



# **MANUAL DE OPERACIONES TERRESTRES (MOT)**

Revisión 1, Octubre 2025

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.  
**TAR MÉXICO**

BASE DE OPERACIONES

AEROPUERTO INTERNACIONAL DE QUERÉTARO

**Carretera Estatal 200 Querétaro-Tequisquiapan No. 22500  
Colón, Qro. México C. P. 76270**



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

**CAPÍTULO 00-I**

**Portada y Política de Seguridad  
Operacional**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO**

Abril 2025

Reedición

0-I Página-2

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

### I. Política de Seguridad Operacional.



#### POLÍTICA DE SEGURIDAD

Revisión 8  
Abril 2025

##### Objetivo y Alcance

Esta Política de Seguridad define el compromiso del Ejecutivo Responsable con respecto al Sistema de Gestión de Seguridad Operacional y de todo el personal propio y subcontratado que forma parte de TAR México, para mantener el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Aviación Civil (SeMS), funcionando de manera efectiva. Esta política es aplicable a todo el personal de TAR México, así como, a los prestadores de servicios subcontratados involucrados en las operaciones de la aerolínea.

##### Descripción

TAR México, como referente de la aviación regional en México, está comprometida en brindar un verdadero valor agregado a nuestros usuarios y contribuir a estimular la actividad económica y turística dentro de las diversas regiones del país.

En línea con el compromiso de TAR México de transportar a nuestros clientes de manera segura, eficiente, conveniente, cálida y hospitalaria, con la mejor relación precio-valor, TAR México ha implementado dos Sistemas de Gestión de la Seguridad, con ello, logramos cumplir con el compromiso de la empresa manteniendo el balance adecuado entre la más alta seguridad de nuestras operaciones y la asignación de los recursos necesarios en todos los niveles de la empresa; a través del cumplimiento y apego a las leyes, reglamentos y condiciones del Certificado de Explotador Aéreo (AOC), y siguiendo las mejores prácticas de la industria en materia de seguridad, tanto nacionales como internacionales.

Para cumplir con los requerimientos de ambos Sistemas de Gestión, la Dirección General de TAR México, mediante el área de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, se compromete a observar y garantizar la concordancia con las normas aplicables a la seguridad operacional y a la seguridad de la aviación civil; así como a asegurar la gestión de riesgos y amenazas a la seguridad de las operaciones y a promover la cultura de la seguridad en todos los niveles de la organización. Por lo anterior, ha desarrollado el Manual de Seguridad Operacional y el Programa de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita, donde se describe el funcionamiento, mantenimiento y promoción de ambos sistemas.

##### Responsabilidades

La Dirección General de TAR México es responsable de la seguridad de toda la operación, por lo que la planificará y proveerá los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para mantener ambos Sistemas de Gestión de Seguridad funcionando eficaz y eficientemente, y asegurar que esta política sea difundida, comprendida, y mantenida en todos los niveles de la empresa. Asimismo, se han implementado mecanismos que buscan la mejora continua, elevando así el nivel de seguridad de la aerolínea de conformidad con los procedimientos internos, a fin de cumplir con los objetivos y metas de rendimiento establecidos.

Es responsabilidad de todos nuestros colaboradores y proveedores participar activamente en ambos sistemas de gestión mediante el reporte interno de peligros (voluntarios y obligatorios) para poder gestionar amenazas, vulnerabilidades, actitudes, condiciones, o errores que afecten la seguridad de nuestras operaciones. Este sistema de reporte es voluntario, confidencial y no punitivo, es decir, que no resulta en una acción disciplinaria, administrativa o legal en contra de quien realiza dicho reporte u otras personas involucradas, a menos que las condiciones que dan origen al reporte sean el resultado de la violación u omisión intencional de la normatividad nacional e internacional, de políticas y procedimientos de TAR México, del uso de estupefacientes, de encontrarse en estado de ebriedad, o de cualquier otra actividad inaceptable o ilícita.

Con el fin de mantener esta política vigente y aplicable con la realidad de la organización y el contexto normativo, se revisará bianualmente dentro del Comité de Seguridad Operacional.



Alberto Chávez Sánchez  
Director General



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

**CAPÍTULO 00-I**

**Portada y Política de Seguridad  
Operacional**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

Abril 2025

Reedición

0-I Página-4

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 00-II

## Lista de Contenidos

## II.- Listado de Contenidos

### Nota

La lista de contenidos presenta todos los temas de la Norma. La información está distribuida en diferentes manuales complementarios.

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

|   |            |   |
|---|------------|---|
| <b>I Caratula</b>   | 0-I Pág.   | 1 |
| <b>Política de Seguridad Operacional</b>                                    | 0-I Pág.   | 3 |
| <b>II Lista de Contenidos</b>   | 0-II Pág.  | 1 |
| <b>III Lista de Paginas Efectivas</b>                                       | 0-III Pág. | 1 |
| <b>IV Lista de Enmiendas</b>  | 0-IV Pág.  | 1 |
| <b>V Lista de Boletines</b>   | 0-V Pág.   | 1 |
| <b>VI Lista de circulares informativas</b>                                  | 0-VI       | 1 |
| <b>Capítulo 1 Generalidades</b>   | 1 Pág.     | 3 |
| <b>Capítulo 2 Funciones y Responsabilidades</b>                             | 2 Pág.     | 2 |
| <b>Capítulo 3 Procedimientos de Servicios en Rampa</b>                      | 3 Pág.     | 6 |
| <b>Capítulo 4 Pasajeros y Equipaje</b>                                      | 4 Pág.     | 5 |
| <b>Capítulo 5 Carga, Correo y Mensajería</b>                                | 5 Pág.     | 1 |
| <b>Capítulo 6 Deshielo y Anti-hielo</b>                                     | 6 Pág.     | 3 |
| <b>Apéndice A Circular de Manejo de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea</b> | 0-AP A     | 1 |
| <b>Apéndice B Manifiestos de Llegada y Salida</b>                           | 0-AP B     | 1 |



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

**CAPÍTULO 00-II**

**Lista de Contenidos**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO**

### III.- Lista de Páginas Efectivas

La tabla que se muestra a continuación contiene la lista de las páginas efectivas que integran el Manual de Operaciones Terrestres (MOT), 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                   |
|--------------------------------------|----------|-------------------------|
| <b>Caratula</b>                      |          |                         |
| 0I                                   | 1        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| 0I                                   | 2        | Reedición Abril-2025    |
| 0I                                   | 3        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| 0I                                   | 4        | Reedición Abril-2025    |
| <b>Contenidos</b>                    |          |                         |
| 0-II                                 | 1        | Reedición Abril-2025    |
| 0-II                                 | 2        | Reedición Abril-2025    |
| <b>Páginas Efectivas</b>             |          |                         |
| 0-III                                | 1        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| 0-III                                | 2        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| 0-III                                | 3        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| 0-III                                | 4        | Reedición Abril-2025    |
| 0-III                                | 5        | Reedición Abril-2025    |
| 0-III                                | 6        | Reedición Abril-2025    |
| <b>Enmiendas</b>                     |          |                         |
| 0-IV                                 | 1        | Reedición Abril-2025    |
| 0-IV                                 | 2        | Reedición Abril-2025    |
| 0-IV                                 | 3        | Reedición Abril-2025    |
| 0-IV                                 | 4        | Reedición Abril-2025    |
| 0-IV                                 | 5        | Reedición Abril-2025    |
| 0-IV                                 | 6        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| <b>Boletines</b>                     |          |                         |
| 0-V                                  | 1        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| 0-V                                  | 2        | Reedición Abril-2025    |
| <b>Circulares</b>                    |          |                         |
| 0-VI                                 | 1        | Reedición Abril-2025    |
| 0-VI                                 | 2        | Reedición Abril-2025    |
| <b>Generalidades</b>                 |          |                         |
| Capítulo 1                           | 1        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 1                           | 2        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 1                           | 3        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| Capítulo 1                           | 4        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| Capítulo 1                           | 5        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 1                           | 6        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| Capítulo 1                           | 7        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| Capítulo 1                           | 8        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| Capítulo 1                           | 9        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| Capítulo 1                           | 10       | Reedición Abril-2025    |
| <b>Funciones y Responsabilidades</b> |          |                         |
| Capítulo 2                           | 1        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| Capítulo 2                           | 2        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 2                           | 3        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| Capítulo 2                           | 4        | Revisión 1 Octubre-2025 |
| Capítulo 2                           | 5        | Revisión 1 Octubre-2025 |

| Página                                      | Revisión | Fecha                   |
|---|----------|-------------------------|
| Capítulo 2                                  | 6        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 2                                  | 7        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 2                                  | 8        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 2                                  | 9        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 2                                  | 10       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 2                                  | 11       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 2                                  | 12       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 2                                  | 13       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 2                                  | 14       | Reedición Abril-2025    |
| <b>Procedimientos de Servicios en Rampa</b> |          |                         |
| Capítulo 3                                  | 1        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 2        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 3        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 4        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 5        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 6        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 7        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 8        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 9        | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 10       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 11       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 12       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 13       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 14       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 15       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 16       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 17       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 18       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 19       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 20       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 21       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 22       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 23       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 24       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 25       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 26       | Reedición Abril-2025    |
| Capítulo 3                                  | 27       | Revisión 1 Octubre-2025 |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 00-III

## Lista de Páginas Efectivas

| Página     | Revisión | Fecha      |              |
|------------|----------|------------|--------------|
| Capítulo 3 | 28       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 29       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 30       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 31       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 32       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 33       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 34       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 35       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 36       | Revisión 1 | Octubre-2025 |
| Capítulo 3 | 37       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 38       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 39       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 40       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 41       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 42       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 43       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 44       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 45       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 46       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 47       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 48       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 49       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 50       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 51       | Revisión 1 | Octubre-2025 |
| Capítulo 3 | 52       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 53       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 54       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 55       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 56       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 57       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 58       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 59       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 60       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 61       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 62       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 63       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 64       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 65       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 66       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 67       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 68       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 69       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 70       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 71       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 72       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 73       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 74       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 75       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 76       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 77       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 78       | Reedición  | Abril-2025   |

| Página     | Revisión | Fecha      |              |
|------------|----------|------------|--------------|
| Capítulo 3 | 79       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 80       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 81       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 82       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 83       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 84       | Revisión 1 | Octubre-2025 |
| Capítulo 3 | 85       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 86       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 87       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 88       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 89       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 90       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 91       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 92       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 93       | Revisión 1 | Octubre-2025 |
| Capítulo 3 | 94       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 95       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 96       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 97       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 98       | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 99       | Revisión 1 | Octubre-2025 |
| Capítulo 3 | 100      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 101      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 102      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 103      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 104      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 105      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 106      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 107      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 108      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 109      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 110      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 111      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 112      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 113      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 114      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 115      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 116      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 117      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 118      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 119      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 120      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 121      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 122      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 123      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 124      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 125      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 126      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 127      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 128      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 129      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 130      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 131      | Reedición  | Abril-2025   |
| Capítulo 3 | 132      | Reedición  | Abril-2025   |





# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 00-III

## Lista de Páginas Efectivas

| Página                       | Revisión | Fecha     |
|------------------------------|----------|-----------|
| <b>Deshielo y Anti hielo</b> |          |           |
| Capítulo 6                   | 1        | Reedición |
| Capítulo 6                   | 2        | Reedición |
| <b>Apéndice A</b>            |          |           |
| 0-AP A                       | 1        | Reedición |
| 0-AP A                       | 2        | Reedición |
| 0-AP A                       | 3        | Reedición |
| 0-AP A                       | 4        | Reedición |
| 0-AP A                       | 5        | Reedición |
| 0-AP A                       | 6        | Reedición |
| 0-AP A                       | 7        | Reedición |
| 0-AP A                       | 8        | Reedición |
| 0-AP A                       | 9        | Reedición |
| 0-AP A                       | 10       | Reedición |
| 0-AP A                       | 11       | Reedición |
| 0-AP A                       | 12       | Reedición |
| 0-AP A                       | 13       | Reedición |
| 0-AP A                       | 14       | Reedición |
| 0-AP A                       | 15       | Reedición |
| 0-AP A                       | 16       | Reedición |
| 0-AP A                       | 17       | Reedición |
| 0-AP A                       | 18       | Reedición |
| 0-AP A                       | 19       | Reedición |
| 0-AP A                       | 20       | Reedición |
| 0-AP A                       | 21       | Reedición |
| 0-AP A                       | 22       | Reedición |
| 0-AP A                       | 23       | Reedición |
| 0-AP A                       | 24       | Reedición |
| 0-AP A                       | 25       | Reedición |
| 0-AP A                       | 26       | Reedición |
| Página                       | Revisión | Fecha     |
| <b>Apéndice B</b>            |          |           |
| 0-AP B                       | 1        | Reedición |
| 0-AP B                       | 2        | Reedición |
| 0-AP B                       | 3        | Reedición |
| 0-AP B                       | 4        | Reedición |
| 0-AP B                       | 5        | Reedición |
| 0-AP B                       | 6        | Reedición |

Abril 2025

Reedición

0-III Página-4

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

CAPÍTULO 00-III

Lista de Páginas Efectivas

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO**

Abril 2025

Reedición

0-III Página-5

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

CAPÍTULO 00-III

Lista de Páginas Efectivas

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO**

Abril 2025

Reedición

0-III Página-6

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 00-IV

## Lista de Enmiendas

### IV.- Lista de Enmiendas

USE BOLIGRAFO AZUL O NEGRO, NO SE PERMITEN BORRADURAS O ENMENDADURAS.

| NO. ENMIENDA | FECHA DE ENMIENDA | NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN INSERTÓ | MOTIVO DE LA REVISIÓN  |
|--------------|-------------------|---------------------------------|--|
| ORIGINAL     | 27 JULIO 2013     | INGENIERÍA DE OPERACIONES       | AOC  |
| REVISION 01  | JUNIO 2014        | DIRECCIÓN OPERACIONES           | <ul style="list-style-type: none"><li>• INCLUSIÓN DE ORGANIGRAMA Y RESPONSABILIDADES</li><li>• MODIFICACIÓN DE GENERALIDADES</li></ul>   |
| REVISION 02  | FEBRERO 2015      | GERENCIA DE OPERACIONES         | ORGANIZACIÓN DE TODO EL MANUAL COLOCANDO INDICES Y REPAGINADO DE TODO EL MANUAL, ACTUALIZACIONN DE ORGANIGRAMAS DIRECCION GENERAL, GERENCIA DE AEROPUERTOS, PROCEDIMEINTO DE RECARGA DE COMBUSTIBLE, OPERACIONES PARA VUELOS DE FLETAMENTO (CHARTER), INSERCIÓN DEL BOLETIN DE TRANSPORTACION DE AVIH, TABLA DE PROVEDORES EN ESTACIONES |
| REVISION 03  | JULIO 2015        | Ingeniería de Operaciones       | Actualización de Organigrama Gerencia de Aeropuertos, Inclusión de la utilización de escalera para compartimiento de carga   |
| REVISIÓN 04  | AGOSTO 2015       | Ingeniería de Operaciones       | Se actualiza información de las nuevas estaciones (VSA y VER), Tabla de Proveedores de Servicio en Tierra, Organigrama de la Gerencia de Aeropuerto y Se inserta procedimiento de Menores sin Acompañar.   |
| REVISIÓN 05  | SEPTIEMBRE 2015   | Ingeniería de Operaciones       | Se actualiza información de las nuevas estaciones (HMO, CJS, CUL, CUU, SLP), Tabla de Proveedores de Servicio en Tierra, Organigrama de la Gerencia de Aeropuerto  |
| REVISIÓN 06  | OCTUBRE 2015      | Ingeniería de Operaciones       | Tabla de proveedores nuevas estaciones, Organigrama de la Dirección de Operaciones, Organigrama de la Gerencia de Aeropuertos, Responsabilidades del ASC y Autorización para Transporte de Sangre  |
| REVISIÓN 05  | SEPTIEMBRE 2015   | Ingeniería de Operaciones       | Se actualiza información de las nuevas estaciones (HMO, CJS, CUL, CUU, SLP), Tabla de Proveedores de Servicio en Tierra, Organigrama de la Gerencia de Aeropuerto  |
| REVISIÓN 06  | OCTUBRE 2015      | Ingeniería de Operaciones       | Tabla de proveedores nuevas estaciones, Organigrama de la Dirección de Operaciones, Organigrama de la Gerencia de Aeropuertos, Responsabilidades del ASC y Autorización para Transporte de Sangre  |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 00-IV

## Lista de Enmiendas

| NO. ENMIENDA | FECHA DE ENMIENDA | NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN INSERTÓ | MOTIVO DE LA REVISIÓN   |
|--------------|-------------------|---------------------------------|---|
| Revisión 07  | Octubre 2016      | Ingeniería de Operaciones       | Tabla de proveedores, Organigrama de la Dirección de Operaciones. Organigrama de Gerencia de Aeropuertos. Funciones y Responsabilidades, Nuevos Procedimientos.   |
| Revisión 08  | Julio 2018        | Ingeniería de Operaciones       | Tabla de proveedores, Organigrama de la Dirección de Operaciones. Organigrama de Gerencia de Aeropuertos. Funciones y Responsabilidades,<br>Inserción de boletín de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Walkaround 360</li><li>• Tracción necesaria de equipo para remolque</li><li>• Durante PUSH BACK</li><li>• Consideraciones de seguridad para el Push Back</li><li>• Procedimiento de transportación de mensajería DHL</li><li>• Equipajes en conexión o transito</li></ul> Procedimiento interno de uso de COMAIL y COMAT.<br>Se agregó un inciso 7 en la sección 4.6.16 de AVIH.<br>Reacomodo de todo el manual (Índices y Repaginado).<br>Apéndice (C) Manifiesto de llegada y salida |
| Revisión 09  | Octubre 2018      | Ingeniería de Operaciones       | Actualización de tabla de proveedores estación TIJ. Actualización de Organigrama de la Gerencia Corporativa de Aeropuertos. Inserción del boletín DO-JIO_MOT 02/18. Actualización de responsabilidad de verificación de COMAIL  |
| Revisión 10  | Enero 2019        | Ingeniería de Operaciones       | Actualización de Organigrama de Gerencia Corporativa de aeropuertos. Inserción procedimiento para Pruebas de Calidad del Combustible. Inserción de referencias a políticas de aceptación de pasajeros especiales. Actualización de formato de Manifiesto de carga. Re paginación capítulos 3,4,y 5.   |
| Revisión 11  | Agosto 2019       | Ingeniería de Operaciones       | Agrego información respecto a los reportes de mercancías peligrosas durante <ul style="list-style-type: none"><li>• Abordaje de pasajeros</li><li>• Estiba del compartimento de carga</li></ul> Agrego información respecto a la revisión de calibración de basculas en estaciones y proveedores.<br>Modifican dimensiones de jaula de animales viajando en cabina de pasajeros y carga.  |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 00-IV

## Lista de Enmiendas

| NO. ENMIENDA | FECHA DE ENMIENDA | NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN INSERTÓ | MOTIVO DE LA REVISIÓN   |
|--------------|-------------------|---------------------------------|---|
| Revisión 12  | Febrero 2020      | Ingeniería de Operaciones       | Modificación a la administración del manual.<br>Cambio de acrónimo DGAC por AFAC.<br>Actualización de Proveedores de Servicios en Tierra.<br>Inclusión de nuevas estaciones LOV, SLW, TLC.<br>Actualización del organigrama de las Gerencias de Aeropuertos lado Aire y lado Tierra.<br>Relación de Personal y Delegación de funciones. Asignación de estaciones por Gerente Regional. Actualización de funciones de la Gerencia de Aeropuertos lado Tierra.<br>Modificación de Margen de Seguridad y Señalizaciones utilizadas en Tierra.<br>Homologación Oficial de Operaciones por Representante de Operaciones en Tierra.                             |
| Revisión 13  | Agosto 2020       | Ingeniería de Operaciones       | Actualización de organigrama para la Gerencia de Aeropuertos.<br>Actualización de funciones y responsabilidades del sistema de gestión de la gerencia de aeropuertos.<br>Actualización de Lista de Proveedores de Servicios en Tierra e introducción de apertura estación LAP.<br>Figura de Gerente corporativo de Aeropuertos como cabeza de área.<br>Incorporación de Boletín DO-JIO-MOT 02/20 que modifica a los numerales 3.2, 3.2.1, 3.2.2 y 3.2.3.<br>Incorporación del Boletín DO-JIO-MOT 01/20 que modifica al capítulo 5. Carga, Correo y Mensajería y que introduce a los procedimientos para transportación de carga dentro de TAR Aerolíneas. |
| Revisión 14  | Mayo 2021         | Ingeniería de Operaciones       | Actualización de organigrama de la Gerencia Corporativa de Aeropuertos, Delegación de funciones. Tipos de abastecimiento, Capacidad de los tanques de combustible, Desbalance máximo.<br>Actualización procedimiento Abastecimiento de combustible con un motor operando, Medición de combustible con regletas, FAK, Prioridad de servicio, Limpieza y Apariencia. Inspección de rutina de equipo de apoyo en tierra.<br>Actualización de procedimiento de menores sin acompañar. Procedimiento de abordaje. Equipajes. Transporte de órganos, tejido y células humanas.  |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 00-IV

