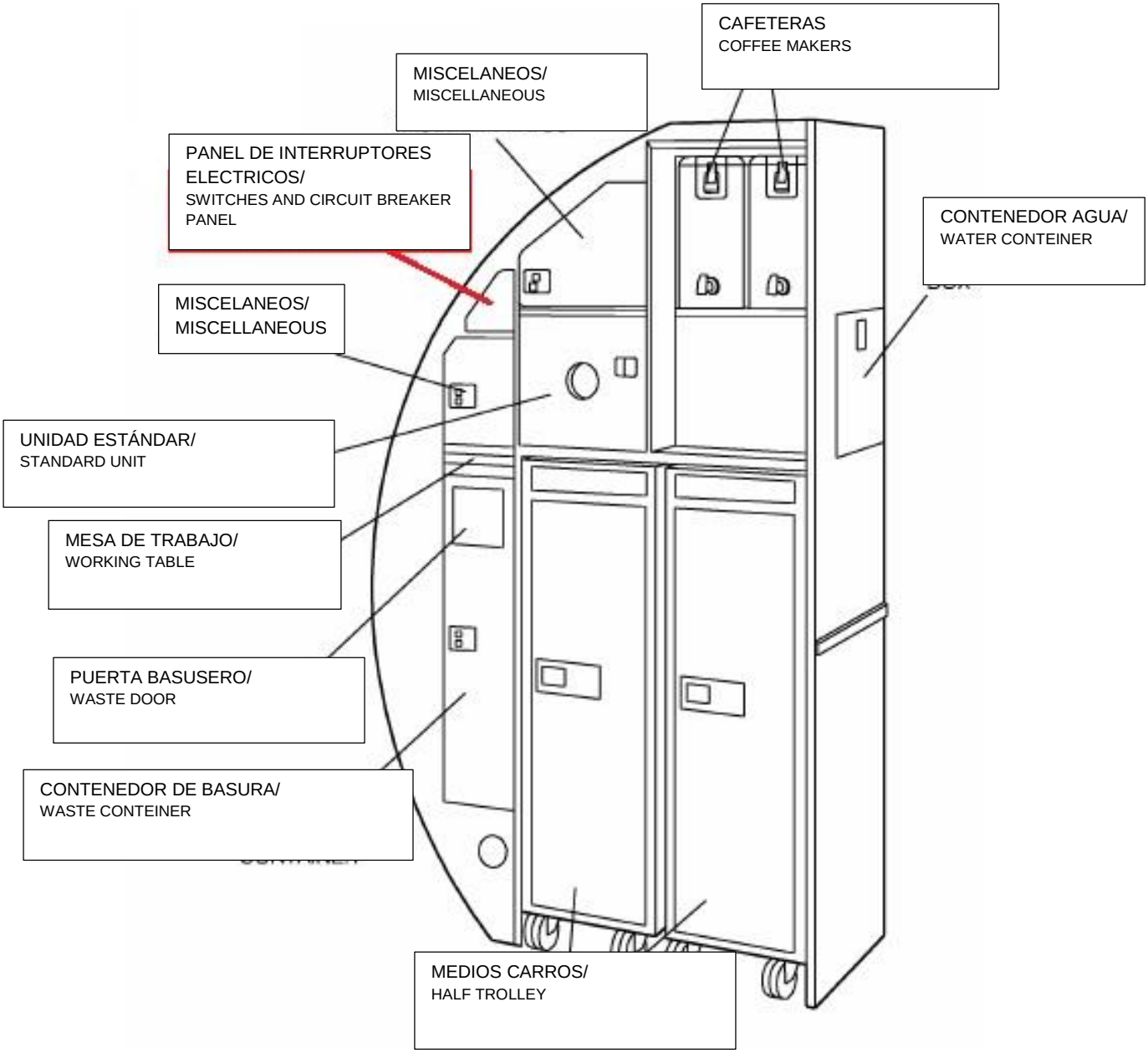
- En vuelo no deben ser reseteados.

2.8.2 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.	

2.8.3 Localización de Ruptores de Galleys




CAFETERAS
COFFEE MAKERS
MISCELANEOS/
MISCELLANEOUS
PANEL DE INTERRUPTORES ELECTRICOS/
SWITCHES AND CIRCUIT BREAKER PANEL
CONTENEDOR AGUA/
WATER CONTEINER
MISCELANEOS/
MISCELLANEOUS
UNIDAD ESTÁNDAR/
STANDARD UNIT
MESA DE TRABAJO/
WORKING TABLE
PUERTA BASUSERO/
WASTE DOOR
CONTENEDOR DE BASURA/
WASTE CONTEINER
MEDIOS CARROS/
HALF TROLLEY

2.9 Reporte de Incidentes, Accidentes o Irregularidades

2.9.1 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 intensión 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.

2.9.2 Eventos que deben ser reportados como incidentes o accidentes

ACCIDENTE: **1.- Durante el cual cualquier persona muere o sufre lesiones graves consecuencia de**:

a) Hallarse en la aeronave
b) Contacto directo con cualquier parte de la aeronave, inclusive los componentes que se hayan desprendido de esta.
c) Por exposición directa al flujo de aire de motores.

2.- La aeronave sufre daños o roturas que:
a) Afectan adversamente su resistencia estructural, su rendimiento a sus características de vuelo.
b) 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.
a) 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.

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

2.9.3 Formato para reportar Incidente o Accidente (ubicado en el compartimiento de audio)

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 entregado al jefe de aeropuerto para el envió a las áreas correspondientes.

TAR Aerolíneas

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

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)

Aeropuerto:	☐	Aeronave:	☐
Mantenimiento:	☐	Otro:	☐

Condiciones Meteorológicas

Fase de Operación

Rodaje	☐	Despegue	☐	Ascenso	☐	Crucero	☐
Descenso	☐	Aproximación	☐	Aterrizaje	☐	Tránsito	☐
Pernocta	☐	Remolque	☐	Remolque	☐	Otro (especifique)	

Pasajeros a bordo (especifique cantidad)

Total		Adultos		Medios		Infantes		Lesionados		Fallecidos	

Tripulación a bordo (especifique cantidad)

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)

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

1/2

TAR Aerolíneas

NOTIFICACIÓN DE IRREGULARIDADES / INCIDENTE / ACCIDENTE
MSO F02

Descripción de la irregularidad / incidente / accidente
7

Personal involucrado		
Nombre completo	Puesto	No. de empleado y compañía

8

Remitente		
Nombre completo y firma	Puesto	No. de empleado

9

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

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 abordo
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

2.9.4 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.

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.

2.9.5 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.

2.9.6 Reporte de Incidente / Irregularidades de Pasajeros y/o Tripulante

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 el punto 2.9.7.

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.

3. Se entregará a la Jefatura de Sobrecargos 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.

2.9.7 Formato de Reporte de Incidente / Irregularidades de Pasajeros y/o Tripulante

TAR Aerolíneas

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

1

DATOS GENERALES*

Vuelo: _____ Ruta: _____ Matrícula _____

Equipo: _____ Nombre del SOB que brinda asistencia: _____

2

DATOS DEL PASAJERO O TRIPULANTE*

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: _____

3

SAMPLE

SIGNOS VITALES

P/A: _____ F/C: _____ F/R: _____ Temperatura: _____

ALERGIAS*

Especifique: _____

MEDICAMENTOS

Especifique: _____

PATOLOGÍAS (enfermedades)

Especifique: _____

LUNCH (alimentos consumidos)

Especifique: _____

EVENTOS (detonadores)

Especifique: _____

4

OBSERVACIONES

Tripulante expuesto a fluídos: SÍ ( ) NO ( )

Otras: _____

5

TESTIGOS

Nombre testigo 1: _____

Teléfono: _____

Nombre testigo 2: _____

Teléfono: _____

Firma sobrecargo*: _____

6

DATOS DE INCIDENTE / ACCIDENTE*

Incidente ( ) Accidente ( )

Lugar que ocurrió: Asiento ( ) Pasillo ( ) Baño ( ) Galley ( )

CAUSA*

Turbulencia ( ) Caída ( ) Alergia ( ) Punzo-cortante ( ) Asfixia ( )

Eléctrico ( ) Aplastamiento ( ) Fuego ( ) Golpes ( ) Nacimiento ( )

Otros ( ) Desconocido ( )

Especifique: _____

Registrar hora de nacimiento y sexo: _____

7

TIPO DE LESIÓN

Traumatismo ( ) Quemadura ( ) Herida ( ) Hemorragia ( )

Enfermedad ( ) Otro ( )

Región anatómica: _____

8

TRATAMIENTO*

Curación ( ) RCP ( ) Médico ( ) Oxígeno ( ) Heimlich ( ) Otro ( )

Especifique: _____

9

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: _____

10

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

Instrucciones de llenado del formato de Reporte de incidentes accidente de pasajero y/o tripulantes.

1- Anotar datos generales del evento (vuelo, ruta, matricula, 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, galey 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 medica se le dio al afectado a abordo.
10- Anotar medicamento y material que se utilizó con el afectado.

2.10 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 (atenciónaclientes@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.

2.11 Bebidas Alcohólicas para los Pasajeros

2.11.1 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.

2.11.2 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.

2.11.3 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.

- 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.

2.12 Lista de Cabina.

La siguiente lista corresponde a los puntos que habrán de revisarse previo al despegue y aterrizaje, una vez verificados deberá dar “Lista de Cabina Completa”.

1. Pasajeros sentados con cinturones de seguridad abrochados y ajustados.
2. Respaldos de los asientos en posición vertical.
3. Persianas de Ventanillas abiertas
4. Mesas de Servicio Aseguradas
5. Equipaje de mano guardado en compartimientos superiores o debajo de los asientos.
6. Salidas de emergencia sin obstrucción.
7. Pasillo libre de objetos.
8. Baño: que se encuentre libre de objetos extraños y la puerta cerrada
9. Galley: carros y compartimientos cerrados y asegurados.
10. Teléfonos celulares y Aparatos electrónicos apagados.
11. Closet cerrado y asegurado

Los puntos de esta lista son de memoria, sin embargo, podrá hacer uso de este manual en caso de existir alguna duda.

2.13 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

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 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.

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 asignara 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.

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 abordo, 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.

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.

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

Formato para evaluar la práctica de los vuelos de Familiarización, Habilitación y Asesoramiento de Sobrecargos y sus parámetros de Evaluación.

Este formato esta referido en el Manual General de operaciones en su Capítulo 4 sección 4.3.6 (b).

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 ☐ HABILITACION ☐ ASESORAMIENTO EN RUTA ☐

2 SOBRECARGO _____

A.PATERNO A.MATERNO NOMBRE (S)

NUMERO DE EMPLEADO 3 _____

4 ASESOR _____

A.PATERNO A.MATERNO NOMBRE (S)

5

No.SESIÓN	FECHA	ORIGEN	DESTINO	No. VUELO	No.PAX	HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	FIRMA ASESOR	FIRMA ASESORADO

		VUELO 1				VUELO 2			
	1.- PRESENTACION PERSONAL	4	3	2	1	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								
	LAMPARA								
	KIT DE MEDICAMENTOS								
	4.- USO Y MANEJO DEL MANUAL DE SOBRECARGOS	4	3	2	1	4	3	2	1
	NUMERO DE SECCIONES								
	NOMBRE DE LAS SECCIONES								
9	PREGUNTAS ABIERTAS DEL CONTENIDO DEL MANUAL								
	1.-								
	2.-								
	3.-								

	4.-								
	5.- CONOCIMIENTO DE MANUALES Y OTRO	4	3	2	1	4	3	2	1
	MANUAL DE SOBRECARGO								
	PROPOSITO DEL MGO								
10	PROPOSITO DEL MEL								
	6.- REVISION DE EQUIPO DE EMERGENCIA/USO	4	3	2	1	4	3	2	1
11	REALIZAR REVISION DE ACUERDO A LA TABLA DEL MS 10.1								

	7.- INTERACCION CON LA TRIPULACION	4	3	2	1	4	3	2	1
	COMUNICACIÓN HACIA LA CABINA DE PILOTOS (LISTA DE CABINA COMPLETA, PRUEBA DE PA, ETC)								
	APEGO A LAS INDICACIONES E INSTRUCCIONES DEL CAPITAN								
	COORDINACION PARA EL ABORDAJE								
12	COMPROBACION DE CIERRE DE PASAJEROS								
	COORDINACION PARA EL CIERRE DE PUERTAS								
	COORDINACION NECESIDADES ESPECIALES PARA LA LLEGADA								
	PROCEDIMIENTOS PARA LA APERTURA DE PUERTA Y DESEMBARQUE DE PAX								
	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								
13	COORDINACION DEL ABORDAJE								
	CIERRE DE PASAJEROS								
	OBSERVAR Y EVALUAR :								

	UMNR								
	EMBARAZADAS								
	ENFERMOS								
	ANIMALES ABORDO								
	EQUIPAJE VOLUMINOSO								
	ASIGNACION DE ASIENTOS EN SALIDA DE EMERGNCIA								
	9.- ANUNCIOS VERBALES	4	3	2	1	4	3	2	1
	ENTONACION								
14	PRONUNCIACION								
	SECUENCIA								
	VOLUMEN								
	10.- ANUNCIOS GRABADOS	4	3	2	1	4	3	2	1
15	SINCRONIA EN DEMOSTRACIONES								
	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								
	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	4	3	2	1
	¿Cuál es el concepto de cabina estéril?								
17	OBSERVACIONES :								

		VUELO 1				VUELO 2			
	13.-DESARROLLO DEL SERVICIO ABORDO	4	3	2	1	4	3	2	1
	ACTITUD DE SERVICIO (amabilidad, sonrisa)								
18	APEGO A LOS PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ABORDO								
	ENTREGA DE ALIMENTOS								
	RETIRO DE ALIMENTOS								
	14.-INTERACCION CON PASAJEROS	4	3	2	1	4	3	2	1
	TRATO A LOS PASAJEROS								
19	CORDIALIDAD								
	RESPETO								
	¿LES LLAMA POR SUS NOMBRES ?								
	15.-CONOCIMIENTO DE FORMATOS (manejo de pax, OP.Irregulares, Accidentes,etc)	4	3	2	1	4	3	2	1
	BITACORA								
	USO DE BPA								
	USO DE NPU								
	NOTIFICACION DE IRREGULARIDADES (SOP)								
20	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		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									
21 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									
TRANSPORTE DE ANIMALES									
ARTICULOS PROHIBIDOS ABORDO									

17.- CONOCIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA	4	3	2	1		4	3	2	1
PRIMEROS AUXILIOS RCP									

	ATRAGANTAMIENTO								
	HEMORRAGIA								
	ESTADO DE SHOCK								
	DOLOR DE OIDOS								
	HIPOXIA								
22	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
23	ACTITUD								
	REACCION A LAS OBSERVACIONES								

			CALIFICACION
4	OPTIMO	EL DESEMPEÑO ES OPTIMO, DEMUESTRA HABILIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCEDIMIENTOS Y CONOCIMIENTO DEL EQUIPO Y POLITICAS DE LA EMPRESA.	
3	SATISFACTORIO	EL DESEMPEÑO ES SATISFACTORIO, CORRECTO, DEMUESTRA HABILIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCEDIMIENTOS, CONOCIMIENTOS DEL EQUIPO Y POLITICAS DE LA EMPRESA.	VUELO 1
24 2	SUFICIENTE	EL DESEMPEÑO ES SUFICIENTE. SUS CONOCIMIENTOS Y CRITERIO SON ADECUADOS PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.	
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.	VUELO 2

25 OBSERVACIONES VUELO 1 :

OBSERVACIONES VUELO 2:

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”, asi mismo se deberá hacer el llenado en el mismo formato de las siguiente 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 colocara “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 siguiente 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 abordo
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:

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 siguiente 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 abordo
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

Adicionalmente el sobrecargo que haya aprobado satisfactoriamente las evaluación deberá tener una entrevista con el jefe de sobrecargos para retroalimentación general de todo el proceso, dichos formatos y documentos serán resguardado en el expediente de cada sobrecargo.

Recuperación de un sobrecargo cuando ha presentado un resultado no aprobatorio o no suficiente

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 2 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.

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 SATISFATORIO, 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 SATISFATORIO, no podrá regresar a la línea quedando a disposición de la Dirección de Operaciones.

2.14 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, firmará la hoja de asistencia correspondiente, en el entendido de que no hay tolerancia de tiempo al respecto.

2.14.1 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.

2.14.2 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.

2.14.3 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, Boletines, Circulares, etc. que durante el servicio de vuelo colocará en un área de fácil acceso, como puede ser el galley

2.14.4 TRIPULANTE EN SERVICIO DE PASAJERO (DH)

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

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.

2.14.5 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.

2.14.6 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.

2.15 USO DE UNIFORME

REGLAMENTO DE USO CORRECTO DE UNIFORME Y PRESENTACION PERSONAL DE SOBRECARGOS

Referirse al MANUAL DE IMAGEN TRIPULACIONES

PAGINA EN BLANCO DEJADA INTENCIONALMENTE

Capítulo 3

Pasajeros y Equipaje

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

INDICE

3.1 Aceptación de Pasajeros

3.2 Recepción y Abordaje de Pasajeros

3.2.1 Medidas de seguridad durante la estancia del avión en plataforma
3.2.2 Procedimiento para recepción de pasajeros
3.2.3 Pasajeros en transito
3.2.4 Discrepancias en el número de pasajeros en transito
3.2.5 Límite de tiempo de permanencia a bordo
3.2.6 Prioridad para abordar a pasajeros en transito
3.2.7 Abordaje de pasajeros y recuperación de demoras
3.2.8 Abordaje de pasajeros con motor no. 2 operando
3.2.9 Abastecimiento de combustible con un motor operando (sin APU, sin planta neumática)
3.2.10 Cambio de tripulación con motor operando
3.2.11 Carga de combustible con tripulación o pasajeros a bordo, abordando o descendiendo del avión

3.3 Menores Sin Acompañar

3.4 Pasajeros en condiciones Físicas o Mentales Especiales

3.5 Pasajeros Enfermos y Mujeres Embarazadas

3.6 Transporte de Infantes

3.7 Recién Nacidos

3.8 Pasajeros Deportados

3.9 Pasajeros Privados de su Libertad y Custodios

3.10 Contingencias a Pasajeros

3.11 Pasajeros Perturbadores

3.12 Equipaje de Pasajeros

3.13 Transporte de Artículos Restringidos, Prohibidos, y Mercancías Peligrosas

3.14 Transporte de Animales como Equipaje

3.15 Equipaje de Tripulaciones

3.16 Oxígeno a Pasajeros

3.17 Operaciones Irregulares

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

3.1 Aceptación de Pasajeros

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.

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.

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 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). VERIFICAR QUE ESTEN REFERIDOS EN LOS OTROS MANUALES.

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

Asignación de asientos en salida de emergencia en mostrador

Es responsabilidad de los Agentes de Servicio a Clientes, y proveedores del servicio de reservaciones el NO asignar esos asientos a pasajeros especiales, de acuerdo a lo especificado en el Manual de Servicio al Cliente y será responsabilidad de la Sobrecargo verificar que abordo se cumpla con dicho procedimiento.

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.

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.

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 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.

Briefing a pasajeros de asiento en salida de emergencia

1. Debe Mantener contacto visual con el pasajero

"Buenas (días I tardes I 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 I afternoon I 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."*

Asientos reservados por la Sobrecargo

El Sobrecargo no deberá reservar asientos excepto en los siguientes casos:

Previa coordinación con el personal de tráfico y operaciones

1. Menores sin acompañar
2. Pasajeros en condiciones físicas o mentales especiales
3. Pasajeros enfermos o mujeres embarazadas
4. Personas viajando con infantes con o sin silla para infantes
5. Pasajeros deportados
6. Prisioneros y sus custodios
7. Adultos Mayores
8. Pasajeros en Tránsito
9. Pasajeros VIP
10. Personal de la empresa en Comisión de Servicio. (Mecánico, Despachador, etc.)

1.2 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 La sobrecargo solicitara 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 vigilaran 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.

No se sentaran en salidas de emergencia a menores de 15 años de edad, inválidos o enfermos que por su condición física obstruyan, bloqueen y/o no sean capaces de operar las salidas de emergencia en caso de evacuación o que por alguna razón, no entiendan las instrucciones de seguridad.

Se verificara que el número de pasajeros a bordo coincida con los reportados por el A.S.C. informando al Capitán su número exacto desglosando adultos, medios, infantes, y miembros extras.
Para este aspecto, debemos tener en cuenta la importancia de efectuar un conteo de pasajeros rápido y preciso a fin de evitar posibles demoras en la salida del vuelo por conteo erróneo de parte de los Sobrecargos.

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.

A la orden del Capitán se cerraran las puertas y se podrá aprovechar para solicitar alguna información relativa al vuelo para iniciar en la secuencia de anuncios.

3.2.1 Medidas de seguridad durante la estancia del avión en plataforma

Personal de Operaciones

Será responsable de vigilar e impedir que durante el tiempo en que se encuentra estacionado un avión en plataforma preparándolo para su despacho, ninguna persona suba al mismo para depositar anticipadamente equipajes, bultos de mano, paquetes o regalos, que supuestamente pertenezcan a pasajeros que vayan a viajar.

A.S.C.

Deberá vigilar que:

- Todo pasajero suba personalmente su equipaje de mano.
- Cuando un pasajero sea auxiliado en el traslado de su equipaje de mano, ésta ayuda solo se hará desde la sala de abordaje, hasta el acceso al avión o sala móvil.
- Por ningún motivo se permitirá que empleados de la compañía o personas ajenas a la misma suban equipaje o regalos a los pasajeros que ya se encuentren a bordo del mismo.
- No se debe permitir que los pasajeros hagan uso de flash, teléfonos celulares, aparatos electrónicos y/o video juegos en el momento de estar abordando.

En caso de que una persona haga uso del teléfono celular en plataforma durante el embarque y desembarque, el Oficial de Operaciones o el Agente de Servicio al Cliente le indicarán la restricción al pasajero para que lo desactive de manera inmediata. Si el pasajero no lo desactiva, deberá notificar en ese momento a la autoridad aeroportuaria (DGAC) de la situación.

3.2.2 Procedimiento para recepción de pasajeros

El agente de Servicio al Cliente ASC, deberá:

1. Deberá notificar a la cabina de sonido general del aeropuerto, la puerta de llegada y recepción de pasajeros.
2. Previo a la llegada del vuelo checar en sistema las solicitudes de requerimientos especiales (notificando al prestador de servicios de rampa cuando proceda), pasajeros en tránsito y conexión.
3. En caso de ser necesario se solicitará el aerocar 20 minutos antes de la llegada del avión, verificando que el área esté limpia y ordenada. El Personal de tráfico deberá estar presente en la puerta del avión cuando hay menores sin acompañar y/o pasajeros con necesidades especiales.

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

1. Se deberá situar al pie del avión antes de que abran la puerta de la aeronave.
2. 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.
3. Corroborar el número de pasajeros en tránsito con la tripulación.
4. Evitar que los pasajeros pasen a la parte trasera del avión, asegurarse que todos los pasajeros desciendan del avión.
5. 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.

6. 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).
9. Los menores sin acompañar deben recibirse junto con la documentación (carta de menor sin acompañar y documentos migratorios cuando apliquen), llevándolo a la sala de llegada para hacer su entrega a la persona que está autorizada en la carta. En caso de que no esté la persona indicada, llevar al menor a la oficina de tráfico, manteniendo su custodia por el personal asignado a esa área.

3.2.3 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. Más información en el MOT 4.1

3.2.4 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 oficial de operaciones, 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 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.

3.2.5 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 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.

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.

3.2.7 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.

3.2.8 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 oficial de operaciones 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.

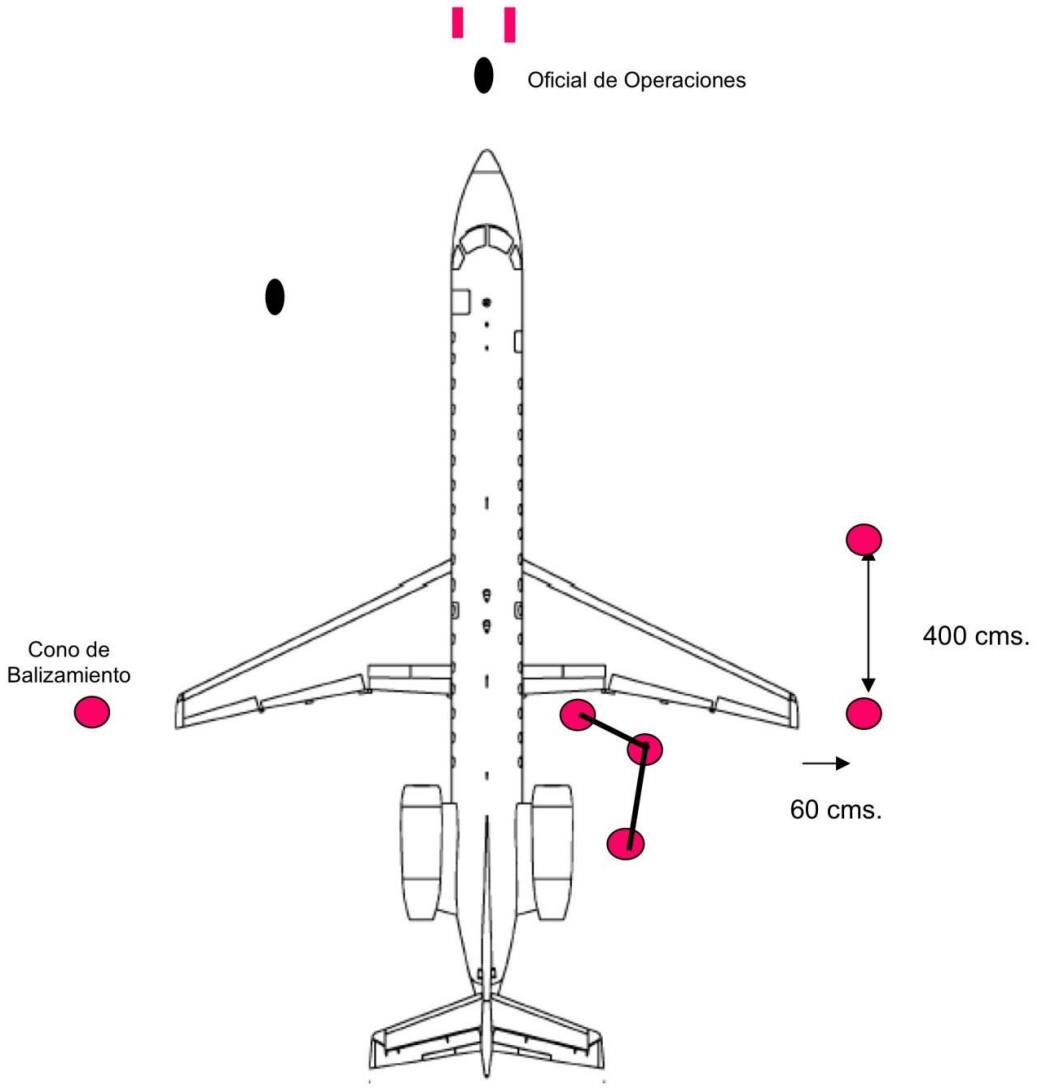
7. Durante el desembarque y embarque, el sobrecargo del vuelo deberá estar al pendiente para que se lleven a cabo los procedimientos de seguridad a bordo en caso de requerirse una evacuación.

8. El Centro de Control Operacional (C.C.O) y/o autoridades informara al Oficial de operaciones 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 Oficial de operaciones quien será el responsable de la seguridad operacional en la plataforma. Esto con la finalidad de evitar riegos 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.

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



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

Coordinación

El oficial de operaciones 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 Oficial de Operaciones que se efectuará carga de combustible con motor operando.

Coordinará con el Agente de Servicio a Clientes y el Oficial de Operaciones, 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	OFICIAL DE OPERACIONES	COORDINE EL DESCENSO DE PASAJEROS
3	OFICIAL DE OPERACIONES	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.

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. Debe repetir el anuncio 2 o 3 veces 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	**OFICIAL DE OPERACIONES**	Verifica que los teléfonos celulares en el área adyacente en la plataforma estén apagados
10	**TRIPULACION / OFICIAL DE OPERACIONES**	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	**OFICIAL DE OPERACIONES**	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	**OFICIAL DE OPERACIONES**	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	**OFICIAL DE OPERACIONES**	Baja al personal de limpieza
18	**SOBRECARGO**	Solicita Abordaje

<u>Abastecimiento de combustible con un motor operando en ERJ-145 (Sin APU sin planta neumática),</u> continúa

OFICIAL DE OPERACIONES.

1. El Oficial de Operaciones deberá informar a la Comandancia del Aeropuerto o autoridad aeronáutica local, y al CREI que se va a efectuar este procedimiento.

2. El Oficial de Operaciones deberá estar enfrente del avión como se muestra en la figura mientras se realiza la recarga y deberá mantener comunicación con la tripulación de vuelo mientras se realiza la recarga combustible.

3. El avión debe estar en un área designada por la autoridad del aeropuerto, con acceso libre para equipo contra incendio y personal.

4. El personal de Operaciones deberá vigilar que ningún vehículo circule cerca de la aeronave mientras se está cargando combustible.

5. No se permite el uso de teléfonos celulares en el área adyacente en la plataforma.

6. Está prohibido fumar dentro y fuera del avión durante la recarga de combustible.

7. La planta de tierra (GPU) deberá permanecer apagada y desconectada de la aeronave durante la recarga de combustible.

   NOTA. Verifique que la GPU no se encuentre colocada bajo la aeronave.

8. Si se detecta la presencia de vapores de combustible dentro del avión, o cualquier otro peligro, la carga de combustible debe interrumpirse inmediatamente.

9. En caso de derrame de combustible, interrumpa la carga de combustible y avise al Piloto que apague inmediatamente el motor izquierdo.

10. Solo se permite la recarga de combustible a presión. Para evitar derrames de combustible, solo se permite recargar los tanques de combustible a un 90% de su capacidad máxima.

3.2.10 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.

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

Responsables

La Tripulación y el Oficial de Operaciones (O.O.) son los responsables de efectuar este procedimiento, cumpliendo con todos 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.
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.

Carga de Combustible Con Tripulantes o Pasajeros a bordo, abordando o descendiendo del avión (ERJ-145) continúa

PASO	QUIEN	ACCION
9	SOBRECARGO	Se mantiene en el área de la Puerta Principal de acceso de pasajeros.
10	O.O.	Verifica que la puerta principal de pasajeros y la puerta de servicio están libres de obstáculos. (Equipo Terrestre)
11		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	O.O.	Programa el panel de combustible y notifica al piloto.
14		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.

Carga de Combustible Con Tripulantes o Pasajeros a bordo, abordando o descendiendo del avión (ERJ-145) continúa

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 oficial de operaciones debe interrumpir la carga de combustible inmediatamente.

3.3 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.

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:

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

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

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

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

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

- Hoja Blanca para la estación origen (archivo).
- Hoja Amarilla 1para 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.