## Lista de Enmiendas

| NO. ENMIENDA | FECHA DE ENMIENDA | NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN INSERTÓ | MOTIVO DE LA REVISIÓN  |
|--------------|-------------------|---------------------------------|--|
| Revisión 15  | Febrero 2022      | Ingeniería de Operaciones       | Actualización de Tabla de proveedores de servicio Tierra en estaciones. Se actualiza el nombre del Gerente Corporativo de Aeropuertos. Se incorporan boletines DO-JIO-MOT 01/22 (Distribución de estaciones y delegación de funciones de la gerencia corporativa de aeropuertos) y DO-JIO-MOT 02/22 (Prueba de calidad de combustible). Se cambia de CREI a SEI todo el manual. Se actualiza sección de transporte de animales. Se actualizan correos de atención a clientes. Se cambia de MSPAII A PSPAII todo el manual. Se actualiza el procedimiento COMAIL. Se actualiza formato de etiqueta frágil. Se actualiza la lista de componentes que conforman el FAK. Se actualiza Holdover Time Guidelines la cual está ubicada en el apéndice A. Se actualiza CO AV-17.5-07 RI la cual está ubicada en el apéndice B. |
| Revisión 16  | Julio 2022        | Ingeniería de Operaciones       | Actualización de nombre del titular de la Dirección de Operaciones. Se agrega formato de Menor Sin custodia. Se actualiza formato de Manejo de Equipaje Sobrante. Se actualiza formato de Rastreo de Equipaje Faltante. Se agrega formato de Acuse de Equipaje Recibido. Se actualiza formato de Animal Vivo. Se actualiza formato de COMAT.   |
| Revisión 17  | Noviembre 2022    | Ingeniería de Operaciones       | Actualización Tabla de Proveedores de Servicio Tierra en Estaciones.<br>Actualización del Organigrama de la Gerencia Corporativa de Aeropuertos, Distribución de Estaciones y Delegación de funciones<br>Actualización de procedimiento de prueba de calidad de combustible.<br>Inclusión del procedimiento acople y desacople de escalera de la aeronave<br>Actualización de WINTER FAA 2022-2023_HoldoverTables  |
| Revisión 18  | Enero 2023        | Ingeniería de Operaciones       | Actualización Tabla de Proveedores de Servicio Tierra en Estaciones.   |
| Revisión 19  | Febrero 2023      | Ingeniería de Operaciones       | Inclusión de lista de Representantes de Estaciones y cambio de la palabra Encargado de Estación por Representante de Estación, cambio en lista de proveedores de Servicio Tierra en Estaciones   |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 00-IV

## Lista de Enmiendas

| NO. ENMIENDA | FECHA DE ENMIENDA | NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN INSERTÓ | MOTIVO DE LA REVISIÓN  |
|--------------|-------------------|---------------------------------|--|
| Revisión 20  | Noviembre 2023    | Ingeniería de Operaciones       | <p>Actualización de política de Seguridad, Actualización de colocación de calzos y balizamiento de aeronaves y operación del equipo de apoyo hacia el compartimiento de carga. Actualización del nombre de Gerente Corporativo de Aeropuertos. Modificación del Formato de control de Tiempos en la Operación. Homologación de Prioridad de Servicio. Actualización de esquemas de Radio Mínimo de Giro, Actualización de funciones del representante de Operaciones. Modificación del procedimiento antes de iniciar el abastecimiento de combustible. Actualización de las siguientes secciones del capítulo 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kit de abordaje.</li> <li>• Manejo de clientes en tránsito.</li> <li>• Abordaje de vuelos.</li> <li>• Procedimiento de seguridad.</li> <li>• Definición y Clasificación de Equipaje de pasajeros.</li> <li>• Transporte de instrumentos musicales y aparatos de sonido, huelo seco, carnes frescas y Productos animales y Vegetales.</li> <li>• Reporte de regular y de cortesía.</li> <li>• Manejo de Equipaje sobrante</li> <li>• Equipaje Dañado y saqueado</li> <li>• Rastreo de Equipaje Extraviado.</li> <li>• Localización de Equipaje</li> <li>• Documentación, abordaje y desembarque.</li> <li>• Documentación, abordaje y desembarque de TVC y DH.</li> <li>• Transporte de Animales</li> <li>• Animales de Servicios ASER</li> <li>• Operaciones Extraordinarias o irregulares.</li> <li>• Actualización Tabla de Proveedores de Servicio Tierra en Estaciones</li> </ul> |
| Revisión 21  | Diciembre 2023    | Ingeniería de Operaciones       | Se modifica la tabla de proveedores de Servicio Tierra en Estaciones y tabla de Representantes de Estación.  |
| Revisión 22  | Abril 2024        | Ingeniería de Operaciones       | Se modifica la tabla de proveedores de Servicio Tierra en Estaciones y tabla de Representantes de Estación, se actualiza el nombre del Director de operaciones, se actualiza el apéndice A FAA. "HOLDOVER TIME GUIDELINES" y cambios menores al cuerpo del manual.   |
| Revisión 23  | Junio 2024        | Ingeniería de Operaciones       | Actualización de la Política de Seguridad Operacional, cambio en el formato de control de tiempos y movimientos en plataforma, declaración de combustible almacenado en contenedores, actualización de lista proveedores en estación.  |
| Revisión 24  | Octubre 2024      | Ingeniería de Operaciones       | Actualización del organigrama. Actualización de tabla de proveedores de servicio. Cambios menores en el cuerpo del manual.   |
| Revisión 25  | Noviembre 2024    | Ingeniería de Operaciones       | Cambios menores al cuerpo del manual, cambio en procedimientos de balizamiento, calzado y responsabilidades ROT's derivado de inspecciones AFAC (ACA,LAP,PQM,NLD)  |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

CAPÍTULO 00-IV

Lista de Enmiendas

| NO. ENMIENDA | FECHA DE ENMIENDA | NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN INSERTÓ | MOTIVO DE LA REVISIÓN   |
|--------------|-------------------|---------------------------------|---|
| Reedición    | Abril 2025        | Ingeniería de Operaciones       | Cambio de logotipo y marca (TAR MÉXICO), se incluye estación LMM y cambios menores al cuerpo del manual.              |
| Revision 1   | Octubre 2025      | Ingeniería de Operaciones       | Actualización de organigrama, director de operaciones, se incluye estación ACA y cambios menores al cuerpo del manual |
|              |                   |                                 |   |
|              |                   |                                 |   |
|              |                   |                                 |   |
|              |                   |                                 |   |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 00-V

## Lista de Boletines

### V.- Lista de Boletines

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

| NO. DE BOLETÍN   | FECHA DE EMISIÓN | TÍTULO   | ESTADO |
|------------------|------------------|--|--------|
| DO-JIOA-MOT01/16 | 24/08/16         | Organigrama Gerencia de Aeropuertos  | I      |
| DO-GA-MOT01/17   | 02/02/17         | Equipajes en Conexión o Transito   | I      |
| DO-GA-MOT02/17   | 15/02/17         | Instructivo de Llenado, Manifiesto de Llegada y Salida   | I      |
| DO-GA-MOT03/17   | 8/06/17          | Walkaround o 360   | I      |
| DO-GA-MOT04/17   | 8/06/17          | Tracción necesaria de Equipo para Remolque   | I      |
| DO-GA-MOT05/17   | 03/10/17         | Remolque de Aeronaves (Push-Back)  | I      |
| DO-GA-MOT06/17   | 03/10/17         | Actualización Organigrama y Funciones de ROT   | I      |
| DO-JIO-MOT01/18  | 19/06/18         | Transportación de Mensajería DHL   | I      |
| DO-JIO-MOT02/18  | 28/09/18         | ACTUALIZACIÓN AL TRANSPORTACION DE MENSAJERIA CON DHL  | I      |
| DO-JIO-MGO02/18  | 16/08/18         | ACTUALIZACION DE ORGANIGRAMAS DE LA DIRECCION DE OPERACIONES   | I      |
| DO-JIO-MOT 01/20 | 12/06/20         | TRANSPORTACIÓN DE CARGA  | I      |
| DO-JIO-MOT 02/20 | 16/07/20         | COLOCACIÓN DE CALZOS Y BALIZAMIENTO DE AERONAVES   | I      |
| DO-JIO-MOT-01/22 | 05/01/22         | ACTUALIZACIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ESTACIONES Y DELEGACIÓN DE FUNCIONES DE LA GERENCIA CORPORATIVA DE AEROPUERTOS. | I      |
| DO-JIO-MOT-02/22 | 05/01/22         | ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA PRUEBA DE CALIDAD DE COMBUSTIBLE.   | I      |
| DO-JIO-MOT-03/22 | 03/11/22         | PROVEEDORES DE SERVICIO EN TIERRA EN ESTACIONES  | I      |
| DO-JIO-MOT-01/23 | 23/03/23         | COLOCACIÓN DE CALZOS Y BALIZAMIENTO DE AERONAVES   | C      |
| DO-JIO-MOT-02/23 | 23/03/23         | OPERACIÓN DEL EQUIPO DE APOYO HACIA EL COMPARTIMIENTO DE CARGA   | C      |
| DO-JIO-MOT-03/23 | 13/07/23         | NOTA ACLARATORIA SOBRE LA FUNCIÓN DE REPRESENTANTE DE ESTACIÓN   | C      |
| DO-JIO-MOT-04/23 | 13/07/23         | ACTUALIZACIÓN DE REFERENCIA CRUZADA  | C      |
| DO-JIO-MOT-01/24 | 21/03/24         | ACTUALIZACION DEL PROVEEDOR DE SERVICIO DE TIERRA EN ESTACION CHIHUAHUA  | I      |
| DO-JIO-MOT-02/24 | 23/03/24         | FORMATO DE CONTROL DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS EN PLATAFORMA  | I      |
| DO-JIO-MOT-03/24 | 20/03/24         | ESPECIFICACION DE NO USO DE COMBUSTIBLE ALMACENADO EN CONTENEDORES.  | I      |
| DO-JIO-MOT-04/24 | 12/09/24         | REPORTE DE EQUIPO DE APOYO TERRESTRE   | I      |
| DO-JIO-MOT-05/24 | 12/09/24         | REVISIÓN DEL EQUIPO  | I      |
|                  |                  |  |        |



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

CAPÍTULO 00-V

Lista de Boletines

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO**

Abril 2025

Reedición

0-V Página-2

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 00-VI

### Lista de Circulares Informativas

#### VI. Lista de Circulares Informativas.

Las circulares se emitirán cuando sea necesario dar a conocer información urgente al personal de todas las estaciones a nivel sistema. La Gerencia de Aeropuertos es responsable de emitir las circulares, así como de garantizar su implementación entre el personal, ya sea propio de TAR MÉXICO o de algún prestador de servicio.

| CIRCULAR | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE CANCELACIÓN | TÍTULO |
|----------|------------------|----------------------|--------|
|          |                  |                      |        |
|          |                  |                      |        |



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

**CAPÍTULO 00-VI**

**Lista de Circulares Informativas**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO**

**Abril 2025**

**Reedición**

**0-VI Página-2**

**Link Conexión Aérea S.A. de C.V.**



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 01

## Generalidades

### Contenido

|  |   |
|--|---|
| 1.1 Introducción.....  | 3 |
| Cumplimiento de la Reglamentación. ....  | 3 |
| Administración del Manual.....   | 3 |
| Lista de Poseedores del Manual.....  | 4 |
| 1.2 Descripción del Manual .....   | 5 |
| 1.2.1 Listado y descripción de las diversas partes, su contenido, aplicabilidad y uso..... | 5 |
| Capítulo 1.- Generalidades.....  | 5 |
| Capítulo 2.- Funciones y Responsabilidades.....  | 5 |
| Capítulo 3.- Procedimientos de Servicios en Rampa.....                                     | 5 |
| Capítulo 4.- Pasajeros y Equipaje.....   | 5 |
| Capítulo 5.- Carga, Correo y Mensajería. ....  | 5 |
| Capítulo 6.- Programa de Deshielo y Antihielo. ....  | 5 |
| Irregularidades y Comentarios sobre el MOT. ....   | 7 |
| Comentarios al MOT. ....   | 7 |
| Manuales Complementarios.....  | 7 |
| 1.3 Glosario.....  | 8 |
| 1.4 Tabla de Proveedores de Servicio Tierra en Estaciones.....                             | 8 |
| 1.5 Representante de Estación .....  | 9 |



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

**CAPÍTULO 01**

**Generalidades**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO**

Abril 2025

Reedición

1 Página-2

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 01

## Generalidades

### 1.1 Introducción

Transportes Aéreos Regionales (Link Conexión Aérea S.A. de C.V.) que en lo sucesivo se denominará TAR en este documento, sus complementos, boletines y cualquier otro documento operativo, es una Empresa autorizada por la Agencia Federal de Aviación Civil para proporcionar servicios de Transporte Aéreo Público Nacional regular de pasajeros, correo y carga, asignándose como base el Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, de la ciudad de Querétaro, Querétaro en los Estados Unidos Mexicanos.

Es política general de la Empresa operar con estricto apego a un conjunto de regulaciones nacionales e internacionales, normas, métodos y procedimientos, especificaciones, estándares nacionales e internacionales y certificaciones nacionales y/o internacionales que garanticen la máxima eficiencia y seguridad de sus operaciones aéreas, proporcionando además comodidad, regularidad, puntualidad y calidad de servicio al pasajero, buscando al mismo tiempo una alta productividad y economía de operación.

Todos los métodos, normas y procedimientos de operación de TAR se apegarán siempre a las Leyes, Reglamentos Nacionales y Normas Oficiales Mexicanas publicadas en el Diario Oficial de la Federación, especialmente los emitidos por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Agencia Federal de Aviación Civil.

En este Manual, se describe la información e instrucciones detalladas necesarias para que todo el personal que interviene en las Operaciones Terrestres de TAR, lleve a cabo el cumplimiento de funciones y labores en forma segura y eficiente.

### Cumplimiento de la Reglamentación.

Este Manual ha sido preparado de acuerdo a los Reglamentos y recomendaciones establecidos por la AFAC NOM-002-SCT3-2012, COSA 17.2/10 R3 por lo que todo el personal que labora en TAR, o presta servicio a la aerolínea a través de una prestadora de servicios en tierra, deberán estar familiarizados con el contenido de este Manual y por lo tanto se obligan a su estricto cumplimiento.

### Administración del Manual.

La administración y control del Manual de Operaciones Terrestre es responsabilidad del titular de la Dirección de Operaciones, a través de la Jefatura de Ingeniería de Operaciones, quien determinará la necesidad de asignar copias controladas de este Manual en donde sea solicitado, basado en los requerimientos de la Operación de TAR.

El Titular de la Jefatura de Ingeniería de Operaciones asignará copias en formato electrónico del Manual de Operaciones Terrestres de TAR y tan solo una copia en papel (hardcopy), asignada al Centro de Control Operacional (CCO).

El responsable del Manual, deberá asegurarse de que el mismo esté disponible y actualizado para su consulta como sea requerido.



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

**CAPÍTULO 01**

**Generalidades**

## Propiedad de este Manual.

A menos que sea autorizado por la Dirección de Operaciones, este manual y su contenido se consideran confidencial. Ofrecer el contenido del mismo, sus revisiones y otras publicaciones a personas ajenas a TAR (Link Conexión Aérea S.A. de C.V.) se considera una falta la cual llevará a tomar acciones disciplinarias.

## Lista de Poseedores del Manual.

Este Manual de Operaciones Terrestres, por ser un Manual con procedimientos propios de TAR, únicamente deberá ser utilizado por Personal de la Empresa y las Compañías que prestan servicios a TAR, quienes deberán consultarlo y aplicarlo, manteniendo su contenido de manera confidencial.



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 01

## Generalidades

## 1.2 Descripción del Manual

### 1.2.1 Listado y descripción de las diversas partes, su contenido, aplicabilidad y uso

A continuación, se explica brevemente el contenido de cada uno de los capítulos que integran el MOT:

#### **Capítulo 1.- Generalidades.**

Contiene una introducción para el uso del Manual de Operaciones Terrestres de TAR.

#### **Capítulo 2.- Funciones y Responsabilidades.**

Contiene una descripción de las actividades y responsabilidades que tienen las personas que laboran para TAR o un prestador de servicios en los aeropuertos donde se tienen operaciones.

#### **Capítulo 3.- Procedimientos de Servicios en Rampa.**

Contiene toda la información relativa a políticas y procedimientos operacionales llevados a cabo en rampa y que son necesarios para el óptimo desarrollo de las operaciones terrestres de TAR. Contiene información para el mejor desempeño y atención en la estancia del avión en tierra, así como información sobre las características y procedimientos de operación de equipo de apoyo terrestre, ya sea de TAR o del prestador de servicio.

#### **Capítulo 4.- Pasajeros y Equipaje.**

Contiene información general sobre las políticas y procedimientos de atención a pasajeros, así como su equipaje, tanto documentado como no documentado, en los aeropuertos del sistema TAR.

#### **Capítulo 5.- Carga, Correo y Mensajería.**

Contiene información sobre las características y procedimientos acerca del transporte de mensajería derivado del contrato celebrado entre TAR y DHL.

#### **Capítulo 6.- Programa de Deshielo y Antihielo.**

Contiene información de los procedimientos que se deben de seguir en caso de formación de hielo en las aeronaves de TAR, su aplicabilidad en estaciones específicas en las que la aerolínea realiza operaciones, así como las limitantes que conlleva este programa.

### **Sistema de la revisión de páginas, las fechas en las que se harán efectivas y un listado de páginas efectivas.**

El sistema se hace de acuerdo a lo mencionado en el Manual General de Operaciones capítulo 5

### **Anotación de cambios en páginas de texto, diagramas y gráficas.**

La actualización del manual se hace de acuerdo a lo mencionado en el Manual General de Operaciones capítulo 5.

### **Registro de modificaciones y revisiones con la fecha de inserción, y la fecha en la cual se harán efectivos.**

El registro de modificaciones y revisiones del manual se hace de acuerdo a lo mencionado en el Manual General de Operaciones capítulo 5.

### **Declaración sobre las modificaciones y revisiones hechas en forma manuscrita no están permitidas, excepto mediante el uso de los boletines.**

#### **ADVERTENCIA**

No serán válidas las modificaciones y revisiones hechas en forma manuscrita o sobre-escritas al texto impreso en las ediciones en papel (hardcopy). En situaciones que requieran corrección inmediata o revisión en bien de la seguridad aérea se usarán los Boletines cuya emisión está controlada por la Jefatura de Ingeniería de Operaciones tal como se indica en esta sección para su edición y sistema de distribución.

En caso de que se requiera difundir información de manera inmediata y en calidad de urgente hacia el personal, la Gerencia de Aeropuertos recurrirá a las Circulares Informativas, la emisión y control de estas es responsabilidad del Jefatura de Ingeniería de Operaciones, y quedara registrado en control interno de la Gerencia de Aeropuertos.

Las publicaciones electrónicas están protegidas para que el personal operativo o personas ajenas a TAR no puedan editar los textos, gráficas o tablas de los manuales.

Es responsabilidad del personal de notificar de inmediato a los titulares de los puestos que se listan que se detectó un documento con notaciones manuscritas remover el documento de la zona de operación y sustituirlo con uno controlado en condiciones de operación o boletín emitido.

**Dirección de Operaciones.  
Jefatura de Ingeniería de Operaciones.  
Gerencia de Aeropuertos.  
Gerencia de Aseguramiento de Calidad.**



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

CAPÍTULO 01

Generalidades

## Boletines (Revisiones temporales).

El registro de boletines del manual se hace de acuerdo a lo mencionado en el Manual General de Operaciones capítulo 5

## Irregularidades y Comentarios sobre el MOT.

Con el fin de mantener este manual vigente con respecto a los procedimientos utilizados en la operación de TAR, es importante que los cambios o propuestas que difieran de lo establecido en este manual, los informe a su jefe inmediato o directamente a la Dirección de Operaciones y a la Jefatura de Ingeniería de Operaciones, para su revisión y de aplicar, hacer la modificación correspondiente, una vez que haya sido aprobada por la AFAC.

## Comentarios al MOT.

El usuario tiene la obligación de conocer y aplicar el contenido de este Manual desde el momento de recibir las revisiones y boletines en formato electrónico o papel (hardcopy), para lo cual debe dar el acuse de recibo por el procedimiento que se indique en forma inmediata y deberá enterarse, estudiar y evaluar en caso de ser necesario la información, el Manual y reportar a cualquier irregularidad, discrepancia respecto a las regulaciones, normas o estándares de certificación de la AFAC o IOSA o cualquier comentario sobre su contenido al siguiente personal:

Dirección de Seguridad Operacional  
Dirección de Operaciones.  
Gerencia de Aseguramiento de Calidad.  
Gerencia de Aeropuertos  
Jefatura de Ingeniería de Operaciones

## Manuales Complementarios.

Los Manuales Complementarios son los que se mencionan en el Manual General de Operaciones capítulo 5



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 01

## Generalidades

### 1.3 Glosario

La definición de Términos usados en este Manual, son los mismos que se mencionan en el Manual General de Operaciones, Capítulo 2.

### 1.4 Tabla de Proveedores de Servicio Tierra en Estaciones

La lista abajo mencionada es enunciativa, mas no limitativa, puesto que cualquier prestador que cuente con el equipo y capacitación adecuados para el tipo de operación de TAR, podrá brindar servicios en la estación que sea requerido, ya sea para operaciones regulares u operaciones por contrato (chárter). De igual forma, TAR podrá dar los servicios complementarios (mixtos o propios) si así es requerido.

| ESTACIÓN        | SIGLAS | PROVEEDOR | EMAIL                     |
|-----------------|--------|-----------|---------------------------|
| Acapulco        | ACA    | TAR       | despachoaca@tarmexico.com |
| Aguascalientes  | AGU    | TAR       | despachoagu@tarmexico.com |
| Cd. Juárez      | CJS    | TAR       | despachocjs@tarmexico.com |
| Chihuahua       | CUU    | TAR       | despachocuu@tarmexico.com |
| Culiacán        | CUL    | TAR       | despachocul@tarmexico.com |
| Hermosillo      | HMO    | TAR       | despachohmo@tarmexico.com |
| La Paz          | LAP    | TAR       | despacholap@tarmexico.com |
| Mazatlán        | MZT    | TAR       | despachomzt@tarmexico.com |
| Monterrey       | MTY    | TAR       | despachomty@tarmexico.com |
| Mochis          | LMM    | TAR       | despacholmm@tarmexico.com |
| Puerto Vallarta | PVR    | TAR       | despachopvr@tarmexico.com |
| Querétaro       | QRO    | TAR       | despachoqro@tarmexico.com |
| Torreón         | TRC    | TAR       | despachotrc@tarmexico.com |

### 1.5 Representantes de Estación

TAR tendrá un representante de estación en cada una de las estaciones a continuación mencionadas:

| <b>ESTACIÓN</b> | <b>SIGLAS</b> |
|-----------------|---------------|
| Acapulco        | ACA           |
| Aguascalientes  | AGU           |
| Ciudad Juárez   | CJS           |
| Culiacán        | CUL           |
| Chihuahua       | CUU           |
| Hermosillo      | HMO           |
| La Paz          | LAP           |
| Monterrey       | MTY           |
| Mazatlán        | MZT           |
| Mochis          | LMM           |
| Puerto Vallarta | PVR           |
| Querétaro       | QRO           |
| Torreón         | TRC           |



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 01

### Generalidades

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO**



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 02

## Funciones y Responsabilidades

### Contenido

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Organigrama General.....                       | 3  |
| 2.2 Organigrama de la Gerencia de Aeropuertos..... | 3  |
| 2.2.2. Delegación de funciones.....                | 4  |
| 2.3 Funciones y Responsabilidades.....             | 5  |
| 2.3.1 Gerente de Aeropuertos.....                  | 5  |
| 2.3.3 Representante de Operaciones en Tierra.....  | 9  |
| 2.3.4 Anfitriones.....                             | 11 |
| 2.3.5 Trabajador General.....                      | 13 |
| 2.3.6 Operador de Equipo Terrestre.....            | 14 |



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 02

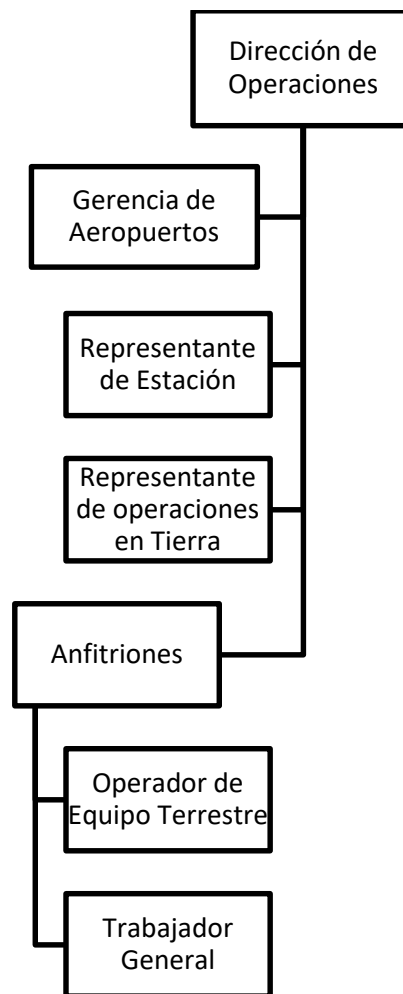
### Funciones y Responsabilidades

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

### 2.1 Organigrama General.

El organigrama general de TAR se encuentra en el capítulo 6 del MGO.

### 2.2 Organigrama de la Gerencia de Aeropuertos



### 2.2.2. Delegación de funciones.

| Posición                  | Nombre              | Suplente               |
|---------------------------|---------------------|------------------------|
| Dirección de Operaciones. | Luis Miguel Acosta. | Gerente de Aeropuertos |
| Gerente de Aeropuertos    | Jose Antonio Durán. | Jose Joaquín Hernández |

## 2.3 Funciones y Responsabilidades

Todos los puestos mencionados en este manual, y manuales complementarios, deberán de tener como responsabilidad general la seguridad de la operación en *safety* y *security* en apego a las regulaciones y estándares del operador, del estado y otras autoridades.

### 2.3.1 Gerente de Aeropuertos

#### Responsabilidades

El Gerente Corporativo de Aeropuertos es responsable ante el Director de Operaciones de apoyar en el abastecimiento de insumos necesarios para la operación, así como participar en el Grupo de Acción de Seguridad Operacional para evaluar riesgos relacionados a su área asignada.

#### Funciones

- a. Solicitar y enviar insumos varios para los aeropuertos.
- b. Elaborar y mantener actualizado los inventarios mínimos en el Almacén General de formatos de uso en Aeropuertos, así como equipo de tierra e instalaciones de cada aeropuerto.
- c. Administrar la aplicación de tareas del plan preventivo de mantenimiento del equipo de tierra.
- d. Coordinar operaciones especiales y de fletamento (*charters*).
- e. Logística.
- f. Trámites, avisos y pagos a proveedores y/o autoridades.
- g. Gestionar recursos y apoyos inmediatos para prevenir y/o recuperar demoras.
- h. Revisar y dar seguimiento a codificación de demoras causadas por Operaciones y Combustibles.
- i. Distribuir revisiones de manuales de TAR a proveedores de servicios de rampa.
- j. Enviar programación de itinerario de vuelos y cambios a los aeropuertos.
- k. Administrar y atender la operación en los aeropuertos del sistema, así como mantener y mejorar la imagen de TAR en los aeropuertos.
- l. Controlar administrativamente al personal adscrito a la Gerencia de Aeropuertos, y efectuar la planeación de los recursos humanos y materiales a corto y largo plazo, para poder cumplir con sus responsabilidades asignadas.
- m. Dictar las políticas generales de operación de los aeropuertos en conjunto con la Jefatura de Ingeniería de Operaciones.
- n. Diseñar, implementar y aplicar procedimientos de operación en los aeropuertos para mejorar la eficiencia y productividad del personal de operaciones.
- o. Asegurar que los programas de adiestramiento de los proveedores cumplen con los requerimientos de seguridad de las autoridades aeronáuticas y de seguridad y operación que TAR requiere, y hacer las gestiones necesarias para que sean revisados cuando así lo requieran.
- p. Coordinar la ejecución de las operaciones de rampa en los aeropuertos, así como dar soporte a los mismos aeropuertos durante el desarrollo de estas operaciones.
- q. Definir, actualizar y documentar las políticas y procedimientos de operaciones en Rampa informando a la Jefatura de Control Operacional.
- r. Definir y dar seguimiento a acciones preventivas de afectaciones imputables a aeropuertos.
- s. Gestionar y coordinar la planeación, asignación y mantenimiento de recursos humanos y materiales para aeropuertos.
- t. Coordinar la apertura de nuevos aeropuertos.
- u. Coordinar la atención de auditorías operacionales.



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 02

### Funciones y Responsabilidades

- v. Controlar y verificar el itinerario a corto plazo, con la finalidad de garantizar que las rutas y aeronaves que operarán en cada aeropuerto estén autorizadas por parte de la AFAC en las especificaciones de operación del AOC de TAR, así como en las del permiso de prestadores de servicios.

### 2.3.2 Representante de Estación

#### Responsabilidades

El Representante de Estación es responsable de la operación terrestre y del control de los recursos humanos y materiales de un aeropuerto determinado.

#### Funciones

- a. Controlar administrativamente al personal adscrito a la estación, y efectuar la planeación de los recursos humanos y materiales.
- b. Representar a TAR ante los Administradores de Aeropuertos, Autoridades Aeronáuticas, y proveedores de servicios en todo lo relacionado a cuestiones técnicas y administrativas de la operación, así como negociar y fomentar buenas relaciones con ellos.
- c. Hacer disponible al personal adscrito a la estación de todo el material e información técnica necesaria para el cumplimiento de sus responsabilidades, así como mantener actualizada la información con su última revisión.
- d. Informar de todo lo relativo a la ejecución de las operaciones, así como de las irregularidades que se presenten en las mismas.
- e. Vigilar el cumplimiento de proveedores de servicio en cuanto a políticas, normas y procedimientos de TAR, y normatividad aplicable.
- f. Supervisar las actividades, estándares y procedimientos relacionados a:
  1. Imagen, servicio y atención al cliente.
  2. Mostradores.
  3. Equipaje.
  4. Salas de abordar.
  5. Seguridad (a través del Comité Local de Seguridad Aeroportuaria).
- g. Participar en el Comité Local de Operación y Horarios
- h. Reportar cualquier acto inseguro operacional y ocupacional
- i. Contar con la parte proporcional del Programa Local de Seguridad Aeroportuaria de su estación y hacerlo del conocimiento del personal a su cargo.
- j. Verificar y supervisar la asistencia, puntualidad y el desempeño correcto de todas las labores a realizar por el personal durante los vuelos asignados y reportar las irregularidades que se presenten dentro del área de trabajo.
- k. Supervisar que se lleve a cabo el mantenimiento correspondiente al equipo de apoyo terrestre ya sea preventivo o correctivo.
- l. Asegurar que se cumpla el procedimiento de FOD en plataforma.
- m. Notificar los cambios, modificaciones, o trabajos temporales a la infraestructura aeroportuaria en general.
- n. Mantener comunicación constante con el CCO.
- o. Asegurar la cobertura de todas las posiciones necesarias para las operaciones.
- p. Vigilar que los proveedores de servicio cumplan con las normas, políticas, procedimientos y calidad establecidos por TAR.
- q. Asegurar que todo el personal tenga acceso y conozca el contenido de los manuales que aplique para cada posición.
- r. Coordinar la asignación de roles de trabajo.
- s. Vigilar el buen uso del equipo de oficina y de apoyo terrestre.



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 02

### Funciones y Responsabilidades

- t. Asegurar la disponibilidad de la papelería que se requiere para las operaciones
- u. Estar pendiente de las demoras de llegada y salida y asegurarse de la correcta codificación de las mismas.
- v. Mantener informado a su equipo de trabajo sobre el itinerario y demoras de las operaciones de su estación.
- w. Coordinar la ejecución mensual de las pruebas de calidad de combustible.
- x. Coordinar la correcta protección y seguimiento de los pasajeros afectados, así como a las irregularidades de equipajes.
- y. Reportar los objetos olvidados dando cumplimiento al procedimiento interno correspondiente.
- z. Supervisar y asegurar el cierre de cada vuelo en el sistema de reservaciones.
- aa. Al final de todas las operaciones, asegurar que se hayan cerrado todos los vuelos del día dentro del sistema de reservaciones.
- bb. Notificar al CCO el fin de actividades de cada día por parte del personal de la estación.

NOTA. Este personal puede ser propio (TAR) o un prestador de Servicios.

### 2.3.3 Representante de Operaciones en Tierra

#### Responsabilidades

Los Representantes de Operaciones en Tierra son responsables ante el Representante de Estación de atender la operación terrestre de los vuelos y de la seguridad de la aeronave, los pasajeros y su equipaje, desde que ésta es estacionada con sus motores cortados hasta iniciar su movimiento por propio impulso. Lo anterior incluye el periodo de pernocta.

#### Funciones

- a. Cumplir y verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de Despacho y de Operaciones terrestres establecidos en este manual y los otros manuales operacionales de la empresa.
- b. Entregar al piloto al mando de la aeronave la información emitida y firmada electrónicamente por el Centro de Control Operacional (CCO).
- c. Confirmar que la carga de paga a transportar este acorde a lo indicado en la documentación, de conformidad a la información autorizada por parte Centro de Control Operacional (CCO).
- d. Supervisar que la aeronave sea cargada conforme a los procedimientos previamente autorizados por la autoridad aeronáutica.
- e. Notificar al Oficial de Operaciones asignado al vuelo que se encuentra en el Centro de Control Operacional (CCO), cualquier anomalía o eventualidad que afecte la operación.
- f. Solicitar los cambios de última hora, en caso de existir al Centro de Control Operacional (CCO) para la emisión de un nuevo documento de despacho, previamente firmado electrónicamente.
- g. Cumplir con las políticas y procedimientos adecuados establecidos dentro del Manual de Despacho / Manual General de Operaciones y que permita a dicho personal realizar las actividades que el titular del Centro de Control Operacional (CCO) considere necesarias
- h. Coordinar a todos los involucrados en la operación tales como: Anfitriones, Mantenimiento, Comisariato, Combustibles, Carga y Operaciones.
- i. Si se trata del primer vuelo del día de una aeronave, recabar las firmas del personal de vuelo, y mantenimiento en el formato de inspección de seguridad de la aeronave.
- j. Recurrir al Representante de Estación en casos procedentes, para resolver problemas técnicos o administrativos, reportando por escrito todas las irregularidades que se presenten.
- k. Supervisar que el personal durante su turno de trabajo cumpla con lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo y Reglamento del aeropuerto, reportando al Representante de Estación de las irregularidades que se presenten.
- l. Vigilar que las calles de rodaje, plataforma y pistas se encuentren libres de obstáculos y objetos extraños que puedan dañar a los aviones o al equipo automotriz y de apoyo terrestre propiedad de la empresa.
- m. Verificar que los documentos operacionales para el vuelo se encuentren a bordo oportunamente.
- n. Llevar a cabo la coordinación de todos los servicios necesarios para hacer la cobertura de un aeropuerto alterno.
- o. Reportar al Representante de Estación y CCO cualquier irregularidad o actividad inusual o sospechosa.
- p. Supervisar que se lleve a cabo el acercamiento del equipo manual y motorizado, con las máximas precauciones para evitar daños a la estructura del avión.
- q. Asegurar que los datos de pasajeros, equipaje, carga y combustible a bordo estén de acuerdo con el manifiesto de peso y balance centralizado que reciben del CCO.



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 02

### Funciones y Responsabilidades

- r. Recopilar, transmitir y recibir todos los mensajes relacionados con los servicios prestados.
- s. Comprobar la preparación de los documentos relacionados con el vuelo.
- t. Realizar el envío de los mensajes operacionales máximo 15 minutos después de la salida del vuelo.
- u. Detectar y analizar cualquier problema operacional que afecte o que se anticipe, pueda afectar el cumplimiento de los itinerarios publicados por la aerolínea.
- v. Verificar que, en la carga de combustible el marcador inicial se encuentre en CEROS y estará presente en dicha recarga al inicio y termino de la misma coordinándose con el personal de combustibles para tal efecto.
- w. Coordinar con el Representante de Estación para que se lleven a cabo periódicamente y cuando se requieran los recorridos por las instalaciones aeroportuarias, reportando cualquier actividad irregular que sea detectada.
- x. Proporcionar señales a las aeronaves (solo ROT's con Licencia)
- y. En caso de identificar alguna anomalía o situación de riesgo deberá reportarla inmediatamente al CCO.

### 2.3.4 Anfitriones

#### Responsabilidades

Los Anfitriones son responsables ante el Representante de Estación de proporcionar con excelencia el servicio a los pasajeros.

#### Funciones

- a. Cumplir y verificar las políticas y procedimientos de servicio a los pasajeros establecidos en los Manuales operacionales de la empresa.
- b. Conocer el contenido de los manuales, así como de las actualizaciones que se le hagan a los mismos.
- c. Supervisar, controlar, guiar y dar soporte a los otros Anfitriones.
- d. Asegurarse de las óptimas condiciones de las instalaciones, notificando al Representante de Estación de cualquier irregularidad.
- e. Realizar el procedimiento de documentación de clientes y equipajes en las diferentes estaciones donde TAR opere.
- f. Atender con cordialidad a los pasajeros que presenten una queja y dar seguimiento y/o proporcionar una solución, así como proporcionar atención especial y personal a los Pasajeros Star Club.
- g. Estar al pendiente de las demoras de llegada y salida, así como mantener informado al pasajero y revisar las afectaciones para su protección, basándose en la política de protecciones autorizadas.
- h. Reportar y dar seguimiento a las irregularidades de equipajes y mantener la comunicación con el área de atención a clientes y estaciones que intervinieron en la ruta del cliente.
- i. Reportar los objetos olvidados al personal de Atención a Clientes, resguardándolos para mejor control y conocimiento.
- j. Atender las quejas y reclamaciones presentadas por los pasajeros y el público en general por cualquier concepto.
- k. Al cierre de la documentación proporcionar cierre de vuelo a ROT asignado proporcionando desglose de clientes por cabina y género.
- l. Verificar la recepción oportuna de los mensajes operacionales y de toda la información necesaria para la elaboración de la documentación, recepción y abordaje de los vuelos.
- m. Coordinarse con el Representante de Operaciones en Tierra y la sobrecarga sobre pasajeros en tránsito y abordaje de pasajeros.
- n. Presentarse con anticipación en SUE para realizar voceos de pre abordaje y abordaje, considerando para vuelos nacionales 30 minutos antes del ETD y para vuelos internacionales 50 minutos antes del ETD.
- o. Dar prioridad de abordaje a clientes Star Club y clientes que requieran alguna asistencia especial.
- p. Es responsable del abordaje correcto de clientes en sus respectivos vuelos.
- q. Verificar una vez abordados, la cantidad total de pasajeros y en caso de clientes no presentados solicitar la búsqueda y descarga del equipaje. Cuadrar con sobrecargo entregando lista de clientes y subrayando a los clientes Star Club.
- r. Realizar el proceso de abordaje y cierre de vuelo en sistema de documentación diariamente al término de las operaciones.
- s. Notificar a las autoridades migratorias de salidas y llegadas de vuelos y asegurarse de que los pasajeros pasen a la revisión correspondiente.
- t. Asistir y aprobar los cursos de capacitación proporcionados por la empresa.