Formato 1 de Servicio para UNMR (Menor Sin Acompañar)

TAR Aerolíneas

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

VUELO / FLIGHT	FECHA / DATE	DE / FROM	A / TO

PERSONA QUE ENTREGA AL MENOR / PERSON DELIVERING MINOR

NOMBRE / NAME: _____

DIRECCIÓN / ADDRESS: _____

CIUDAD / CITY: _____ ESTADO / STATE: _____ C.P. / ZIP: _____ TELÉFONO / PHONE: _____

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

FIRMA / SIGNATURE _____ IDENTIFICACIÓN OFICIAL / OFFICIAL ID _____

PERSONA EN EL PUNTO DE TRANSFERENCIA / PERSON AT TRANSFER POINT

NOMBRE / NAME: _____

DIRECCIÓN / ADDRESS: _____

CIUDAD / CITY: _____ ESTADO / STATE: _____ C.P. / ZIP: _____ TELÉFONO / PHONE: _____

FIRMA / SIGNATURE _____ IDENTIFICACIÓN OFICIAL / OFFICIAL ID _____

PERSONA QUE RECIBE AL MENOR / PERSON MEETING MINOR

NOMBRE / NAME: _____

DIRECCIÓN / ADDRESS: _____

CIUDAD / CITY: _____ ESTADO / STATE: _____ C.P. / ZIP: _____ TELÉFONO / PHONE: _____

FIRMA / SIGNATURE _____ IDENTIFICACIÓN OFICIAL / OFFICIAL ID _____

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

Agente en Origen / Origin Agent: _____ No. Empleado: _____

Sobrecargo Origin / Origin Crew Member: _____ No. Empleado: _____

Agente en Destino / Destination Agent: _____ No. Empleado: _____

www.tarmexico.com

3.4 Pasajeros en condiciones Físicas o Mentales Especiales

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.

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.

	CUMPLIMIENTO				
CONDICION	**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			

Pasajero discapacitado calificado, continúa

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.

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.

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.
- Inclinarse 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 trasportación de animales vivos (AVIH) de esta manual **sección 3.14.**

Briefing a Pasajeros con Discapacidad Visual

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.

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.

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 (sombrereras, clóset o debajo de su asiento).

- Si estos artículos rebasan las dimensiones de los alojamientos disponibles, deberán colocarse cerca del pasajero siempre y cuando no obstruyan las salidas de emergencia, pasillos de servicio y/o que no representen una incomodidad a los demás pasajeros. Como última alternativa, deberán ser documentados para transportarse en los compartimentos de carga.

- En caso de que el pasajero no pueda moverse por sus propios medios, es necesario que la estación de origen envíe un mensaje al destino, para que en el último se tenga oportunamente disponible una silla de

ruedas y personal para trasladarlo. Asimismo, se deberá dar aviso a las autoridades en los aeropuertos donde así se requiera.

- Las sillas de ruedas podrán documentarse como equipaje, sin costo adicional al pasajero. En caso de que la persona con discapacidad quiera documentar una silla adicional, lo podrá hacer dentro de su franquicia de equipaje; en caso de que se exceda, se le cargará el costo del exceso de equipaje. Cualquier daño o pérdida total o parcial ocasionada a la silla de ruedas, será responsabilidad de TAR Aerolíneas de acuerdo a la legislación aplicable.

- Si el pasajero con discapacidad opta por ser transportado al avión en su propia silla de ruedas, ésta será documentada y bajada en la puerta del avión al compartimiento de carga como equipaje y le será entregada nuevamente en la puerta del avión al llegar a su destino, siempre y cuando no requiera de empaque especial.

- La persona con discapacidad puede optar por ser trasladada al avión en una silla de ruedas de TAR Aerolíneas, por lo que se documentará su silla de ruedas como equipaje.

- Las sillas de ruedas con baterías se sujetarán además a los requerimientos de manejo y transporte de mercancías peligrosas establecidos en:

  - Sección 5.8.3 del Manual de Prevención de Actos de Interferencia ilícita
  - Manual de Servicios al Cliente

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.

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.

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:

- Practica 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

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.
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.

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.
- 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 Oficial de Operaciones 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).
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 Carta de Exención de Responsabilidad para Pasajeros Enfermos y Pasajeras en Estado Grávido.

- 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.

Carta de Exención de Responsabilidad para Pasajeros Enfermos y/o Pasajeras en Estado Grávido

TAR Aerolíneas

PASAJERAS EN GRAVIDEZ Y/O PASAJEROS ENFERMOS

CLAVE: FO-019 Code | FOLIO 000000

NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL Revision | 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: 1), en que me encuentro y/o enfermo de 2 en su vuelo número 3 de la ciudad de 4 a la cuidad de 5 de fecha 6 .

Hago constar que he sido debidamente informada por mi médico, de los riesgos a que estoy expuesta, debido a mi presente estado.

Atentamente

7

Firma del pasajero

Datos del Pasajero:	Datos de la persona a quien deba avisarse en caso de contingencia:
8	9
Nombre	Nombre
Direccion	Direccion
Población	Población
Teléfono	Teléfono

www.tarmexico.com

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 teléfono)

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 buscara 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.

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

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 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 asignarse en cualquier fila lado B y C en los aviones XA-BPK, XA-RHF y XA-MFH, excepto salidas de emergencia.

Se deberá informar a la pasajera que cada fila de asientos del lado B y C tiene una mascarilla de oxígeno extra y en el asiento 19A

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 la sobrecargo.

Reglas de aplicación

1. El adulto con el infante se deben sentar en una fila que no sea de salida de emergencia o próxima a ésta y que además cuente con una mascarilla adicional de oxígeno.

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.

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.

Condiciones para usar silla para infante, continúa

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:

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.

3.7 Recién Nacidos

TAR Aerolíneas no permite viajar a bebes de menos de 7 días de nacidos.

3.8 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 escalerilla 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 Oficial de Operaciones que esté despachando el vuelo deberá informar al Capitán y al sobrecargo a este respecto.

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").

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 3 pasajeros deportados.

El Jefe de Aeropuerto 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 l 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.

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.

3.9 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 Oficial de Operaciones, 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.

<u>Retiro y custodia de armas de fuego y artículos u objetos peligrosos</u>

En la Sección 6.9 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.

3.10 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.

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.

3.11 Pasajeros Perturbadores

Política sobre Pasajeros Perturbadores

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 su 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.

Pasajero considerado perturbador en vuelo

Como política de TAR Aerolíneas, se considerará un pasajero perturbador 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, 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.

Acciones del Sobrecargo para la atención de pasajeros perturbadores 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 Perturbador.

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 MSPAII-F04 (Apéndice 3).

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 perturbador **categoría 3,** la sobrecargo procederá de acuerdo a las siguientes medidas:

   a) Notificar al Comandante;

   b) Asegurar que pasajero Perturbador no cometa más actos que pongan en riesgo la seguridad del vuelo;

   c) Mantener el control de la cabina de los pasajeros;

   d) Suspender el servicio de bebidas alcohólicas a todos los pasajeros;

   e) En cuanto sea posible presentarse ante las autoridades correspondientes para levantar el acta que se requiera de acuerdo al evento;

   f) 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 pasajero	3. Acción final
Categoría 1	• Pasajero enfadado y agresivo. • No obedeció las instrucciones de la tripulación. • No interfiere con la seguridad.	• La tripulación busca la manera de tranquilizar al pasajero.	El pasajero se tranquiliza y cumple con las instrucciones de la tripulación.	No se requieren medidas adicionales por parte de la tripulación. El personal debe llenar el formato MSPAII-03 **Reporte de "Pasajero Perturbador".**
			El pasajero **NO** se tranquiliza, aumenta la agresión verbal.	Seguir instrucciones de **Categoría 2.**
	Incidente	1. Acción del personal	2. Actitud del pasajero	3. Acción final
Categorí	• Continúa con el desorden y actitud agresiva.	Después de intentar resolver la situación, el sobrecargo/s y el	El pasajero se tranquiliza y cumple con las instrucciones de la tripulación.	Llenar el reporte de "Pasajero Perturbador".

	• Agrede verbalmente a otros pasajeros o tripulantes. • Hace funcionar artículos electrónicos cuando es prohibido. • Se rehúsa a cumplir instrucciones.	capitán, coordinan la emisión de la "**Tarjeta de Advertencia al Pasajero"**, que le será entregado por parte de los sobrecargo/s.	**NO** se tranquiliza, hace caso omiso a la **"Tarjeta de Advertencia al Pasajero"**. Amenaza con agredir físicamente a la tripulación y/o pasajeros.	Seguir instrucciones de **Categoría 3.**

	Incidente	Acción de sobrecargos	Acciones de pilotos
Categoría 3	• Existe agresión física a la tripulación o pasajeros. • Riñas entre pasajeros • Pillaje. • Acoso y agresión sexual. • Consumo ilegal de drogas. • Se encuentra bajo el efecto de alcohol y pone en riesgo la seguridad del vuelo. • Fumar durante el vuelo. • Ocasiona daños a la aeronave. • Hacer funcionar algún artículo electrónico cuando está prohibido.	• Notificar al capitán. • Asegurar que el pasajero **NO** cometa actos que pongan en riesgo la seguridad del vuelo. • Mantener el control de la cabina de pasajeros. • Suspender el servicio de bebidas alcohólicas a todos los pasajeros. • Presentarse ante la Comandancia de la DGAC para levantar el acta que se requiera de acuerdo al evento. • Llenar el Formato MSPAII-03 "Reporte de Pasajero Perturbador" y enviarlo a su jefe inmediato y/o Dirección de Seguridad Operacional.	**NO ABRIR LA CABINA DE PILOTOS** • Notificar a torre de control. • Notificar a CCO compañía. • Aterrizar en el aeropuerto más próximo. • Pedir la presencia de las autoridades. • Monitorear cabina de pasajeros. • Presentarse ante la Comandancia de la DGAC para levantar el acta que se requiera. de acuerdo al evento. • Llenar el Formato MSPAII-03 "Reporte de Pasajero Perturbador" y enviarlo a su jefe inmediato y/o Dirección de Seguridad Operacional. • Actuar como representante de la compañía y acompañar a los miembros de la tripulación.

Recomendaciones para la atención de pasajeros perturbadores en vuelo.

a) Los sobrecargo/s 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.

b) Siempre tomar acciones correctivas cuando el problema empieza y no dejarlo que se complique.

c) Utilice un lenguaje respetuoso y formal.

d) Demuestre sinceridad e interés por el problema del pasajero.

e) Averigüe cuales son las intenciones del pasajero y trate de identificar el nivel de categoría de pasajero Perturbador en que se encuentra.

f) Tome el tiempo necesario para pensar y planear, si es necesario aléjese del problema y después regrese, ¡"controle sus emociones"!.

g) 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.

h) 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.

Ref. Sección 5.9 del MSPAII

Tarjeta de Advertencia al Pasajero

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.

Inmediately:

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

Tarjeta de Advertencia: Violación de Política de No Fumar

	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

Formato Reporte de Pasajero Perturbador. (Frente) (Ubicado en el compartimiento de audio)

TAR Aerolíneas

REPORTE DE PASAJERO PERTURBADOR
MSPAII-F03

1

INFORMACIÓN GENERAL				
Tipo de evento		Fecha	Vuelo:	Origen:
Estación:	Matrícula:	Destino	Hora UTC:	Hora Local:
Comandante del vuelo:				
Personal afectado:				

2

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	

3

FASE DEL VUELO			
TRÁNSITO	DESPEGUE	CRUCERO	APROXIMACIÓN
RODAJE	ASCENSO	DESCENSO	ATERRIZAJE
OTRO			

4

CAUSA DEL EVENTO			
EFECTOS DEL ALCOHOL ( )	POLÍTICA DE NO FUMAR ( )	PILLAJE (HURTO, ROBO ( )	EFECTOS POR DROGAS ( )
USO TELÉFONO MOVIL ( )	VANDALISMO ( )	DETECTOR DE HUMO ( )	PEDOFILIA
DESTRUCCIÓN EQUIPO ( )	OTRO		

5

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			

6

ACCIONES IMPLEMENTADAS			
LLAMADA DE ATENCIÓN ( )	BAJADO DE VUELO ( )	CANCELACIÓN DE BOLETOS ( )	REMISIÓN A AUTORIDAD ( )
NEGAR EL ABORDAJE ( )	USO DE RESTRICCIONES ( )	ATERRIZAJE ANTICIPADO ( )	NINGUNA ( )
OTRO			

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, matricula 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.)

Formato Reporte de Pasajero Perturbador. (Posterior)

TAR Aerolíneas

REPORTE DE PASAJERO PERTURBADOR
MSPAII-F03

7

PASAJEROS INVOLUCRADOS					
NOMBRE	EDAD	SEXO	NACIONALIDAD	RECORD LOC	DESCRIPCIÓN FÍSICA

8

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:			

9

DESCRIBA EL EVENTO

10

REPORTE EFECTUADO POR:			
NOMBRE:		TRABAJO:	
DIRECCIÓN:		DOMICILIO	
		CORREO ELECTRÓNICO:	
CIUDAD:	ESTADO:	CÓDIGO POSTAL	

Instrucciones de llenado del formato MSPAII-F03. (Continuación)

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.)

3.12 Equipaje de Pasajeros

Equipaje de Pasajeros

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

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.

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).

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 chárter 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.

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 en el apéndice 12 "Circular Obligatoria CO SA-17.2/10Artículos y Materiales Peligrosos" y apéndice 14 "Compendio de Artículos restringidos para vuelos de Link Conexión Aérea, S.A. de C.V. –TAR Conexión Aérea del Manual de seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia ilícita de TAR Aerolíneas.

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.

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.

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.

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.

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.

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".**

Hielo Seco

- El hielo seco (CO^2) (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 tomarlas 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.

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.

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.

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 Oficial de Operaciones 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 lo 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

Equipaje voluminoso o frágil sobre asiento de pasajeros, continúa

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 Ib). 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.

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.

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

Equipaje de última hora

- Son las piezas de equipaje transportadas por el pasajero y presentadas tarde en sala de última espera o al pie del avión. 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 Oficial de Operaciones 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.

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.

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 los perros para apoyo de personas con discapacidad y/o apoyo emocional, los cuales deberán regirse 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.

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 trasportará 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.

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.

Artículos prohibidos para su transporte

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. Aguijones 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.

3.13 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.

Transporte de materiales peligrosos

- TAR Aerolíneas no tiene autorización para transportar Materiales Peligrosos (Hazardous Materials and/or Dangerous Goods) de acuerdo a lo establecido en el Manual General de Operaciones (DGAC).
- Los miembros de la tripulación no podrá transportar mercancías peligrosas como parte de su equipaje documentado, ni consigo.

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 y juntos (pilotos y tripulación de cabina) deberán efectuar el procedimiento "Orientación sobre respuesta de emergencia para afrontar incidentes aéreos relacionados con Mercancías Peligrosas", el cual se encuentra en el Apéndice A del Manual General de Operaciones presente a bordo del avión.

Incidente con mercancías peligrosas en tierra

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

1. Detener toda actividad en el área donde se ubique el derrame
2. Avisar al supervisor y/o Jefe de Aeropuerto
3. Acordonar el área afectada
4. Notificar al personal del CREI 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 delante en esta sección.

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

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 CREI, 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	Explosivos		
2.1	Gas inflamable	Ignición en caso de derramamiento	Llamar al CREI, 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 CREI, protegerse, mantener la sustancia lejos de la fuente de calor.
4.1	Solido Inflamable	Combustión	Llamar al CREI, 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 CREI
4.3	Peligroso si es mojado con agua	Ignición al contacto con el agua	No utilizar agua, llamar al CREI
5.1	Oxidantes	Ignición en contacto con combustibles	Llamar al CREI, 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	

3.14 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 trasportación 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).

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 aceptara una mascota por jaula y por pasajero.
3. No se permiten perros con menos de 8 semanas de nacido.
4. No se permitirán perros con tratamiento veterinario.
5. Se permiten únicamente 4 mascotas por vuelo en cabina.
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.
7. La mascota debe permanecer dentro de la jaula mientras este a bordo de la aeronave y por ningún motivo debe ser extraída de su jaula o del espacio debajo del asiento destinado para su transportación.
8. La mascota debe viajar en el mismo vuelo que su dueño.
9. No se administrara oxígeno a una mascota en caso de emergencia.
10. Los asientos asignados para la transportación serán ventanilla.
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

*Ver ejemplo que muestra etiqueta de Animal Vivo.

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	16X11.5X6.5 (IN) 40X29X16.5 (CM)	20 KG (44 libras)	4

PROCEDIMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN

ANIMALES DE SERVICO 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 la 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 compartimento 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 compartimento 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.
6. Estos animales no serán incluidos en el equipaje libre permitido por pasajero. Se efectuara el cobro acorde, a excepción de los perro lazarillos, los cuales no tienes no tiene ningún cargo adicional cuando viajan acompañado a pasajeros discapacitados.
7. 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

EQUIPO DE VUELO	PERROS	GATOS
ERJ-145	4	4

CARACTERISTICAS 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	16X11.5X6.5 (IN) 40X29X16.5 (CM)	20 KG (44 libras)	2

RESTRICCIONES ESPECÍFICAS

1. No se aceptarán animales documentados como equipaje si la temperatura en cualquier punto del viaje es inferior a -6°C (20°F) o superior a 30°C (85°F). Se define como punto de viaje el aeropuerto de salida, el aeropuerto de destino, y en su caso los aeropuertos de tránsito o conexión.
2. No se permite el transporte de hembras en estado de preñez a menos que por medio de un certificado de un veterinario se acredite que el animal está en condiciones de viajar y que no hay riesgo de que se produzca el parto durante la travesía.
3. No se permite el transporte de hembras con crías lactantes y animales no destetados.

4. No se aceptaran animales que por sus características sean molestos o agresivos para el pasaje, empleados o que pongan en peligro la aeronave.
5. No se aceptan 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 oficial de operaciones que estamos transportando un animal vivo, el número de vuelo y el destino, para que el este al 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 oficial de operaciones 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 oficial de operaciones 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 estibada en el mismo vuelo del pasajero o sea mal estibada y se envié 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 compartimiento 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 compartimiento.
11. Cuando existan embarques que contengan hielo seco, los animales vivos no se deben transportar en el mismo compartimiento.

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.

(*,**) Ejemplos

DOCUMENTACIÓN PARA EL TRANSPORTE DE ANIMALES VIVOS

TAR Aerolíneas

CLAVE: FO-004
Code

FOLIO 000000

NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL
Revision

FECHA DE REV. / Revision date
27-SEP-2013

NOMBRE DEL PASAJERO / PASSENGER NAME

VUELO Y FECHA / DATE OF FLIGHT

NOMBRE CONOCIDO DEL ANIMAL / PET NAME

TIPO DE ALIMENTO / TYPE OF FOOD TO BE FED

TEMPERATURA IDEAL / IDEAL TEMPERATURE

ANIMAL VIVO / LIVE ANIMAL

www.tarmexico.com

TAR Aerolíneas

ANIMAL VIVO
Live Animal

CLAVE: FO-005
Code

FOLIO 000000

NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL
Revision

FECHA DE REV. / Revision date
27-SEP-2013

Link conexión aérea S.A. De C.V.

Aeropuerto Nacional de la Ciudad de: _____

Presente:

Con esta fecha estoy embarcando en su vuelo regular de itinerario _____

No. _____ con destino a _____, el (los) animal (es) _____

No. _____ clase _____, vivo (s) de mi propiedad.

Deseo manifestar expresamente que eximo de toda responsabilidad a la empresa **Link conexión aérea S.A. De C.V.**, En caso de que este animal sufiera cualquier daño o muerte.

Certificado de sanidad animal (vacuna) no. _____

Fecha: _____ expedido por: _____

ATENTAMENTE

_____
Nombre y firma del pasajero

_____
Agente

_____
Despachador

www.tarmexico.com

3.15 Equipaje de 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 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 comisión de servicio, será documentado de la misma forma que el de cualquier pasajero regular y en todo momento deberá llevar la etiqueta de "CREW" con sus datos completos.
- El Oficial de Operaciones o despachador es el responsable de verificar que los equipajes documentados se manejen de acuerdo a los números de vuelo, anotados en las etiquetas correspondientes.
- 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.

3.16 Oxígeno a Pasajeros

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.

3.17 Operaciones Irregulares

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.

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.

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.

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.

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.

3.17 Operaciones Irregulares

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.

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.

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.

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 oficial de operaciones 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.

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.

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 Oficial de Operaciones, el descenso de pasajeros.

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.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Capítulo 4

EQUIPO DEL AVIÓN

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

INDICE

4.1 Equipo del Avión

4.1.1 Revisión del Equipo
4.1.2 Lista de Equipo del Avión y sus Constantes a Revisar

4.2 Descripción y Uso de Equipo de Emergencia

4.2.1 Asiento de Sobrecargos
4.2.2 Botella Portátil de Oxigeno
4.2.3 Botiquín de Primeros Auxilios
4.2.4 Hacha
4.2.5 Chalecos Salvavidas
4.2.6 Cojín de Asiento de Pasajeros Flotable
4.2.7 Extinguidor de Halón
4.2.8 Lámpara de Emergencia
4.2.9 Herramienta de Apertura Manual de Dispensadores de Oxigeno
4.2.10 PBE

4.3 Alojamiento de Chalecos Salvavidas

4.3.1 Inspección a Chalecos Salvavidas

4.4 Botiquín de Primeros Auxilios

4.4.1 Cantidad de Botiquines
4.4.2 Reporte de uso de Botiquín de Primeros Auxilios
4.4.3 Instrucciones de llenado: “Reporte de uso de Botiquín de Primeros Auxilios “
4.4.4 Cumplimiento con la Norma
4.4.5 Descripción Botiquín de Primeros Auxilios
4.4.6 Dotación Recomendada
4.4.7 Dotación Básica Requerida
4.4.8 Medicamentos para pasajeros

4.5 Neceser de Precaución Universal

4.5.1 Definición
4.5.2 Reporte de Uso de Neceser de Precaución Universal
4.5.3 Listado de Material del Neceser de Precaución Universal e Instrucciones de Uso

4.6 Tarjetón de Seguridad

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

4.1 Equipo del Avión

4.1.1 Revisión del Equipo

1. Al abordar, revisar el equipo de emergencia y verificar las siguientes constantes:

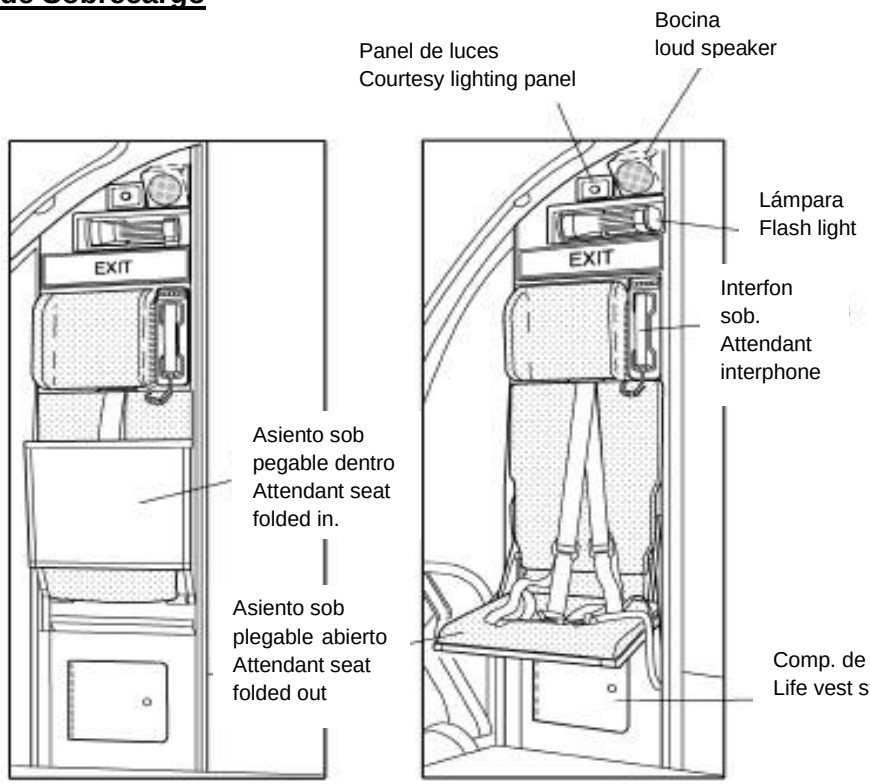
- Presencia
- Asegurado
- Acceso Libre
- Buen estado

2. A través del P/A o personalmente, el Sobrecargo informa al Capitán el resultado de la revisión:

- Que el equipo de emergencia ha sido revisado y se encuentra dentro de los rangos de despacho.
- Cualquier faltante y/o anomalía detectada en el equipo, en cuyo caso llamará a mantenimiento.

4.1.2 Lista de Equipo del Avión y sus Constantes a Revisar.

Asiento de Sobrecargo



- Retracción Automática.
- Cinturón y arnés con buen funcionamiento.

El sobrecargo deberá sentarse en el asiento para verificar que los arnés y cinturones estén completos y operables

El asiento para sobrecargo es de tipo retráctil automático, cuenta con cinturón de seguridad y arnés ajustable. Debe tener hebillas ajustables.

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 el P/A este operable
- Que las luces de entrada estén funcionando.
- Que se encuentren los chalecos salvavidas en el compartimento inferior.
- El cinturón de seguridad y el arnés deben estar en buen estado no roto, no luido, no torcido

Botella Portátil de Oxígeno 312 Lts.

Las botellas portátiles de oxígeno en cabina son una medida terapéutica que consiste en la administración de oxígeno a concentraciones mayores que las que se encuentran en aire del ambiente, con la intención de tratar o prevenir los síntomas y las manifestaciones de la hipoxia. En suma estas botellas están diseñadas para ser usadas por los Sobrecargos después de una descomprensión para ayuda móvil a los pasajeros.

Estas botellas son de color verde y están equipadas con:

- Válvula ON/OFF
- Manómetro
- Salida HI (flujo de 4lts) y LO (flujo de 2 lts.)
- 2 mascarillas oronasales (una sujeta a la salida HI.
- Correa para colgarse.

➢ Presión Mínima : 1200 psi
➢ Presión Máxima: 1800 psi

VERIFICACION PRE-VUELO.

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.

4.1 Equipo del Avión

Botiquínes de Primeros Auxilios; Ubicados en los ERJ-145 de la Flota de TAR Aerolíneas

- Flejado
- Vigente

1 por avión

Botiquín de primeros auxilios se encuentra en la parte superior del closet

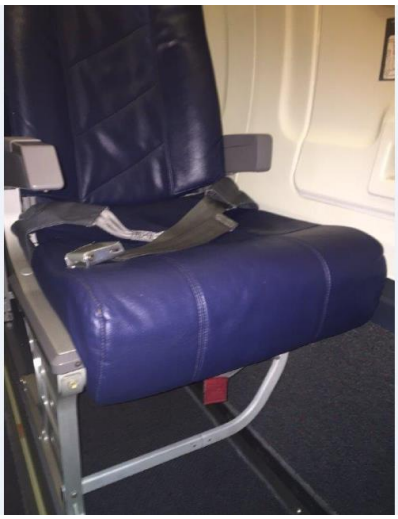
Chalecos Salvavidas Ubicados en los ERJ-145 de la Flota de TAR Aerolíneas (Tripulantes)

LIFE VEST
(UNDER ATTENDANT'S SEAT)

- Dentro de bolsa sellada
- Vigentes
- Preferentemente color rojo.

El chaleco salvavidas se encuentran debajo del asiento de Sobrecargo

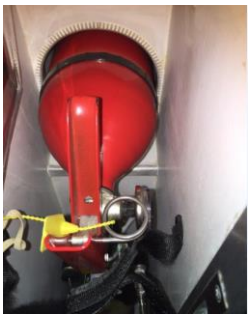
Cojín de Asiento de Pasajero Flotable aleatoria



- Revisar que haya uno en cada asiento
- Revisar que estén completos, no rotos ni rasgados
- Se revisa aleatoriamente el asiento

Extinguidores 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.



(Ubicada en el closet del equipo de emergencia delantero)
Peso 12 lbs (5.50 kg)
Descarga de 13 a 15 segundos

- Manómetro en rango verde
- Seguro de anillo
- Fleje de plástico
- Manguera

(Ubicada atrás del asiento 19A)
Peso 3.5 Lbs (1.6 Kg)
Descarga de 10 a 12 segundos

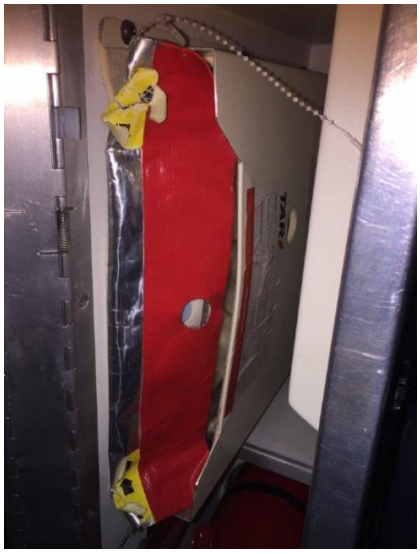
Contamos con este extintor abordo que se encuentran en la parte delantera y trasera de la cabina de pasajeros en los aviones XA-NFP, XA-SFH, XA-JFH, XA-MAF, XA-AFH, XA-EFH y XA-PFL

- Fleje de plástico
- Seguro de anillo

PBE ESSEX

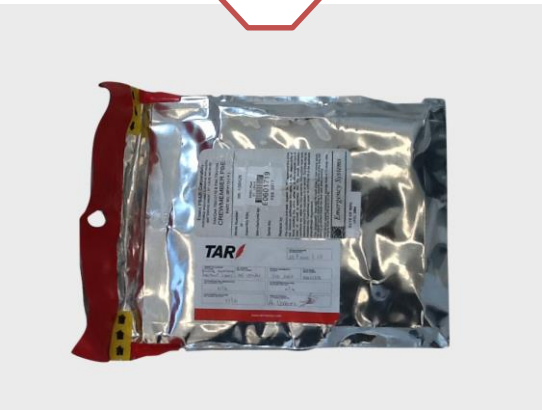
El equipo de protección respiratoria PBE (Protective Breathing Equipment)

- Revisar que este Sellado
- Revisar que este flejado
- Revisar que este Vigente



Se encuentra ubicado en closet del equipo de emergencia delantero

1



2

NOTA: Estos son los PBE que pueden encontrar en la flota de TAR Aerolíneas, lo que diferencia un PBE de otro es solo el contenedor y el visor del PBE 1 es visor de platico suave y el PBE 2 es visor de plástico duro.

4.1 Equipo del Avión

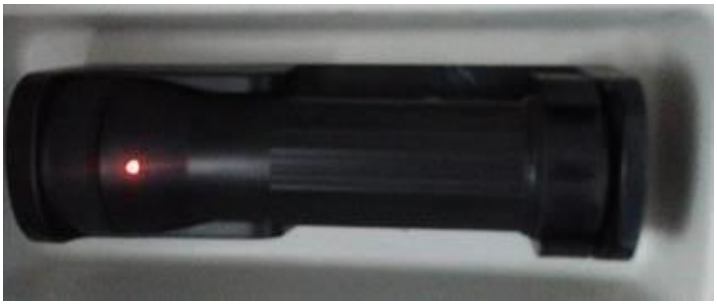
Detector de Humo Ubicados en los ERJ-145 de la Flota de TAR Aerolíneas

El Detector de Humo se encuentra en el Baño. La Alarma y luces de verificación se encuentran en el Galley.

- Verificar que no estén obstruidos
- Luz Verde encendida y Luz Roja apagada

NOTA* En caso de no encontrarse como se indica, notificar al capitán y/o mantenimiento, al momento de hacer la revisión.

Lámpara de Emergencia Ubicados en los ERJ-145 de la Flota de TAR Aerolíneas



- Luz Roja continua
- Fleje de protección (cintillo)

LAMPARAS DE EMERGENCIA ARRIBA DE ASIENTO DE SOBRECARGO PARTE DELANTERA Y EN EL MURO DEL BAÑO PARTE TRASERA.