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 02

### Funciones y Responsabilidades

- u. Elaboración de reportes varios requeridos por la empresa, grupo aeroportuario o autoridades respectivas.
- v. Portar su identificación visible y portar uniforme descrito en el Manual de Anfitriones.

NOTA: En las estaciones donde el servicio es proporcionado por un proveedor, el Anfitrión de dicho proveedor deberá cumplir con estas funciones y responsabilidades apegándose a la normatividad mexicana vigente.

### 2.3.5 Trabajador General

#### Responsabilidades

El Trabajador General es responsable ante el Representante de Estación de dar soporte a las actividades de operaciones terrestres de los vuelos, ofreciendo a nuestros clientes un servicio de excelencia.

#### Funciones

- a. Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos en los Manuales Operacionales de la Empresa.
- b. Vigilar que la plataforma se encuentre libre de obstáculos y objetos extraños que puedan dañar a los aviones o al equipo automotriz y de apoyo terrestre de la Empresa.
- c. Operar el equipo de apoyo terrestre para la atención de los vuelos en rampa, siempre y cuando cuente con una licencia y/o permiso de manejo expedida por el aeropuerto.
- d. Contabilizar y registrar los equipajes documentados.
- e. Cargar y descargar el equipaje, y trasladarlo hacia el lugar correspondiente.
- f. Realizar la limpieza de cabina de pasajeros del avión de acuerdo a las necesidades operacionales e indicaciones vigentes por parte de la Gerencia Corporativa de Aeropuertos.
- g. Asistir al Representante de Operaciones en Tierra en todas las actividades en rampa.
- h. Mantener limpio y en buen estado el equipo de apoyo terrestre, y reportar cualquier falla o mal funcionamiento al Representante de Operaciones en Tierra.
- i. Realizar en conjunto con el Representante de Operaciones en Tierra los remolques y *push-back* de las aeronaves, siempre y cuando se cuente con una licencia de manejo expedida por el aeropuerto y una capacitación vigente.
- j. Abastecer el equipo de aguas negras y agua potable, y drenarlos cuando sea necesario.
- k. Asistir y aprobar los cursos de capacitación que proporcione la empresa.

### 2.3.6 Operador de Equipo Terrestre

#### Responsabilidades:

El Operador de Equipo Terrestre es responsable ante el Representante de Operaciones en Tierra y el Responsable de Estación de dar soporte a las actividades de operaciones de los vuelos, ofreciendo a nuestros clientes un servicio de excelencia, al operar los equipos motorizados en forma segura y en cumplimiento con las regulaciones aeroportuarias.

#### Funciones:

- a. Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos en este manual y en los demás manuales operacionales de la empresa.
- b. Vigilar que la plataforma se encuentre libre de obstáculos y objetos extraños que puedan dañar a los aviones o al equipo automotriz y de apoyo terrestre de la Empresa.
- c. Para operar el equipo de apoyo terrestre para la atención de los vuelos en rampa deberá tener una licencia de manejo y/o permiso expedida por el aeropuerto.
- d. Impedir el acceso a la aeronave a toda persona que no tenga autorización expresa de TAR MÉXICO para ingresar a la aeronave.
- e. Vigilar que ninguna persona permanezca dentro del compartimiento de carga de la aeronave, aun cuando se esté esperando equipaje rezagado o de última hora.
- f. No permitir el uso de teléfonos celulares en plataforma.
- g. No permitir que personal o vehículos ajenos a la operación ingresen al perímetro de seguridad de la aeronave.
- h. Asistir al Representante de Operaciones en Tierra en todas las actividades en rampa.
- i. Mantener limpio y en buen estado el equipo de apoyo terrestre, y reportar cualquier falla o mal funcionamiento al Representante de Operaciones en Tierra.
- j. Realizar en conjunto con el Representante de Operaciones en Tierra los remolques y *push-back* de las aeronaves, y deberá tener una licencia de manejo expedida por el aeropuerto.
- k. Vigilar el equipaje documentado y reportar cualquier violación al mismo, ya sea sustracción o introducción por parte de cualquier persona.
- l. Cualquier otra función asignada por el Representante de Operaciones en Tierra.
- m. Asistir y aprobar los cursos de capacitación que proporcione la Empresa.

### Contenido

|   |    |
|---|----|
| <b>CAPÍTULO 3 PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS EN RAMPA</b> .....                                     | 7  |
| <b>3.1 EJECUCIÓN DE SEÑALES</b> .....   | 7  |
| 3.1.1 FOD (Foreing Object Damage) .....   | 9  |
| 3.1.2 SEÑALES QUE DEBE USAR EL REPRESENTANTE DE OPERACIONES EN TIERRA (ROT) EN PLATAFORMA ..... | 9  |
| <b>3.2 COLOCACIÓN DE CALZOS Y BALIZAMIENTO DE AERONAVES</b> .....                               | 22 |
| 3.2.1 BALIZAMIENTO Y CALZADO EN TRÁNSITO .....  | 22 |
| 3.2.2 BALIZAMIENTO Y CALZADO EN PERNOCTA.....   | 24 |
| 3.2.3 WALKAROUND O 360.....   | 27 |
| 3.2.4 INSTALACION DE SEGUROS .....  | 31 |
| 3.2.5 TRÁNSITO MENOR DE 60 MINUTOS/PUSH BACK.....   | 31 |
| 3.2.6 TRÁNSITO MAYOR DE 60 MINUTOS/PERNOCTA/REMOLQUE .....                                      | 31 |
| 3.2.7 DESPACHO DE LA AERONAVE .....   | 32 |
| 3.2.8    FORMATO DE CONTROL DE TIEMPOS EN LA OPERACIÓN .....                                    | 32 |
| 3.2.9 REMOCIÓN DEL SEGURO DEL TREN DE NARÍZ .....   | 36 |
| 3.2.10 EXTINTOR EN PLATAFORMA .....   | 36 |
| <b>3.3 EQUIPO DE APOYO TERRESTRE</b> .....  | 39 |
| 3.3.1 UBICACIÓN O COLOCACIÓN CON PASILLO TELESCÓPICO .....                                      | 39 |
| 3.3.2. UBICACIÓN O COLOCACIÓN SIN PASILLO TELESCÓPICO .....                                     | 40 |
| 3.3.3 CONEXIONES DE SERVICIO DE TIERRA .....  | 41 |
| 3.3.4 SECUENCIA Y ACTIVIDADES DURANTE EL TRANSITO .....   | 42 |
| 3.3.5 ÁREAS DE PELIGRO .....  | 43 |
| 3.3.6 ACOPLE Y DESACOPLE DE ESCALERA DE LA AERONAVE .....                                       | 44 |
| <b>Revisión pre- operativa</b> .....  | 44 |
| <b>Acoplamiento y aseguramiento de la escalera a la aeronave</b> .....                          | 45 |
| <b>Desacople de la escalera de la aeronave</b> .....  | 46 |
| <b>3.4 ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE</b> .....  | 50 |
| 3.4.1 RESPONSABLE.....  | 50 |
| 3.4.2 PRUEBA DE CALIDAD DE COMBUSTIBLE .....  | 51 |
| 3.4.3 RANGOS DE PRESIÓN DE ABASTECIMIENTO .....   | 54 |

|   |    |
|---|----|
| 3.4.4 TIPOS DE ABASTECIMIENTO .....   | 54 |
| 3.4.5 CAPACIDAD DE LOS TANQUES DE COMBUSTIBLE .....   | 54 |
| 3.4.6 DESBALANCE MÁXIMO.....  | 54 |
| 3.4.7 VEHÍCULOS DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE Y DE APOYO .....   | 55 |
| 3.4.8 ANTES DE INICIAR EL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE .....   | 57 |
| 3.4.9 ZONA DE SEGURIDAD .....   | 57 |
| 3.4.10 ABASTECIMIENTO A PRESIÓN .....   | 58 |
| 3.4.11 ABASTECIMIENTO POR GRAVEDAD SOBRE EL ALA.....  | 63 |
| 3.4.12 ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE EN PERNOCTA .....  | 65 |
| 3.4.13 ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON TRIPULANTES O PASAJEROS ABORDO,<br>ABORDANDO O EN DESCENSO ..... | 65 |
| 3.4.14 ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON UN MOTOR OPERANDO.....   | 68 |
| <b>3.4.14.1 BALIZAMIENTO Y ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON MOTOR 1 OPERANDO</b><br>.....                | 70 |
| <b>3.4.14.2 ABORDAJE DE PASAJEROS CON MOTOR OPERANDO .....</b>  | 71 |
| <b>3.4.14.3 ABORDAJE DE PASAJEROS CON MOTOR NO.2 OPERANDO .....</b>                                       | 72 |
| <b>3.4.14.4 CAMBIO DE TRIPULACIÓN CON MOTOR OPERANDO.....</b>   | 73 |
| 3.4.15 DESPUES DEL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE.....   | 73 |
| <b>3.4.15.1 MEDICIÓN DE COMBUSTIBLE CON REGLETAS .....</b>  | 74 |
| 3.4.16 DESCARGA DE COMBUSTIBLE .....  | 78 |
| <b>3.4.16.1 RESPONSABLE .....</b>   | 78 |
| <b>3.4.16.2 PUNTOS DE SEGURIDAD .....</b>   | 78 |
| <b>3.4.16.3 DESCARGA DE COMBUSTIBLE.....</b>  | 80 |
| <b>3.4.16.4 DESPUÉS DE LA DESCARGA DE COMBUSTIBLE .....</b>   | 80 |
| 3.4.17 ATENCIÓN DE DERRAMES EN PLATAFORMA .....   | 83 |
| <b>3.5 ESTIBA EN COMPARTIMIENTO DEL AVIÓN .....</b>   | 84 |
| 3.5.1 ESTIBA DEL EQUIPAJE/CARGA - ROT .....   | 84 |
| 3.5.2 ESTIBA DE EQUIPAJE/CARGA – TRABAJADOR GENERAL.....  | 84 |
| 3.5.3 MANEJO DE EQUIPAJE/CARGA DENTRO DEL COMPARTIMIENTO.....   | 85 |
| 3.5.4 DESEMBARQUE DE EQUIPAJE/CARGA.....  | 86 |
| 3.5.5 KIT DE MANTENIMIENTO (FAK) .....  | 86 |
| 3.5.6 PRIORIDAD DE SERVICIO .....   | 87 |

|  |            |
|--|------------|
| 3.5.7 PRECAUCIONES.....  | 88         |
| 3.5.8 DERRAME DE SUSTANCIA DESCONOCIDA .....                       | 89         |
| 3.5.9 BOLSAS DE LASTRE .....                                       | 89         |
| <b>3.5.9.1 PROCEDIMIENTO .....</b>                                 | <b>89</b>  |
| 3.5.10 REPORTE DE MERCANCIAS PELIGROSAS.....                       | 89         |
| <b>3.6 LIMPIEZA Y APARIENCIA .....</b>                             | <b>90</b>  |
| 3.6.1 GENERALIDADES.....   | 90         |
| 3.6.2 ASIGNACIÓN DE LABORES AL PERSONAL DE LIMPIEZA .....          | 90         |
| 3.6.3 PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR LA LIMPIEZA .....                | 91         |
| 3.6.4 FUNCIONES DEL PERSONAL DE COMISARIATO.....                   | 94         |
| 3.6.5 PROCEDIMIENTO PARA ESTACIONES DE PERNOCTA .....              | 94         |
| <b>3.7 OPERACIÓN DEL EQUIPO DE APOYO TERRESTRE .....</b>           | <b>95</b>  |
| 3.7.1 GENERALIDADES.....   | 95         |
| 3.7.2 RESPONSABLE DEL EQUIPO DE APOYO TERRESTRE .....              | 95         |
| 3.7.3 REPORTE DE EQUIPO DE APOYO TERRESTRE.....                    | 95         |
| 3.7.4 REVISIÓN DEL EQUIPO .....                                    | 96         |
| 3.7.5 OPERACIÓN DEL EQUIPO.....                                    | 97         |
| 3.7.6 DESCRIPCIÓN DEL BALIZAMIENTO DE VEHICULOS .....              | 99         |
| 3.7.7 MOVIMIENTO DE VEHÍCULOS .....                                | 100        |
| 3.7.8 CIRCULACIÓN EN EL AREA DE MANIOBRAS.....                     | 100        |
| 3.7.9 COORDINACIÓN PARA USO DE PLANTA ELÉCTRICA Y NEUMÁTICA.....   | 101        |
| <b>3.7.9.1 CONEXIÓN DE PLANTAS.....</b>                            | <b>101</b> |
| <b>3.7.9.2 DESCONEXION DE PLANTAS.....</b>                         | <b>101</b> |
| <b>3.8 PLANTA DE ENERGIA EXTERNA (GPU).....</b>                    | <b>103</b> |
| 3.8.1 GENERALIDADES.....   | 103        |
| <b>3.8.1.1 COLOCACIÓN DE LA PLANTA GPU .....</b>                   | <b>103</b> |
| <b>3.8.1.2 INSPECCIÓN DE RUTINA DIARIA, SEMANAL Y MENSUAL.....</b> | <b>104</b> |
| <b>3.9 PLANTA DE ENERGIA ELÉCTRICA .....</b>                       | <b>105</b> |
| 3.9.1 GPU Hobart Jet Ex 4D .....                                   | 105        |
| 3.9.2 PARA DETENER EL GPU .....                                    | 105        |
| 3.9.3 GPU Hobart GPU-400.....                                      | 105        |
| 3.9.4 PARA DETENER EL GPU .....                                    | 106        |

|   |            |
|---|------------|
| 3.9.5 GPU FOXCART MARK II .....   | 106        |
| 3.9.6 PARA DETENER EL GPU .....   | 106        |
| <b>3.10 PLANTA DE ENERGIA NEUMATICA .....</b>                                     | <b>107</b> |
| 3.10.1 PLANTAS NEUMÁTICAS .....   | 107        |
| 3.10.2 OPERACIÓN DE LAS PLANTAS NEUMÁTICAS .....                                  | 107        |
| 3.10.3 SUMINISTRO DE ENERGÍA NEUMÁTICA A LA AERONAVE .....                        | 108        |
| <b>3.10.3.1 CORTE NORMAL .....</b>  | <b>108</b> |
| <b>3.10.3.2 CORTE DE EMERGENCIA .....</b>   | <b>108</b> |
| <b>3.11 SERVICIO DE AGUA POTABLE Y AGUAS NEGRAS .....</b>                         | <b>109</b> |
| 3.11.1 PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD .....   | 109        |
| 3.11.2 REGISTRO DE ABASTECIMIENTO Y DESINFECCIÓN DE TANQUES DE AGUA POTABLE ..... | 109        |
| 3.11.3 PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE AGUA POTABLE .....                            | 109        |
| 3.11.4 PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AGUAS NEGRAS .....                               | 111        |
| 3.11.5 PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AGUAS NEGRAS OPERACIONES DE PERNOCTA .....       | 111        |
| 3.11.6 PRECAUCIÓN .....   | 111        |
| 3.11.7 PREPARACIÓN DEL LIQUIDO DESINFECTANTE OPERACIONES DE PERNOCTA .....        | 114        |
| <b>3.12 REMOLQUE DE AVIONES .....</b>   | <b>115</b> |
| 3.12.1 TRACCION NECESARIA DE EQUIPO PARA REMOLQUE .....                           | 115        |
| 3.12.2 REMOLQUE .....   | 117        |
| 3.12.3 PROCEDIMIENTO PARA EL TRACTORISTA .....                                    | 117        |
| 3.12.4 PROCEDIMIENTO PARA EL FRENERO .....  | 120        |
| 3.12.5 OPERACIÓN DEL FRENO DE ESTACIONAMIENTO .....                               | 121        |
| 3.12.6 PUSH BACK .....  | 122        |
| <b>3.12.6.1 PROCEDIMIENTO PARA EL TRACTORISTA EN EL PUSH BACK .....</b>           | <b>122</b> |
| <b>3.12.6.2 INICIO DE PUSH BACK .....</b>   | <b>123</b> |
| <b>3.12.6.3 DURANTE PUSH BACK .....</b>   | <b>124</b> |
| <b>3.12.6.4 TERMINACION DEL PUSH BACK .....</b>                                   | <b>124</b> |
| <b>3.12.6.5 REPRESENTANTE DE OPERACIONES EN TIERRA .....</b>                      | <b>125</b> |
| <b>3.12.6.6 TRIPULACION DE VUELO .....</b>  | <b>125</b> |
| <b>3.12.6.7 CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD PARA EL PUSH BACK .....</b>              | <b>125</b> |
| <b>3.13 SALIDA POR PROPIO IMPULSO .....</b>                                       | <b>126</b> |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 03

## Procedimientos de Servicios en Rampa

|  |            |
|--|------------|
| 3.13.1 PROCEDIMIENTO PARA EL REPRESENTANTE DE OPERACIONES EN TIERRA..... | 126        |
| 3.13.2 RADIO MINIMO DE GIRO .....  | 127        |
| <b>3.14 PUENTE CONECTOR PARA POSICIONES DE CONTACTO .....</b>            | <b>130</b> |
| <b>3.15 EVACUACION DE LA AERONAVE EN RAMPA.....</b>                      | <b>131</b> |
| 3.15.1 CAUSAS PARA EVACUAR .....   | 131        |
| 3.15.2 ACCIONES DEL REPRESENTANTE DE OPERACIONES TERRESTRES.....         | 131        |
| 3.15.3 EVACUACION DE AERONAVE SIN PASAJEROS NI TRIPULACION .....         | 131        |
| 3.15.4 EVACUACIÓN DE AERONAVE CON PASAJEROS .....                        | 131        |
| 3.15.5 PUNTOS ADICIONALES A CONSIDERAR.....                              | 131        |
| <b>3.16 REPORTE DE LA TRIPULACIÓN A OPERACIONES .....</b>                | <b>132</b> |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 03

### Procedimientos de Servicios en Rampa

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO.**

## **CAPÍTULO 3 PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS EN RAMPA**

Vuelos regulares, especiales y de fletamento (Chárter)

### **3.1 EJECUCIÓN DE SEÑALES**

El Representante de Operaciones en Tierra encargado de efectuar las señales se debe encontrar en una zona perfectamente visible, sin que haya cerca de él personal o equipo que impida una clara visibilidad desde la cabina de pilotos al estar carreando el avión para entrar a plataforma. Además, debe tener una perfecta visibilidad del avión y dominar el desplazamiento de las alas.

El Representante de Operaciones en Tierra, al estar plenamente seguro de que se han cumplido las medidas de seguridad previstas, efectuará las señales de rampa reglamentarias que procedan en cada caso específico, cuya ejecución deberá ser con decisión, claridad y seguridad, evitando así obligar al Capitán del avión a enfrentar situaciones críticas en las maniobras, puesto que éste estará actuando de acuerdo a las indicaciones del operador de las señales.

La posición del Representante de Operaciones en Tierra deberá ser precisamente frente al avión y a una distancia tal que siempre esté a la vista del Capitán, del lado de su ventanilla y de manera que tenga a la vista las puntas de las alas del avión para dominar su desplazamiento, tal como se ilustra en el instructivo de señales.

El Representante de Operaciones en Tierra (ROT) nunca debe perder de vista a los aleros ya que son el apoyo que le indicara al ROT si el área está libre de obstáculos y la aeronave puede ingresar a la posición sin ningún problema, si por cualquier circunstancia el ROT perdiera de vista a alguno o ambos aleros inmediatamente deberá marcar el ALTO a la tripulación y pedir que los aleros siempre estén a la vista.

El equipo de apoyo terrestre deberá permanecer fuera del sobre de seguridad marcado en la posición de atraque, donde se pretende ingresar la aeronave, en caso de no contar la referencia anterior, se deberá mantener el equipo alejado 11 metros tomando como punto de partida para la distancia el eje longitudinal del avión, de no cumplirse dichos procesos no se podrá ingresar la aeronave a la posición.

Antes de ejecutar la señal de "alto" se deberá tener especial cuidado que la rueda de nariz quede alineada con el eje longitudinal del avión.

En la mayor parte de los Aeropuertos, las plataformas tienen marcadas líneas para el estacionamiento de los aviones de frente al edificio terminal, con objeto de tener la posibilidad de remolcarlos hacia atrás. En algunos aeropuertos, por falta de equipo para hacer esta maniobra, el avión debe ser colocado de tal forma que pueda salir con el impulso de sus motores. De cualquier forma, el personal de Operaciones que se encuentre asignado para efectuar las señales manuales para recibir un vuelo, deberá situarse como posición final, de frente al área en donde deba quedar estacionado el avión.

Cuando exista algún obstáculo en la trayectoria de entrada, el personal de operaciones deberá situarse en una posición inicial que no sea afectada por el obstáculo, y cuando éste sea librado por el avión, desplazarse a la posición final.

Cuando sea imprescindible el estacionamiento en un área congestionada, se deberá obtener el auxilio de personal adicional, preferentemente calificado para esta maniobra, quienes se colocarán a un lado de los obstáculos que presenten riesgos por su cercanía a la trayectoria que debe seguir el avión. Harán las señales que procedan para indicar al encargado de la operación y a la Tripulación que la parte crítica puede pasar por el obstáculo, en cuyo caso se ejecutará la señal de "libre", o en caso contrario la de "Alto de Emergencia". Estas señales se podrán hacer con las manos.

Puede darse el caso de que la tripulación se vea obligada a pasar el avión entre dos obstáculos, y para hacerlo requiera la ayuda del personal de operaciones, siendo necesario que además del Representante Operaciones en Tierra, una segunda persona ayude en la operación, colocándose del lado derecho del avión y solo en caso de que no sea posible, se procederá como sigue:

1. Hacer señal de alto al avión y una vez que lo haya hecho,
2. Situarse en el lado donde se encuentre el primero obstáculo y de ahí iniciar nuevamente el rodaje del avión para librarlo.
3. Una vez hecho lo anterior, se pasará al lado del segundo obstáculo, para continuar el rodaje del avión, siempre y cuando el segundo obstáculo esté a una distancia prudente, ya que, estando los obstáculos equidistantes a cada punta de ala, se tendrán que verificar ambos lados y no intentar el carreteo del avión hasta que esté seguro que pasará con la distancia reglamentaria.

Es preferible detener el avión, cortar motores y remolcarlo con tractor, o quitar uno de los obstáculos, que correr el riesgo de dañar el avión.

Para que los puntos anteriores se lleven a cabo sin ningún problema y el estacionamiento del avión quede en perfecto orden, el Capitán del avión deberá efectuar los virajes con la amplitud debida, evitando hacer maniobras forzadas.

Con objeto de que el Capitán pueda distinguir claramente al Representante de Operaciones en Tierra, está reglamentado el uso de paletas, lámparas o barras plásticas fluorescentes para efectuar las señales correspondientes al recibir un vuelo, durante las operaciones diurnas.

Durante las operaciones nocturnas, el avión deberá ser recibido con lámparas.

En caso del personal que desempeñe la función de "alero" está permitido el uso de las manos para realizar las señales.

### 3.1.1 FOD (Foreing Object Damage)

Evita el Daño por Objetos Extraños FOD, puede causar incidentes/accidentes en los aviones.

Evite el FOD verificando que en la plataforma donde el avión estará en movimiento antes de su entrada, no existan objetos que puedan ingresar los motores. Estos objetos los debemos recoger y depositar en la basura o en los depósitos destinados para tal fin.

**NOTA: Efectuar la revisión de Plataforma para evitar FOD, esta se debe realizar antes de que ingrese el avión a plataforma, durante la operación, previo a la salida y después de la salida, asegurando que no hay partículas u objetos que puedan afectar a la seguridad de Nuestros vuelos.**

#### IMPORTANTE:

**Está prohibido poner las paletas, lámparas o barras plásticas fluorescentes en las puertas de los fosos del tren de nariz.**

### 3.1.2 SEÑALES QUE DEBE USAR EL REPRESENTANTE DE OPERACIONES EN TIERRA (ROT) EN PLATAFORMA

Estas señales se han ideado para que las haga el señalero con las Wanda y/o lámparas iluminadas si es necesario para facilitar la observación por parte del piloto y mirando hacia la aeronave desde un punto.

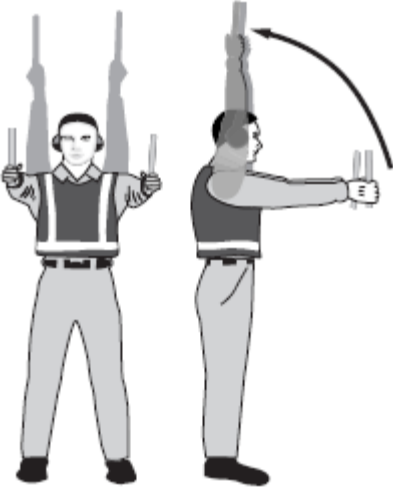


Antes de utilizar las señales siguientes, el señalero se asegurará de que el área a la cual ha de guiarse una aeronave está libre de objetos, de lo contrario no deberá permitir la entrada a plataforma marcando alto total hasta que la plataforma este completamente libre de obstáculos y tenga a la vista a los dos aleros.

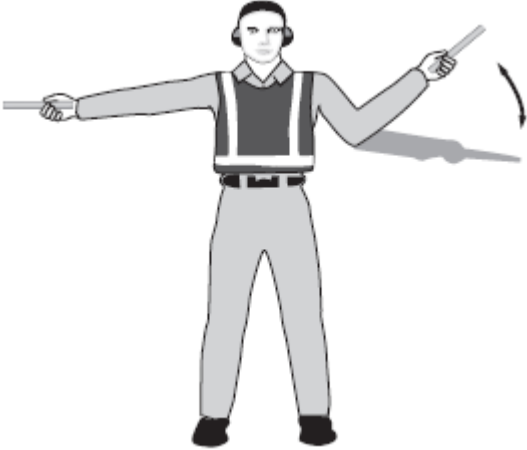
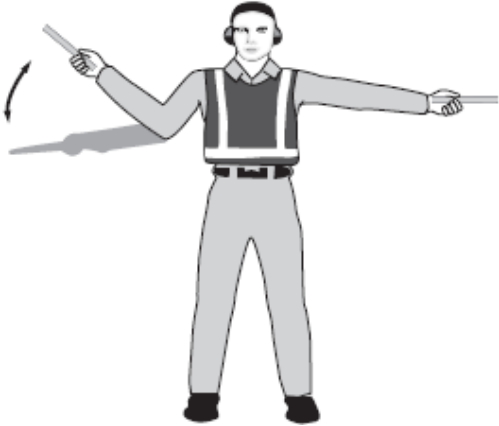
#### NOTA.

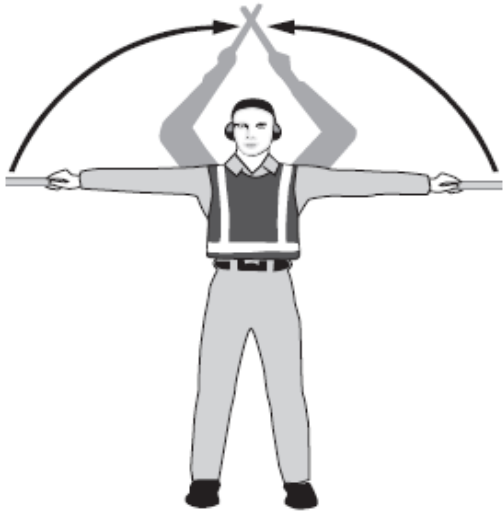
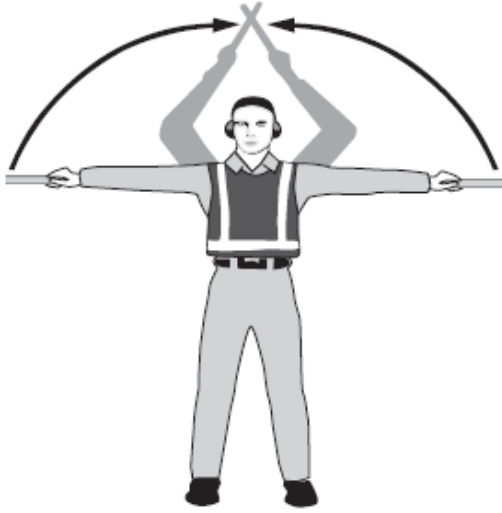
La forma de muchas aeronaves es tal que no siempre puede vigilarse visualmente desde el puesto de pilotaje, la trayectoria de los extremos de las alas, motores y de otras extremidades mientras la aeronave maniobra en tierra.

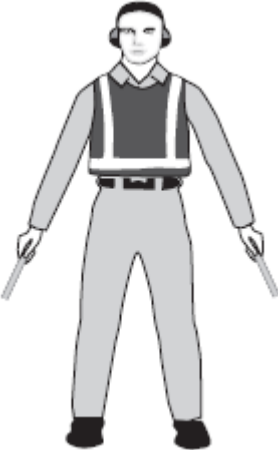
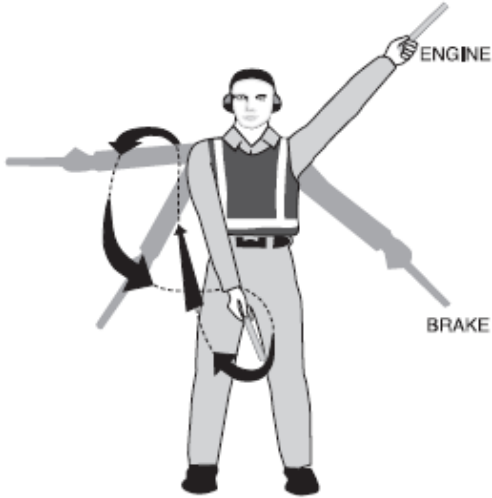
#### IMPORTANTE:




El personal de operaciones que ejecute las señales debe de estar en sus respectivas posiciones previo a la llegada de la aeronave, en caso de que, al llegar la aeronave, dicho personal no se encuentre en su posición, el piloto deberá esperar la presencia del ROT, y en caso necesario, de los aleros.



| Señalización                      | Ejecución   | Descripción   |
|-----------------------------------|---|---|
| <p>Identificación de posición</p> |   | <p>Levantar los brazos completamente extendidos sobre la cabeza con los toletes señalando hacia arriba. Mantener movimiento de las manos hacia adelante y arriba.</p> |
| <p>Avanzar de frente</p>          |   | <p>Flexionar los brazos extendidos a la altura de los codos y mover los toletes arriba y abajo, desde la cintura y hasta la cabeza</p>                                |
| <p>Disminuir la velocidad</p>     |  | <p>Mueva los brazos extendidos hacia abajo, subiendo y bajando los toletes de la cintura a las rodillas.</p>  |



| Señalización  | Ejecución   | Descripción  |
|---|---|--|
| <p>Viraje a la izquierda<br/>(desde el punto de vista del piloto)</p> |   | <p>Con el brazo derecho y el tolete extendido a un ángulo de 90° respecto del cuerpo, haga la señal de avanzar con la mano izquierda. La rapidez con que se mueve el brazo indica al piloto la rapidez del viraje.</p> |
| <p>Viraje a la derecha<br/>(desde el punto de vista del piloto)</p>   |  | <p>Con el brazo izquierdo y el tolete extendido a un ángulo de 90° respecto del cuerpo, haga la señal de avanzar con la mano derecha, la rapidez con que se mueve el brazo indica la rapidez del viraje.</p>           |

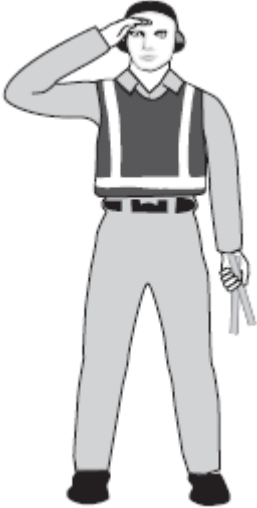
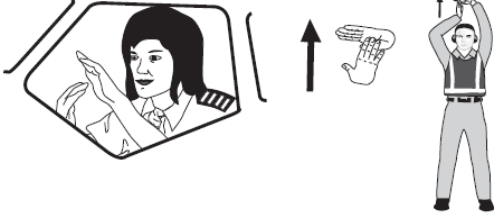
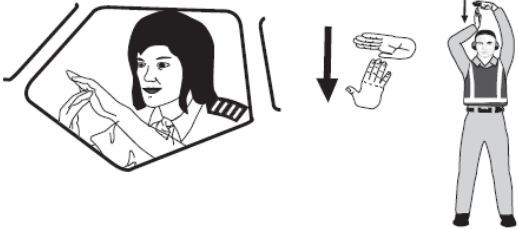
| Señalización       | Ejecución   | Descripción   |
|--------------------|---|---|
| Alto de emergencia |   | <p>Extender completamente los brazos, a 90° respecto del cuerpo, con los toletes y cruzarlos <b>abruptamente</b> por encima de la cabeza.</p> |
| Alto normal        |  | <p>Extender completamente los brazos, a 90° respecto del cuerpo, con los toletes y cruzarlos <b>lentamente</b> por encima de la cabeza.</p>   |

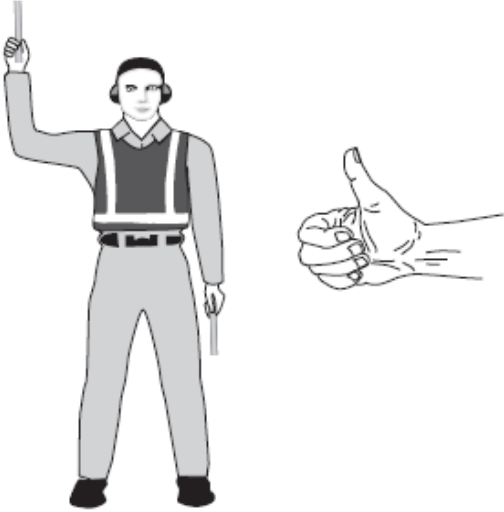
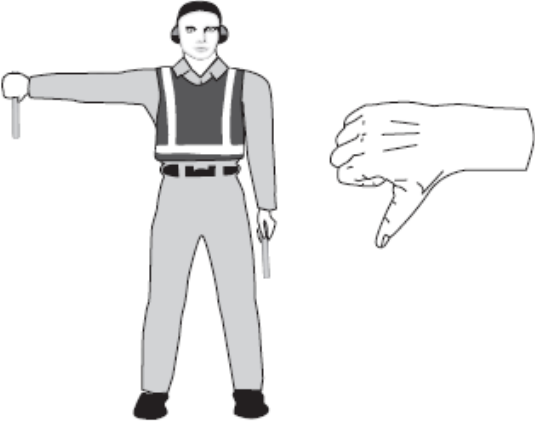

| Señalización                     | Ejecución   | Descripción  |
|----------------------------------|---|--|
| <p>Mantener posición/Esperar</p> |    | <p>Brazos completamente extendidos y los toletes señalando hacia abajo con un ángulo de 45° respecto del cuerpo. Mantener esta posición hasta que la aeronave esté autorizada para realizar la siguiente maniobra.</p> |
| <p>Fuego</p>                     |  | <p>Mover la mano derecha en una figura exagerada de "8", o en movimiento tipo abanico, desde el hombro y hasta la rodilla, señalando con el tolete de la mano izquierda la zona de fuego.</p>                          |

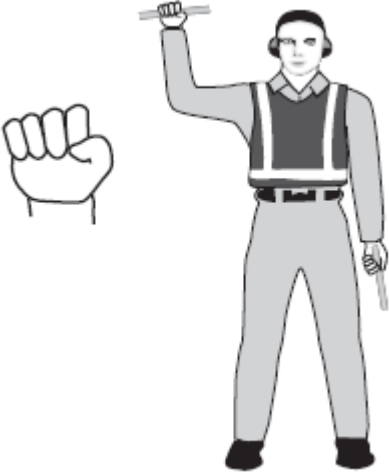

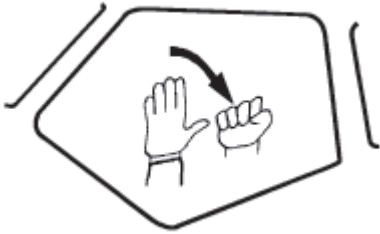
| Señalización           | Ejecución   | Descripción  |
|------------------------|---|--|
| <p>Accionar frenos</p> |    | <p>Levantar la mano extendida a la sobre la altura del hombro. Asegurar contacto visual con la tripulación en cabina, cerrar el pulo. No realizar ningún movimiento hasta que la tripulación haya respondido de recibida la señal.</p> |
| <p>Liberar frenos</p>  |   | <p>Levantar el puño sobre la altura del hombro. Asegurar contacto visual con la tripulación y abrir la palma de la mano. No realizar ningún movimiento hasta que la tripulación haya respondido de recibida la señal.</p>              |
| <p>Calzos puestos</p>  |  | <p>Con los brazos y toletes completamente extendidos sobre la cabeza, moverlos hacia adentro hasta que ambos toletes se toquen.</p>  |

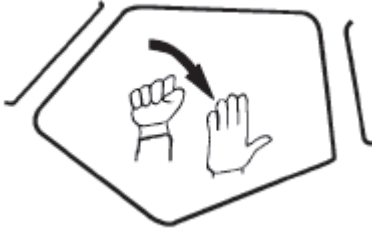
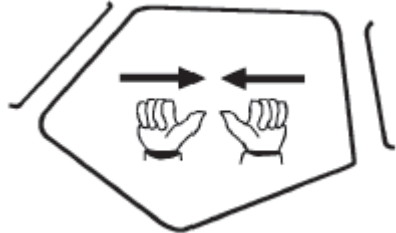
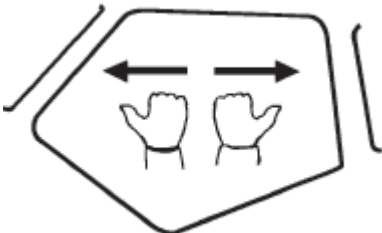
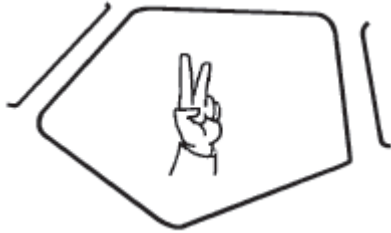
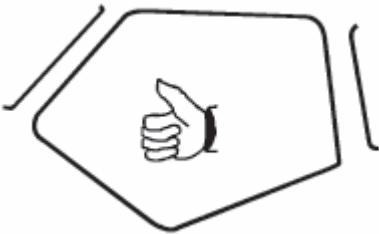
| Señalización      | Ejecución  | Descripción   |
|-------------------|--|---|
| Calzos removidos  |   | <p>Con los brazos y toletes completamente extendidos sobre la cabeza, moverlos hacia afuera. No remover los calzos hasta que sea autorizado por la tripulación.</p>   |
| Encendido motores |  | <p>Levantar la mano derecha a la altura de la cabeza señalando el tolete hacia arriba comenzar a moverlo en movimientos circulares, al mismo tiempo con la mano izquierda a la altura de la cabeza apuntar el tolete hacia la aeronave.</p> |