Herramienta de Apertura Manual de Dispensadores de Oxígeno; Ubicados en los ERJ-145 de la Flota de TAR Aerolíneas

- A bordo
- Extremos operativos

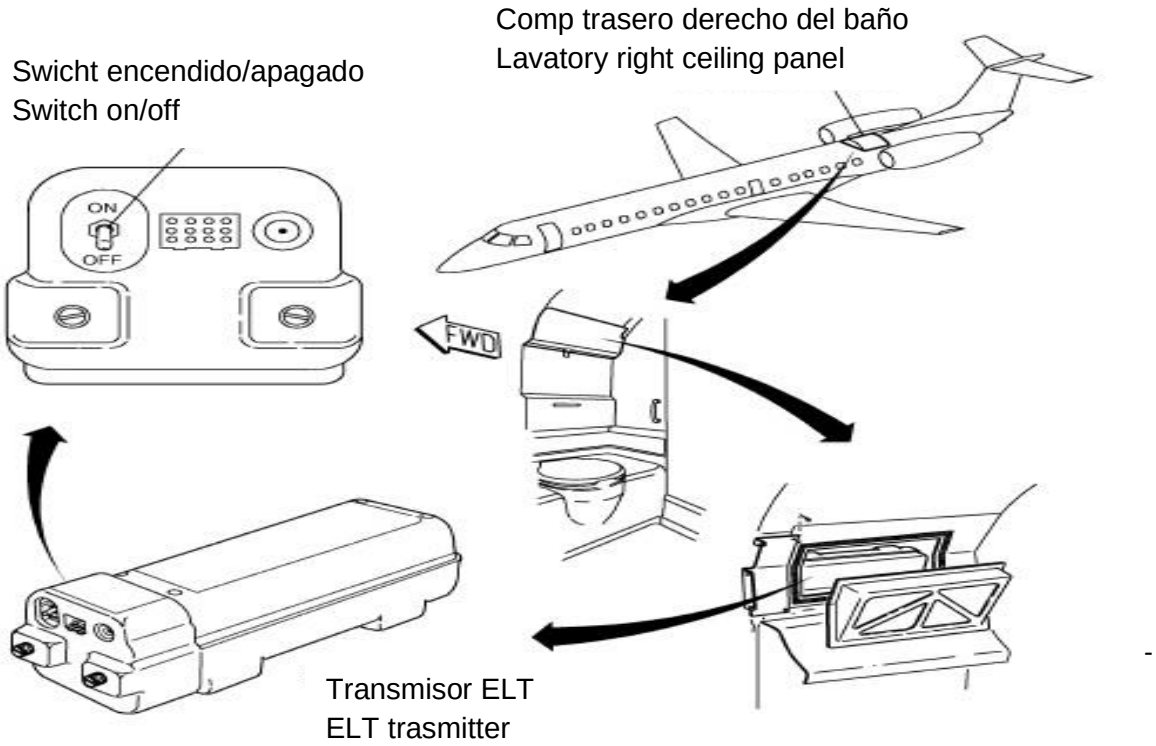
Ubicada en el closet del equipo de emergencia delantero y atrás del asiento 19A

Asientos de Pasajeros, se encuentran en las aeronaves ERJ-145 de la Flota de TAR Aerolíneas

La Sobrecargo verificara en su inspección de cabina que los asientos cuenten con:

- Que lo cinturones de seguridad estén instalados, en buen estado (no roto, no luido, no torcido).
- Que en cada respaldo se encuentra una mesa de servicio y una bolsa donde se colocan tarjetas con instrucciones de seguridad y bolsas de mareo.
- Que los asientos en salida de emergencia NO se abaten
- Que los asientos frente a las salidas de emergencia NO reclinen
- Que los cojines de los asientos estén completos y en buen estado (ya que estos están tratados para usarse como flotadores en caso de amaraje.
- Que los botones para reclinar el asiento estén funcionales (aleatorio)

ELT Fijo



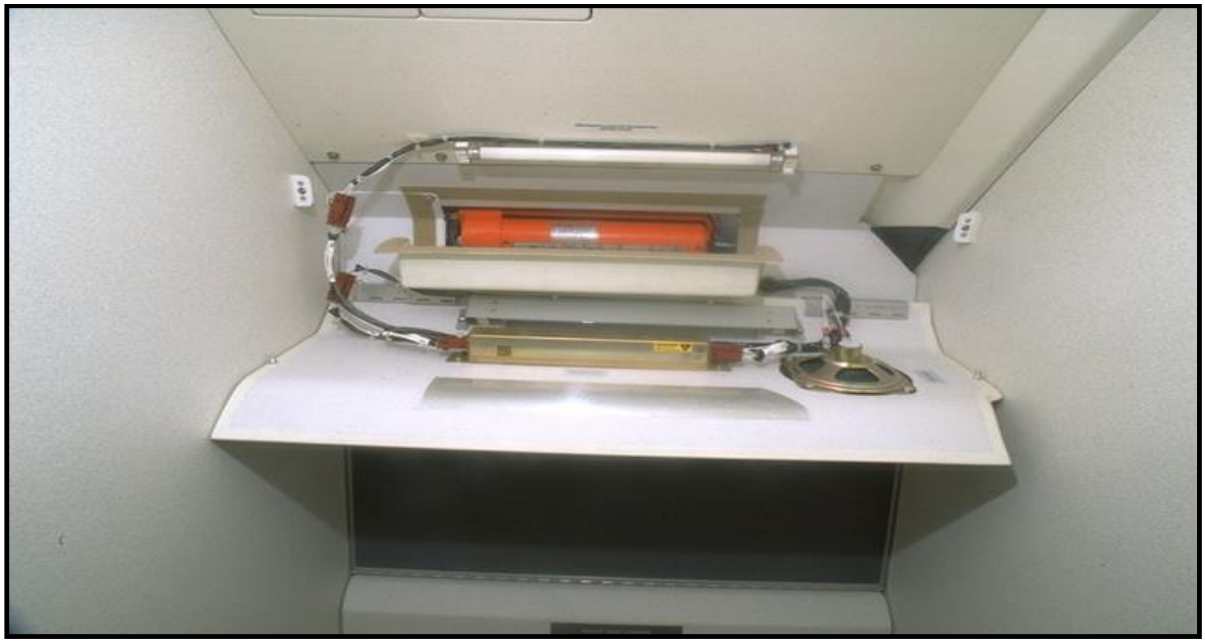


Ilustración del ELT con la puerta de compartimiento abierta en baño trasero

- En caso de accidente y con el impacto se transmite una señal para Localizar el avión.
- Se encuentra localizado en el baño, arriba de la Poceta dentro de la pared.
  El Sobrecargo no verifica este equipo.

Transmisor de 406 MHz

4.2 Descripción y uso del Equipo de Emergencia

4.2.1 Asiento de Sobrecargos

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.

4.2.2 Botella Portátil de Oxigeno

Uso:

1. Verificar que se encuentre en rango verde
2. Comprobar que la bayoneta está conectada en la salida HI.
3. Girar lentamente la perilla de apertura en sentido contrario a las manecillas del reloj.
4. Colocar la mascarilla sobre nariz y boca, y ajustarla con la banda elástica
5. La botella se retira de su base para uso de primeros auxilios a pasajeros y después de ocurrir una despresurización para asistir a pasajeros.
6. 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, aseguré la botella al asiento de al lado, con el respectivo cinturón y esté pendiente de estar revisando la presión y al pasajero

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.

Duración (en HI):
70 min (312 Lt)
Duración (en LOW:
150 min (312 Lt)

VERIFICACION PRE-VUELO.

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. Verificar la próxima fecha de inspección de la botella.

4.2.3 Botiquín 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. El botiquín de primeros auxilios Brinda atención de primeros auxilios por parte de la tripulación y/o personal calificado.

Uso:

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. Romper el fleje para abrirlo
2. Elaborar el reporte correspondiente en el formato de uso del botiquín
3. Registrarlo en bitácora.

4.2.4 Hacha

Herramienta para casos de emergencia. Se encuentra en la cabina de vuelo y es para uso de los pilotos.

Consideraciones especiales:

- Su mango es aislante
- Permite cortar cables de energía viva

4.2.5 Chalecos Salvavidas

Son para uso de la tripulación e infantes/medios. 1 para tripulantes y 10 para infantes/medios

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 dela 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/infantes

Se encuentran localizados arriba del closet delantero O dentro del compartimiento del Equipo de emergencia (5 chalecos)

Se encuentran localizados en compartimiento superior del equipo de emergencia Fila 19 B y C" (5 chalecos)

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. Colocar la cinta de amarre entre las piernas y asegurar el chaleco a la cintura del medio.

<u>Chalecos Salvavidas</u> (continuación)

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)

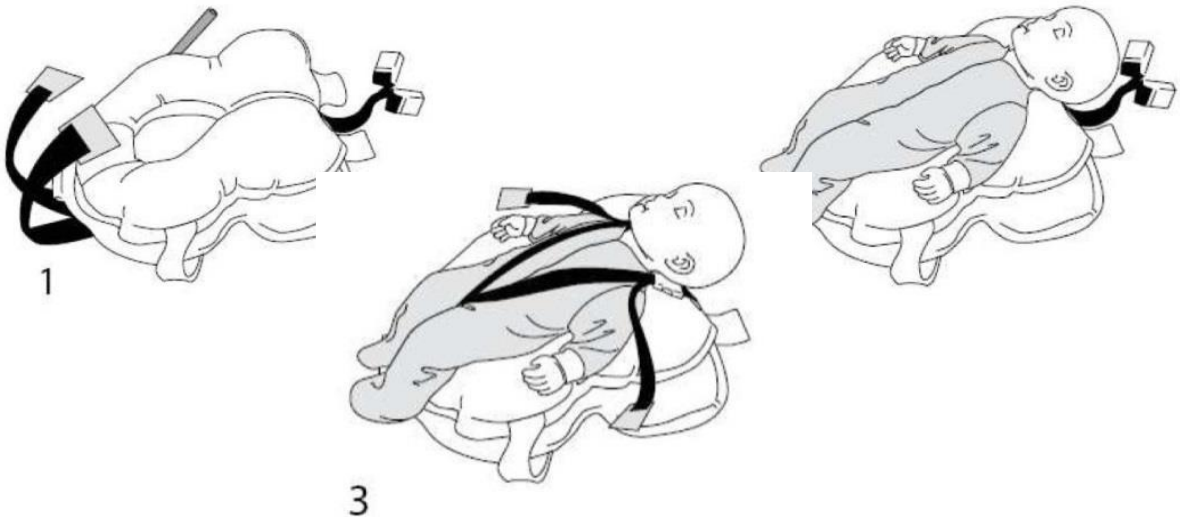
Consideraciones especiales:

- 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



4.2.6 Cojín de Asiento de Pasajero Flotable

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 están tratados químicamente para usarse como flotadores en caso de amaraje.

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.

4.2.7 Extinguidor de Halón 1211

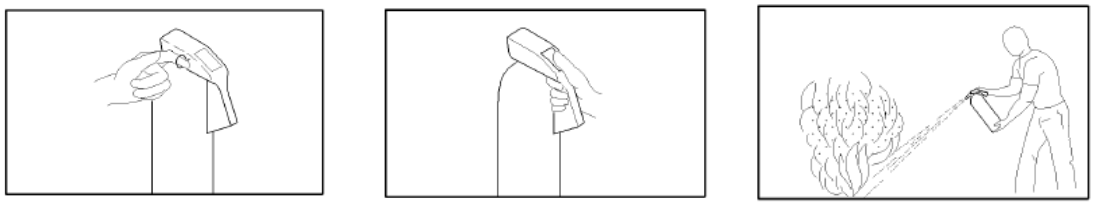
Extingue fuegos tipo A, B y C.

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

Uso:

Consideraciones especiales:

- No utilizar sobre papeles sueltos
- Después de apagar un fuego tipo "A", hay que rematar con agua.



4.2.8 Lámpara de Emergencia

Señala, dirige y provee ayuda visual en emergencias.

Uso:

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
- Existe una en cada estación de sobrecargos.

4.2.9 Herramienta de apertura Manual Dispensadores de Oxigeno

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.

Uso:

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.

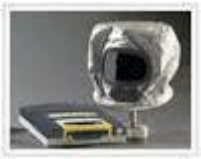
2. Si la técnica anterior falla, utilizar el otro extremo de la herramienta para abrir la compuerta.

4.2.10 PBE

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.

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)
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



Como activar el PBE

1. Con ambas manos sujetando el PBE separe los cilindros de oxigene 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 oxigeno 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 1 5 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.

- Verificar que se encuentre a bordo
- Sellado
- Flejado
- Vigente

4.3 Alojamiento de Chalecos Salvavidas

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)

Los chalecos extras (medios/infantes) se encuentran en los compartimientos de equipo de emergencia.

4.3.1 Inspección a Chalecos Salvavidas

- Verificar que el empaque del chaleco esté sellado
- Vigencia

Si al hacer la inspección de chalecos salvavidas se encuentre un objeto sospechoso, peligroso y/o prohibido el sobrecargo deberá:

1. No mover el objeto.
2. Buscar en el objeto algún tipo de información que sirva para identificar al propietario.
3. Si el objeto no puede ser identificado, o ha sido identificado como un objeto peligroso avise inmediatamente al Jefe/Gerente de Aeropuerto o al Supervisor.
4. El Jefe de Aeropuerto debe evacuar el área.
5. El Jefe de Aeropuerto debe notificar a la autoridad local (Comandancia de DGAC), para recibir instrucciones.
6. El Jefe de Aeropuerto debe notificar inmediatamente a la Oficina de Despacho y Control de Vuelos de TAR Aerolíneas.

4.4 Botiquín de Primeros Auxilios

4.4.1 Cantidad de Botiquines

El Equipo ERJ-145 de TAR Aerolíneas cuenta con: 1 Botiquín.

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

4.4.2 Reporte de Uso de Botiquín de Primeros Auxilios

TAR Aerolíneas

REPORTE DE USO DE BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS

CLAVE: FO-028
Code

NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL
Revision

FOLIO 000000

FECHA DE REV. / Revision date
27-SEP-2013

FECHA	MATRÍCULA DEL AVIÓN	NÚMERO DE VUELO	RUTA	NOMBRE DEL PASAJERO	EDAD	MOTIVO DE SU UTILIZACIÓN	CLAVE DEL MEDICAMENTO / MATERIAL UTILIZADO	NOMBRE Y NÚMERO DE LA SOBRECARGO

www.tarmexico.com

4.4.3 Instrucciones de llenado de: “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

4.4.4 Cumplimiento con las normas

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.

4.4.5 Descripción del 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

- Dotación Recomendada.
- Dotación Básica Requerida

4.4 Botiquín de Primeros Auxilios

4.4.6 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 NECCESARIO
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 NECCESARIO
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

Dentro del Botiquín se encuentra el Formulario de Uso del Botiquín de Primeros Auxilios.

4.4 Botiquín de Primeros Auxilios

Dotación Básica Requerida

CLAVE	CANT.	MEDICAMENTO	INDICACIONES	OBSERVACIONES
DBR 001	5	ABATELENGUAS	FIJACION E INMOVILIZACION DE TFRACTURAS 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 1O 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
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

4.4.7 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 FRACTURAS EN DEDOS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DBR 002	1	TERMOMETRO SIN MERCURIO	TOMA DE TEMPERATURA CORPORAL	LAVAR POSERIOR A SU USO
DBR 003	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 004	10	BUTILHIOSCINA TABLETAS 1O MG	DOLOR ABDOMINAL, TIPO COLICO, VIA ORAL (ADULTOS)	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, DOSIS: UNA TABLETA
DBR 005	1	COMPRESA FRIA	GOLPES, TORCEDURAS, DOLOR DE CABEZA, FIEBRE	LEER Y LLEVAR A CABO INSTRUCCIONES
DBR 006	1	PARACETAMOL SOLUCION 100 MG	ANALGESICO PARA DOLOR, FIEBRE	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, 2 GOTAS POR KG DE PESO
DBR 007	10	PARACETAMOL TABLETAS 500 MG	ANALGESICO PARA DOLOR, FIEBRE	INTERROGAR ALERGIAS A COMONENTES, DOSIS: 1 TABLETA
DBR 008	12	LOPERAMIDA TABLETAS 2 MG	ANTIDIARREICO (SOLO EN CASO DE DIARREA)	INTERROGAR ALERGIAS A COMONENTES, DOSIS: 1 TABLETA
DBR 009	1	OXIMETAZOLINA SOLUCION SPRAY	DESCONGESTIVO NASAL	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, APLICAR UNA DOSIS EN CADA FOSA
DBR 010	20	ASPIRINA TABLETA 500 MG	PARA FIEBRE, DOLOR, DISNFLAMATORIO	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, DOSIS: 2 TABLETAS
DBR 011	20	CLORFENAMINA TABLETAS 4 MG	ANTIHESTAMINICO PARA REACCION ALERGICA	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, DOSIS: 1 TABLETA
DBR 012	30	DIFENIDOL TABLETAS 25 MG	ANTIVERTIGINOSO Y ANTIEMETICO, PARA MAREO, VOMITO Y VERTIGO	INTERROGAR ALERGIA A COMPONENTES, DOSIS: 1 TABLETA

Dentro del Botiquín se encuentra el Formulario de Uso del Botiquín de Primeros Auxilios.

4.4 Botiquín de Primeros Auxilios

4.4.7 Dotación Básica Requerida

CLAVE	CANT.	MEDICAMENTO	INDICACIONES	OBSERVACIONES
DBR 013	20	HIDROXIDO DE MAGNESIO TABLETAS 200 MG	ANTIACIDO, AGRURAS, GASTRITIS	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, DOSIS: 1 TABLETA
DBR 014	1	VENDA ELASTICA DE 5 CM	INMOVILIZAR Y PROTEGER LESIONES Y FRACTURAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DBR 015	1	VENDA ELASTICA DE 10 CM	INMOVILIZAR Y PROTEGER LESIONES Y FRACTURAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DBR 016	1	VENDA TRIANGULAR	INMOVILIZAR Y PROTEGER LESIONES Y FRACTURAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO

4.4.8 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.

4.5 Neceser de Precaución Universal

4.5.1 Definición

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.

4.5.2 Reporte de Uso de Neceser de Precaución Universal

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

TAR Aerolíneas

REPORTE DE USO DE NECESER DE PRECAUCIÓN UNIVERSAL

CLAVE: FO-037
Code

NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL
Revision

FOLIO 000000

FECHA DE REV. / Revision date
27-SEP-2013

FECHA	MATRÍCULA DEL AVIÓN	NÚMERO DE VUELO	RUTA	NOMBRE DEL PASAJERO	EDAD	MOTIVO DE SU UTILIZACIÓN	CLAVE DEL MEDICAMENTO / MATERIAL UTILIZADO	NOMBRE Y NÚMERO DE LA SOBRECARGO

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

4.5 Neceser de Precaución Universal

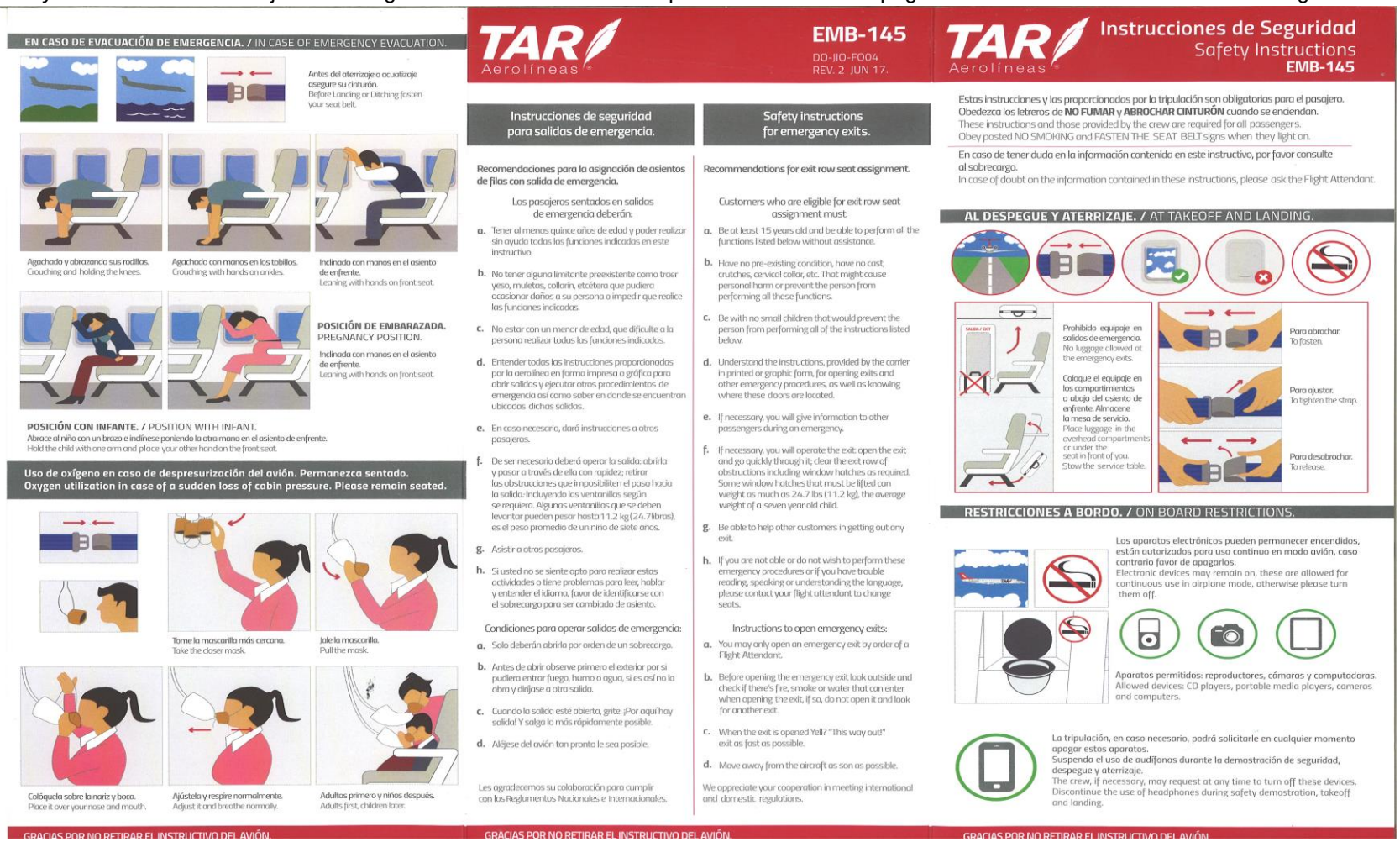
4.5.3 Listado de Material del Neceser de Precaución Universal e Instrucciones de Uso

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 YE VITAR COTNACTO 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

4.6 Tarjetón de Seguridad.

Para mayor información del Tarjetón de Seguridad se describe en el Capítulo 6 sección 6.14 pagina 44 a la 50 del Manual de Sobrecargos.



EN CASO DE EVACUACIÓN DE EMERGENCIA. / IN CASE OF EMERGENCY EVACUATION.

Antes del aterrizaje o acuatizaje asegure su cinturón.
Before Landing or Ditching fasten your seat belt.

Agachado y abrazando sus rodillas. Crouching and holding the knees.

Agachado con manos en los tobillos. Crouching with hands on ankles.

Inclinado con manos en el asiento de enfrente. Leaning with hands on front seat.

POSICIÓN DE EMBARAZADA. PREGNANCY POSITION.

Inclinado con manos en el asiento de enfrente. Leaning with hands on front seat.

POSICIÓN CON INFANTE. / POSITION WITH INFANT.
Abrace al niño con un brazo e inclínese poniendo la otra mano en el asiento de enfrente.
Hold the child with one arm and place your other hand on the front seat.

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 mascarilla más cercana. Take the closer mask.

Jale la mascarilla. Pull the mask.

Colóquela sobre la nariz y boca. Place it over your nose and mouth.

Ajústela y respire normalmente. Adjust it and breathe normally.

Adultos primero y niños después. Adults first, children later.

GRACIAS POR NO RETIRAR EL INSTRUCTIVO DEL AVIÓN.

TAR Aerolíneas

EMB-145
DO-JIO-F004
REV. 2 JUN 17.

Instrucciones de seguridad para salidas de emergencia.

Recomendaciones para la asignación de asientos de filas con salida de emergencia.

Los pasajeros sentados en salidas de emergencia deberán:

a. Tener al menos quince años de edad y poder realizar sin ayuda todas las funciones indicadas en este instructivo.
b. No tener alguna limitante preexistente como traer yeso, muletas, collarín, etcétera que pudiera ocasionar daños a su persona o impedir que realice las funciones indicadas.
c. No estar con un menor de edad, que dificulte a la persona realizar todas las funciones indicadas.
d. Entender todas las instrucciones proporcionadas por la aerolínea en forma impresa o gráfica para abrir salidas y ejecutar otros procedimientos de emergencia así como saber en donde se encuentran ubicadas dichas salidas.
e. En caso necesario, dará instrucciones a otros pasajeros.
f. De ser necesario deberá operar la salida: abrirla y pasar a través de ella con rapidez; retirar las obstrucciones que imposibiliten el paso hacia la salida: Incluyendo las ventanillas según se requiera. Algunas ventanillas que se deben levantar pueden pesar hasta 11.2 kg (24.7libras), es el peso promedio de un niño de siete años.
g. Asistir a otros pasajeros.
h. Si usted no se siente apto para realizar estas actividades o tiene problemas para leer, hablar y entender el idioma, favor de identificarse con el sobrecargo para ser cambiado de asiento.

Condiciones para operar salidas de emergencia:

a. Solo deberán abrirla por orden de un sobrecargo.
b. Antes de abrir observe primero el exterior por si pudiera entrar fuego, humo o agua, si es así no la abra y diríjase a otra salida.
c. Cuando la salida esté abierta, grite: ¡Por aquí hay salida! Y salga lo más rápidamente posible.
d. Aléjese del avión tan pronto le sea posible.

Les agradecemos su colaboración para cumplir con los Reglamentos Nacionales e Internacionales.

Safety instructions for emergency exits.

Recommendations for exit row seat assignment.

Customers who are eligible for exit row seat assignment must:

a. Be at least 15 years old and be able to perform all the functions listed below without assistance.
b. Have no pre-existing condition, have no cast, crutches, cervical collar, etc. That might cause personal harm or prevent the person from performing all these functions.
c. Be with no small children that would prevent the person from performing all of the instructions listed below.
d. Understand the instructions, provided by the carrier in printed or graphic form, for opening exits and other emergency procedures, as well as knowing where these doors are located.
e. If necessary, you will give information to other passengers during an emergency.
f. If necessary, you will operate the exit: open the exit and go quickly through it; clear the exit row of obstructions including window hatches as required. Some window hatches that must be lifted can weight as much as 24.7 lbs (11.2 kg), the average weight of a seven year old child.
g. Be able to help other customers in getting out any exit.
h. If you are not able or do not wish to perform these emergency procedures or if you have trouble reading, speaking or understanding the language, please contact your flight attendant to change seats.

Instructions to open emergency exits:

a. You may only open an emergency exit by order of a Flight Attendant.
b. Before opening the emergency exit look outside and check if there's fire, smoke or water that can enter when opening the exit, if so, do not open it and look for another exit.
c. When the exit is opened Yell? "This way out!" exit as fast as possible.
d. Move away from the aircraft as son as possible.

We appreciate your cooperation in meeting international and domestic regulations.

GRACIAS POR NO RETIRAR EL INSTRUCTIVO DEL AVIÓN.

TAR Aerolíneas

Instrucciones de Seguridad
Safety Instructions
EMB-145

Estas instrucciones y las proporcionadas por la tripulación son obligatorias para el pasajero. Obedezca los letreros de **NO FUMAR** y **ABROCHAR CINTURÓN** cuando se enciendan.
These instructions and those provided by the crew are required for all passengers. Obey posted NO SMOKING and FASTEN THE SEAT BELT signs when they light on.

En caso de tener duda en la información contenida en este instructivo, por favor consulte al sobrecargo.
In case of doubt on the information contained in these instructions, please ask the Flight Attendant.

AL DESPEGUE Y ATERRIZAJE. / AT TAKEOFF AND LANDING.

Prohibido equipaje en salidas de emergencia.
No luggage allowed at the emergency exits.

Coloque el equipaje en los compartimientos o abajo del asiento de enfrente. Almacene la mesa de servicio.
Place luggage in the overhead compartments or under the seat in front of you. Stow the service table.

Para abrochar. To fasten.

Para ajustar. To tighten the strap.

Para desabrochar. To release.

RESTRICCIONES A BORDO. / ON BOARD RESTRICTIONS.

Los aparatos electrónicos pueden permanecer encendidos, están autorizados para uso continuo en modo avión, caso contrario favor de apagarlos.
Electronic devices may remain on, these are allowed for continuous use in airplane mode, otherwise please turn them off.

Aparatos permitidos: reproductores, cámaras y computadoras.
Allowed devices: CD players, portable media players, cameras and computers.

La tripulación, en caso necesario, podrá solicitarle en cualquier momento apagar estos aparatos.
Suspenda el uso de audífonos durante la demostración de seguridad, despegue y aterrizaje.
The crew, if necessary, may request at any time to turn off these devices.
Discontinue the use of headphones during safety demostration, takeoff and landing.

GRACIAS POR NO RETIRAR EL INSTRUCTIVO DEL AVIÓN.

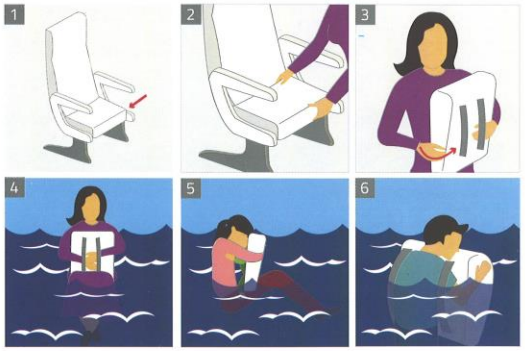
EVACUACIÓN DE EMERGENCIA EN AGUA. / EMERGENCY EVACUATION IN WATER.

En aquellos casos que se cuente con chaleco salvavidas, la tripulación le informará.
In case the aircraft is equipped with life vest, the crew will inform you.

Si hay niños con usted, ayúdelos primero.
If there are children next to you, help them first.

Si es necesario, utilice los tubos para inflar.
If necessary, use the tubes to inflate.

TAMBIÉN PUEDE USAR EL ASIENTO COMO FLOTADOR.
YOU CAN USE THE SEAT CUSHION AS A FLOTATION DEVICE.

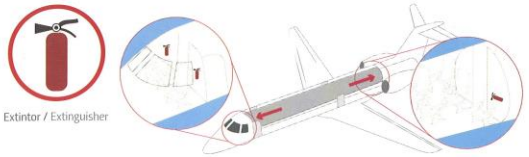


Instrucciones para evacuación en agua. / Water evacuation routes.

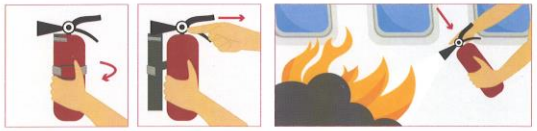
Deje en el avión equipaje, zapatos y no encienda fuego o fume.
Leave your luggage and shoes in the airplane and do not light a fire or smoke.

Salga y aléjese. Diríjase al frente del avión y manténganse juntos.
Exit and move away, go to the front of the plane and keep with others.

EQUIPO DE EMERGENCIA. / EMERGENCY EQUIPMENT.



Extintor / Extinguisher



Desasegure de su base.
Remove from its base.

Quite el seguro.
Unlatch.

Dirija el flujo a la base del fuego.
Direct the flow to the base of the fire.

Siga la guía luminosa.
Follow the escape lighted path.

Evalúe el exterior antes de abrir la salida.
Assess outside conditions before opening the exit.