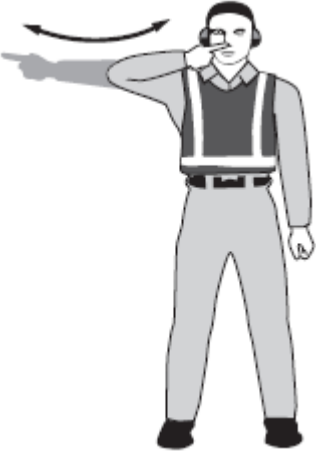

| Señalización                            | Ejecución  | Descripción  |
|---|--|--|
| <p>Apagado de motores de emergencia</p> |   | <p>Extender el brazo con el tolete hacia adelante del cuerpo a nivel del hombro izquierdo, después por encima del hombro derecho con un movimiento si cortara la garganta.</p> |
| <p>Proceder a la siguiente posición</p> |  | <p>Dirigir ambos brazos hacia arriba, mover y extender los brazos hacia afuera del cuerpo señalando con los toletes la dirección del siguiente posición o área de taxeo.</p>   |

| Señalización                   | Ejecución   | Descripción   |
|--------------------------------|---|---|
| <p>Despacho de la aeronave</p> |    | <p>Ejecutar el saludo militar con la mano derecha. Mantener contacto visual con la tripulación de vuelo hasta que la aeronave haya empezado del taxeo.</p>  |
| <p>Conectar GPU</p>            |   | <p>Sostener los brazos completamente extendidos sobre la cabeza, abrir la mano izquierda horizontalmente y mover la punta de los dedos de la mano derecha tocando la palma de la mano izquierda formando una "T". Durante la noche, los toletes iluminados pueden ser usados para formar la "T".</p>  |
| <p>Desconectar GPU</p>         |  | <p>Sostener los brazos completamente extendidos sobre la cabeza con la punta de los dedos de la mano derecha tocando la palma de la mano izquierda en (formando la "T", después mover la mano derecha alejándola de la izquierda. No desconectar la GPU hasta que sea autorizado por la tripulación. Durante la noche se puede usar los toletes iluminados para ejecutar lo anterior.</p> |

| Señalización                                 | Ejecución   | Descripción  |
|--|---|--|
| <p>Afirmativo/Despejado</p>                  |   | <p>Levantar el brazo derecho al nivel de la cabeza apuntando hacia arriba o mostrar la mano con el pulgar hacia arriba, el brazo izquierdo permanece a un costado hasta la rodilla.</p>                                      |
| <p>Negativo</p>                              |  | <p>Mantener el brazo derecho recto a un ángulo de 90° desde el hombro y señalar el tolete hacia abajo o mostrar la mano con el pulgar señalando hacia abajo. El brazo izquierdo permanece a un costado hasta la rodilla.</p> |
| <p>Establecer comunicación vía interfono</p> |  | <p>Extender ambos brazos a 90° respecto al cuerpo y mueva las manos para cubrir ambos oídos.</p>   |

| Señalización           | Ejecución   | Descripción   |
|------------------------|---|---|
| No tocar controles     |    | <p>Levantar la mano derecha sobre el nivel de la cabeza y cerrar el puño sostener el tolete en posición horizontal, el brazo izquierdo permanece a un costado hasta la rodilla.</p>               |
| Abrir/Cerrar escaleras |   | <p>Con el brazo derecho a un costado y el brazo izquierdo levantado sobre la cabeza y a un ángulo de 45°, mover el brazo derecho en movimiento de barrido hacia la parte más alta del hombro.</p> |
| Frenos puestos         |  | <p>Levantar el brazo y la mano, con los dedos extendidos, horizontalmente frente a la cara. Después cerrar el puño de la mano.</p>  |

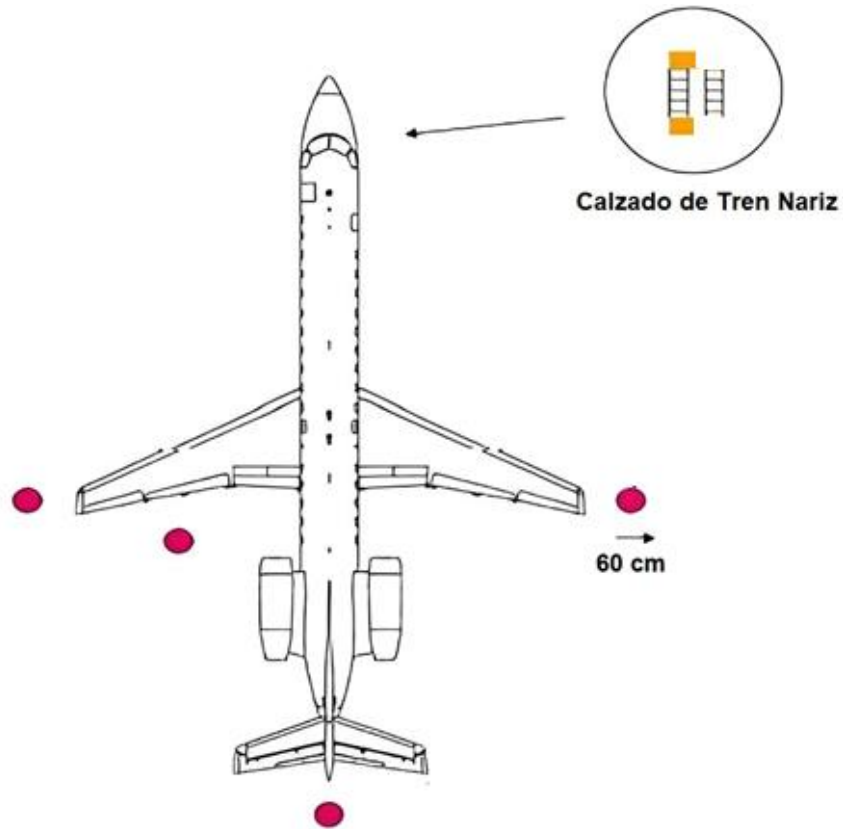
| Señalización                | Ejecución   | Descripción   |
|-----------------------------|---|---|
| Frenos liberados            |    | <p>Levantar el brazo, con el puño apretado, horizontalmente frente a la cara. Después abrir el puño de la mano.</p>   |
| Insertar calzos             |    | <p>Brazos extendidos, palmas hacia afuera y moviendo las manos hacia adentro.</p>                                     |
| Remover calzos              |   | <p>Manos cruzadas frente a la cara, palmas hacia adentro y moviendo los brazos hacia afuera.</p>                      |
| Listo para encender motores |  | <p>Una mano levantada con el número correspondiente de dedos estirados indicando el número de motores a encender.</p> |
| Todo despejado              |  | <p>Acuse de recibo de todas las operaciones terrestres.</p>   |

| Señalización                           | Ejecución  | Descripción  |
|--|--|--|
| <p>Cambio de dirección de remolque</p> |   | <p>Tocar la nariz con el dedo a un ángulo de 90° respecto al hombro, señalar en la dirección a la que la aeronave necesita virar</p> |
| <p>Conectar barra de remolque</p>      |  | <p>Llevar los brazos sobre la cabeza y sostener el antebrazo con la mano opuesta.</p>  |

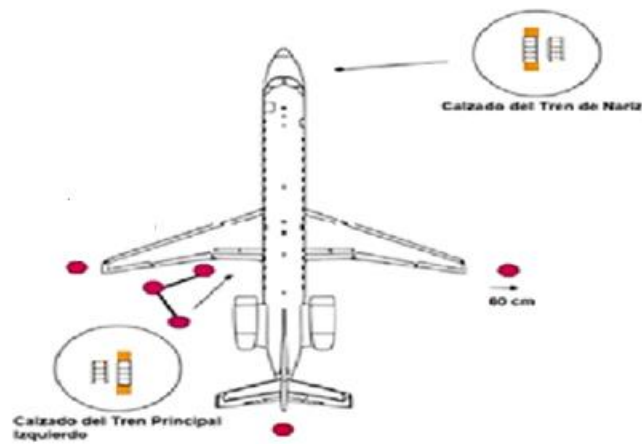
## 3.2 COLOCACIÓN DE CALZOS Y BALIZAMIENTO DE AERONAVES

### 3.2.1 BALIZAMIENTO Y CALZADO EN TRÁNSITO

1. El Trabajador General asignado a colocar calzos, invariablemente deberá estar al lado derecho del Representante de Operaciones en Tierra (ROT), que reciba el vuelo, y esperar las indicaciones del ROT.
2. El trabajador general mencionado se desplazará hacia el avión, hasta que el Representante de Operaciones Terrestres le indique poner calzos, entrando por el costado izquierdo y paralelo al eje longitudinal del avión y desalojando por la misma trayectoria que entró.
3. En los aviones de TAR, se colocarán los calzos adelante y atrás de las ruedas del tren de nariz. Después de instalar los calzos, el trabajador asignado deberá de colocar los conos de balizamiento a 60 cm hacia afuera de las puntas del ala, detrás del empenaje y en la parte interior del ala izquierda, a la altura del alerón (del lado del compartimiento de carga), las figuras se muestran a continuación.
4. En el caso del Embraer EMB-145, cuando se tenga la necesidad de dejar operando un motor durante la estancia del avión en plataforma, si se requiere que sean instalados calzos adicionales, los cuales deberán instalarse en las ruedas del tren principal izquierdo.
5. Se deben de instalar conos de balizamiento en el motor que se está operando. Tal como se muestra en la figura. Se debe tener especial cuidado de instalar estos conos acercándose al avión y desalojando por la misma trayectoria que entró.
6. Los calzos deberán colocarse a una distancia de 1 cm de separación, sin hacer contacto con la rueda, a fin de permitir la expansión de la llanta como consecuencia del incremento del peso del avión cuando se está abasteciendo de combustible, estibando carga y/o abordando pasajeros.

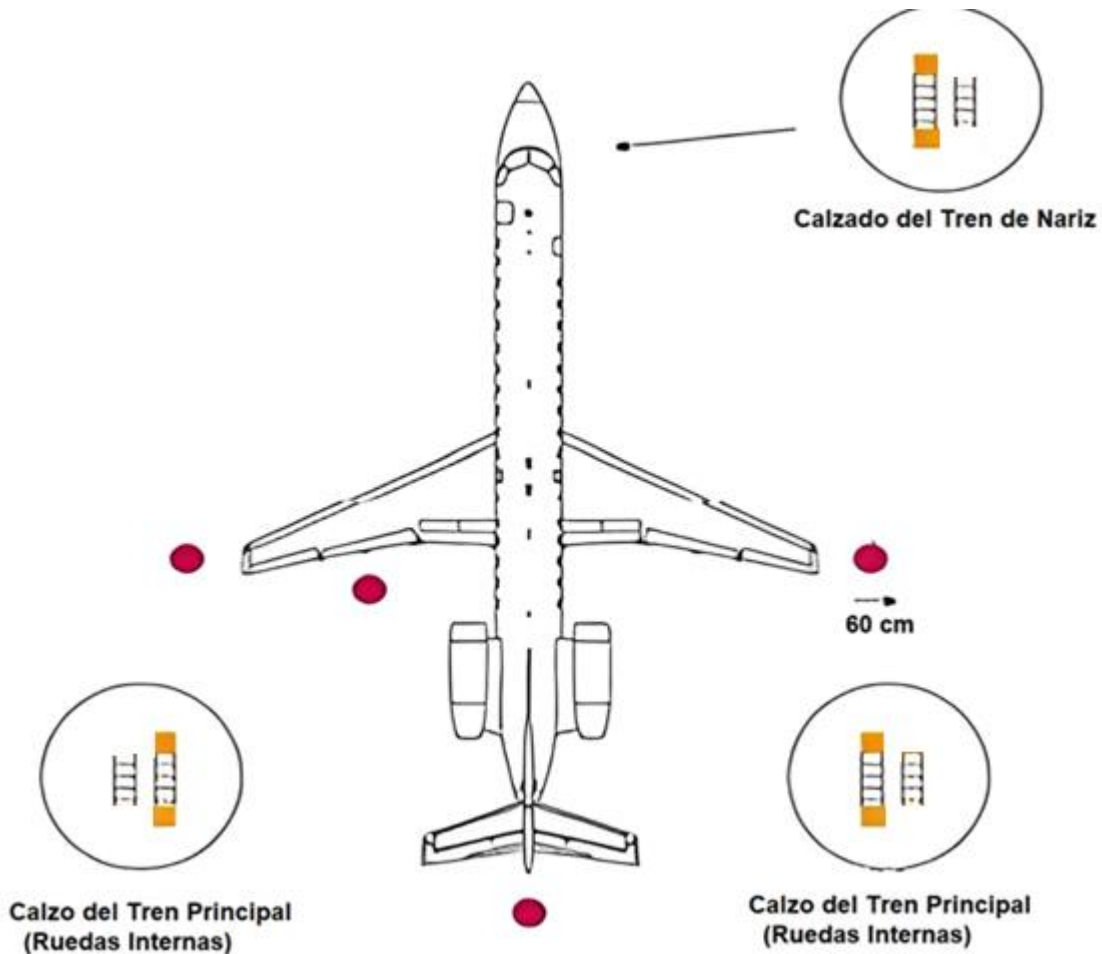


### BALIZAMIENTO Y CALZADO PARA MOTOR OPERANDO Y ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE



### 3.2.2 BALIZAMIENTO Y CALZADO EN PERNOCTA

El Trabajador General mencionado se desplazará hacia el avión, hasta que el Representante de Operaciones en Tierra le indique poner calzos, entrando por el costado izquierdo y paralelo al eje longitudinal del avión y desalojando por la misma trayectoria que entró.

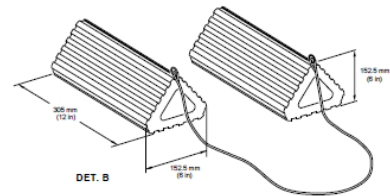
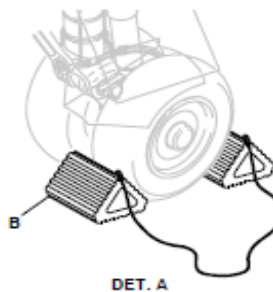


En los aviones de TAR, se colocarán los calzos adelante y atrás de rueda izquierda del tren de nariz. Después de instalar los calzos, el trabajador asignado deberá de colocar los conos de balizamiento a 60 cm hacia afuera de las puntas del ala y del cono de cola cuando sea necesario, inmediatamente después se deberá colocar los **calzos también en ambas piernas del tren principal**, colocándolos en las ruedas internas (como se muestra en la imagen).

1. Se debe colocar el calzo en la rueda interna y NO ocupando ambas ruedas.



2. Se debe colocar el calzo en la rueda interna. La medida de los calzos debe ser 30 cm aproximadamente



3. Para la colocación de los calzos de ambas piernas del tren principal se deberá ingresar por la parte posterior del ala, no se deberá colocar calzos en las ruedas externas donde se encuentre la protección de la rueda.



4. La colocación de los calzos en pernocta debe colocarse pegados a las ruedas y no dejar separaciones entre rueda y calzo.



5. En aeropuertos donde no se encuentre legible la posición de parada de la aeronave, se deberá colocar un cono aproximadamente 1 metro de la posición donde se estacionará, para punto de referencia o en su caso un hombre guía, tomando posteriormente las indicaciones de calzado dependiendo si es tránsito o pernocta.

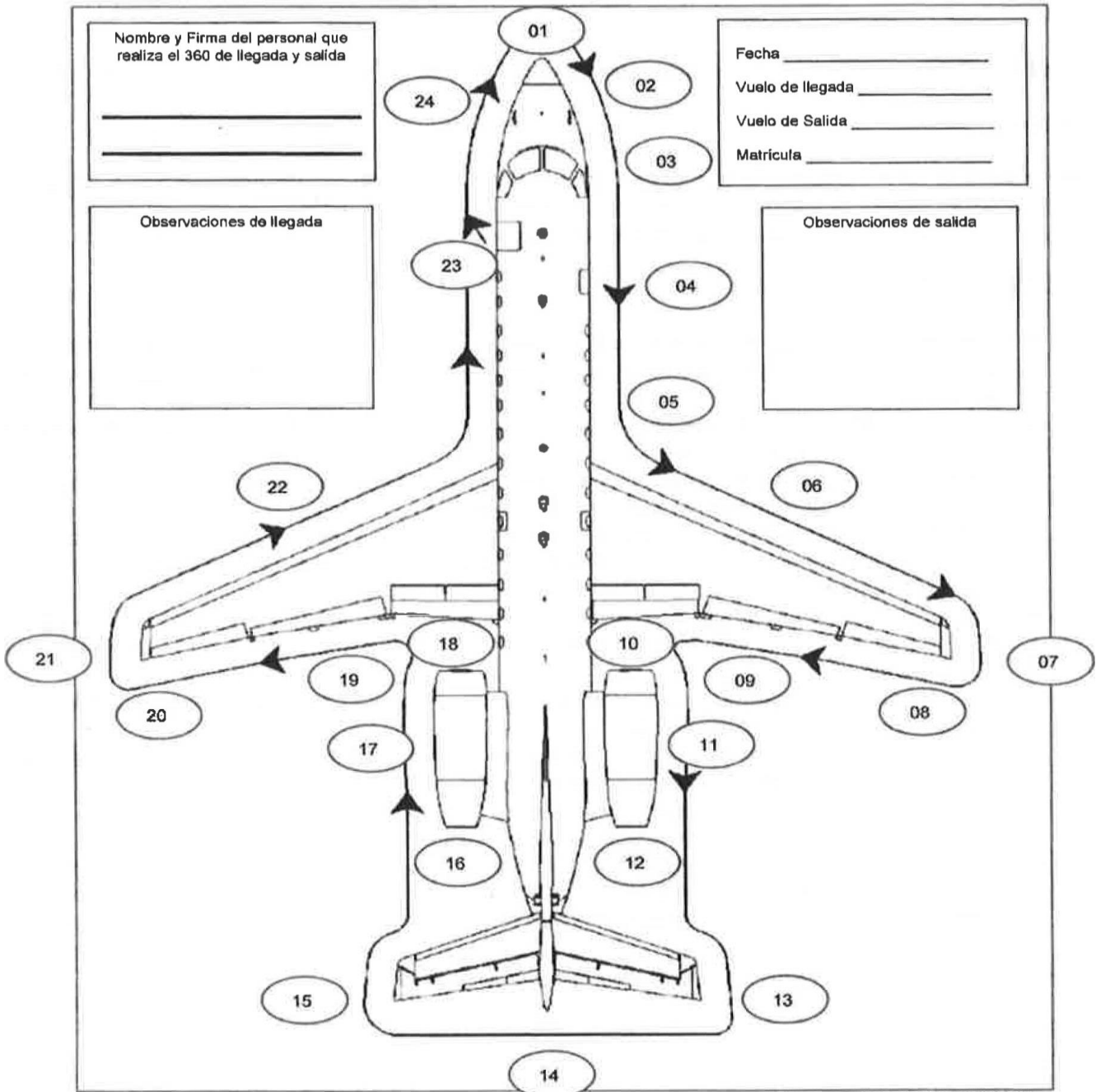


### 3.2.3 WALKAROUND O 360

Dar a conocer el procedimiento que debe realizar el Representante de Operaciones en Tierra (ROT), a la llegada y salida de la aeronave, detectando cualquier daño, fuga, registro (tapa) abierto o desasegurado, impacto de ave o anomalía en general.

#### Descripción del Proceso

1. A la llegada y salida de la aeronave de plataforma, el Representante de Operaciones en Tierra (ROT) deberá realizar una inspección visual llamada walkaround ó 360, asegurando que no exista ninguna condición anormal en la aeronave.
2. Esta inspección no substituye ni es substituida por aquella realizada por personal de Tripulación Pilotos o Personal Técnico de Mantenimiento,
3. El ROT deberá seguir estrictamente la secuencia de pasos (estaciones) marcadas en el diagrama, comenzando con el radomo y continuar en el sentido de las manecillas de un reloj,
4. Si el ROT encuentra alguna condición anormal (daño, rayón, perforación, goteo de fluido, tapa o registro abierto o desasegurado, herramientas no retiradas, etc.), deberá informar inmediatamente al Técnico Mecánico encargado del vuelo con el fin de evaluar y/o corregir la anomalía,
5. Si dicha anomalía requiere iniciar tareas o trabajos correctivos o se requieran observaciones y/o pruebas evitando un riesgo, el ROT deberá notificar al CCO, Piloto al mando y Gerente de Aeropuertos,
6. Personal de Mantenimiento deberá realizar las tareas o trabajos conforme los procedimientos del MGM y/o MEL y/o Manuales Técnicos aprobados por TAR,
7. Si existe alguna anomalía, se debe asentar en el diagrama con las notas necesarias, dejando registro de lo encontrado en el walkaround, tanto de llegada como de salida,
8. De no haber irregularidades, anotar en el formato "sin irregularidades",
9. Para el despacho de vuelo (360 de salida), aplican igualmente los pasos 2 al 8,
10. El ROT asentara en el formato la fecha, matricula, vuelo de llegada, vuelo de salida, su nombre y firma
11. Este formato es parte integral del archivo del vuelo, por lo que se deberá integrar a los documentos propios del mismo, siguiendo los requerimientos de CCO y manuales operacionales en tema de resguardo y archivo.



DO-GA-MOT03/17 DIAG-DIAGRAMA



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 03

## Procedimientos de Servicios en Rampa

### Descripción del Diagrama Secuencia de Verificación

| Punto de Revisión | Area  |                      | OK/Tipo Daño |
|-------------------|---|----------------------|--------------|
| 1                 | Radomo  | Condición y Seguros  |              |
| 2                 | Tren de Aterrizaje de Nariz   | Condición            |              |
| 3                 | Puertos de Presion Estática   | Condición/Despejadas |              |
| 4                 | Puerta de Servicio  | Condición            |              |
| 5                 | Panel de Combustible  | Condición y Cerrado  |              |
| 6                 | Borde de Ataque Semiala Derecha   | Condición            |              |
| 7                 | Punta de Semiala Derecha y Luz de Navegación Verde                      | Condición            |              |
| 8                 | Antenas de Descarga Electricidad Estática                               | Condición/Completas  |              |
| 9                 | Tren de Aterrizaje Principal Derecho                                    | Condición            |              |
| 10                | Motor 2 (inlet)   | Condición            |              |
| 11                | Motor 2 (Cowling)   | Condición            |              |
| 12                | Motor 2 (Exhaust)   | Condición            |              |
| 13                | Estabilizador Horizontal y Antenas de Descarga de Electricidad Estática | Condición/Completas  |              |
| 14                | Estabilizador Vertical y Cono de Cola                                   | Condición            |              |
| 15                | Estabilizador Horizontal y Antenas de Descarga de Electricidad Estática | Condición/Completas  |              |
| 16                | Motor 1 (Exhaust)   | Condición            |              |
| 17                | Motor 1 (Cowling)   | Condición            |              |
| 18                | Motor 1 (inlet)   | Condición            |              |
| 19                | Tren de Aterrizaje Principal Izquierdo                                  | Condición            |              |
| 20                | Antenas de Descarga Electricidad Estática                               | Condición/Completas  |              |
| 21                | Punta de Semiala Izquierda y Luz de Navegación Roja                     | Condición            |              |
| 22                | Borde de Ataque Semiala Izquierda                                       | Condición            |              |
| 23                | Puerta Principal de Pasajeros   | Condición            |              |
| 24                | Puertos de Presion Estática   | Condición            |              |

DO-GA-MOT03/17 DIAG-SECUENCIA

Abril 2025

Reedición

3 Página-29

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

**CAPÍTULO 03**

**Procedimientos de Servicios en Rampa**

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO**

Abril 2025

Reedición

3 Página-30

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

### 3.2.4 INSTALACION DE SEGUROS

Durante la atención de una aeronave, ya sea de tránsito, turn around, pernocta o traslado de posición, el personal de mantenimiento y prestador de servicio en plataforma deberán apegarse a las funciones y responsabilidades que cada uno de estos guardará a fin de mantener una operación segura y eficiente.

Los aviones Embraer EMB-145 cuentan con los siguientes 3 seguros:

1. Seguro del Tren principal Izquierdo
2. Seguro del Tren principal Derecho
3. Seguro del Tren de Nariz

- Los seguros se encuentran en la cabina de pilotos y forman parte del equipo del avión. Además de lo anterior, todas las estaciones cuentan con seguros de nariz adicionales.

### 3.2.5 TRÁNSITO MENOR DE 60 MINUTOS/PUSH BACK

- a. Cuando la permanencia del avión en plataforma sea menor de 60 minutos, en caso de que se necesite remolcar el avión para su salida de posición (Push Back), se deberá desengarzar el sistema de Steering, y se instalará el seguro del Tren de nariz.
- b. Es responsabilidad del Representante de Operaciones en Tierra la instalación y remoción del seguro (Pin de seguridad) del Tren de Nariz, el Representante de Operaciones en Tierra podrá solicitar, previa coordinación, al Técnico de mantenimiento, Trabajador General y/u operador de equipo de terrestre esta instalación / remoción.
- c. Esta estrictamente prohibido el remolque de un avión sin haber desengarzado el sistema de steering (EMB-145).
- d. Cuando el Capitán o el primer Oficial le soliciten al Representante de Operaciones en Tierra la remoción de los seguros, este le solicitará al mecánico, ó al empleado asignado para tal fin (previa coordinación), la remoción del seguro del tren de nariz y la muestra de éste a la tripulación.
- e. Es responsabilidad final del Representante de Operaciones en Tierra verificar que se hayan removido todos los seguros de la aeronave antes de iniciar el carreteo por propio impulso.

### 3.2.6 TRÁNSITO MAYOR DE 60 MINUTOS/PERNOCTA/REMOLQUE

- a. Se instalarán todos los seguros de la aeronave cuando la permanencia del avión en plataforma sea mayor de 60 minutos, pernocte el avión o se remolque el avión. El mecánico, o en caso de no haber mecánico, el empleado asignado por el Representante de Operaciones en Tierra a la llegada del avión es el responsable de la instalación de todos los seguros.
- b. Es responsabilidad final del Representante de Operaciones en Tierra verificar que se hayan instalado todos los seguros de la aeronave, ya sea para la pernocta en posición, remolque en el hangar, o alguna

c. otra posición asignada, recordando que los seguros deberán permanecer colocados hasta la salida del vuelo.

Es responsabilidad del operador que vaya a realizar el remolque de la aeronave verificar que estén instalados todos los seguros. De lo contrario solicitar al personal de operaciones su colocación. Esta estrictamente prohibido el remolque de un avión sin los seguros instalados.

d. Esta estrictamente prohibido el remolque de un avión sin haber desengarzado el sistema de steering.

e. El personal de mantenimiento (en caso de haber disponible en la estación) es responsable de despacho.

f. Cuando el Capitán o el primer Oficial le soliciten al Representante de Operaciones en Tierra la remoción de los seguros, este le solicitará al mecánico, o al empleado asignado para tal fin (previa coordinación), la remoción de todos los seguros y la entrega de estos a la tripulación.

g. Es responsabilidad final del Representante de Operaciones en Tierra verificar que se hayan removido todos los seguros de la aeronave antes de iniciar el carreteo por propio impulso.

### 3.2.7 DESPACHO DE LA AERONAVE

a. Es responsabilidad del Primer Oficial verificar que los tres seguros se encuentren a bordo antes de iniciar el carreteo por impulso propio. En caso de faltar alguno, confirmar con el Representante de Operaciones en Tierra que no esté instalado y asentarlos en bitácora para su reposición, cuando sea posible.

b. La falta de uno o varios seguros en la cabina de pilotos no será un motivo para no operar, siempre y cuando se haya verificado que no estén instalados.

### 3.2.8 FORMATO DE CONTROL DE TIEMPOS EN LA OPERACIÓN

Es indispensable que a los Representantes de Operaciones en Tierra (ROT) utilicen el formato que se describe a continuación y tomado en consideración los siguientes pasos:

- Se deberá llenar un formato por operación ya sea tránsito, o aeronaves que llegan o salen de pernocta.
- Se debe llenar de puño y letra por parte del ROT.
- El formato debe ser firmado por el ROT encargado del vuelo
- El formato deberá archivar con el resto de la papelería operacional.
- El Encargado de Estación debe asegurarse que el formato se realice y archive como se indica



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 03

## Procedimientos de Servicios en Rampa

A continuación, se anexa el instructivo de llenado del formato:

ANVERSO.

| CONTROL DE OPERACIÓN EN PLATAFORMA   |   |     |   |                    |   |     |   |                 |                           |                    |                     |                    |         |    |    |
|--|---|-----|---|--------------------|---|-----|---|-----------------|---------------------------|--------------------|---------------------|--------------------|---------|----|----|
| DATOS DEL VUELO  |   |     |   |                    |   |     |   |                 |                           |                    |                     |                    |         |    |    |
| ESTACIÓN 1   |   |     |   |                    |   | POS | FECHA 2                                       |                 |                           |                    |                     |                    |         |    |    |
| VLO LLEGADA  | 3 | ETA | 4 | ATA                | 5 | 9   | REMANENTE                                     | 10              | DISPENSADOR / AUTO TANQUE | 11                 |                     |                    |         |    |    |
| VLO SALIDA   | 6 | ETD | 7 | ATD                | 8 |     | FOB   | 13              | RECARGA                   | 12 LBS             |                     |                    |         |    |    |
| TIEMPOS  |   |     |   |                    |   |     |   |                 |                           |                    |                     |                    |         |    |    |
| HORA DE TERMINO DESEMBARQUE DE CLIENTES  |   |     |   |                    |   | 14  | HORA DE ENVIO DE EQUIPAJE DE LLEGADA A BANDAS |                 |                           |                    | 15                  | PZAS               |         |    |    |
| INICIO DE LIMPIEZA   |   | 16  |   | FIN DE LIMPIEZA    |   | 17  | INICIO ABORDAJE                               |                 | 22                        |                    | FIN DE ABORDAJE     |                    | 23      |    |    |
| INICIO COMISARIATO   |   | 18  |   | FIN DE COMISARIATO |   | 19  | EQUIPAJE SALIDA                               |                 | 24 PZAS                   |                    | COMAT/COMAIL SALIDA |                    | 26 PZAS |    |    |
| INICIO DE ESTIBA   |   | 20  |   | FIN DE ESTIBA      |   | 21  | EQUIPAJE SALIDA                               |                 | 25 LBS                    |                    | COMAT/COMAIL SALIDA |                    | 27 LBS  |    |    |
| BÚSQUEDA DE EQUIPAJE   |   |     |   |                    |   |     |   |                 |                           |                    |                     |                    |         |    |    |
| INICIO DE BÚSQUEDA DE EQUIPAJES POR CLIENTES FALTANTES (PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD)  |   |     |   |                    |   |     |   | 28              |                           | CONTROLES A BUSCAR |                     | 30                 |         |    |    |
| HORA EN QUE SE ENCUENTRAN LOS EQUIPAJES O CANCELACIÓN DE LA BÚSQUEDA   |   |     |   |                    |   |     |   | 29              |                           |                    |                     |                    |         |    |    |
| BÚSQUEDA DE APOYO UTILIZADO  |   |     |   |                    |   |     |   |                 |                           |                    |                     |                    |         |    |    |
| TRACTOR  |   | 31  |   | ESCALERA           |   | 32  |   | ESC DE SERVICIO |                           | 33                 |                     | CARROS EQUIPAJEROS |         | 34 | 35 |
| BARRA DE REM.  |   | 36  |   | GPU                |   | 37  |   | ASU             |                           | 38                 |                     | OTRO               |         | 39 |    |
| PERSONAL   |   |     |   |                    |   |     |   |                 |                           |                    |                     |                    |         |    |    |
| PERSONAL ASIGNADO PARA SUBIR A COMPARTIMIENTO  |   |     |   |                    |   | 40  |   |                 |                           |                    |                     |                    |         |    |    |
| PERSONAL DE TAR QUE SE PRESENTA A LA OPERACIÓN (FUERA DEL PERSONAL ASIGNADO)<br><i>*Indicar el nombre y puesto de la persona</i> |   |     |   |                    |   | 41  |   |                 |                           |                    |                     |                    |         |    |    |
|  |   |     |   |                    |   | 42  |   |                 |                           |                    |                     |                    |         |    |    |
|  |   |     |   |                    |   | 43  |   |                 |                           |                    |                     |                    |         |    |    |
| PERSONAL AJENO A TAR QUE SE PRESENTA A LA OPERACIÓN<br><i>*Indicar el nombre, organización y motivo por el que se presenta</i>   |   |     |   |                    |   | 44  |   |                 |                           |                    |                     |                    |         |    |    |
|  |   |     |   |                    |   | 45  |   |                 |                           |                    |                     |                    |         |    |    |
|  |   |     |   |                    |   | 46  |   |                 |                           |                    |                     |                    |         |    |    |

MOT-FO01/16

| CONTROL DE OPERACIÓN EN PLATAFORMA |                           |  |
|------------------------------------|---------------------------|--|
| IRREGULARIDADES DE LLEGADA         | IRREGULARIDADES DE SALIDA | IRREGULARIDADES AVSEC/SMS                          |
| 43                                 | 44                        | 45   |
| OBSERVACIONES ADICIONALES          |                           |  |
| 46                                 |                           | 47   |
|                                    |                           | NOMBRE Y FIRMA DEL OFICIAL DE OPERACIONES ASIGNADO |

MOT-FO01/16

### Instrucciones de llenado.

- 1 Se deberá anotar las siglas de la estación en código IATA (3 letras)
- 2 Escribir la fecha de la operación en formato dd/mm/aaaa
- 3 Escribir el número de vuelo de llegada ( solo caracteres numéricos) o la palabra "RON" para vuelos que inician de pernocta
- 4 Escribir la hora de itinerario de llegada en UTC
- 5 Escribir hora real de llegada en UTC
- 6 Escribir el número de vuelo de salida ( solo caracteres numéricos) o la palabra "RON" para vuelos que llegan a pernocta
- 7 Escribir la hora de itinerario de salida en UTC
- 8 Escribir hora real de salida en UTC
- 9 Escribir la posición asignada para el estacionamiento de la aeronave, en caso que se realice movimiento de la aeronave se deberán anotar todas las posiciones utilizadas separadas por una "/"
- 10 Se deberá anotar el combustible remanente con el que llega la aeronave
- 11 Se deberá escribir el número de la unidad que realiza la recarga de combustible
- 12 Se deberá anotar el número de litros de combustible cargados a la aeronave
- 13 Se deberá asentar el total de combustible (en libras) abordo para la salida de la aeronave
- 14 Se debe asentar la hora en que el ultimo cliente de llegada baja de la aeronave
- 15 Escribir la hora en formato hh:mm cuando se envíe el equipaje de llegada a bandas, así como el número de piezas enviadas
- 16 Escribir la hora de inicio de la limpieza de la cabina de clientes
- 17 Escribir la hora en que se termina la limpieza de la cabina de clientes
- 18 Escribir la hora en que inicia el abastecimiento de comisariato en los carros de la cocina de la aeronave
- 19 Escribir la hora en que termina el abastecimiento de comisariato en los carros de la cocina de la aeronave
- 20 Asentar la hora en que se inicia la estiba en el compartimento de carga
- 21 Asentar la hora en que se termina la estiba en el compartimento de carga
- 22 Asentar la hora en que se inicia el proceso de abordaje en formato HH:MM (local)
- 23 Asentar la hora en que se termina el proceso de abordaje en formato HH:MM (local)
- 24 Escribir el número de piezas de equipaje documentado de salida
- 25 Escribir el peso del equipaje documentado que informan en el cierre del vuelo en kilogramos
- 26 Escribir el número de piezas de comat/comail de salida
- 27 Escribir el peso del comat/comail de salida en Kilogramos
- 28 Asentar la hora (en formato HH:MM) en que los anfitriones (trafico) informan la necesidad de bajar piezas de equipaje documentado por clientes faltantes
- 29 Asentar la hora (en formato HH:MM) en que se encuentran el total de las piezas del equipaje documentado que debe bajarse o la cancelación de la búsqueda
- 30 Se deberá escribir el número de control de los equipajes a buscar, informados por trafico
- 31 Escribir el número económico del tractor utilizado en la operación
- 32 Escribir el número económico de la escalera utilizada en la operación

- 33 Escribir el número económico de la escalera de servicio (para subir al compartimento) utilizada en la operación
- 34 Escribir el número económico del primer carro equipajero utilizado en la operación
- 35 Escribir el número económico del segundo carro equipajero utilizado en la operación
- 36 Escribir el número económico de la barra de remolque utilizada en la operación
- 37 Escribir el número económico de la planta eléctrica utilizada en la operación (cuando aplique)
- 38 Escribir el número económico del arrancador neumático utilizado en la operación (cuando aplique)
- 39 Escribir el número económico y tipo de equipo utilizado adicionalmente en la operación
- 40 Escribir el nombre (nombre y apellido) del trabajador asignado para subir a compartimento
- 41 Escribir el nombre (nombre y apellido) y puesto del personal de TAR (fuera del personal propio de la estación asignado a la operación) que se presente en la operación
- 42 Escribir el nombre (nombre y apellido) y organización a la que pertenece (DGAC, PFP, GPO AEROPORTUARIO, ETC) que se presente en la operación, así como el motivo del porque se presenta (auditoria, revisión, supervisión, etc.)
- 43 Anotar cualquier irregularidad operacional, de procedimientos, asignación de posiciones, FOD, etcétera, que se presente a la llegada de la aeronave.
- 44 Anotar cualquier irregularidad operacional, de procedimientos, asignación de posiciones, FOD, etcétera, que se presente a la salida de la aeronave.
- 45 A continuación, se muestra una lista enunciativa, mas no limitativa, de los hechos que deben ser reportados en este campo:
- Situaciones sospechosas.
  - Situaciones de clientes perturbadores.
  - Procedimientos especiales en la documentación (ARPEL, reos, deportados, etc.)
  - Disturbios o irregularidades.
  - Personas sin identificar que pretenden ingresar a la aeronave.
  - Cualquier violación al equipaje documentado (intrusión o sustracción).
  - Cualquier otro que pudiera considerarse una amenaza para la seguridad de la aviación civil.
- 46 Anotar cualquier observación y/o comentario relevante.
- 47 Asentar nombre y apellido del Representante de Operaciones en Tierra encargado de la operación en plataforma, así como su firma autógrafa.




### 3.2.9 REMOCIÓN DEL SEGURO DEL TREN DE NARÍZ

- Los seguros para el tren de nariz deben contar con una cinta de color rojo o naranja de 60 cm de longitud como mínimo, en buenas condiciones y con la leyenda "REMOVE BEFORE FLIGHT".
- El responsable de verificar que no esté colocado el seguro en el tren de nariz es el Representante de Operaciones en Tierra (ROT), pudiendo este último instruir a un Trabajador General para retirar el seguro y mostrarlo al Capitán, sin que esto signifique delegar su responsabilidad.
- Al finalizar el push back y después de indicar al Capitán frenos puestos y/o antes de dar libre para el movimiento por propio impulso:

| Etapa | Quien | Que hace  |
|-------|-------|---|
| 1     | ROT   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Verifiqué directamente en el tren de nariz (no a distancia, no suponga o crea), que el seguro no se encuentra instalado.</u></li> <li>• Puede instruir a un Trabajador General para realizar esta actividad, y <u>verifique personalmente que lo realice de forma directa en el tren de nariz.</u></li> <li>• Ante la duda, verifíquelo usted mismo.</li> </ul>                     |
| 2     | ROT   | <p>Si se cuenta con el seguro de tren de nariz en el momento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestre el seguro retirado del tren de nariz al Capitán, pudiendo apoyarse de un Trabajador General</li> <li>• Verifique que el Capitán lo tenga a la vista y pase a la etapa 4.</li> <li>• Si por alguna razón no se cuenta con el seguro del tren de nariz para mostrarlo al Capitán pase a la etapa 3.</li> </ul> |

### 3.2.10 EXTINTOR EN PLATAFORMA

Durante las operaciones deberá ser colocado en la plataforma un extintor tipo PQS de 35 kilos.

|   |         |  |
|---|---------|--|
| 3 | ROT     | <p>Si no se cuenta con el seguro de tren de nariz en el momento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comuniqué al Capitán a través de los headset que el seguro del tren de nariz <u>ha sido removido o seguro no instalado.</u></li> </ul> <p>En caso de no ser posible la comunicación verbal, emplee la siguiente señal (solo en caso de no poder mostrar el seguro retirado):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenga contacto visual con el Capitán</li> </ul> <div style="display: flex; align-items: center;">  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sujete el extremo de la barra/lámpara en forma horizontal con el brazo derecho extendido sobre la cabeza y con la mano izquierda sujete la barra/lámpara aproximadamente por la mitad.</li> </ul> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 20px;">  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deslice la barra/lámpara de forma horizontal, moviendo el brazo derecho hacia el exterior, manteniendo fijo el brazo izquierdo, hasta que la barra/lámpara quede liberada de la mano izquierda.</li> </ul> </div> |
| 4 | Capitán | <ul style="list-style-type: none"> <li>De acuse de recibido al Representante de Operaciones en Tierra a través de los Head set, en caso de no ser posible la comunicación verbal, emplee la siguiente señal para dar acuse de recibo:</li> <li>Mantenga contacto visual con el Representante de Operaciones en Tierra.</li> <li>Muestre la mano derecha empuñada con el pulgar apuntando hacia arriba.</li> </ul> <div style="text-align: center;">  </div> <p>No inicie el rodaje hasta que le sea mostrado el seguro o haber recibido la indicación de que no existe seguro de tren de nariz instalado y haber proporcionado el acuse de notificación recibida.</p>  |
| 5 | ROT     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reciba la indicación de acuse del Capitán de que el seguro de tren de nariz no está instalado y prosiga con el despacho habitual de la aeronave.</li> </ul>   |