Sistema de apertura de puertas. / Door opening system.

Puerta Principal. / Main Door.

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.

a. Hold the assistance handle.
b. Turn the lever clockwise to unlock the door.
c. Holding handle and lever push the door.
d. Hold the handle on the division wall.
e. Push the door handle until the door locks in the open position.

Puerta de Servicio. / Service Door.

a. Sosténgase del asa de apoyo en la pared.
b. Levante la palanca para desagurar la puerta.
c. Sígase sosteniendo del asa de apoyo.
d. Empuje la puerta para abrirla.
e. Mueva la puerta de modo lateral hasta asegurarla.

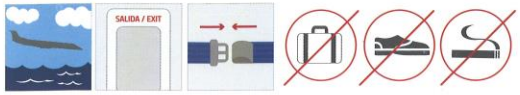
a. Hold the assistance handle.
b. Lift the lever to unlock the door.
c. Keep holding the assistance handle.
d. Hold the support handle on the wall.
e. Move the door until it locks in the open position.

Salida de Emergencia en el Ala. / Overwing Emergency Exit.

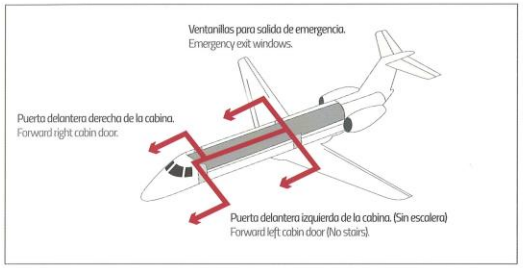
1. Remueva la cubierta.
2. Jale la palanca.
3. Sostenga la ventanilla y quítela.
4. Arroje la ventanilla hacia fuera.

1. Remove upper access cover.
2. Pull handle.
3. Hold hatch and remove it.
4. Throw hatch away from the passage.

EVACUACIÓN DE EMERGENCIA EN TIERRA. / EMERGENCY EVACUATION ON GROUND.



Deje en el avión equipaje, zapatos y no encienda fuego o fume.
Leave on the airplane your luggage, shoes and do not light a fire or smoke.



Salga y aléjese del avión.
Exit the airplane and move away from it.

GRACIAS POR NO RETIRAR EL INSTRUCTIVO DEL AVIÓN.

GRACIAS POR NO RETIRAR EL INSTRUCTIVO DEL AVIÓN.

GRACIAS POR NO RETIRAR EL INSTRUCTIVO DEL AVIÓN.

Capítulo 5

DESCRIPCION ERJ-145

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

INDICE

5.1 Generalidades del Equipo

5.1.1 Generalidades del equipo
5.1.2 Sistema de Protección contra fuego

5.2 Posición de Sobrecargo por Seguridad

5.3 Localización de Equipo de Emergencia

5.4 Puertas y salidas

5.4.1 Generalidades
5.4.2 Puerta de pasajeros sin escalera
5.4.3 Puerta de Servicio
5.4.4 Salidas de Emergencia sobre el Ala
5.4.5 Salidas de Emergencia en Cabina de Pilotos

5.5 Rutas de Evacuación y Acciones

5.5.1 Aterrizaje
5.5.2 Acuatizaje

5.6 Panel de Sobrecargo

5.6.1 Panel de Control Delantero (Avión sin escalera)

5.7 Comunicación

5.7.1 Interfono
5.7.2 Luces de llamada

5.8 Reproductor de Anuncios

5.9 Galley y Baño

5.10 Oxígeno de Emergencia

5.11 Iluminación de Emergencia

5.12 PSU (Passenger Service Unit)

5.1 Generalidades del Equipo

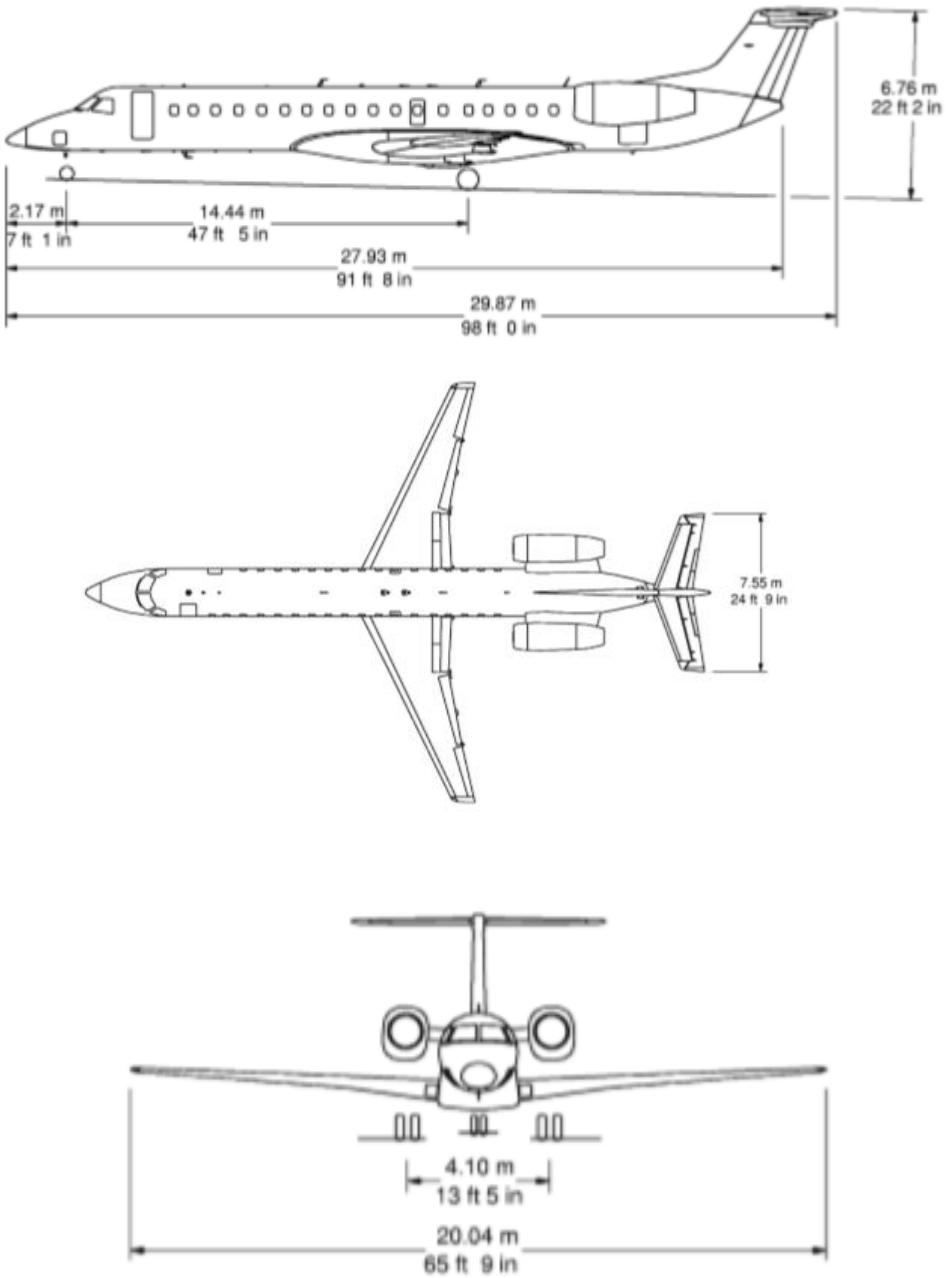
5.1.1 Generalidades del Equipo

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 O^2 EXTRAS	TODOS LAS FILAS B Y C, Y 19 A

5.1 Generalidades del Equipo

5.1.1 Generalidades del Equipo

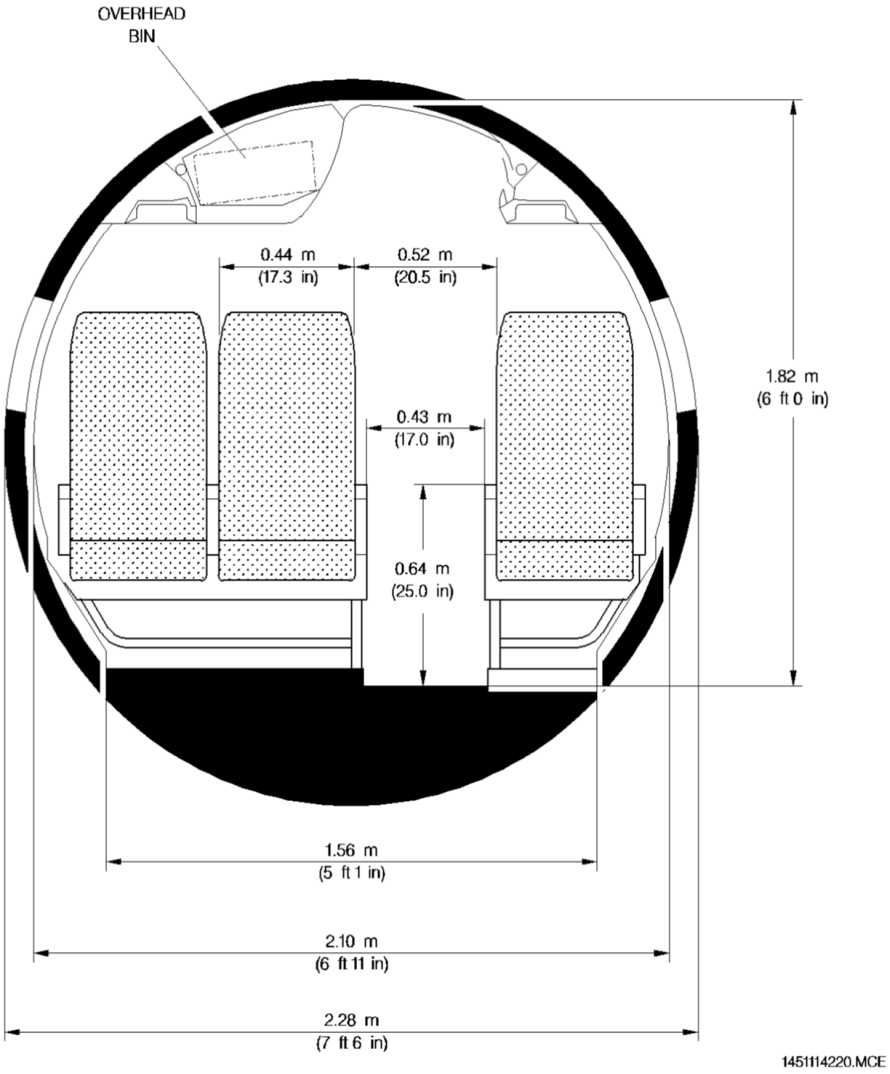
Dimensiones Externas del Avión.



5.1 Generalidades del Equipo

5.1.1 Generalidades del Equipo

Dimensiones Interiores del Avión.



5.1 Generalidades del Equipo

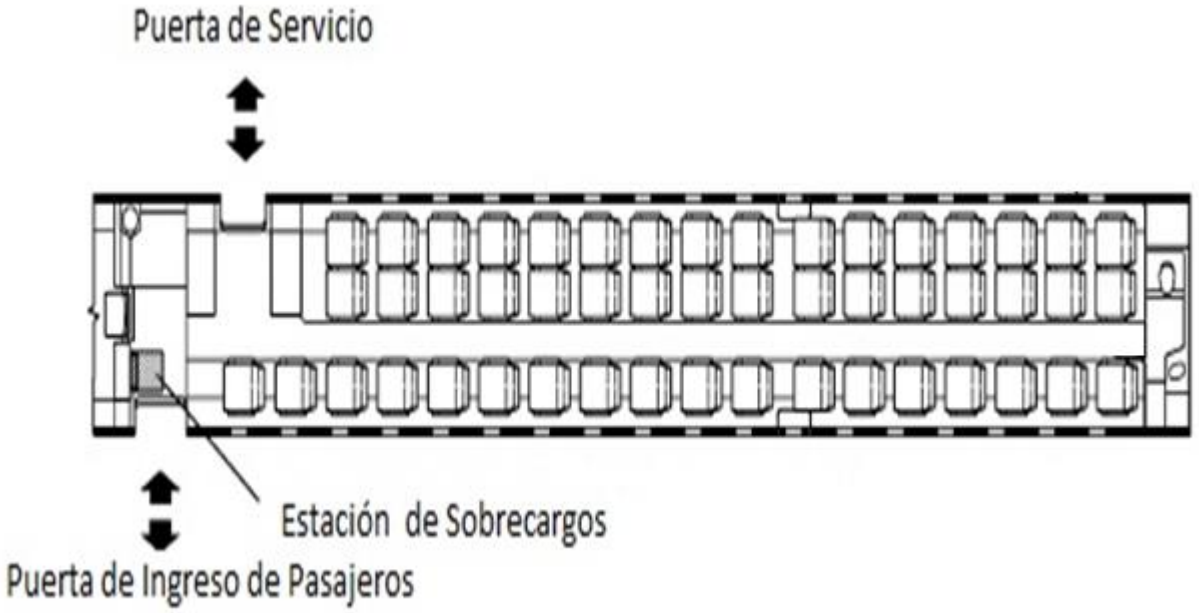
5.1.2 Sistema de Protección contra Fuego

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

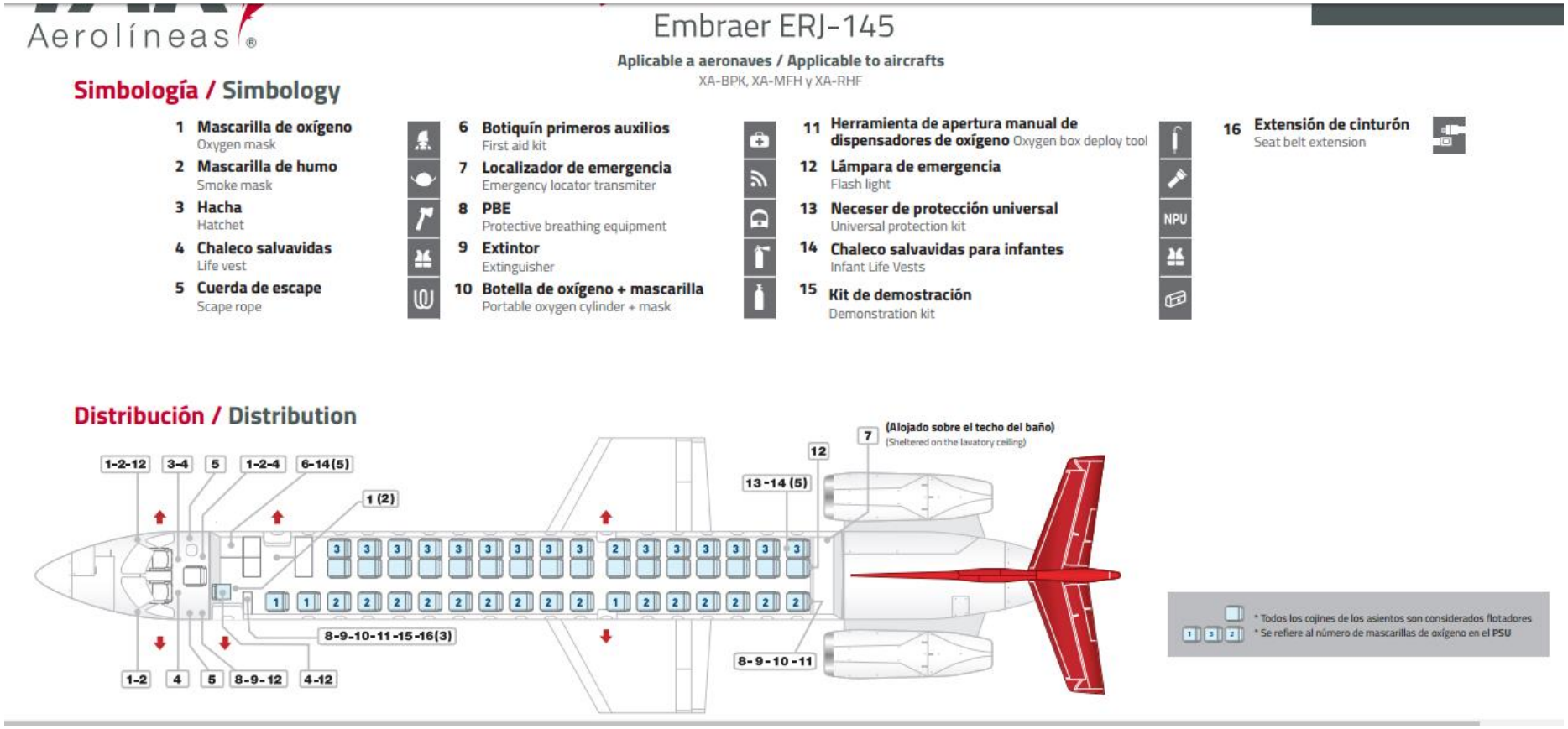
Todos los compartimientos de carga son clase "C", lo cual significa que están protegidos contra fuego, equipados con un detector y extinguidores de fuego.

5.2 Posición de Sobrecargo por Seguridad



5.3 Localización de Equipo de Emergencia

Para las aeronaves XA-BPK, XA-MHF y XA-RHF el equipo de emergencia está localizado de la siguiente manera:



ACOMODO Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPO DE EMERGENCIA EN AVION XA-NFP

Las diferencias de las aeronaves XA-NFP, XA-SAH, XA-JFH, XA-MAF, XA-AFH, XA-EFH y XA-PFL, en cuanto al Acomodo y Distribución de Equipo de Emergencia con respecto a las aeronaves XA-BPK, XA-RHF y XA-MFH son:

- Se cuenta con una herramienta para el acceso a compartimiento de mascarillas de oxígeno y está ubicado dentro del compartimiento de equipo de emergencia delantero.
- La siguiente configuración describe los asientos en donde solo se cuenta con:
    - 3 mascarillas de oxígeno (PSU): 3BC, 4BC, 5BC, 6BC, 8BC, 10BC, 186BC y 19BC.
    - 2 mascarillas de oxígeno (PSU): 19A.

Localización de Equipo de Emergencia

Aerolíneas®

Embraer ERJ-145

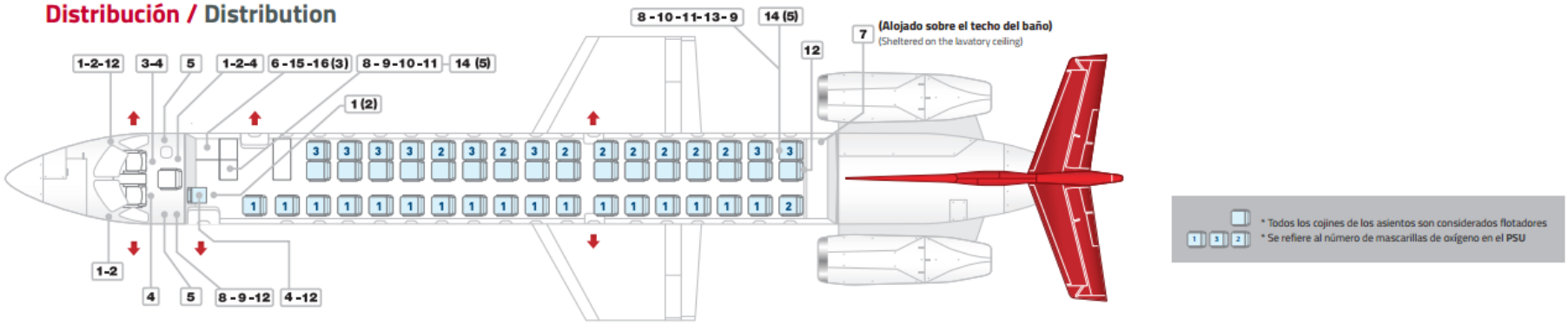
Aplicable a aeronaves / Applicable to aircrafts

XA-NFP, XA-SFH, XA-JFH, XA-MAF, XA-AFH, XA-EFH y XA-PFL

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** Scape rope
6 **Botiquín primeros auxilios** First aid kit
7 **Localizador de emergencia** Emergency locator transmiter
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 Vests
15 **Kit de demostración** Demonstration Kit
16 **Extensión de cinturón** Seat belt extension

Distribución / Distribution



5.4 Puertas y salidas

5.4.1 Generalidades

Puertas:

El ERJ-145 cuenta con 2 puertas y se denominan:

- Puerta Principal de Pasajeros
- Puerta de Servicio

Salidas de Emergencia sobre el Ala:

• 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

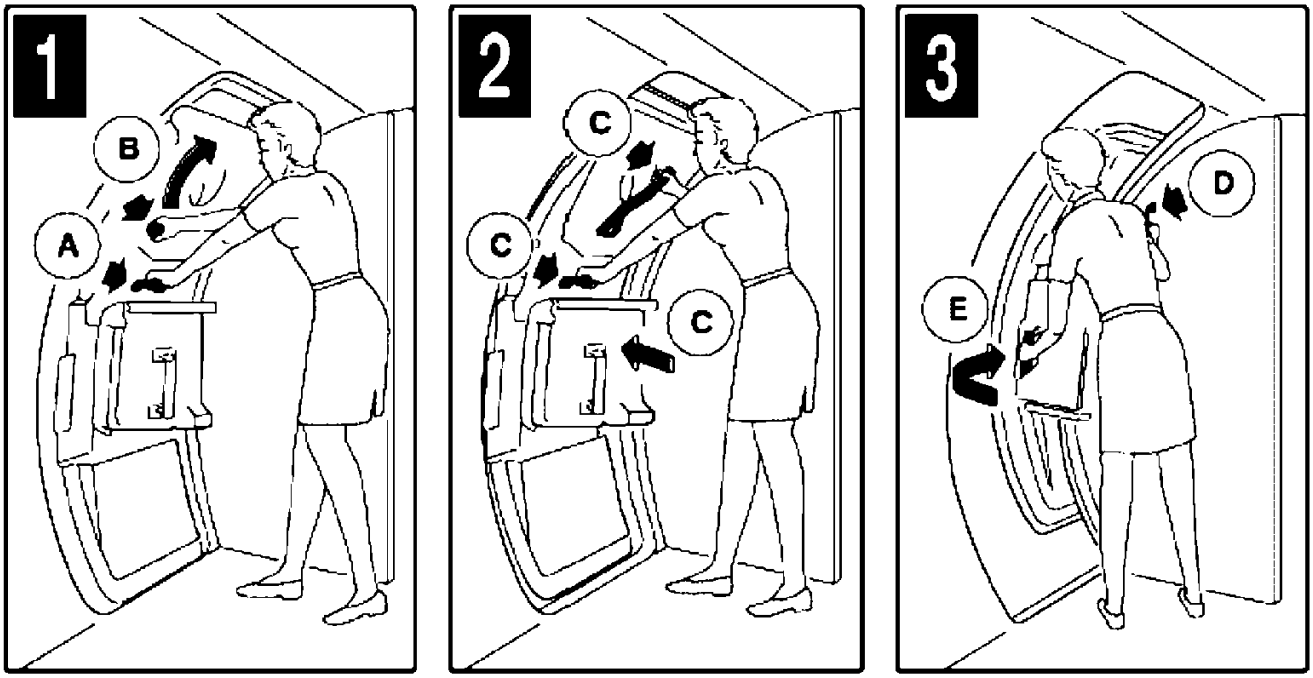
5.4 Puertas y salidas

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.

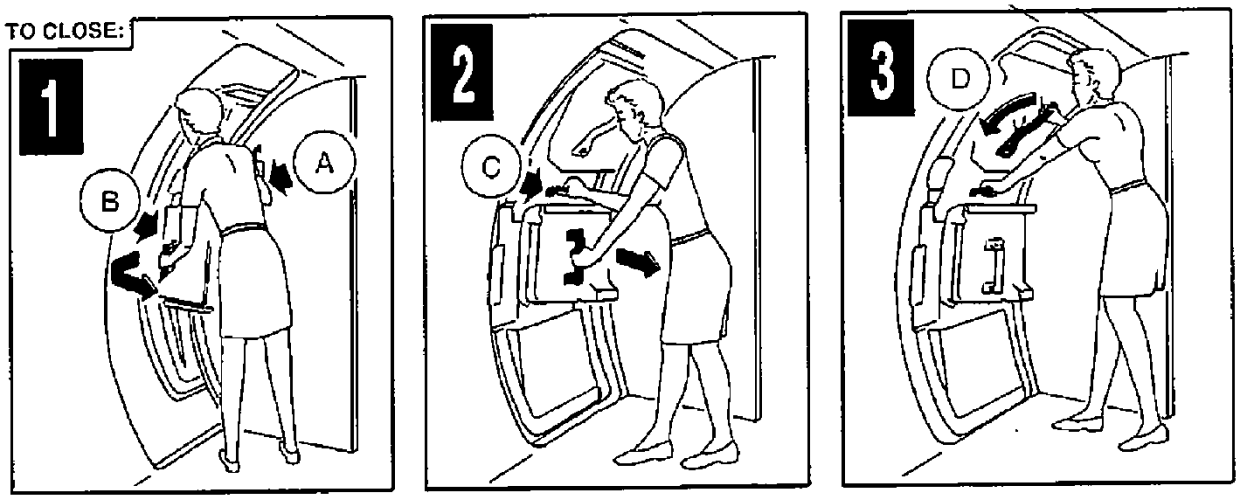


5.4 Puertas y salidas

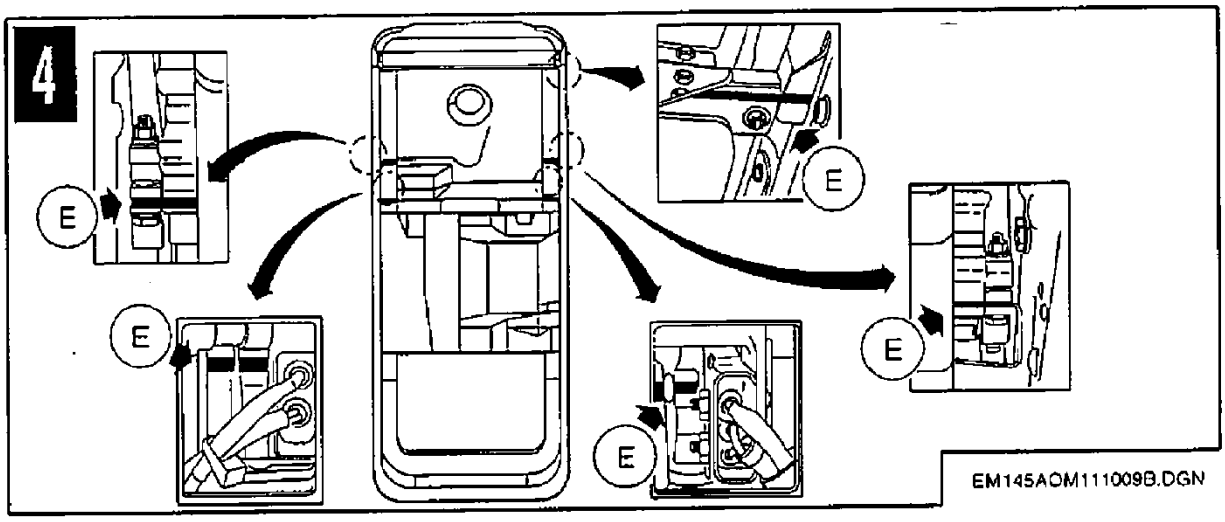
5.4.2 Puerta Principal de Pasajeros sin Escalera

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.



E. Verifique las marcas rojas alineadas.

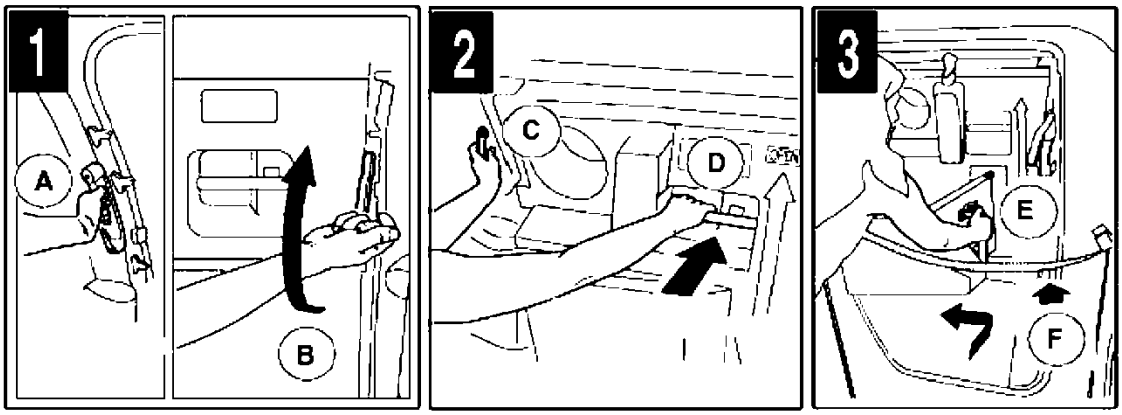


5.4 Puertas y salidas

5.4.3 Puerta de Servicio

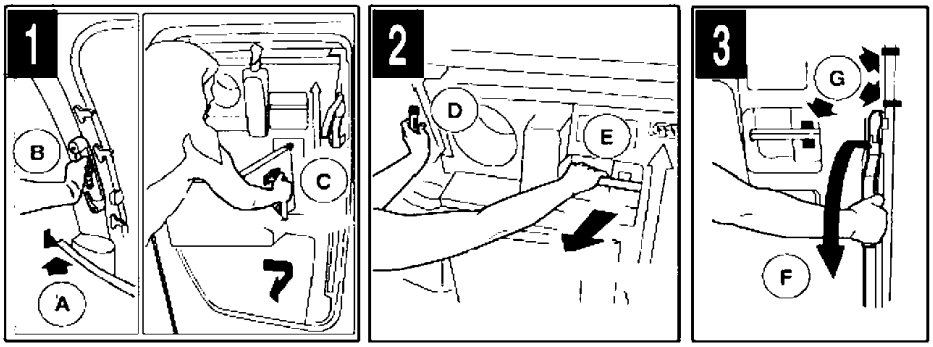
PARA ABRIR:

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.

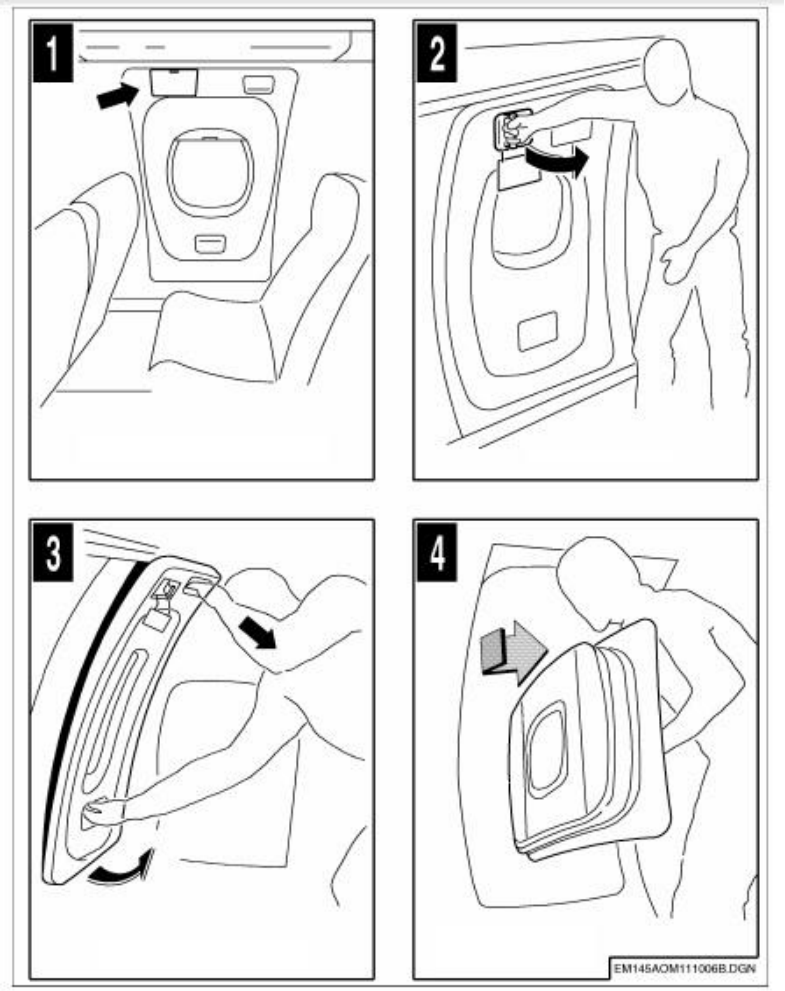


5.4 Puertas y salidas

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

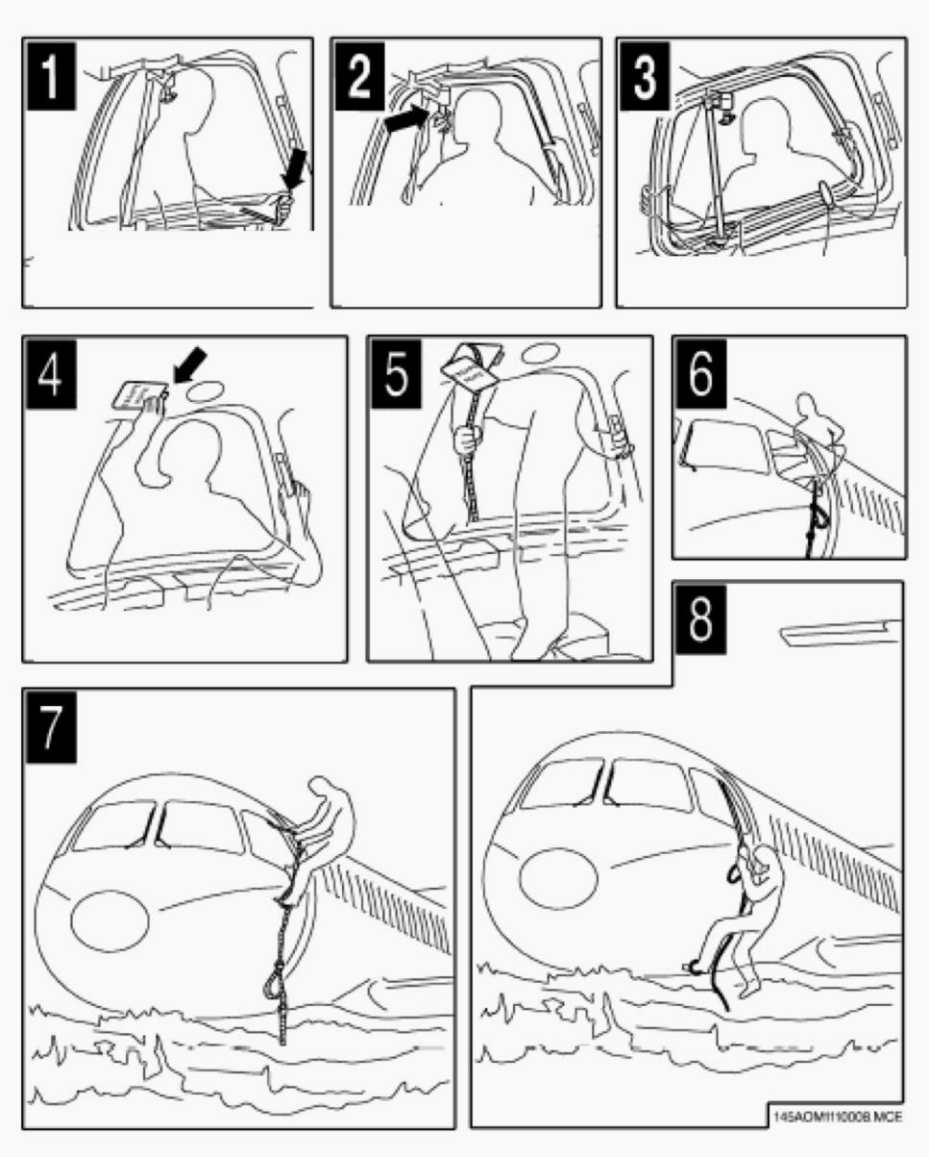


5.4 Puertas y salidas

5.4.5 Salidas de emergencia en Cabina de Pilotos

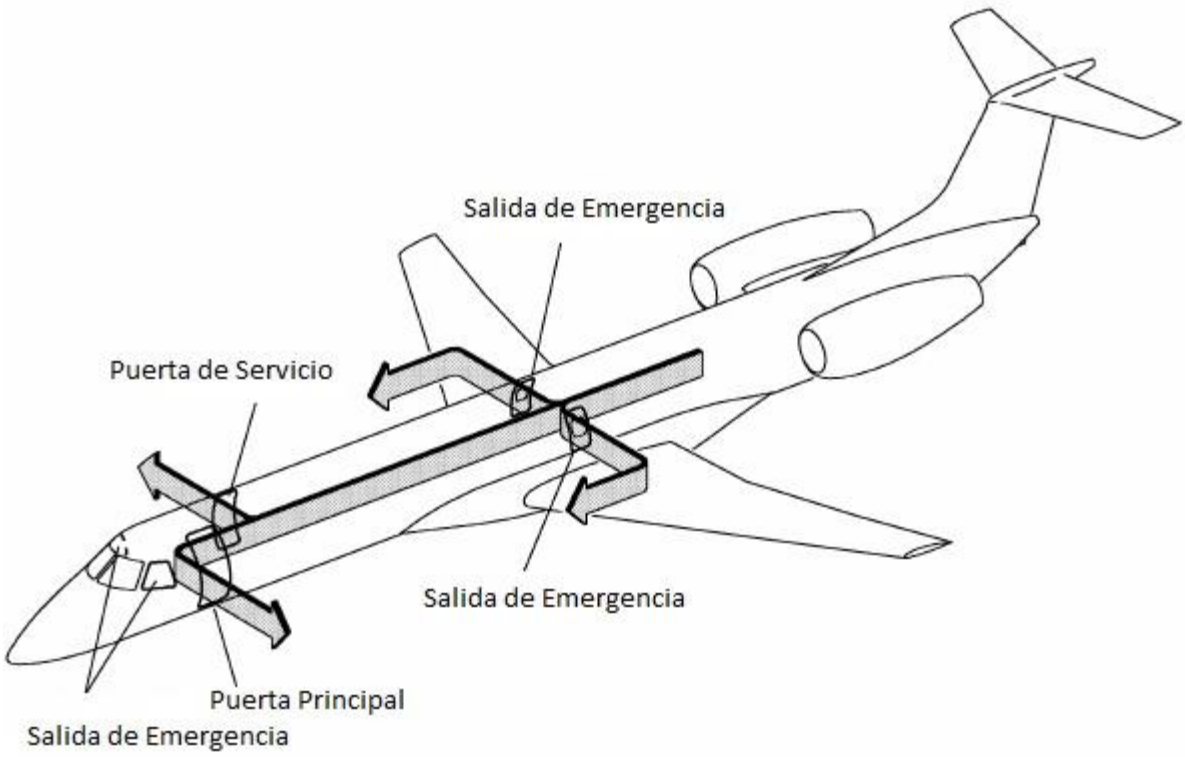
OPERACIÓN:

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 Aterrizaje



	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

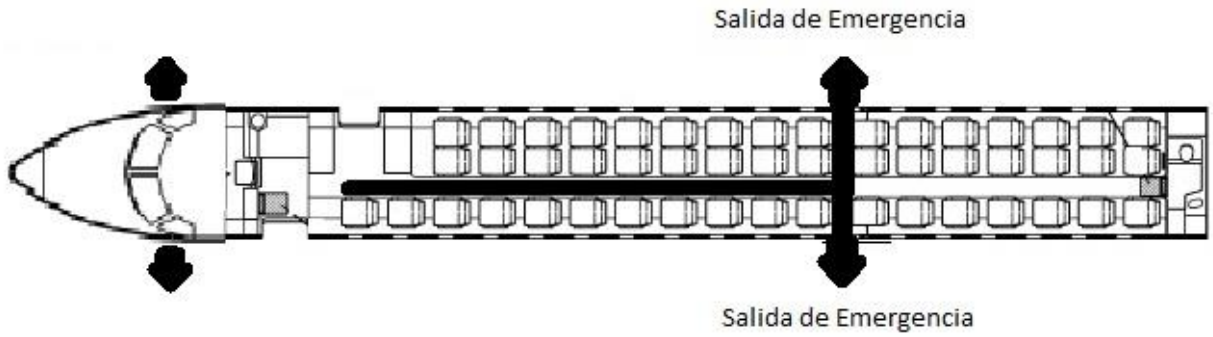
5.5 Rutas de Evacuación y Acciones

5.5.2 Acuatizaje

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)

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)

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.

5.6 Panel de Sobrecargo

5.6.1 Panel de Control Delantero (Avión sin escalera)

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 P/A

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

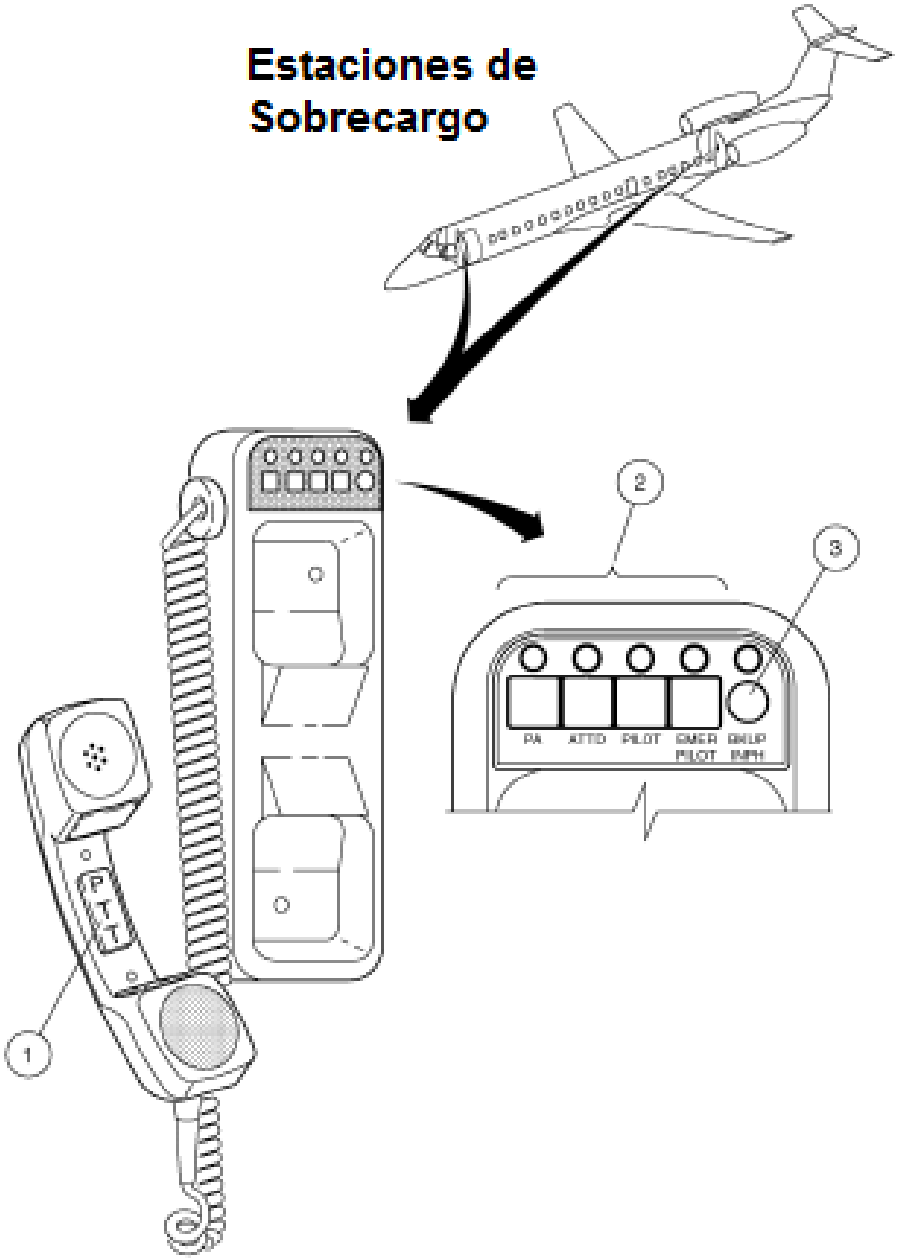
3. Botón de BKUP INPH

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 Comunicación

5.7.1 Interfono



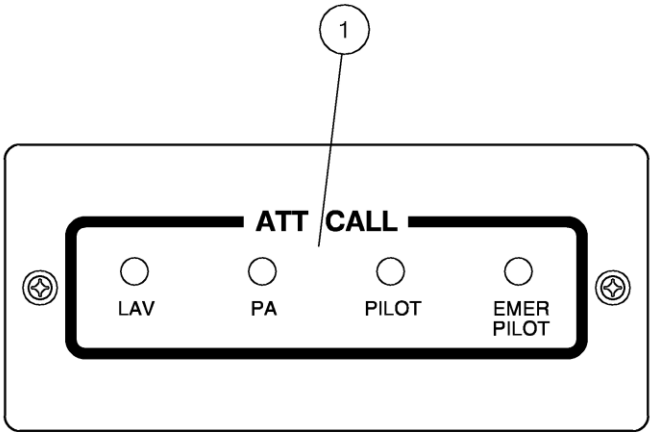
5.7 Comunicación

5.7.2 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



1451114171.MCE

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".

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 interfono (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

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).

5.9 Galleys y Baño

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:

- 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.
- 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 para su reemplazo.

5.9 Galleys y Baño

Baño

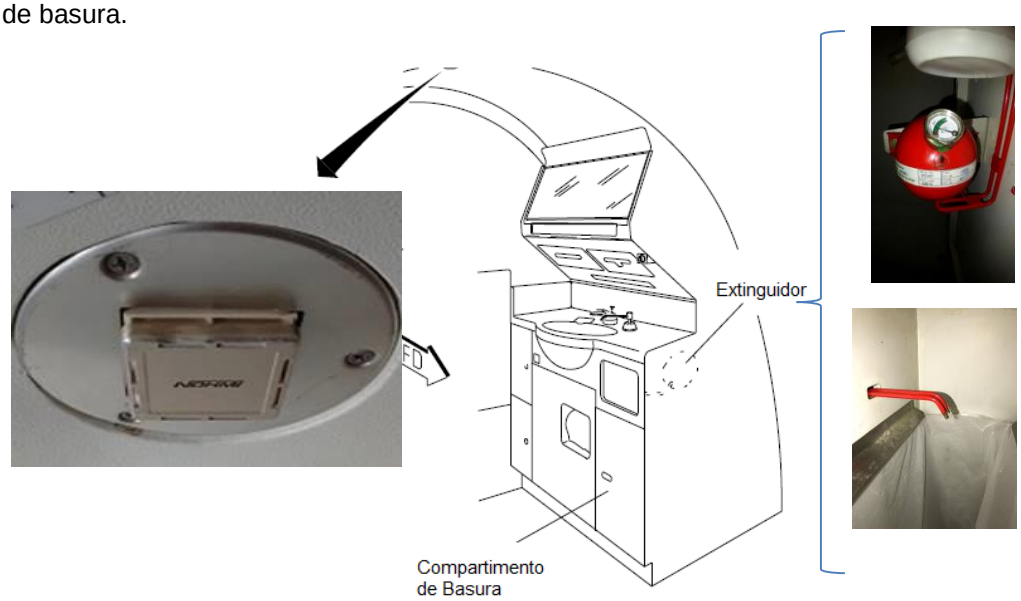
Se tiene un baño en la sección trasera de la cabina de pasajeros, el cual cuenta con señales de "Regrese a su asiento" y "No fumar".

Por su parte, un interruptor actúa cuando se pone el seguro de la puerta del baño activando la luz interior. La puerta se puede desasegurar desde el exterior ya que cuenta con un perno oculto detrás del letrero "LAVATORY."

Se cuenta con una merilla la cual se debe verificar atreves de esta que no exista nada que lo obstruya que la visibilidad sea adecuada.

Entre los accesorios del baño está un cambiador para bebés, espejo, dispensadores para pañuelos desechables, sanitas, papel sanitario, cubiertas de papel para el asiento del baño (algunos aviones) y para bolsas de mareo; además de un par de asas auxiliadoras.

En el techo del baño se localiza un detector de humo y una bocina. Un extintor está localizado debajo del lavamanos, junto al bote de basura.



En la parte inferior del lavamanos se encuentra extintor de hallón, el cual se acciona automáticamente cuando existe fuego dentro del baño.

Se debe revisar que la flecha este en el rango verde, así como la etiqueta de verificación vigente.

5.9 Galleys y Baño

Panel del detector de humo del baño

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

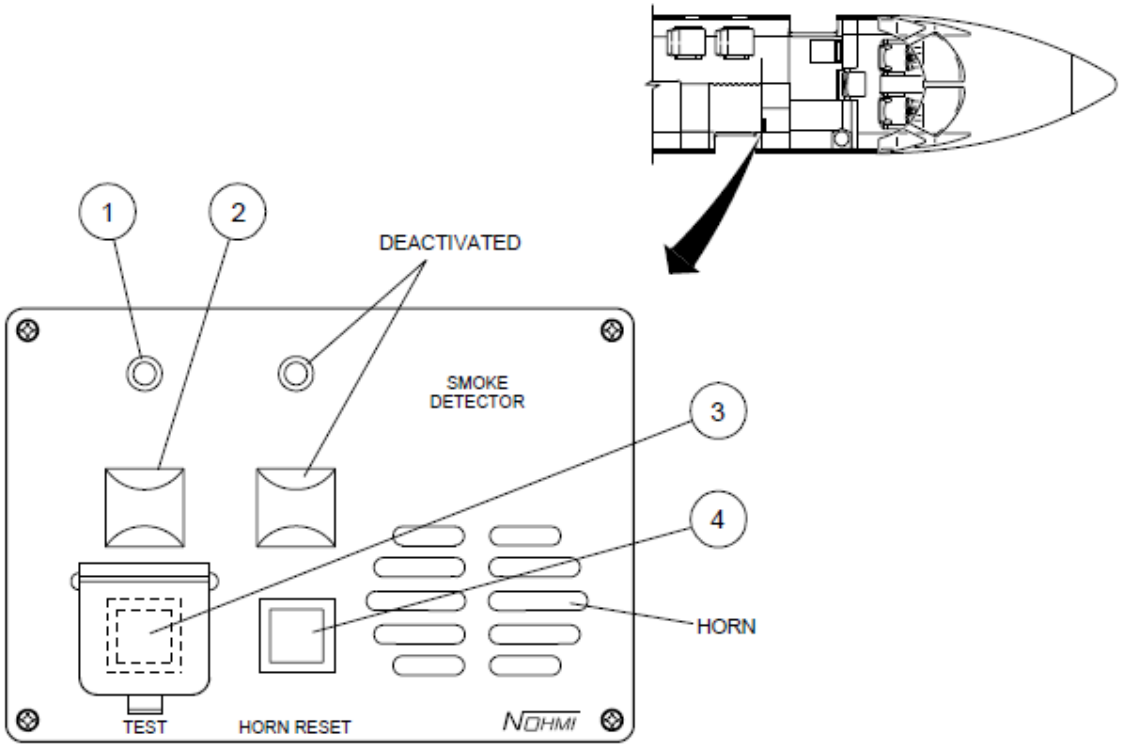
Parpadea en caso de detectarse humo en el baño y se activa una alarma audible.

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.



5.10 Oxígeno de Emergencia

Unidades Dispensadoras de Oxigeno

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.

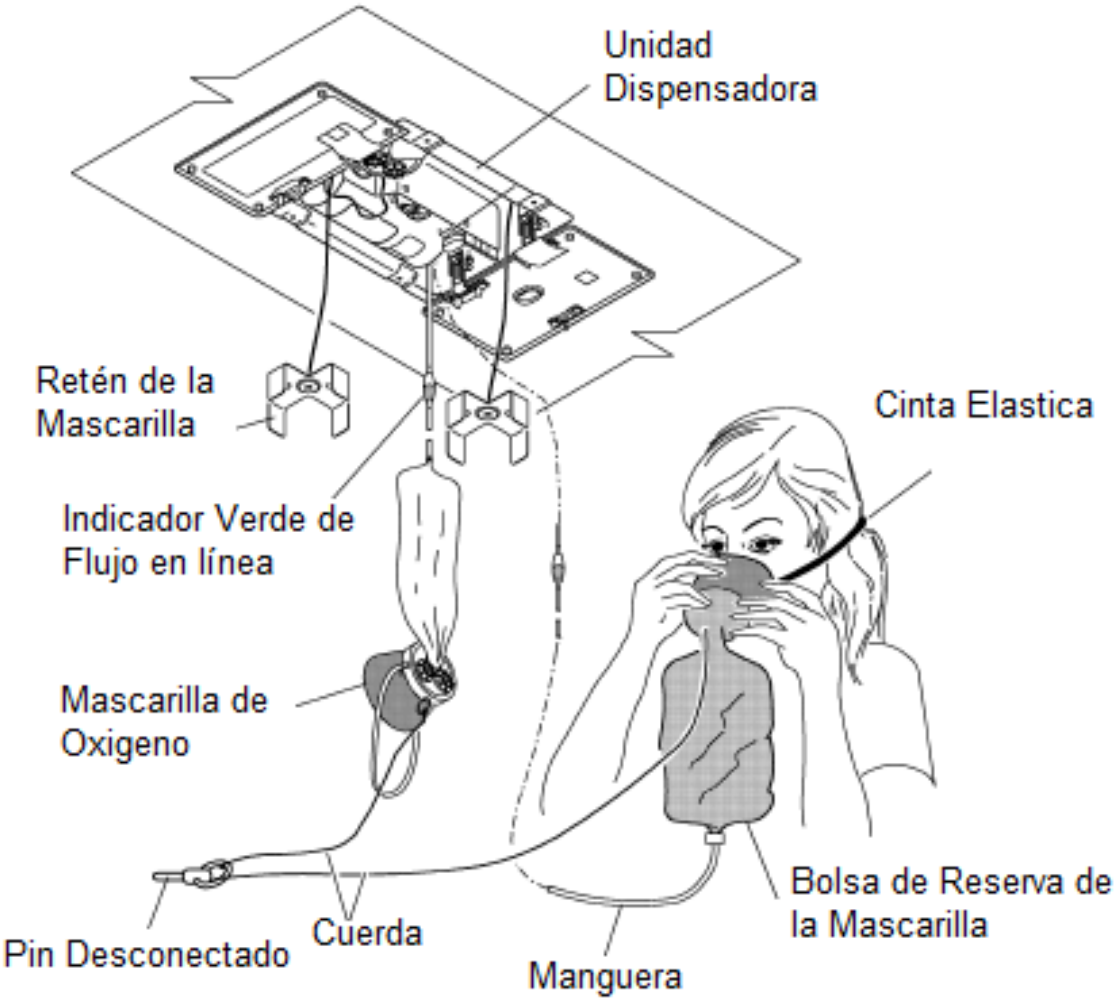
Mascarillas extras de Oxígeno:

- Se deberá verificar la LOPA correspondiente de cada aeronave
- Dos mascarillas en estación principal de Sobrecargo
- Dos mascarillas en Galley

5.10 Oxígeno de Emergencia

Unidades Dispensadoras de Oxigeno

Nota: Las unidades deispensadoras con esta indicación incluyen una mascarilla adicional



5.11 Iluminación de Emergencia

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

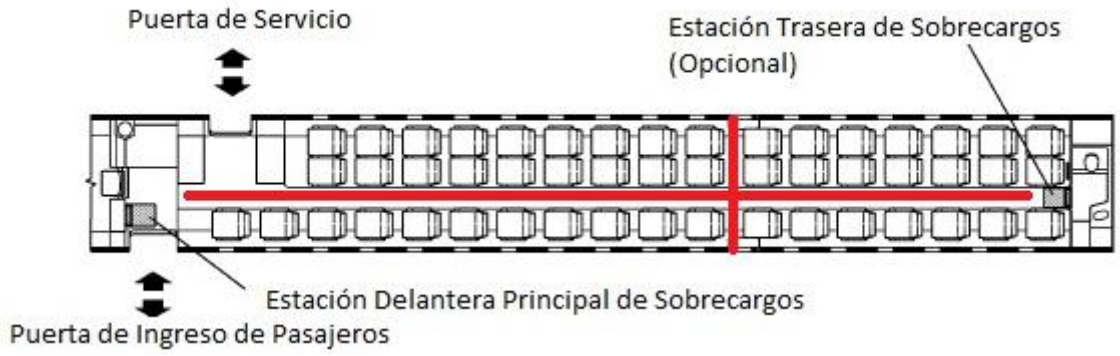
• 2 Luces instaladas en cada lado de la unión ala-fuselaje
• 1 Luz instalada en la puerta principal de pasajeros
• 1 Luz instalada en la puerta de servicio

Luces interiores

• 1 Luz en el techo de cabina de pilotos
• 4 Luces en et lecho 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)

• Ti ras 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).



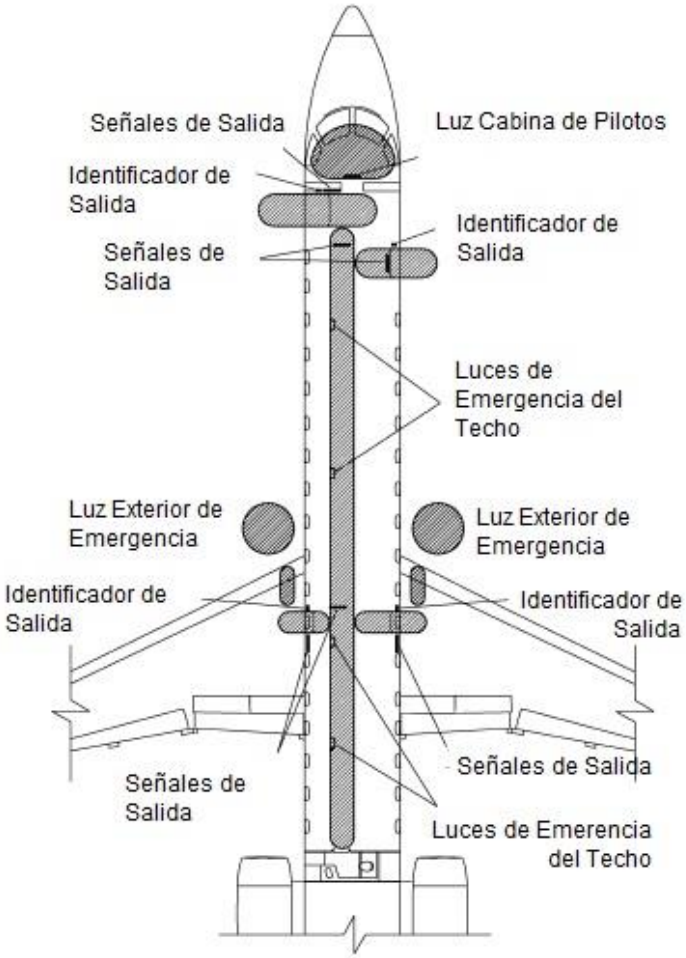
5.11 Iluminación de Emergencia

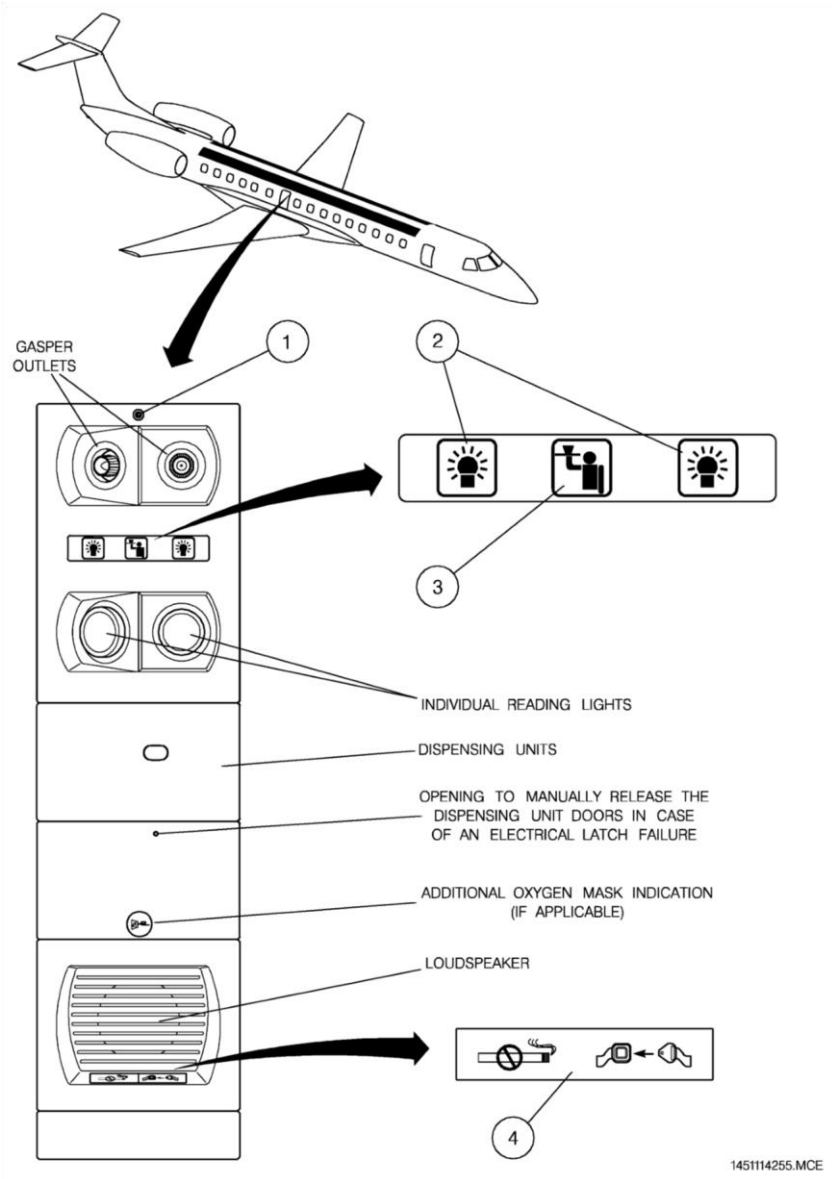
Área iluminada por las Luces de Emergencia

5.12 PSU (Passenger Service Unit)

El PSU (Passeger 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




GASPER OUTLETS
1
2
3
4
INDIVIDUAL READING LIGHTS
DISPENSING UNITS
OPENING TO MANUALLY RELEASE THE DISPENSING UNIT DOORS IN CASE OF AN ELECTRICAL LATCH FAILURE
ADDITIONAL OXYGEN MASK INDICATION (IF APPLICABLE)
LOUDSPEAKER
1451114255.MCE

CAPITULO 6

EMERGENCIAS

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

INDICE

6.1 Lista de Emergencia Planeada

6.2 Generalidades

6.2.1 Que es una Emergencia
6.2.2 Tipos de Emergencia
6.2.3 Repaso Mental (Silent Review)
6.2.4 Posición de Alerta

6.3 Anuncios de Emergencia

6.3.1 Comandos para una Emergencia Planeada y no Planeada

6.4 Emergencia Planeada

6.4.1 Diez Pasos para una Emergencia Planeada
6.4.2 Amarizaje

6.5 Evacuación

6.5.1 Procedimiento de evacuación
6.5.1.1 En Tierra
6.5.1.2 En Agua
6.5.1.3 En Rampa
6.5.1.4 Sin Pasajeros
6.5.1.5 Con Pasajeros

6.5.2 Puntos Adicionales a Considerar

6.6 Emergencia NO Planeada

6.7 Guía Básica de Sobrevivencia

6.7.1 En tierra
6.7.2 En Agua

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

INDICE

6.8 Incendio

6.8.1 Incendio Externo
6.8.2 Incendio en Cabina
6.8.3 Incendio desarrollado
6.8.4 Fuego en el Baño
6.8.5 Fuego en Galley
6.8.6 Humo en Cabina de Pasajeros

6.9 Despresurización de Cabina

6.9.1 Acciones durante la despresurización
6.9.2 Acciones después de la despresurización
6.9.3 Antes del Aterrizaje

6.10 Turbulencia

6.11 Incidentes relacionados con Mercancías Peligrosas en la Cabina de Pasajeros durante el vuelo.

6.12 Interferencia Ilícita

6.13 Seguridad de la Aeronave

6.14 Tarjetón de Seguridad

6.1 Lista 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.

D. 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, BPO_2, etc.)

E. Preparación final

- Ajustar luces de cabina.
- Repasar la operación de las puertas para el caso de una evacuación.
- Tomar asiento y asegurarse, adoptar posición de impacto.
- Notificar al Capitán.

6.2 Generalidades

6.2.1 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.

6.2.2 Tipos de emergencia

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.

No Planeada.

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.

6.2.3 Repaso Mental / Silent Review

1. Repasar el tipo de avión, 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.

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 (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.

8. Esté atento a los pasajeros. Observe quién es doctor, quién es empleado de la Compañía, qué persona tiene las características de líder, qué persona pierde el control fácilmente, etc. Anticípese a los problemas.

9. Identificar pasajeros que requieren ayuda (menores sin acompañar, discapacitados, enfermos, etc.), o cualquier otro pasajero que necesite ayuda especial durante una emergencia. Esto incluye a ancianos o pasajeros extranjeros cuyo idioma sea una barrera.

6.2.4 Posición de Alerta

Para poder reaccionar ante una emergencia (planeada o no planeada), 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.

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.

6.3 Anuncios de Emergencia

Aterrizaje Forzoso.

SEÑORES Y SEÑORAS
Me permiten su atención por favor.
El capitán nos ha informado que efectuaremos un aterrizaje de emergencia
Les pedimos seguir nuestras instrucciones cuidadosamente.

- **En este momento quítese los zapatos de punta 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 cuanta 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 guiara hasta 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**
- **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 our instructions carefully

- *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.

Amarizaje Forzoso.

DAMAS Y CABALLEROS
Me permiten su atención por favor.
El capitán nos ha informado que efectuaremos un amarizaje/acuatizaje de emergencia
Les pedimos seguir nuestras instrucciones cuidadosamente.

- **En este momento quítese los zapatos de punta 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 desprenda el cojín de su asiento y llévelo como ayuda de flotación, los infantes se colocaran entre el pecho del adulto y el cojín.**
- **Esta Aeronave cuenta con 2 salidas de emergencia localizadas sobre el ala, identifique la salida más cercana a su asiento,**
- **Les informamos que solo las salidas sobre el ala serán abiertas se agrega.**
- **una cinta fluorescente en el piso lo guiara 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 a ditching. We ask you to follow our instructions carefully

- *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, babies must be situated between the adult chest and the cushion.*
- *This aircraft has 2 emergency exits located over the wing, 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.
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.
.

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.

En el caso de que haya falla en el reproductor de anuncios, éste deberá ser leído por la sobrecargo por el PA.

6.3.1 Comandos de Emergencia Planeada y no planeada

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	¡Usted, el de _____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? Abra la ventanilla, tome el cojin de su asiento y salga, aléjese y ayude al resto!	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!	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

Comandos de Emergencia NO Planeada

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	¡Usted, el de _____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? Abra la ventanilla, tome el cojin de su asiento y salga, aléjese y ayude al resto!	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!	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

Comandos de 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

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

6.4 Emergencia Planeada

Introducción

En una emergencia planeada se cuenta con tiempo para coordinarse con cabina de pilotos y preparar la 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 = 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.

6.4.1 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

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.

6.4.1 Diez pasos para una emergencia planeada,

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. Se llevará el megáfono. 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.

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".**

6.4.2 Amarizaje

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.- La 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 Evacuación

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.

Responsabilidades del Sobrecargo durante una Evacuación

1. Conservar la calma, esto le permite aplicar adecuadamente los procedimientos de emergencia y reduce el nivel de ansiedad de los pasajeros.
2. Coordinarse con cabina de pilotos.
3. Dar instrucciones claras y concisas, siempre positivas y repetidamente.
4. Conservar un tono de voz autoritario, fuerte y evitar que se genere desorden.
5. Evacuar el avión lo más rápido posible.
6. Abandonar la aeronave hasta que el último pasajero salga. Las lámparas deberán llevarse no importando si la emergencia es de día o de noche.

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.

Señal de emergencia

La señal de emergencia será verbal por parte del Capitán, a través del PA.

6.5.1 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 son 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".**

6.5.1 Procedimiento de evacuación

1.5.1.1 En Tierra, continúa

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.

6.5.1.1 En Tierra,

- 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.

6.5.1.2 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.

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.

6.5.1.3 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".**

6.5.1.4 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

6.5.1.5 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.

6.5.2 Puntos Adicionales a Considerar

1. No permitir el uso de teléfonos celulares ni dispositivos electrónicos portátiles.
2. Restringir el movimiento de vehículos en rampa.
3. Asegurar el área y cumplir con las directrices del personal de los servicios de emergencia.

4. Controlar las fuentes potenciales de ignición en caso de incendio.

6.6 Emergencia NO Planeada

Generalidades.

En las emergencias no planeadas 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
IMAPCT, IMPACT, IMPACT, para un impacto inminente
INITIATE EMERGENCY EVACUATION. Para iniciar una evacuación de emergencia

Procedimiento para el impacto en una emergencia No Planeada

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.
- 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 6.5 de este Manual.

6.7 Guía Básica de Sobrevivencia

6.7.1 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.

6.7.1 En Tierra,

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	↑

6.7.2 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.

6.8 Incendio

Cuando El Sobrecargo detecta el fuego, ataca el fuego, comunica al Capitán, reubica pasajeros y mantiene monitoreada el área.

Los comandos de humo / fuego en cabina de pasajeros se encuentran en la CAPITULO 6.3 de este Manual.

6.8.1Incendio Externo

a) Todos los aviones están equipados con sistemas de protección contra incendio en los motores.

b) Los extintores de fuego se disparan por medio de interruptores de control desde la cabina de pilotos para controlar el incendio en estas áreas.

c) Se debe notificar inmediatamente al Capitán cuando se observe cualquier indicación de fuego.

d) Si ocurre un incendio, el Capitán dará todas las instrucciones para un aterrizaje de emergencia o lo que a su criterio proceda.

e) El sobrecargo preparara la cabina (en caso de aplicar) para una evacuación planeada.

6.8.2 Incendio 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

6.8.3 Incendio 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)

6.8.3 Incendio desarrollado,

h) 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 flamables.
i) En caso de ser necesario, solicitar la ayuda de un pasajero proporcionándole otro extintor.
j) No abandonar el área hasta que el fuego esté controlado.

6.8.4 Fuego en el Baño

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:

a) Comunicarse a cabina de pilotos e informar del fuego existente.
b) Verificar si el baño está ocupado.
c) 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.
d) Tomar extintor y colocarse PBE.
e) Sellar las orillas de la puerta con una cortina mojada para tratar de suprimir la fuente de oxígeno del fuego y evitar que el humo se propague.
f) Usar algún objeto con el que se pueda hacer un orificio en la puerta e introducir la boquilla de descarga del extintor de halón disparándolo completamente.
g) 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:

a) Abrir la puerta con precaución, para buscar el origen del fuego.
b) En caso de localizar la fuente, disparar el extintor de halón a la base del fuego.
c) Si el fuego es en el contenedor de basura, se debe rematar con algún líquido no flamable.
d) Informar al Capitán de la ubicación y tipo de fuego, acción tomada, y resultado de la acción tomada. Monitorear el área.

6.8.5 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.

6.8.6 Humo en Cabina de Pasajeros

a) Comunicarse a cabina de pilotos e informarle al Capitán de la presencia de humo en cabina, indicando: color, densidad, olor y ubicación.
b) Colocarse el PBE para evitar la inhalación de humo y/o gases tóxicos.
c) Reubicar a los pasajeros, alejándolos del lugar donde se está generando el humo.
d) Indicarles que bajen su cabeza al nivel del descansa brazos.
e) Distribuir servilletas de papel mojadas, indicándoles que se cubran nariz y boca.

6.9 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.

6.9.1 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 descansabrazos
   - 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.

Los comandos de despresurización se encuentran en el CAPITULO 6.3 de éste Manual.

6.9.2 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.

6.9.3 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.

6.10 Turbulencia

Acciones a tomar:

1. Se deberán coordinar las acciones desde el briefing.
2. 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.
3. El sobrecargo dará el anuncio de "TURBULENCIA" a los pasajeros. Numero 11 Anuncio de Turbulencia en audio o hablado:
   i. ***Sres. Pasajeros debido a que estamos volando en zona de turbulencia, es necesario permanecer sentados con el cinturón de seguridad abrochado y ajustado***
   ii. ***"Ladies and gentleman we are fliying over a turbulence area, please remain seated with the seat belt fastened Thank you***
4. El sobrecargo verificará que los carros de servicio estén almacenados, frenados y asegurados antes y durante la turbulencia.
5. El sobrecargo verificará que todos los pasajeros permanezcan sentados con su cinturón de seguridad puesto.
6. El sobrecargo tomará su asiento abrochando el cinturón de seguridad y arnés.
7. El sobrecargo establecerá comunicación con los pilotos para recibir información sobre la condición de la turbulencia (ligera, moderada o severa).
8. Terminada la condición de turbulencia, a discreción del Capitán, el interruptor "FASTEN BELTS" se apagará.
9. Con turbulencia moderada o severa ningún pasajero ni sobrecargo podrá abandonar su asiento.
10. En caso de turbulencia severa será el Capitán quien dará el aviso mediante el intercomunicador

6.11 Incidentes relacionados con Mercancías Peligrosas en la Cabina de Pasajeros durante el vuelo.

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.

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 la sección 4 del documento "ORIENTACIÓN SOBRE RESPUESTA DE EMERGENCIA PARA AFRONTAR INCIDENTES AEREOS RELACIONADOS CON MERCANCIAS PELIGROSAS", para encontrar el procedimiento de respuesta de emergencia apropiado.

El Sobrecargo debe consultar con el Capitán sobre la conveniencia de pedir o no la ayuda de algún pasajero para afrontar el incidente.

En caso de incendio

- Utilice el procedimiento reglamentario / verifique si se puede usar agua
- Deben utilizarse los procedimientos de emergencia reglamentarios para combatir el fuego. 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 de agua.

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 liquido 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.

En caso de derrame o pérdidas

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.

<u>En caso de derrame o pérdidas,</u> continúa

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.

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.

6.12 Interferencia Ilícita

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. Información complementaria del plan de vuelo tal como autonomía del combustible (expresada en horas y minutos, si es posible), número de personas a bordo, incluidos la tripulación y los pasajeros

4. Composición de la tripulación de vuelo, su conocimiento y experiencia de la ruta prevista

5. Disponibilidad de las cartas de navegación y documentos afines a bordo de la aeronave

6. 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, explosivas 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.

Apoderamiento ilícito de la aeronave en vuelo

Si El Sobrecargo tiene conocimiento que se está llevando a cabo un apoderamiento ilícito de aeronaves en vuelo, debe dar aviso inmediato al Capitán del vuelo a través del intercomunicador.

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.

En caso de amenaza de bomba cuando el avión está en tierra, continúa

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.

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 o también se podrá utilizar la forma SEGA 025 que se encuentra en el Formato MSPAII-F02 se encuentra en 19-3 Apéndice 3 Formatos de Seguridad.

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.

Consideraciones importantes ante una amenaza de bomba en vuelo

Cuando se presenta una amenaza de bomba a bordo de la aeronave en vuelo, a criterio del Capitán del vuelo se podrán tomar las siguientes acciones:

- 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; sin embargo, tomaremos todas las precauciones posibles* y *por tal razón desembarcaremos esta aeronave. Por favor, escuchen cuidadosamente* y *acaten las instrucciones de nuestra Sobrecargo.***

- Se debe realizar un proceso de registro y verificación de la cabina de vuelo y de pasajeros por parte de la tripulación, de acuerdo a los procedimientos descritos en la sección 15.2 del Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia ilícita. El nivel o grado de extensión de la verificación de seguridad de la aeronave se basará en la cantidad de información obtenida y de la accesibilidad que pudo haber de la aeronave en las escalas previas.

- Así mismo el Capitán de la aeronave debe informar a los pasajeros que la Sobrecargo llevara una inspección de sus pertenencias de mano y contenido de las mismas. De esta forma el sobrecargo debe iniciar la inspección de las pertenencias de los pasajeros en busca de algún artefacto explosivo, pidiéndoles que lo pongan sobre sus rodillas para su inspección. El sobrecargo debe de cuestionar a cada uno de los pasajeros cual es el contenido de sus pertenencias para cotejar que corresponda con el contenido real. El sobrecargo debe llevar un orden durante la inspección para no omitir la inspección de las pertenencias de ninguno de ellos.

- Si la amenaza indica que se ha empleado un detonador accionado por un mecanismo de relojería y no s e menciona un dispositivo barométrico, el Capitán puede solicitar que se tomen las disposiciones necesarias para efectuar un aterrizaje de emergencia en el aeropuerto más próximo.

- En caso de que se sepa o sospeche que se ha incorporado una espoleta barométrica, debe considerarse la posibilidad de mantener la presión y cambiar el destino de la aeronave para dirigirla hacia un aeropuerto situado a una altura en que dicho dispositivo no se ponga en acción. En el caso de que haya indicios de un detonador barométrico, la aeronave debería mantener su altitud mientras la tripulación lleva a cabo el registro de la aeronave.

- Cualquier paquete no identificado por los pasajeros o inusual, no debe ser tocado, más bien vigilado y se debe notificar inmediatamente al Capitán de la aeronave y aplicar los procedimientos en caso de descubrimiento de un artículo sospechoso o prohibido que se encuentra en la siguiente sección. En este caso la Sobrecargo debe reubicar a los pasajeros lejos del artefacto, hacia el área contraria y de manera ordenada. Por su parte la tripulación de vuelo debe dar aviso de inmediato a CTA dando la descripción lo más precisa posible, para coordinar las acciones con el COE que se deben tomar. No tocar el objeto hasta recibir instrucciones del COE a través CTA.

- Después de completar la verificación de seguridad de la aeronave en vuelo, si no se encontró nada se debe inspeccionar la aeronave nuevamente después de haber aterrizado y desembarcado a los pasajeros. Una vez que se haya revisado y verificado la aeronave y en caso de no encontrar ninguna discrepancia, se podrá continuar con el itinerario normal de ese equipo.

- Antes de aterrizar, el Capitán podrá confirmar el emplazamiento de la zona aislada de estacionamiento y si se dispondrá de escaleras para desembarcar a los pasajeros, a fin de evitar demoras innecesarias.

Consideraciones importantes ante una amenaza de bomba en vuelo, continúa

- Después de desembarcar, la tripulación y el personal de tierra que estuviese disponible deben de agrupar a los pasajeros en un lugar bien apartado de la aeronave, como mínimo a 100 metros.

- Tan pronto como la tripulación de vuelo, la DGAC o la Autoridad Aeronáutica Local del Estado Anfitrión donde se encuentre la aeronave recuperen el control de la aeronave, el Capitán de la aeronave debe desconectar la alimentación eléctrica de las grabadoras de voz (CVR) ubicado en el Over Head panel posición B5, y de datos de vuelo (FDR)) ubicado en el Over Head panel posición B31, y la mantendrá en ese status hasta que pueda ser removida y se efectúe una lectura total de la misma por parte de la DGAC o la Autoridad Aeronáutica Local del Estado Anfitrión donde se encuentre la aeronave.

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.

6.12 Interferencia Ilícita, continúa

Medidas en vuelo cuando la tripulación descubra un artefacto sospechoso a bordo, continúa

- 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.

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 destrozaría 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.

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 seña leal 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 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 SEGA 025 que se encuentra en la sección 19-3 Apéndice 3 Formatos de Seguridad del Manual para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita.

6.13 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.

Oficial de Operaciones (O.O.)

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 O.O. 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 O.O. ésta le es asignada, y viceversa, esta responsabilidad termina cuando el Técnico la entrega al O.O. 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 O.O. 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.

Jefe de Aeropuerto

Es responsable de hacer cumplir las responsabilidades arriba mencionadas.

Revisión de aeronaves

a) TAR Aerolíneas y / o de sus Representantes Autorizados (Pilotos, Sobrecargos, Oficiales de Operaciones y personal de tierra al mando del Oficial de Operaciones) 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 SEGA-025.

Revisión de Aeronaves, continúa

2. Antes de la salida de un vuelo internacional (únicamente hacia los destino 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 el forma SEGA-024.

   - 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 abordo 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 Técnico Oficial de Operaciones 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 SEGA 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 anormalidad, el registro se deben abrir y revisar detalladamente. En el avión ERJ 145:

   - Accesos debajo de asiento fila 10 (izquierdo y derecho)
   - Acceso detrás de cambiador de bebes en el baño
   - Puerta inferior de lavamanos ambos baños

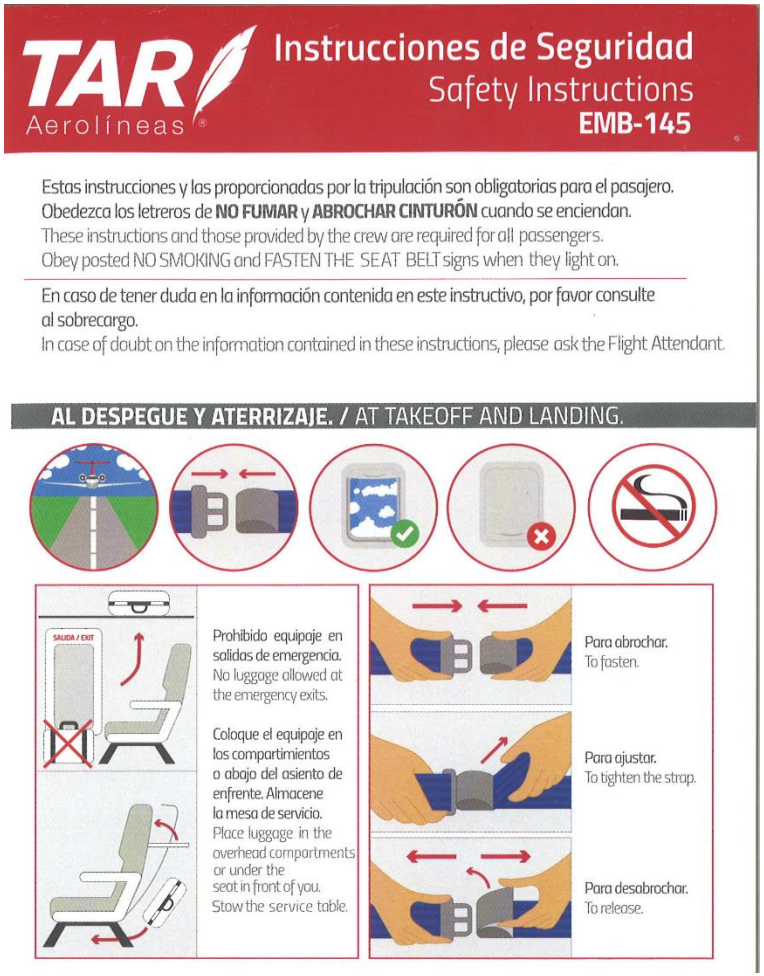
Revisión de Aeronaves, continúa

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 asentarlo 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.

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.

6.14 Tarjetón de Seguridad



TAR Aerolíneas

Instrucciones de Seguridad
Safety Instructions
EMB-145

Estas instrucciones y las proporcionadas por la tripulación son obligatorias para el pasajero.
Obedezca los letreros de **NO FUMAR** y **ABROCHAR CINTURÓN** cuando se enciendan.
These instructions and those provided by the crew are required for all passengers.
Obey posted NO SMOKING and FASTEN THE SEAT BELT signs when they light on.

En caso de tener duda en la información contenida en este instructivo, por favor consulte al sobrecargo.
In case of doubt on the information contained in these instructions, please ask the Flight Attendant.

AL DESPEGUE Y ATERRIZAJE. / AT TAKEOFF AND LANDING.

SALIDA / EXIT

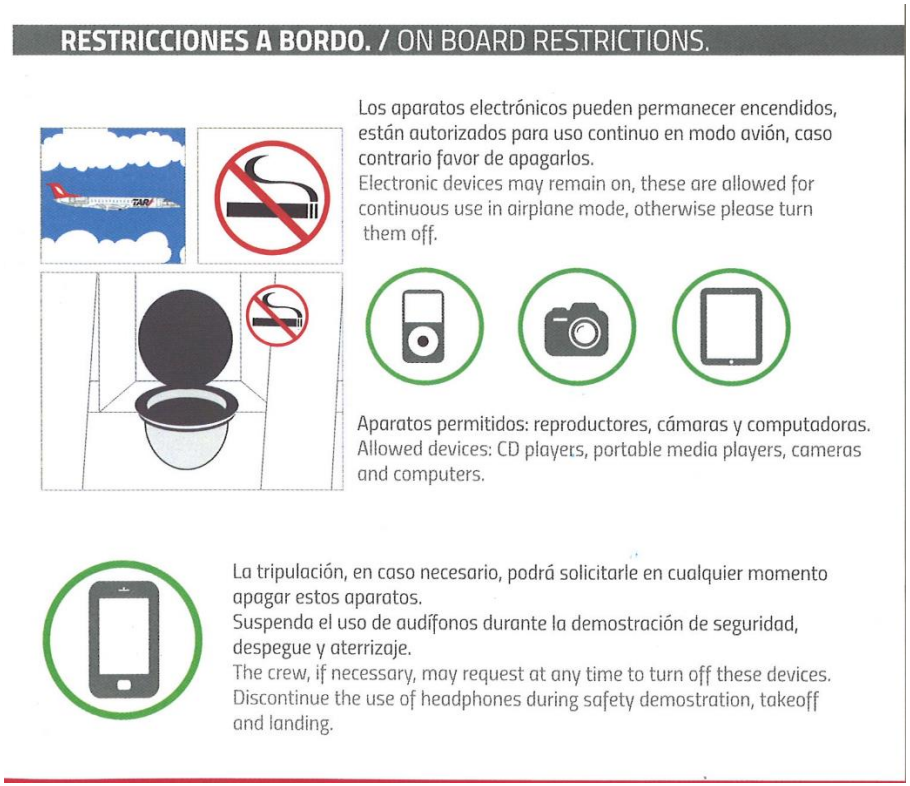
Prohibido equipaje en salidas de emergencia.
No luggage allowed at the emergency exits.

Coloque el equipaje en los compartimientos o abajo del asiento de enfrente. Almacene la mesa de servicio.
Place luggage in the overhead compartments or under the seat in front of you. Stow the service table.

Para abrochar.
To fasten.

Para ajustar.
To tighten the strap.

Para desabrochar.
To release.



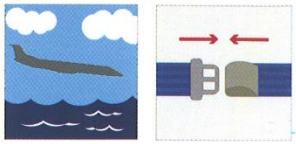
RESTRICCIONES A BORDO. / ON BOARD RESTRICTIONS.

Los aparatos electrónicos pueden permanecer encendidos, están autorizados para uso continuo en modo avión, caso contrario favor de apagarlos.
Electronic devices may remain on, these are allowed for continuous use in airplane mode, otherwise please turn them off.

Aparatos permitidos: reproductores, cámaras y computadoras.
Allowed devices: CD players, portable media players, cameras and computers.

La tripulación, en caso necesario, podrá solicitarle en cualquier momento apagar estos aparatos.
Suspenda el uso de audífonos durante la demostración de seguridad, despegue y aterrizaje.
The crew, if necessary, may request at any time to turn off these devices.
Discontinue the use of headphones during safety demostration, takeoff and landing.

EVACUACIÓN DE EMERGENCIA EN AGUA. / EMERGENCY EVACUATION IN WATER.

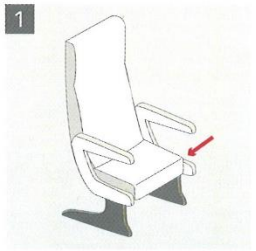


En aquellos casos que se cuente con chaleco salvavidas, la tripulación le informará.
In case the aircraft is equipped with life vest, the crew will inform you.

Si hay niños con usted, ayúdelos primero.
If there are children next to you, help them first.

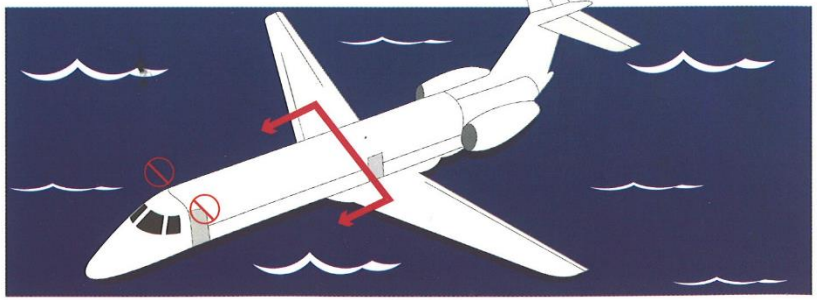
Si es necesario, utilice los tubos para inflar.
If necessary, use the tubes to inflate.

TAMBIÉN PUEDE USAR EL ASIENTO COMO FLOTADOR.
YOU CAN USE THE SEAT CUSHION AS A FLOTATION DEVICE.



Instrucciones para evacuación en agua. / Water evacuation routes.

Deje en el avión equipaje, zapatos y no encienda fuego o fume.
Leave your luggage and shoes in the airplane and do not light a fire or smoke.



Salga y aléjese. Diríjase al frente del avión y manténganse juntos.
Exit and move away, go to the front of the plane and keep with others.

Siga la guía luminosa.
Follow the escape lighted path.

Evalúe el exterior antes de abrir la salida.
Assess outside conditions before opening the exit.

Sistema de apertura de puertas. / Door opening system.

Puerta Principal. / Main Door.

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.

a. Hold the assistance handle.
b. Turn the lever clockwise to unlock the door.
c. Holding handle and lever push the door.
d. Hold the handle on the division wall.
e. Push the door handle until the door locks in the open position.

Puerta de Servicio. / Service Door.

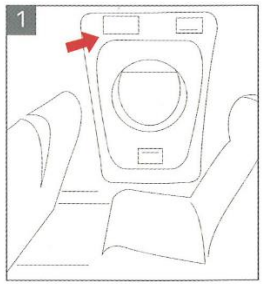
a. Sosténgase del asa de apoyo en la pared.
b. Levante la palanca para desagurar la puerta.
c. Sígase sosteniendo del asa de apoyo.
d. Empuje la puerta para abrirla.
e. Mueva la puerta de modo lateral hasta asegurarla.

a. Hold the assistance handle.
b. Lift the lever to unlock the door.
c. Keep holding the assistance handle.
d. Hold the support handle on the wall.
e. Move the door until it locks in the open position.

Salida de Emergencia en el Ala. / Overwing Emergency Exit.

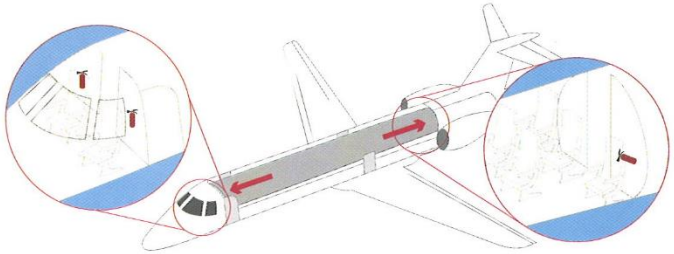
1. Remueva la cubierta.
2. Jale la palanca.
3. Sostenga la ventanilla y quítela.
4. Arroje la ventanilla hacia fuera.

1. Remove upper access cover.
2. Pull handle.
3. Hold hatch and remove it.
4. Throw hatch away from the passage.

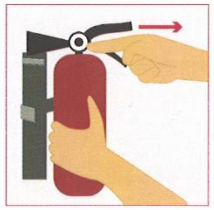


EQUIPO DE EMERGENCIA. / EMERGENCY EQUIPMENT.

Extintor / Extinguisher



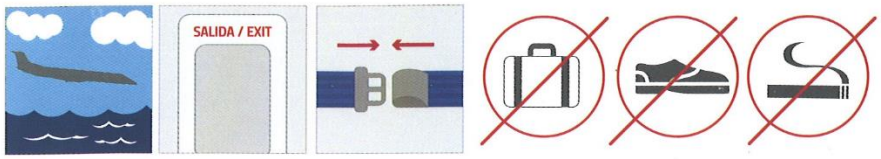
Desasegure de su base.
Remove from its base.



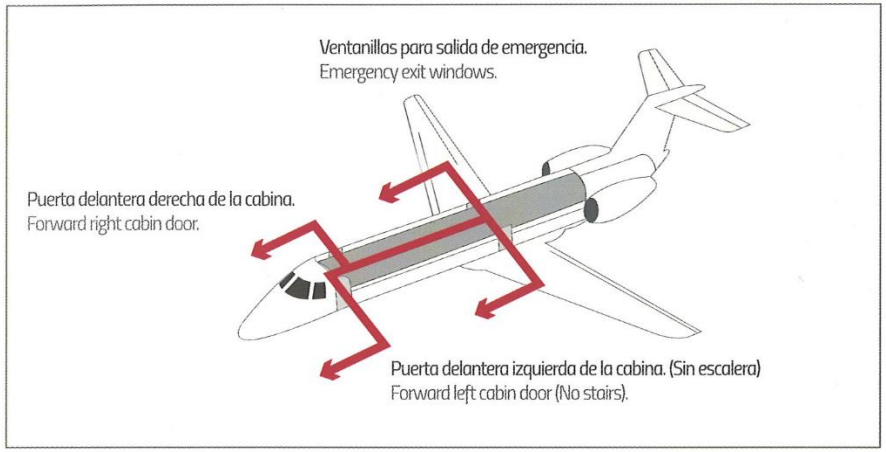
Quite el seguro.
Unlatch.

Dirija el flujo a la base del fuego.
Direct the flow to the base of the fire.

EVACUACIÓN DE EMERGENCIA EN TIERRA. / EMERGENCY EVACUATION ON GROUND.



Deje en el avión equipaje, zapatos y no encienda fuego o fume.
Leave on the airplane your luggage, shoes and do not light a fire or smoke.



Salga y aléjese del avión.
Exit the airplane and move away from it.

EN CASO DE EVACUACIÓN DE EMERGENCIA. / IN CASE OF EMERGENCY EVACUATION.

Antes del aterrizaje o acuatizaje asegure su cinturón.
Before Landing or Ditching fasten your seat belt.

Agachado y abrazando sus rodillas.
Crouching and holding the knees.

Agachado con manos en los tobillos.
Crouching with hands on ankles.

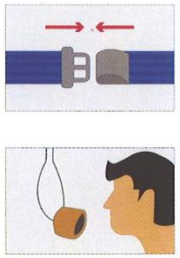
Inclinado con manos en el asiento de enfrente.
Leaning with hands on front seat.

POSICIÓN DE EMBARAZADA.
PREGNANCY POSITION.

Inclinada con manos en el asiento de enfrente.
Leaning with hands on front seat.

POSICIÓN CON INFANTE. / POSITION WITH INFANT.
Abrace al niño con un brazo e inclínese poniendo la otra mano en el asiento de enfrente.
Hold the child with one arm and place your other hand on the front seat.

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 mascarilla más cercana.
Take the closer mask.

Jale la mascarilla.
Pull the mask.

Colóquela sobre la nariz y boca.
Place it over your nose and mouth.

Ajústela y respire normalmente.
Adjust it and breathe normally.

Adultos primero y niños después.
Adults first, children later.

TAR Aerolíneas

EMB-145

DO-JIO-F004
REV. 2 JUN 17.

Instrucciones de seguridad para salidas de emergencia.

Recomendaciones para la asignación de asientos de filas con salida de emergencia.

Los pasajeros sentados en salidas de emergencia deberán:

a. Tener al menos quince años de edad y poder realizar sin ayuda todas las funciones indicadas en este instructivo.

b. No tener alguna limitante preexistente como traer yeso, muletas, collarín, etcétera que pudiera ocasionar daños a su persona o impedir que realice las funciones indicadas.

c. No estar con un menor de edad, que dificulte a la persona realizar todas las funciones indicadas.

d. Entender todas las instrucciones proporcionadas por la aerolínea en forma impresa o gráfica para abrir salidas y ejecutar otros procedimientos de emergencia así como saber en donde se encuentran ubicadas dichas salidas.

e. En caso necesario, dará instrucciones a otros pasajeros.

f. De ser necesario deberá operar la salida: abrirla y pasar a través de ella con rapidez; retirar las obstrucciones que imposibiliten el paso hacia la salida: Incluyendo las ventanillas según se requiera. Algunas ventanillas que se deben levantar pueden pesar hasta 11.2 kg (24.7libras), es el peso promedio de un niño de siete años.

g. Asistir a otros pasajeros.

h. Si usted no se siente apto para realizar estas actividades o tiene problemas para leer, hablar y entender el idioma, favor de identificarse con el sobrecargo para ser cambiado de asiento.

Condiciones para operar salidas de emergencia:

a. Solo deberán abrirla por orden de un sobrecargo.

b. Antes de abrir observe primero el exterior por si pudiera entrar fuego, humo o agua, si es así no la abra y diríjase a otra salida.

c. Cuando la salida esté abierta, grite: ¡Por aquí hay salida! Y salga lo más rápidamente posible.

d. Aléjese del avión tan pronto le sea posible.

Les agradecemos su colaboración para cumplir con los Reglamentos Nacionales e Internacionales.

Safety instructions for emergency exits.

Recommendations for exit row seat assignment.

Customers who are eligible for exit row seat assignment must:

a. Be at least 15 years old and be able to perform all the functions listed below without assistance.

b. Have no pre-existing condition, have no cast, crutches, cervical collar, etc. That might cause personal harm or prevent the person from performing all these functions.

c. Be with no small children that would prevent the person from performing all of the instructions listed below.

d. Understand the instructions, provided by the carrier in printed or graphic form, for opening exits and other emergency procedures, as well as knowing where these doors are located.

e. If necessary, you will give information to other passengers during an emergency.

f. If necessary, you will operate the exit: open the exit and go quickly through it; clear the exit row of obstructions including window hatches as required. Some window hatches that must be lifted can weight as much as 24.7 lbs (11.2 kg), the average weight of a seven year old child.

g. Be able to help other customers in getting out any exit.

h. If you are not able or do not wish to perform these emergency procedures or if you have trouble reading, speaking or understanding the language, please contact your flight attendant to change seats.

Instructions to open emergency exits:

a. You may only open an emergency exit by order of a Flight Attendant.

b. Before opening the emergency exit look outside and check if there's fire, smoke or water that can enter when opening the exit, if so, do not open it and look for another exit.

c. When the exit is opened Yell? "This way out!" exit as fast as possible.

d. Move away from the aircraft as son as possible.

We appreciate your cooperation in meeting international and domestic regulations.

HOJA INTENCIONALMENTE DEJADA
EN BLANCO

Capítulo 7

PRIMEROS AUXILIOS

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

INDICE

7.1 Identificación y Evaluación del Problema

7.1.1 Procedimiento General para Aplicar Primeros Auxilios
7.1.2 Consideraciones Importantes
7.1.3 Pasos a seguir en una emergencia

7.2 Principios de Acción en una Emergencia

7.3 Soporte Básico de Vida

7.3.1 Paro Cardiorrespiratorio.
7.3.2 Obstrucción de la vía aérea. (Atragantamiento)

7.4 Infarto Agudo al Miocardio (IAM Ataque al corazón)

7.5 Accidente Cerebro Vascular. Evento Vascular Cerebral

7.6 Hemorragias

7.7 Hipoxia

7.8 Estado de Choque

7.9 Heridas

7.10 Quemaduras

7.11 Lesiones musculo-esqueléticas.

7.12 Mareos y Desmayos.

7.13 Diabetes

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

INDICE, continúa

7.14 Ataque de Pánico

7.15 Hiperventilación

7.16 Intoxicaciones y Alergias

7.17 Disbarismos

7.18 Enfermedad por Descompresión (BENDS)

7.19 ASMA

7.20 Convulsiones

7.21 Emergencias Ambientales

7.22 Triage

7.23 Colocación de Vendajes

7.24 Parto

7.25 Otalgia (Dolor de Oídos)

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

7.1 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.

7.1.1 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.

7.1 Identificación y Evaluación del Problema

7.1.2 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.**

7.1.3 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 victima
- **Pensar:** Cuales son los pasos a seguir
- **Actuar:** Ponlos en practica

7.2 Principios de Acción en una Emergencia

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.

7.2 PRINCIPIOS DE ACCIÓN EN UNA EMERGENCIA

Evaluar CABDE

La evaluación de una persona se basa en verificar sus funciones vitales:

C CIRCULACION

- **Temperatura**.- a falta de termómetro se realizara 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).

7.2 PRINCIPIOS DE ACCIÓN EN UNA EMERGENCIA

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 **nemotecnia 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**adiatioin: 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.

7.3 Soporte Básico de Vida

1 2 3 4 5

1. **Reconocimiento inmediato del paro cardiaco 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 cardiaco.**

7.3.1 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**.

7.3 Soporte Básico de Vida

7.3.2 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.

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.

7.3 Soporte Básico de Vida

7.3.2 Obstrucción de la vía aérea. (Atragantamiento)

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.

Repite ambos pasos hasta que arroje el objeto

PASO 1

PASO 2

7.3 Soporte Básico de Vida

Tratamiento para Embarazadas:

Aplica compresiones a nivel del pecho, hasta que arroje el objeto, tal como se observa en la imagen.

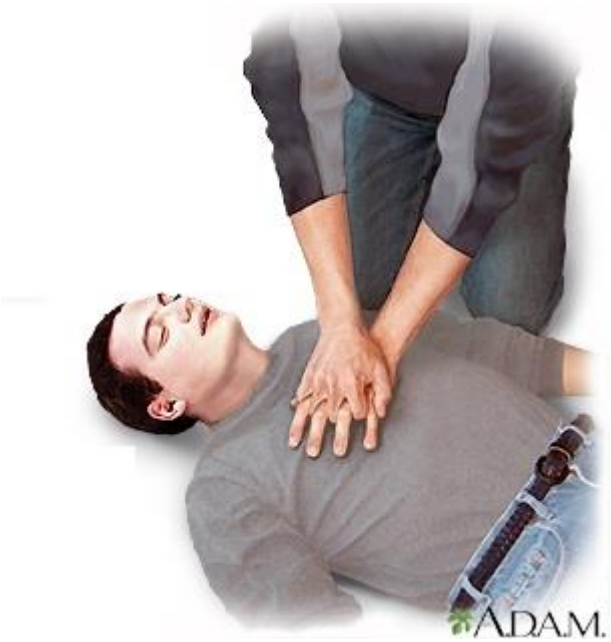
7.3 Soporte Básico de Vida

7.3.2 Obstrucción de la vía aérea. (Atragantamiento)

- **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.



7.4 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.

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)

7.5 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?

ARMS / 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 Oxigeno en “HI” Mantenerlo semi-acostado si esta consiste y posición de recuperación si esta inconsciente. Solicitar Servicio Médico Avanzado.

7.6 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 obscuro 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 frio en el entrecejo. Si la hemorragia no cede colocar un apósito de gasa a modo de tapón.

Control de Hemorragias

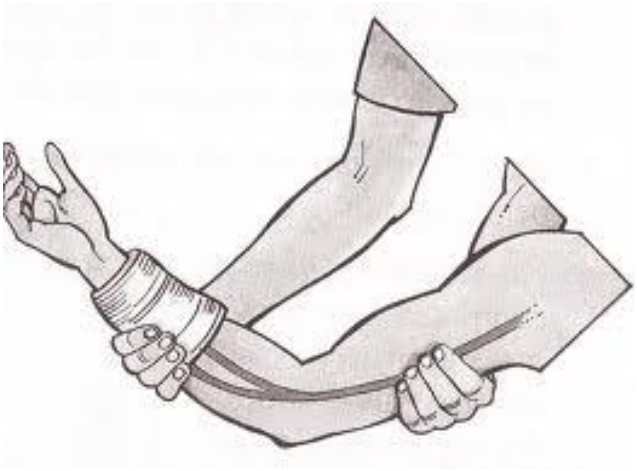
1. Presiona firmemente sobre la herida con un vendaje, gasa estéril o tela limpia.
2. Levanta la zona afectada por arriba de la altura del corazón de la persona.
3. Evita levantar la zona afectada si:
   - Existe sospecha de fractura.
   - Al mover la zona causa dolor a la persona.

Nota: Si la hemorragia no se detiene con lo anterior, aplica técnica de punto de presión. (Presión indirecta).

7.6 Hemorragias, continúa

Técnica de Punto de Presión.

Consiste en mantener la extremidad afectada levantada por arriba del corazón de la persona con la presión indirecta.



7.7 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 cardiaca
- 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.

7.8 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.

7.9 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).

7.10 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.

7.11 Lesiones musculo-esqueléticas.

Son aquellas lesiones que afectan al sistema locomotor. Se de 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) Lesiono seo 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 lesiono 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.

7.12 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 mundo estas 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 oxigeno

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 oxigeno
3. Evitar pérdida de temperatura
4. Después de cierto momento utilizar sales reanimantes o amoniaco

7.13 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

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**

7.14 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 la sobrecargo y quizá sea necesario someterlo.

7.15 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”.

7.16 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. Oxigeno

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. Oxigeno
3. Darle a beber agua

7.16 Intoxicaciones y Alergias

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.

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 roncos cuando la persona está inhalando aire.

7.16 Intoxicaciones y Alergias, continúa

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

7.17 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 distención 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. Barodontontalgia. Obturaciones dentales que puede tener una burbuja de aire en su interior, al expandirse puede comprimir el nervio sensitivo, produciendo dolor.
5. Sobredistención 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

7.18 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 encamara hiperbárica.

7.19 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 oxigeno
4. Disparos de su propio inhalador

7.20 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 estroboscopias
- 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).

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 victima 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 victima babea y arroja espuma por la boca y su rostro y labios presentan un aspecto cianótico.
- El término de las convulsiones la victima 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.

7.20 Convulsiones, continúa

Tratamiento de urgencia:

1. Retirar todo tipo de objetos que puedan lesionar a la persona cuando estas 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. Cuide las extremidades sujetando las muñecas y acompañando el movimiento de la convulsión. Si hay probabilidad de que golpe a alguien o se golpe mueva ligeramente para evitar el contacto.
5. Al término de las convulsiones, la victima 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**.

7.21 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 perdida. 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.

7.21 Emergencias Ambientales, continúa

4. GOLPE DE CALOR

Provoca la muerte del 20 al 70% de los problemas de hipertérmica si no se resuelve en las primeras 2 horas. Siguiente 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 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.

7.22 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

Puede utilizarse el sistema de colores que significan:

	ATENCION INMEDIATA
	ATENCION PRIORITARIA
	ATENCION HABITUAL
	NO URGENTE

7.23 Colocación de Vendajes

Al aplicar un vendaje observe que:

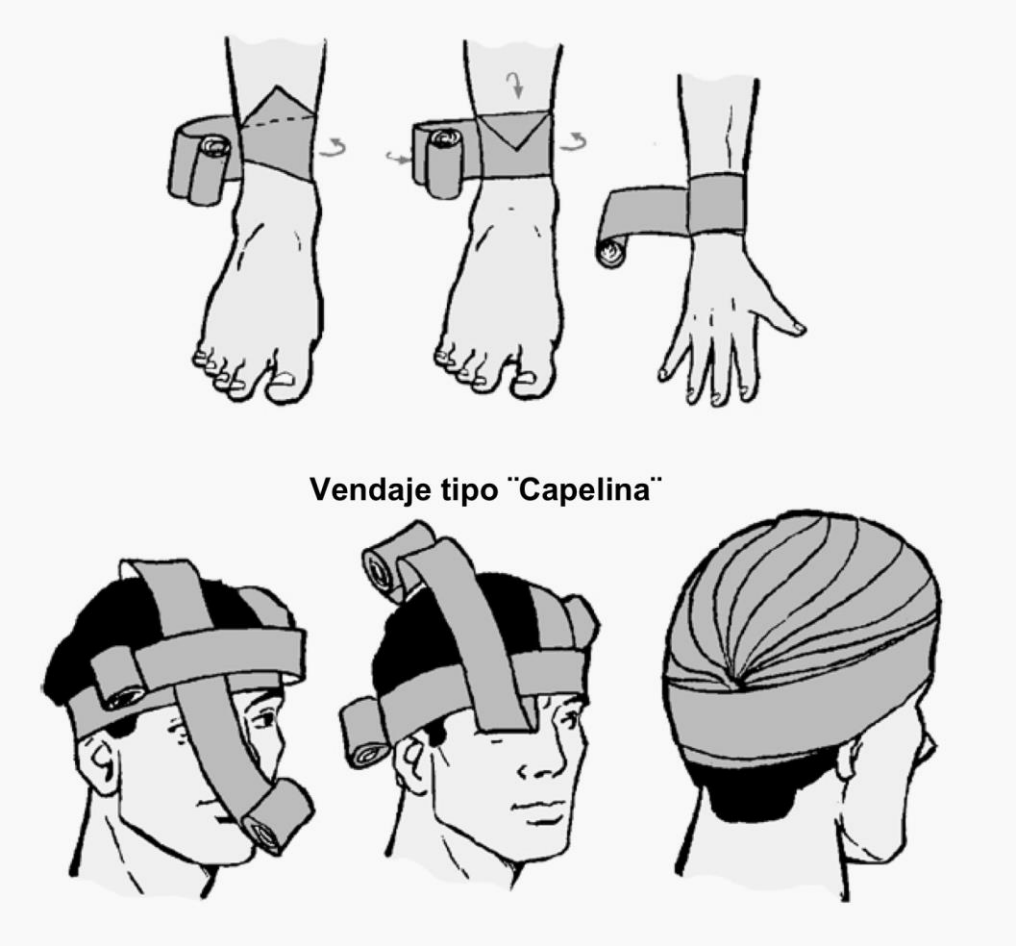
- El vendaje esté bien aplicado.
- La irrigación sanguínea de la parte afectada sea buena.

Para cubrir lo anterior, sigue las siguientes indicaciones.

- Inicia el vendaje con un doblez seguro.
- De izquierda a derecha.
- Con la venda rodeada hacia el exterior.

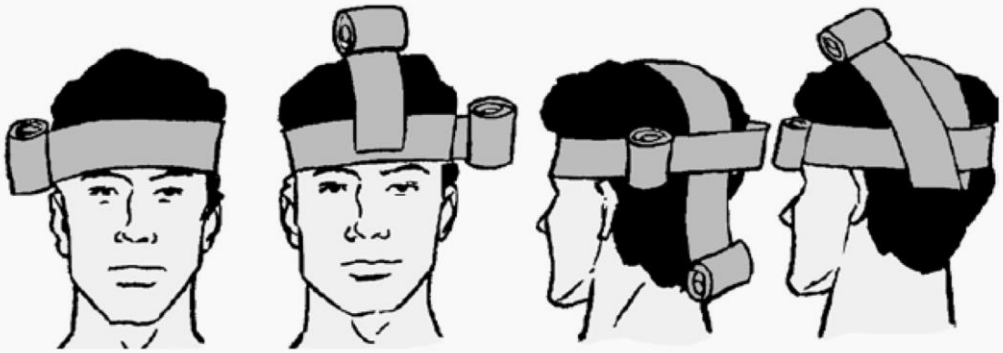
Evita dejar arrugas en el vendaje. Asegúrate que:

- Esté firme.
- NO obstruya la irrigación de sangre.

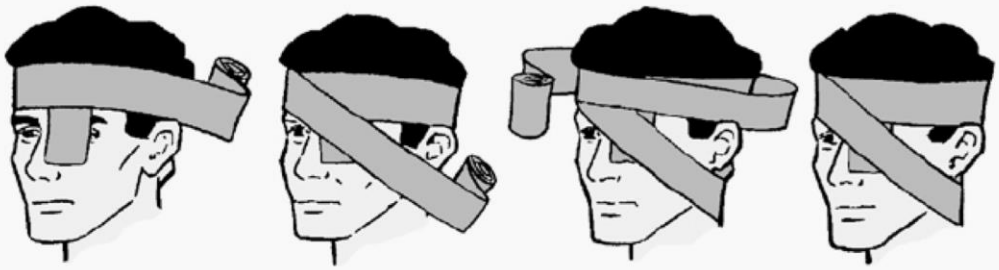


7.23 Colocación de Vendajes, continúa

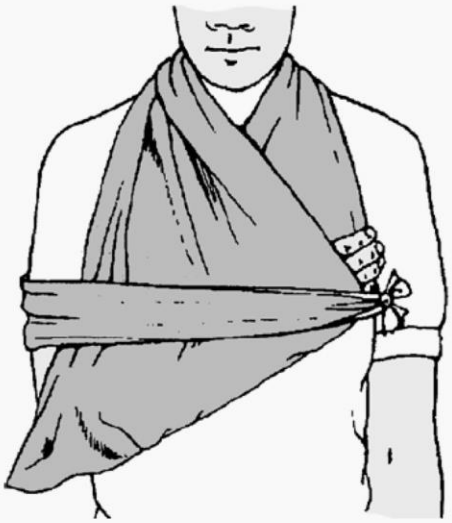
Vendaje tipo ¨Media Capelina¨



Vendaje tipo ¨Monóculo y Binóculo¨

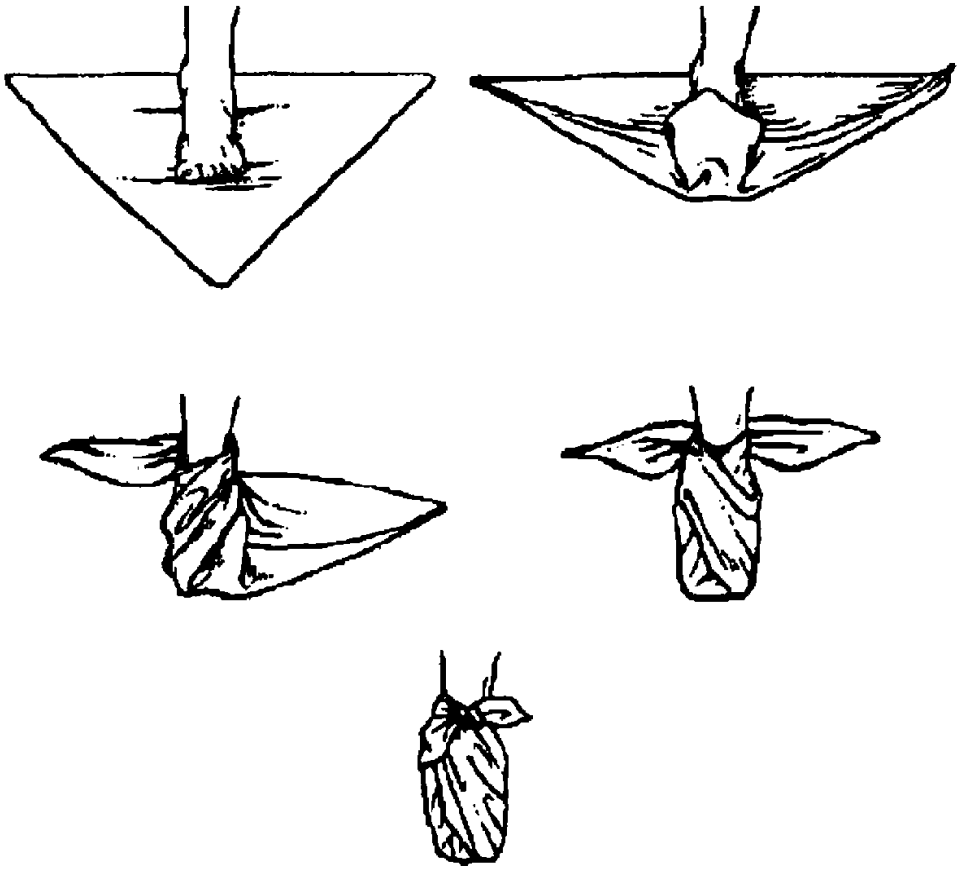


Vendaje tipo ¨Velpeau¨



7.23 Colocación de Vendajes, continúa

Vendaje tipo ¨Paleta/Bota¨
Puede ser aplicado en manos y/o pies.



INTENCIONALMENTE EN BLANCO

7.24 Parto

Generalidades

- En la mayoría de los casos el nacimiento es un evento natural.
- No es una emergencia.
- La anatomía de la mujer y él bebe, 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.

Síntomas / Signos	Primeros Auxilios
Etapa 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.	1. Reubica a la madre cercana de una puerta. 2. Mantenla lo más cómoda posible. 3. Proporciona pequeños sorbos de agua o pedacitos de hielo. 4. Indícale no pujar si lo puede evitar. 5. Evita que utilice el baño. 6. Prepárate para el alumbramiento si los dolores tienen un intervalo de dos o tres minutos.

7.24 Parto

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

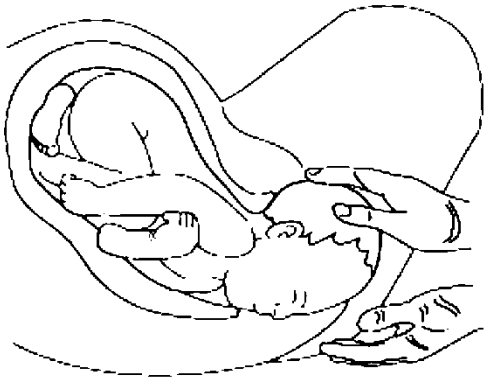
1. Indica a alguien que se coloque a lado de su cabeza.

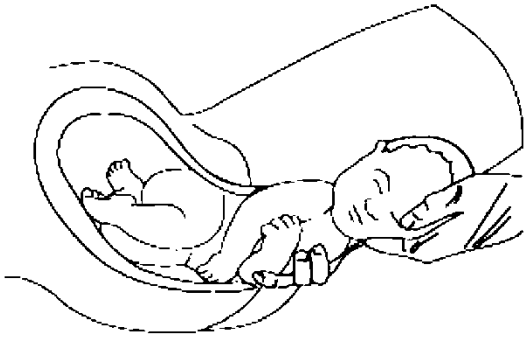
2. Permite que él bebe nazca por sí mismo.

- 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 fluido

7.24 Parto

Alumbramiento

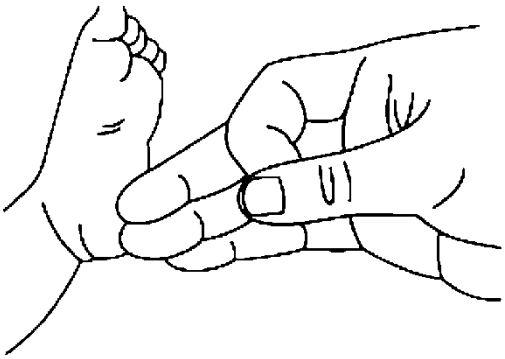


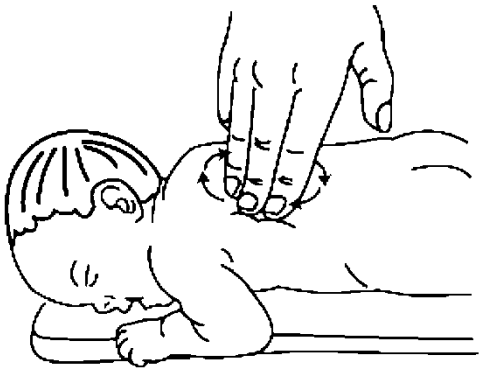


3. Registra la hora exacta del nacimiento.

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.



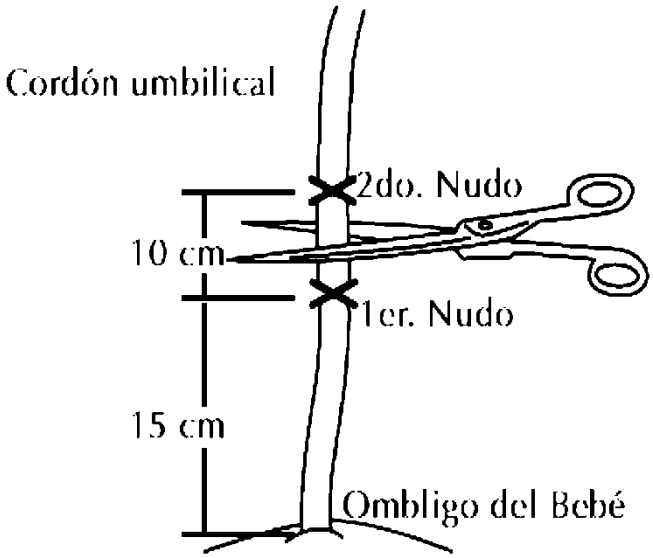


7.24 Parto

Alumbramiento

5. Para cortar el cordón umbilical:

- Haz dos nudos al cordón.
- Corta entre los dos nudos con tijeras estériles o un cuchillo caliente.
- Sangrara un poco al momento de cortar.
- Cubre los extremos cortados con gasas para evitar infecciones.



Después del nacimiento

1. Envuelve al bebe 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 él bebe.
- 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.

7.24 Parto

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.
- Proporciónale bebidas como sea necesario.

5. Proporciona atención al Recién Nacido.

- Seca inmediatamente al bebe
- Pon especial cuidado a su cabeza
- Envuélvelo en frazadas o cobertores secos
- Mantén al bebe envuelto y en los brazos de la madre.
- NO administres oxígeno.
- De ser necesario administra oxígeno con una mascarilla sin pegársela al rostro.

7.25 Otalgia (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.

INTENCIONALEMENTE EN BLANCO

Capítulo 8

Servicios a Abordo y Secuencia de Trabajo

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

INDICE

8.1 Secuencia de trabajo

8.1.1 Pre abordaje
8.1.2 Abordaje
8.1.3 Remolque
8.1.4 Antes del Despegue
8.1.5 En Vuelo
8.1.6 Servicio Abordo
8.1.7 Servicio Nocturno Abordo
8.1.8 Inicio de Descenso
8.1.9 Durante el Descenso
8.1.10 Antes del Aterrizaje
8.1.11 Rodaje de Llegada
8.1.12 Desembarque
8.1.13 Uso de Teléfonos Celulares
8.1.14 Recarga de Combustible.

8.2 Secuencia de vuelo.

8.2.1 Integración de la Tripulación de vuelo y de Cabina
8.2.2 Al llegar al Avión
8.2.3 Revisión General de Cabina de Pasajeros.
8.2.4 Revisión General de Baños.
8.2.5 Al Acabar la Revisión
8.2.6 Al Detenerse el Avión.

8.3 Limpieza y apariencia de la cabina.

8.4 Llenado de Bitácora

8.5 Declaración General

8.6 Lista de Cabina Completa.

8.7 Servicio a abordo

8.7.1 Que hacer en caso de Comisariato insuficiente u omisión de Servicio
8.7.2 Desembarco de Pasajeros con servicio de Comisariato.
8.7.3 Servicio de Alimentos y Bebidas. Higiene y Manejo de Alimentos.
8.7.4 Sirviendo alcohol con precaución
8.7.5 Trato al Pasajero.

8.8 Luces en cabina

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

8.1 Secuencia de Trabajo

8.1.1 PREABORDAJE

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.
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.
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 trafico si existe requerimientos especiales para pasajeros.

8.1.2 ABORDAJE

1. Recibir pasajeros con requerimientos especiales (tales como pasajeros con discapacidad o movilidad reducida), en ciertos aeropuerto no podrán ser abordados al principio 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. Reproducir los anuncios correspondientes. (Bienvenida a Bordo y Aparatos Electrónicos una sola vez cuando aborde el ultimo pasajero)
6. Monitorear a pasajeros y sus equipajes.
7. Pedir que se documente el equipaje de última hora.
8. Verificar el cumplimiento de reglamentación de asientos en salidas de emergencia.
9. Verificar que el baño esté desocupado.
10. Verificar que el equipaje de mano esté correctamente asegurado y cerrar sombrereras.
11. Al término del abordaje dar briefing a los pasajeros sentados en la salida de emergencia de acuerdo a lo descrito en la sección 3.1 de este Manual.
12. Solicitar a los pilotos la altitud y tiempo de vuelo.
13. Cerrar la puerta con autorización del Capitán.

8.1.3 REMOLQUE

1. Efectuar anuncios.(español/Ingles)
2. Realizar demostraciones de seguridad.
3. 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.
4. Verificar que el baño esté desocupado.

8.1.4 ANTES DEL DESPEGUE

1. Verificar que el área de salidas de emergencia estén libres.
2. Efectuar revisión final en cabina de pasajeros.
3. Asegurar galleys y cortinas.

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

8.1.5 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. (15 minutos después del despegue.) (5 mins después de 10,000 pies)
4. POR NINGUN MOTIVO LA SOBRECARGO SE ENCERRARA EN EL GALLEY Y DESCUIDARA 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.

8.1.6 Servicio a Bordo

Iniciar el servicio a bordo de acuerdo a los estándares establecidos.

8.1.7 Servicio a abordo NOCTURNO.

Iniciar el servicio a bordo de acuerdo a los estándares establecidos.

Recomendaciones antes de apagar las luces de cabina:
Prender amablemente las luces de lectura a los pasajeros que estén leyendo mencionándoles que apagaran las luces de cabina en preparación para el despegue/aterrizaje.

Recomendaciones para encender las luces de galley en vuelos con obscuridad total al exterior:
Antes de encender las luces del galley, cerrar la cortina para evitar molestar a los pasajeros de las primeras filas.

Recomendaciones para encender las luces de entrada:
Se podrán encender las luces de entrada para leer algún anuncio y apagarla cuando se termine de usar, evitar de tenerla prendida durante todo el vuelo.

8.1.8 INICIO DE DESCENSO

1. El sobrecargo dará su anuncio de inicio de descenso al iniciar el mismo.
2. Después de hacer su pre-revisión de cabina, recogerá los remanentes del servicio con una bolsa.

8.1.9 DURANTE EL DESCENSO

1. Verificar que pasajeros sentados en salidas de emergencia cumplan con la reglamentación correspondiente.
2. Verificar y ASEGURARSE que el equipaje de mano esté correctamente asegurado.
3. Verificar Y ASEGURARSE que los pasajeros tengan el cinturón de seguridad abrochado y ajustado.
4. Verificar Y ASEGURARSE que todos los aparatos electrónicos y de comunicación estén modo avión y si no cuenta con ello deberán estar apagados.
5. Retirar artículos del servicio en cabina de pasajeros con una bolsa.
6. La tripulación de vuelo llamará al sobrecargo para preguntar si existen requerimientos especiales a la llegada a plataforma, los sobrecargos elaboraran los reportes para mantenimiento, limpieza o apariencia.

8.1.10 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.)
2. Efectuar anuncio "Preparación para el aterrizaje."
3. Efectuar revisión y aseguramiento de cabina:
4. Cinturones de seguridad abrochados y ajustados, mesas guardadas, respaldos en posición vertical, persianas de ventanillas abiertas, galleys y cortinas asegurados.
5. VERIFICAR Y ASEGURARSE que pasajeros en salidas de emergencia cumplan con la reglamentación correspondiente, y el área esté libre de artículos.
6. Retirar todos los artículos restantes del servicio en cabina de pasajeros con una bolsa
7. Verificar Y ASEGURARSE baño desocupado.
8. 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.
9. Asegurarse con el cinturón y arnés en su asiento.
10. Avisar al Capitán "Lista de Cabina Completa" mediante el interfono.
11. Adoptar Posición de Alerta realizar Repaso Mental

8.1.11 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 Cap 9
4. Cuando el Capitán apague la señal de "Abróchese el cinturón", la 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.

8.1.12 DESEMBARQUE

1. Despedir y asistir a los pasajeros, sin descuidar la seguridad en la puerta.
2. Revisar si hay objetos extraños en sombrereras, baño o debajo de asientos; sin descuidar la seguridad de la operación.
3. 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.

<u>IMPORTANTE:</u> 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.
- 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.

8.1.13 USO DE TELEFONOS CELULARES.

La Sobrecargo deberá asegurarse que cumplan con las instrucciones de uso de aparatos electrónicos a bordo, ver procedimiento en Capitulo 2 sección 2.5.14

8.1.14 RECARGA DE COMBUSTIBLE

La sobrecargo deberá dar el anuncio correspondiente a los pasajeros (MS 9.1), asegurarse de que el anuncio de NO FUMAR esté encendido, y el de ABROCHARSE EL CINTURON esté apagado, cuando la recarga de combustible sea por la noche debe tener todas las luces encendidas. Deberá estar alerta en su estación para el caso de ser necesario pueda dirigir una evacuación. De acuerdo a la CO AV-08.8/07.
Ver procedimiento en la sección 3.2 pág. 19 de este Manual.

8.2 Secuencia de Vuelo

8.2.1 Integración de la tripulación de vuelo y de cabina

Previo al vuelo es necesaria la integración de la tripulación con el procedimiento descrito en la Sección 2.3 de este Manual.

8.2.2 Al llegar al avión

Nota: **NO** se efectúa ninguna prueba de las luces de emergencia.

Se encenderán las luces de techo y ventanillas en caso de oscuridad. Se verificará que la temperatura sea confortable en la cabina de pasajeros y, de ser necesario, se ajustará. Ver "Guía para el manejo de luces en vuelos nocturnos" más adelante en esta sección.

Colocará su equipaje en el closet, el Manual y demás material de trabajo deberá colocarse en algún compartimiento del Galley.

Revisará que la Bitácora de Sobrecargos esté a bordo y con los reportes contestados.

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.

8.2.3 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.

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.

8.2.4 Revisión General de Baños

1. Hará la inspección de baños asegurándose de no encontrar objetos extraños y reportando cualquier irregularidad inmediatamente al Capitán.

2. Se revisará que el detector de humo en el baño no esté obstruido, el extintor localizado debajo del lavamanos junto al bote de basura esté en rango verde.

3. Verificará que se encuentre lo siguiente:

   - Papel higiénico
   - Sanitas
   - Pañuelos desechables
   - Jabón
   - Agua potable
   - Cubre pocetas

4. Revisará en general por apariencia y limpieza en tierra como en vuelo.

8.2.5 Al Acabar la Revisión

1. Notificará al Capitán y al Oficial de Operaciones 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.***

	POSITIVAS	NEGATIVAS
CONDUCTAS OBSERVABLES EN GENERAL	**SIEMPRE:** * SONRIA * HAGA CONTACTO VISUAL * USE TONO DE VOZ CALIDO * MANTENGA UNA POSTURA APROPIADA	**EVITE:** * 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

8.2.6 Al detenerse el avión

1. 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, ESPERARA 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.

2. Informar al personal de Tráfico u Operaciones sobre los requerimientos especiales.

3. Despedir a los pasajeros, auxiliándolos en el desembarque.

A) ESCALA

1. 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 Oficial de Operaciones y/o Tráfico.

2. Se efectuará la revisión de cabina.

3. Se coordinará con el personal de Mantenimiento y/u Operaciones sobre anomalías que necesiten corrección inmediata, dando aviso al Capitán.

B) VUELO FINAL

1. Se hace una revisión final a lo largo de la cabina, asegurándose que no haya objetos olvidados.

2. Esperará que baje el Capitán para dirigirse con toda la tripulación a firmar su llegada. Después de esto se desintegra la tripulación.

8.3 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 Oficial de Operaciones 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. Asi 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.

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 Oficial de Operaciones.

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.).

8.4 Llenado de Bitácora de Sobrecargos

Instrucciones de Llenado

Instrucciones de llenado:

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.

BITÁCORA DE SOBRECARGOS
FLIGHT ATTENDANT LOGBOOK

TAR Aerolíneas	MATRÍCULA: AC Registration	FECHA: Date	CLAVE: FO-029 Code:
	NO. DE VUELO: Flight Nbr.	TRAMO: de _____a_____	FOLIO No. Nº
	SOBRECARGO: Flight Attendant	Leg: from _____to_____	No. REVISIÓN: 01 / FECHA REV.: 17 FEB 2015 Revision Date

CABINA DE PASAJEROS Passenger Cabin		COCINAS Galleys	BAÑO Toilet	EQUIPO DE EMERGENCIA Emergency. Equipment	ESTACIÓN DE SOB. Flight attendant Station
S01 ALFOMBRA / CARPET	S10 COMPARTIMIENTOS / COMPARTMENTS	S18 CAFETERAS / COFFEE MAKERS	S27 PUERTA / DOOR, SEGURO/LATCH	S38 BOTELLAS DE OXIGENO / OXIGEN BOTTLES	S48 ARNES / SHOULDER HARNESS
S02 ANUNCIOS / ANNOUNCEMENTS	S11 LETREROS EMERGENCIA / EMERGENCY SIGNS	S19 GABINETES / GABINETS 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 DRENES / 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 / OXIGEN 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

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 funcionabilidad de la cabina de pasajeros, baños y galley En caso de que el Sobrecargo encontrara alguna situación que por su funcionabilidad 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.

Ejemplos de reportes de aeronavegabilidad y que deben informar:

- Extintores
- Detectores de humo
- Fugas en puertas
- Mascarillas de oxigeno

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 reclinen 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

Tabla de Revisión de Cabina

GALLEY	
CARROS DE SERVICIO Y COMPARTIMIENTOS	Que los frenos funcionen correctamente Que los seguros funcionen correctamente Que sus puertas abran y cierren correctamente Que los seguros 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 referente a apariencia y funcionalidad de la cabina deberá notificarse al Capitán en vuelo y por correo electrónico a Jefatura de Sobrecargos.

8.5 Declaración General

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 Oficial de Operaciones.

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.

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.

8.6 Lista de Cabina Completa,

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	
	Chalecos Salvavidas		**Visual** * Uno por Tripulante * 6 extras **Revisión:** * Vigencia * Bolsa sellada	
	Detector de Humo	Galley	* Luz Verde Encendida	
		Baño	* 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	Tipo 1 (Beige)	* Luz roja intermitente * Fleje de plástico * Optimización de Batería	
		Tipo 2 (Negra)	* Luz roja encendida permanente	
	Megáfono		* Sellado * Sonido	
	PBE	Essex	* Sellado * Vigencia	
	NPU (Neceser de Precaución Universal)		* Flejado * 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	
	Cabina de Pasajeros		**<u>Asientos</u>** * Cinturones de Seguridad * 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 * Toma de Aire * Timbre de Llamada	
	Galley		* Cafeteras (Cuando aplique) * Ruptores * Seguros Operativos * 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.			

8.7 SERVICIO A BORDO

9.7.1 QUE HACER EN CASO DE COMISARIATO INSUFICIENTE U OMISION DE SERVICO

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.

Señores pasajeros, debido a que estamos pasando por una zona de turbulencia,(u otra causa) 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.

En caso de comisariato insuficiente por error de conteo, (caso muy extremo) se dará el anuncio a pasajeros:

"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"

Y deberán hacer su reporte correspondiente a la jefatura de Sobrecargos.

NOTA: Por ningún motivo los Sobrecargos autorizaran a estar listos si no hay nada de comisariato abordo, se deberá avisar al Capitán y jefe de aeropuerto, ellos coordinaran con CCO y Ustedes solo esperaran instrucciones. Deberán hacer su reporte correspondiente a la Jefatura de Sobrecargos.

8.7.2 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. Este procedimiento se deberá realizar con las cortinas del galley cerradas.

El sobrecargo le levantara la palanca de la puerta de servicio en señal que ya se puede abrir la puerta para cargar comisariato

IMPORTANTE.

Los sobrecargos deberán revisar los gafetes al personal de Comisariato antes de proporcionar el servicio.

Si alguno de ellos no se identifica debidamente reportar inmediatamente al Capitán.

A fin de mantener bajos costos y desperdicios en los alimentos, Las sobrecargos llenarán el formato correspondiente para indicar el remanente de productos y dejarlo en el galley para la próxima tripulación.

Cabe mencionar que deberán dejar ordenado y contado todo el producto que permanezca en el galley.

8.7.3 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 a menores aun antes de iniciar el servicio completo para todos los pasajeros, lo podremos hacer.

Etiquetas en el Servicio:

- No tomar directamente con la mano hielos o limones (cuando aplique)

- Siempre acompañar la bebida o botana con una servilleta, que no deberá entregarse arrugada o en forma que demerite la presentación. (evitar en lo posible dar sanitas en lugar de servilletas)

- Mantener la organización inicial de los artículos mientras se esté ofreciendo el servicio de alimentos y bebidas y no colocar basura de los pasajeros sobre este.

- No recolectar basura de ningún tipo mientras se esté ofreciendo el servicio de alimentos y bebidas. Explicando cortésmente a la persona que lo solicito que no podemos manipular basura mientras manejamos alimentos.

- Lavarse las manos o gel antes de ofrecer un servicio.

- Evite introducir los dedos dentro del vaso, tomándolo por los costados

- Sirva únicamente el hielo necesario evitando derramamientos.

- Utilizar las bolsas de basura para cabina para recoger la cabina.

- Abrir ligeramente los refrescos en el Galley, evitando hacerlo frente a los pasajeros, ya que algunas veces el gas sale con fuerza y podemos mojarlos.

- No retirar vasos u otro alimento mientras se esté dando el servicio.

- La limpieza de la cabina después del servicio deberá ser coordinado de acuerdo a los tiempos del vuelo.

- Recordemos que nuestro pasajero es nuestro invitado a bordo, por lo tanto debemos brindarle un ambiente agradable y limpio. Si al terminar el servicio quedan servilletas o artículos usados tirados en el piso también deben ser recogidos.

8.7.4 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.

8.7.5 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 que tipo de persona sea o que puesto este desarrollando para de eso depender si se saluda o no.

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

REGLAS 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 empleado responsable se esfuerza por cumplir eficientemente con sus labores y por mejorar las Relaciones Humana en su trabajo. Logrando así, una vida más agradable para él y para los demás miembros del grupo. Es un acto en el que intervienen la Inteligencia y su voluntad.

TAR "UNA LINEA AEREA JOVEN"

Como empresa TAR persigue un objetivo.
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, cortes 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.

TIPOS DE CLIENTES

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

1- Según su atención o interés:
   a) El que no escucha
   b) El que todo lo pregunta
   c) El que todo lo acepta
   d) El excesivamente amistoso

2- Según su capacidad de expresión:
   a) El que habla demasiado
   b) El silencioso.

3- Según su acción o decisión:
   a) El impulsivo.
   b) El positivo
   c) El cauto.
   d) El indeciso.

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

Edad-sexo-Lugar
Tiempo- circunstancias
Ambiente-Influencia o comentarios de otras personas.

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

EL PREGUNTON

COMO ES:	COMO TRATARLO
Extremadamente curioso, le interrumpira con preguntas mientras Usted habla.	Trate de contestarle toda las preguntas que le haga rápidamente. Evite dejarlo con dudas. No conteste con evasivas o falsedades. No se impaciente con sus preguntas. Es un reto para Usted porque le obliga a dominar su trabajo.

EL CAUTO:

COMO ES:

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

COMO TRATARLO:

No ejerza presión sobre el, consiga su confían
za, dándole todos los detalles e información
necesaria de le tiempo y ayuda. Puede condu-
cirse pero no empujársele.

EL INDECISO:

COMO ES:

Indeciso en sus pensamiento y decisiones
No le gusta decidir, mientras, Mas información
Le dé, mas aumentara su problema, se demora
Mucho en decidir. Siempre quiere consultar con
Alguien.

COMO TRATARLO

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

EL SABELOTODO:

COMO ES:

Cree que todo lo sabe, su léxico esta plegado
De YO. Se cree superior a todos, Tratara de decir
A Usted de cómo debe hacer las cosas. Dara
Consejos para su empresa. Para el todos estan
Equivocados, le gusta que lo escuchen
Ese es su mayor placer.

COMO TRATARLO

Déjelo creyendo que sabe todo, Escu-
chelo pacientemente y con interes
hágalo sentir importante, Así protegera
usted su amor propio. Aun cuando Usted
no esté de acuerdo con él en todo lo que
Dice. No discuta.
Cuando pueda admírele sus conocimien
Tos.

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 con convertimos en receptores, el receptor debe percibir sensorialmente, escuchar captar a través de sus palabras y gestos lo que el cliente eta transmitiendo. Si estamos desatentos no logramos captar el mensaje.

- Una vez que hayamos entendido lo transmitido, debemos analizarlo, consultar la fuente de información necesaria, con el fin de estar preparado para dar una información correcta si es necesario.

- Entonces nos convertimos en emisor.

- Formular a través de códigos, un 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.

8.8 PROCEDIMIENTO DE LUCES EN CABINA

VUELOS DIURNOS (AUN OBSCURO)

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/ATERRIZAJE REVISION DE CABINA	**ENCENDIDA** **ventanillas techo galley y entrada** **BRIGHT**

DESPEGUE /ATERRIZAJE	**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/ATERRIZAJE REVISION DE CABINA	**APAGADAS** **ventanillas techo galley y entrada**

DESPEGUE /ATERRIZAJE	**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/ATERRIZAJE REVISION DE CABINA	**ENCENDIDA** **ventanillas techo galley y entrada** **BRIGHT**

DESPEGUE /ATERRIZAJE	**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.
En caso de encontrarse con avión lleno se le prendera la luz de lectura para tener visibilidad sobre estos pasajeros

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.

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

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.

PAGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO

Capítulo 9

Anuncios

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

INDICE

9.1 Anuncios Pregrabados

1. Bienvenida a Bordo y Aparatos Electrónicos
2. Puerta Cerrada
3. Demostraciones en Mar
    - Cinturón de Seguridad
    - Mascarilla de Oxígeno
    - Equipo salvavidas
    - Salidas de Emergencia
4. Demostraciones en Tierra.
    - Cinturón de seguridad
    - Mascarilla de Oxigeno
    - Salidas de emergencia
5. Anuncio 10,000 pies
6. Inicio de Descenso (real)
7. Regreso a su asiento original (después del no 7)
8. Preparación para el aterrizaje (10,000) reales.
9. Abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo
10. Anuncio de Turbulencia
11. Despresurización
12. Problemas de temperatura en cabina
13. Cambio de tripulación con pasajeros en transito
14. Aterrizaje forzoso.
15. Amarizaje forzoso.

9.2 Anuncios Hablados

1. Bienvenida a bordo (Después del cierre de puertas)
2. Anuncio de Llegada
3. Anuncio de Llegada con pasajeros en Transito
4. Cuando los Pasajeros se levanten antes de que el Avión llegue al edificio Terminal
5. Cambio de Equipo
6. Vuelos con Demora
7. Al Acabar la Demora
8. Revisión de Pases de Abordar
9. Escala Técnica por Combustible
10. Después de Aterrizar por Escala Técnica
11. Demora por tráfico aéreo y/o condiciones meteorológicas
12. Causas Técnicas
13. Emergencia Médica
14. Anuncio a Pasajeros en caso de Interferencia PED

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

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

-

9.1 Anuncios Pregrabados

Es procedimiento de TAR Aerolíneas que en el caso de que el reproductor de anuncios se encuentre inoperativo, es responsabilidad de la sobrecargo darlos de forma hablada, leyéndolos de manera clara, pausada y con fluidez en español e inglés.

1 Bienvenida a Abordo y Aparatos Electrónicos
2 Puerta Cerrada
3 Demostraciones sobre mar
- Cinturón de Seguridad
- Mascarilla de Oxígeno
- Equipo salvavidas
- Salidas de Emergencia.

5 Demostraciones sobre tierra
6 Anuncio 10,000 pies
7 Inicio de Descenso
8 Anuncio de regreso a su asiento original
9 Preparación para el aterrizaje
10 Abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo
11 Anuncio de turbulencia
12 Despresurización
13 Problemas con temperatura en cabina
14 Cambio de tripulación
15 Preparación de aterrizaje forzoso
16 Preparación de amarizaje

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

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

APARATOS ELECTRÓNICOS (1) ESPACIO DE 5 MINUTOS

"Los aparatos electrónicos Tabletas y Smarthphone estan 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 Laptop 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 Smarthphones are permited in airplane mode at any time- otherwise turn them off.
All devices bigger than a Lap top 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."
.

PUERTA CERRADA (2)

DAMAS Y CABALLEROS
La puerta del avión ha sido cerrada.
"Los aparatos electrónicos Tabletas y Smarthphone estan 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 Laptop deberán estar guardados.
Gracias
Ladies and gentlemen:
The door has been closed.
The use of Electronic devices as well as Tablets and Smarthphones are permited in airplane mode at any time- otherwise turn them off. All devices bigger than a Lap top must be stowed
Thank you

DEMOSTRACIONES (SOBRE MAR/AGUA) (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 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 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.

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.
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

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.

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) (4)

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 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 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.

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 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 (5)

Damas y Caballeros a partir de este momento se permite el uso de todos los aparatos electrónicos. Recuerde que tabletas y Smartphone deberá 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 all electronic devices is now permitted. Remember that all 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.

INICIO DE DESCENSO (Real) (6) 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 sitting in an emergency exit row or in front row in the aircraft, 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 (descenso) (7)

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) (8) 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 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 laptop 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 permited at any time in airplane mode otherwise turn them off.
All devices bigger than a Lap top must be stowed.

ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON CLIENTES A BORDO (9) 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 (10)

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.

DESPREZURIZACIÓN (11)

¡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 (12)

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. (13)

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.

PREPARACION DE ATERRIZAJE FORZOSO. (14)

DAMAS Y CABALLEROS
Me permiten su atención por favor.
El capitán nos ha informado que efectuaremos un aterrizaje de emergencia
Les pedimos seguir nuestras instrucciones cuidadosamente.

- **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 cuanta 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 guiara hasta 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**
- **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 our instructions carefully

- *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.

PREPARACION DE AMARIZAJE. (15)

DAMAS Y CABALLEROS
Me permiten su atención por favor.
El capitán nos ha informado que efectuaremos un amarizaje/acuatizaje de emergencia
Les pedimos seguir nuestras instrucciones cuidadosamente.

- **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 desprenda el cojín de su asiento y llévelo como ayuda de flotación, los infantes se colocarán entre el pecho del adulto y el cojín.**
- **Esta Aeronave cuenta con 2 salidas de emergencia localizadas sobre el ala, identifique la salida más cercana a su asiento,**
- **Les informamos que solo las salidas sobre el ala serán abiertas se agrega.**
- **una cinta fluorescente en el piso lo guiara 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 a ditching. We ask you to follow our instructions carefully

- *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, babies must be situated between the adult chest and the cushion.*
- *This aircraft has 2 emergency exits located over the wing, 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.
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.

9.2 Anuncios Hablados

1. Bienvenida a bordo (Después del cierre de puertas)
2. Anuncio de Llegada
3. Anuncio de llegada con pasajeros en tránsito.
4. Cuando los Pasajeros se levanten antes de que el Avión llegue al edificio Terminal
5. Cambio de Equipo
6. Vuelos con Demora
7. Al Acabar la Demora
8. Revisión de Pases de Abordar
9. Escala Técnica por Combustible
10. Después de aterrizaje por la escala técnica.
11. Demora por tráfico aéreo y/o Condiciones Meteorologías
12. Causas Técnicas
13. Emergencia medicas
14. Anuncio a Pasajeros en caso de Interferencia PED

BIENVENIDA A BORDO (DESPUES DEL CIERRE DE PUERTAS) (1)

Buenos (as) días/ tardes/ noches, Damas y Caballeros y Clientes de STAR CLUB
TAR Aerolíneas, el Capitán _____, el Primer Oficial _____ y su Sobrecargo _____ les damos la más cordial bienvenida a bordo del vuelo _____ con destino final _____ y con escala en _____
Nuestro tiempo estimado de vuelo a_____ será de_____ hora (s) con _____ minutos, y estaremos volando a una altitud de _____ pies sobre el nivel del mar.
En preparación para el despegue, deben ajustarse el cinturón de seguridad, colocar el respaldo de su asiento en una posición vertical y asegurar la mesa en su alojamiento. Verifique que las persianas estén abiertas para nuestro despegue.
Las tabletas y Smartphone deben estar en modo avión, aparatos de mayor tamaño a una Laptop deberán ser guardados.
Les recordamos que este es un vuelo de NO FUMAR.
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
TAR Airlines, Captain_____, First Officer _____ and your Flight Attendant _____
Welcome you on board to our flight number _____ service to_____, with stopover(s) in ____
Our estimated flight time to _____will be_____ hours and _____minutes, and we will be flying at an altitude of_____ thousand feet above sea level.
In preparation for take off, fasten your seat belt, place the back of your seat in an up right position and stow the tray table in its compartment, be sure that all the shade windows are open in preparation for our take off.
Tablets and Smarthphones are permited in airplane mode, All devices bigger than a Laptop must be stowed.
We remind you that this is a NON SMOKING flight.

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_____
Por su seguridad permanezcan sentados hasta que el avión se haya detenido por completo y el letrero de abrocharse el cinturón haya sido apagado, les recordamos llevar con usted todas sus pertenencias de abordo, al abrir los compartimentos superiores les pedimos hacerlo con cuidado.
"En este momento se permite el uso de teléfonos, Tabletas y Smartphone ,."
SI USTED DOCUMENTO EQUIPAJE LE INFORMAMOS QUE PODRA RECOGERLO EN BANDA UNICA Y/O (BANDA NO) _____ DE LLEGADAS NACIONALES.
Para conocer los beneficios de STAR CLUB le recomendamos entrar a nuestra página TARMEXICO.COM.
En nombre de TAR Aerolíneas, el Capitán _____ el primer oficial_____y su sobrecargo_____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
Disfrute su estancia.

ladies and gentlemen and Star Club Custumers
Welcome to_____ international/Intercontinental airport.
For your own safety, please remain seated until the aircraft has come to a complete stop at the main terminal and the fasten the seat belt sign has been turned off. We remind you to take all your personal belongings with you, we ask you to be careful when you open the overhead bins.
"At this time the use of telephones, tablets and smarphones are permited.
IF YOU CHECKED IN SOME BAGGAGE PLEASE PROCEED TO THE ONLY CAROUSEL OR/AND CAROUSEL NO____ AT DOMESTIC ARRIVALS
If you want to know the benefits of STAR CLUB please enter TARMEXICO.COM
On behalf of TAR Airlines, Captain_____ first officer_____ and you flight attendant_____ thank you for flying with us today and we hope to see you soon on another of our flights.
KEEP IT SIMPLE…FLY WITH TAR
Enjoy your stay.

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_____
Por su seguridad permanezcan sentados hasta que el avión se haya detenido por completo y el letrero de abrocharse el cinturón haya sido apagado, les recordamos llevar con usted todas sus pertenencias de abordo, al abrir los compartimentos superiores les pedimos hacerlo con cuidado.
"En este momento se permite el uso de teléfonos, Tabletas y Smarthphones."

SI USTED DOCUMENTO EQUIPAJE LE INFORMAMOS QUE PODRA RECOGERLO EN BANDA UNICA Y/O (BANDA NO) _____ DE LLEGADAS NACIONALES.
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 abordo ya que nuestro tiempo en tierra será corto, así mismo les recordamos que deberán ocupar sus asientos asignados al termino del desembarco de clientes en esta estación, debido a que en breve iniciaremos el abordaje de clientes con asiento asignado."
En nombre de TAR Aerolíneas, el Capitán _____ el primer oficial_____y su sobrecargo_____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
Disfrute su estancia

Ladies and gentleman and STAR CLUB custumers
Welcome to_____ international/Intercontinental airport.
For your own safety, please remain seated until the aircraft has come to a complete stop at the main terminal and the fasten the seat belt sign has been turned off. We remind you to take all your personal belongings with you, we ask you to be careful when you open the overhead bins.

"At this time the use of telephones, tablets and smarphones are permited.
IF YOU CHECKED IN SOME BAGGAGE PLEASE PROCEED TO THE ONLY CAROUSEL OR/AND CAROUSEL NO____ AT DOMESTIC ARRIVALS
If you want to know the benefits of STAR CLUB pleas enter TARMEXICO.COM
If you are continuing with us to_____ please remain on board as our ground time will be brief. We want to remind you that you should return to your original seat after our passengers disembark at this station. We will soon be boarding new passengers with designated seats.

On behalf of TAR Airlines, Captain_____ first officer_____ and you flight attendant_____ thank you for flying with us today and we hope to see you soon on another of our flights.

KEEP IT SIMPLE…FLY WITH TAR
Enjoy your stay.

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 have not reached the terminal building yet. 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.

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 METEREOLOGICAS. (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 I adverse weather conditions at_____ Airport I 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 de inconveniences that this incident may cause you.
We will provide further information when available. Thank you.

CAUSAS TECNICAS (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

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 atention 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.

PAGINA EN BLANCO DEJADA INTENCIONALMENTE

Capítulo 10

Listas de Verificación

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

INDICE

10.1 Lista de Cabina Completa

10.2 Lista de Revisión Cabina de Pasajeros

10.3 Lista de Emergencia Planeada

10.4 Prontuarios

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

10.1 Lista de Cabina Completa

Esta lista se utiliza para efectuar la revisión del equipo en pre vuelo.

La Sobrecargo deberá efectuar la revisión cada que inicie su secuencia de trabajo en un equipo, aun cuando se trate de cambio de avión o tripulación.

Cualquier observación o situación fuera del estándar/criterio establecido en esta lista deberá ser reportado de manera inmediata al Capitán y al personal de Mantenimiento.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

10.1 Lista de Cabina Completa

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	
	Chalecos Salvavidas		**Visual** * Uno por Tripulante * 6 extras para infante **Revisión:** * Vigencia * Bolsa sellada	
	Detector de Humo	Galley	* Luz Verde Encendida	
		Baño	* 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	Tipo 1 (Beige)	* Luz roja intermitente * Fleje de plástico	
	PBE	Tipo 2 (Negra) Essex	* Luz roja encendida permanente * Sellado * Vigencia	
	NPU (Neceser de Precaución Universal)		* Flejado * Vigencia	
	BPA (Botiquín de Primeros Auxilios)		* Flejado * Vigencia	
	Equipo de Demostración		* Cinturón, mascarilla y tarjetón. Presentes y en su lugar asignado.	

10.2 Lista de Revisión Cabina de Pasajeros

Esta lista se utiliza para efectuar la revisión del equipo en pre vuelo y forma parte de la LISTA DE CABINA COMPLETA.

La Sobrecargo deberá efectuar la revisión cada que inicie su secuencia de trabajo en un equipo, aun cuando se trate de cambio de avión o de tripulación.

Cualquier observación o situación fuera del estándar/criterio establecido en esta lista deberá ser reportado en la Bitácora de Sobrecargo.

LISTA DE CABINA COMPLETA		
	EQUIPO	**ESTANDAR/CRITERIO**
Avión	**Baños**	* Seguro exterior operativo * Poceta y lavabo operativos * Llamada a Sobrecargos * Fugas
	Cabina de Pasajeros	**<u>Asientos</u>** * Cinturones de Seguridad * 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 * Toma de Aire * Timbre de Llamada
	Galley	* Cafeteras (Cuando aplique) * Ruptores * Seguros Operativos * 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.	

10.2 Lista de Revisión Cabina de Pasajeros

Tabla de Revisión de Cabina

Esta tabla detalla los aspectos específicos de confort e imagen que deberán revisarse en la cabina de pasajeros.

Esta revisión podrá efectuarse en un espacio durante el vuelo o en las plataformas.

Cualquier observación detectada, deberá ser reportada en la Bitácora de Sobrecargos.

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 reclinen 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

IMPORTANTE: La información contenida en la tabla es enunciativa más no limitativa. Cualquier observación que necesite hacerse referente a apariencia y funcionalidad de la cabina deberá notificarse al Capitán en vuelo y por correo electrónico a Jefatura de Sobrecargos.

10.2 Lista de Revisión Cabina de Pasajeros

Tabla de Revisión de Cabina

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

IMPORTANTE: La información contenida en la tabla es enunciativa más no limitativa. Cualquier observación que necesite hacerse referente a apariencia y funcionalidad de la cabina deberá notificarse al Capitán en vuelo y por correo electrónico a Jefatura de Sobrecargos.

10.2 Lista de Revisión Cabina de Pasajeros

Tabla de Revisión de Cabina

GALLEY	
CARROS DE SERVICIO Y COMPARTIMIENTOS	Que los frenos funcionen correctamente Que sus puertas abran y cierren correctamente Que los seguros funcionen correctamente Que sus puertas abran y cierren correctamente Que los seguros 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 referente a apariencia y funcionalidad de la cabina deberá notificarse al Capitán en vuelo y por correo electrónico a Jefatura de Sobrecargos.

INTENCIONALMENTE EN BLANCO

10.3 Lista de Emergencia Planeada

A. Coordinación con la tripulación

- La 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.

D. 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, BPO_2, etc.)

E. Preparación final

- Ajustar luces de cabina.
- Repasar la operación de las puertas para el caso de una evacuación.
- Tomar asiento y asegurarse, adoptar posición de impacto.
- Notificar al Capitán.

10.4 Prontuarios

Los Prontuarios son una guía de referencia rápida sobre los procedimientos regulares, de servicio, emergencia y primeros auxilios, así como de anuncios y comandos, es parte del material de trabajo de la Sobrecargo y deberá estar al alcance de manera inmediata.

Los prontuarios con los que contará la Sobrecargo serán:

1. **Prontuario de Procedimientos.**

Este contiene:

- Secuencia de Trabajo regular con los procedimientos de rutina.
- Lista de Emergencia
- Primeros Auxilios

2. **Prontuario de Anuncios y Comandos**

- Anuncios de rutina
- Anuncios especiales
- Comandos de Emergencia

3. **Guía de Servicio a Bordo**

En esta guía se establece el servicio de cortesía que se ofrece a los pasajeros en vuelo de acuerdo a lo que establezca la empresa para cada ciclo.