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

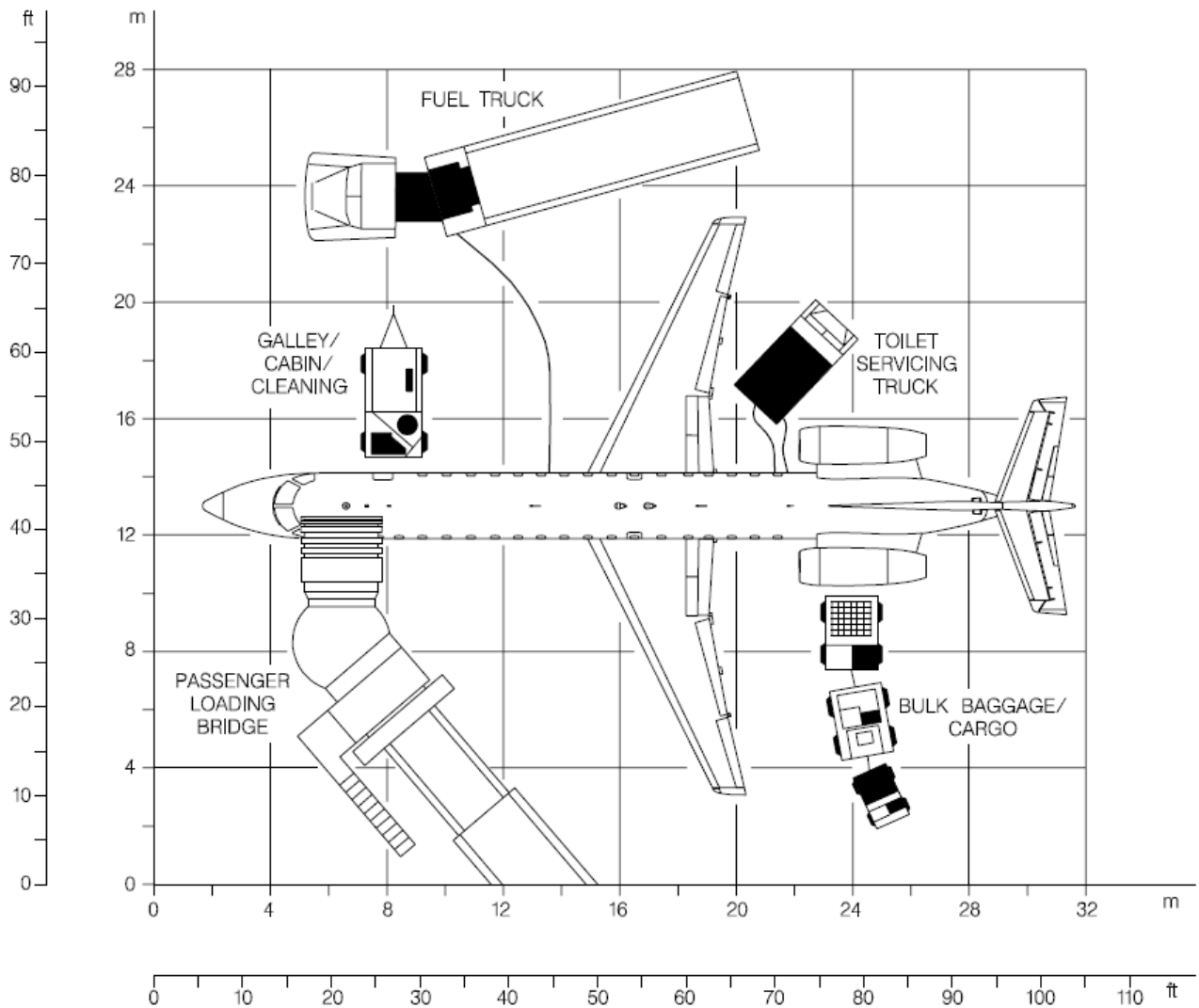
### CAPÍTULO 03

### Procedimientos de Servicios en Rampa

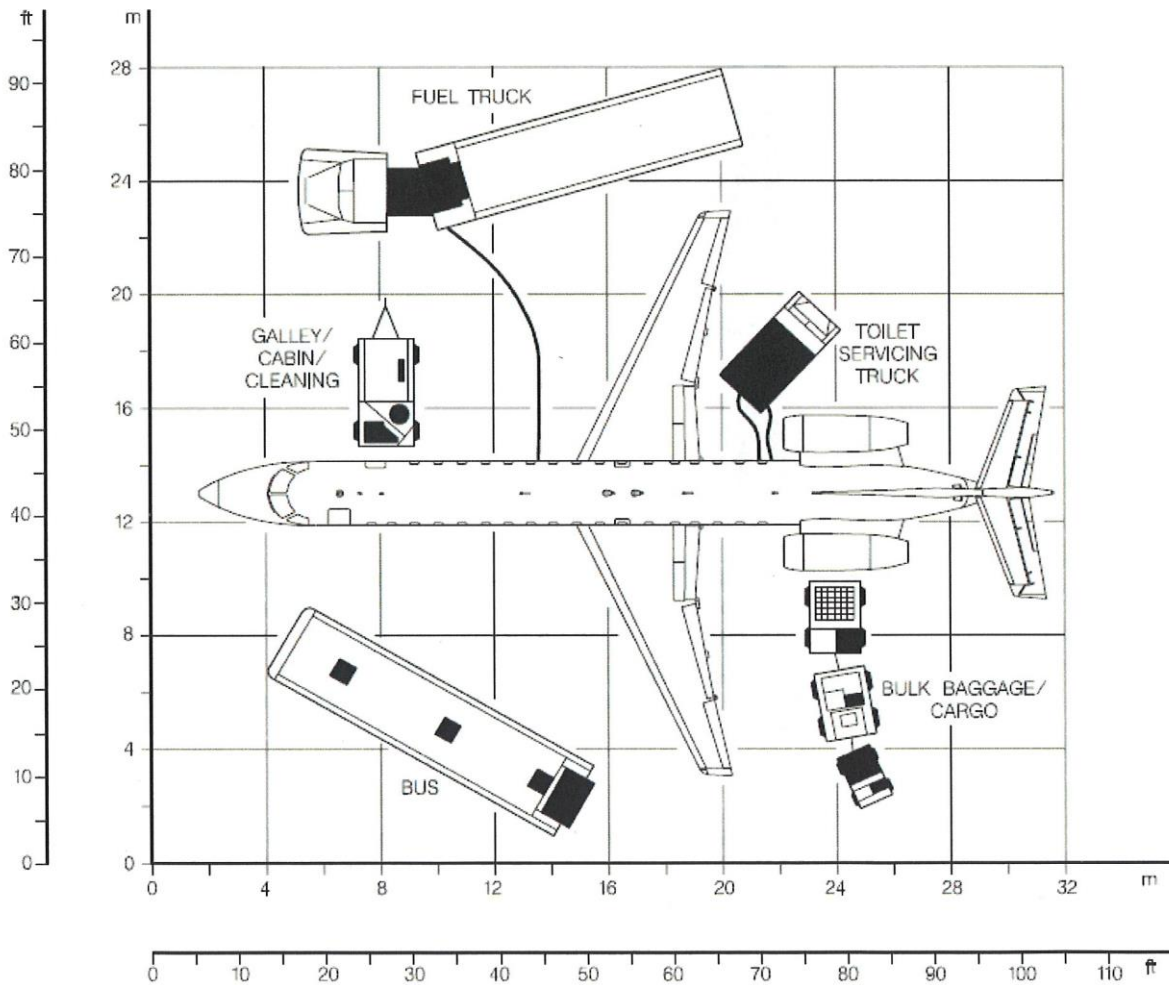
**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO**

### 3.3 EQUIPO DE APOYO TERRESTRE

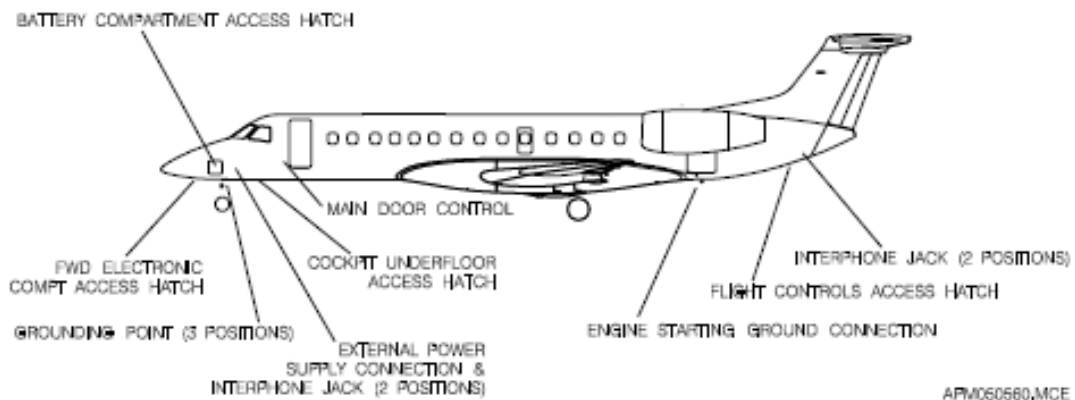
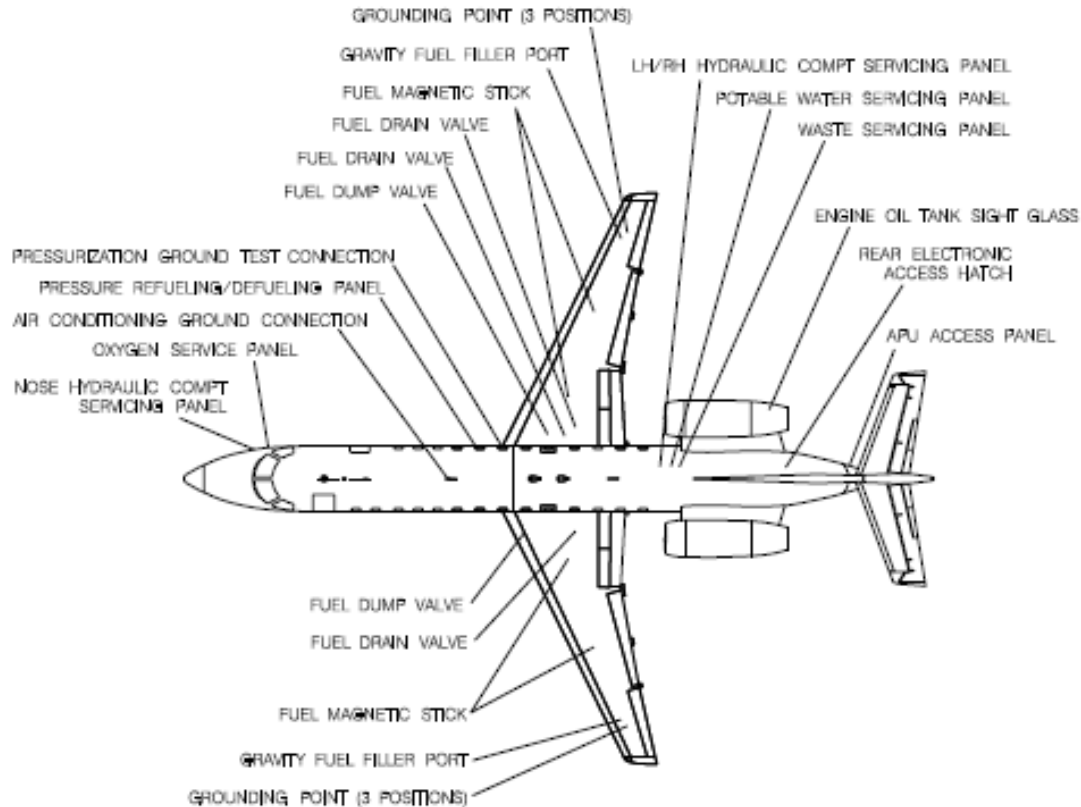
#### 3.3.1 UBICACIÓN O COLOCACIÓN CON PASILLO TELESCÓPICO



### 3.3.2. UBICACIÓN O COLOCACIÓN SIN PASILLO TELESCÓPICO



### 3.3.3 CONEXIONES DE SERVICIO DE TIERRA



APM060660,MCE

### 3.3.4 SECUENCIA Y ACTIVIDADES DURANTE EL TRANSITO

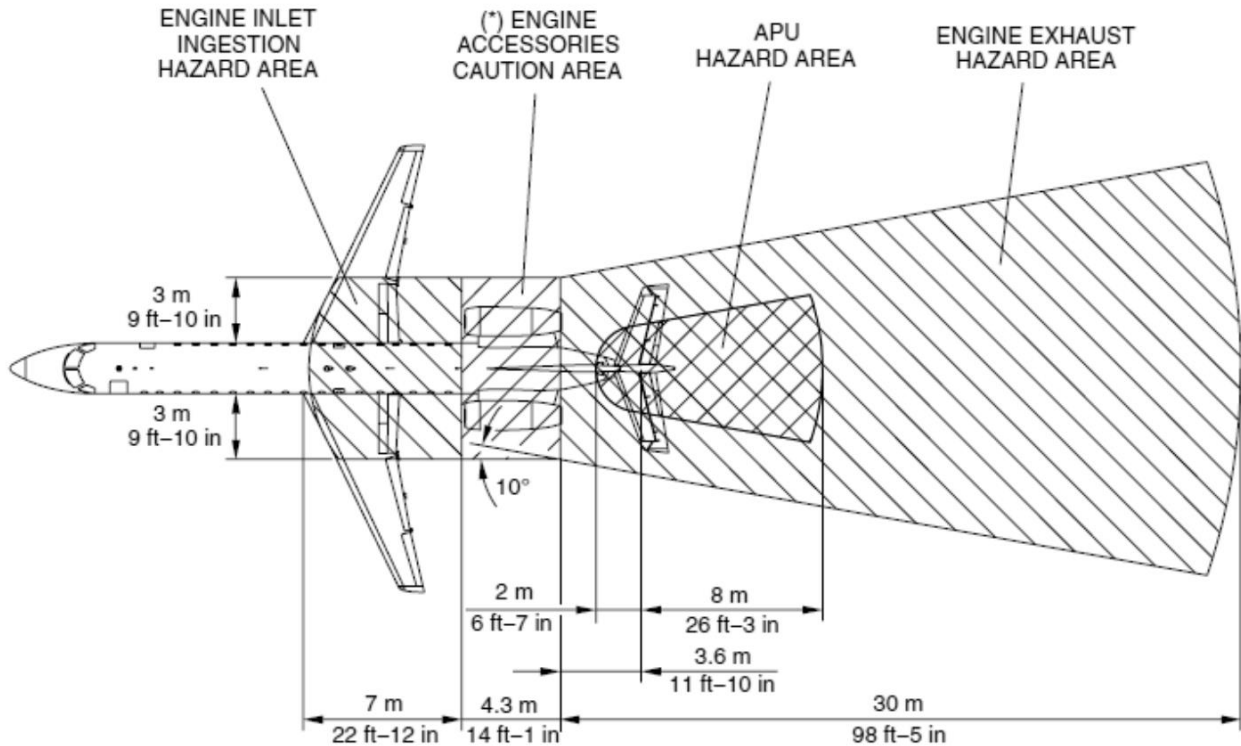
#### ACTIVIDADES DURANTE EL TRANSITO

| No. | RESPONSABLE      | OPERATIONS                |   | TIME (MIN) |
|-----|------------------|---------------------------|---|------------|
| 1   | CAPITAN          | COCKPIT<br>CREW<br>DUTIES | SHUTDOWN ENGINES  | 1          |
| 2   | CAPITAN / O.O.   |                           | BREAFING DISPACH CAPTAIN                                    | 3          |
| 3   | CAPITAN          |                           | CLEAR AIRPLANE FOR DEPARTURE AND INTERNAL SAFETY INSPECTION | 15         |
| 4   | P.O.             | PASSENGER<br>SERVICE      | WALK AROUND AND EXTERNAL SAFETY INSPECTION                  | 5          |
| 5   | ASC              |                           | DEPLANE PASSENGERS  | 4          |
| 6   | ETG / SOBRECARGO |                           | SERVICE AIRPLANE INTERIOR                                   | 6          |
| 7   | ETG              | BAGGAGE<br>AND<br>CARGO   | SERVICE GALLEY  | 7          |
| 8   | ETG              |                           | SERVICE POTABLE WATER                                       | 5          |
| 9   | ASC / SOBRECARGO |                           | ENPLANE PASSENGERS  | 5          |
| 10  | ETG              | OTHER<br>SERVICE          | UNLOAD BAGGAGE/CARGO  | 6          |
| 11  | ETG/ O.O.        |                           | LOAD BAGGAGE/CARGO  | 8          |
| 12  | P.O.             | OTHER<br>SERVICE          | FUEL AIRPLANE   | 12         |
| 13  | ETG              |                           | SERVICE TOILET  | 7          |

#### SECUENCIA EN LAS ACTIVIDADES DE TRANSITO

| No. | TIME (MIN) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |   |
|-----|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| 1   | 1          | █ |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |
| 2   | 3          |   |   | █ | █ | █ |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |
| 3   | 15         |   |   |   |   |   | █ | █ | █ | █ | █  | █  | █  | █  | █  | █  | █  | █  | █  | █  | █  | █ |
| 4   | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |   | █  | █  | █  | █  | █  | █  |    |    |    |    |    |   |
| 5   | 4          |   | █ | █ | █ | █ |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |
| 6   | 6          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    | █  | █  | █  | █  | █  |    |    |    |    |    |   |
| 7   | 7          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |
| 8   | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |
| 9   | 5          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |
| 10  | 6          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |
| 11  | 8          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |
| 12  | 12         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |
| 13  | 7          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |   |

### 3.3.5 ÁREAS DE PELIGRO



### 3.3.6 ACOUPLE Y DESACOPLE DE ESCALERA DE LA AERONAVE

Al momento de atender una aeronave sin importar el tipo de vuelo que haya efectuado previamente, el prestador de servicio en rampa será el responsable de colocar, asegurar y retirar la escalera, la cual es utilizada por pasajeros, tripulaciones, personal operativo, para ascender o descender de la aeronave de una forma segura.



#### Revisión pre- operativa

Antes de cada operación se verifica el equipo de apoyo, el cual incluye las escaleras revisando la funcionalidad de los componentes:

- gatos,
- llantas
- para choque
- así como, también que no contengan grasa o suciedad, de ser así, se deberá limpiar antes de su uso.

Cualquier irregularidad o falla, inmediatamente reportarlo al Representante de Estación.

### Acoplamiento y aseguramiento de la escalera a la aeronave

Una vez que la aeronave llega a plataforma y se encuentre calzada, el personal de rampa efectúa el acoplamiento de la escalera hacia la puerta principal de la aeronave, desplazando la escalera desde su posición resguardo hasta la puerta principal de la aeronave quedando acoplada a 3 pulgadas aproximadamente del fuselaje de la aeronave.



Una vez colocada en su posición, para el aseguramiento es necesario que se ajusten ambos gatos hidráulicos que posee la escalera, para evitar que esta se mueva y poder realizar embarque y desembarque sin presentar riesgo alguno durante su operación.



### Desacople de la escalera de la aeronave

Una vez que la puerta principal de la aeronave se encuentre cerrada, el personal de rampa procede a desasegurar y desacoplar la escalera, para removerla y colocarla en su lugar de resguardo.



**IMPORTANTE:** la escalera **NO** puede ser desacoplada por ningún motivo si la puerta principal aún se encuentra abierta.

### Aeronaves con escalera propia.

Dentro de la flota de TAR contamos con aeronaves que incorporan escalera propia por lo cual no aplica el procedimiento de acople y desacople, el personal de estaciones deberá ser avisada en las operaciones y en el rol de flota para identificar las matrículas que cuentan con escalera propia.

Sin embargo, se considerarán los pasos de apertura y cierre de puerta.

#### Generalidades:

- Una entrada tipo 1.
- Parte izquierda frontal.
- La operación de apertura de la puerta es manual.
- El sistema puede ser controlado por dentro y por fuera por medio de sus botones de control correspondientes.
- También puede cerrarse y asegurarse levantándolo manualmente por personal en tierra y accionando la manija interna o externa.

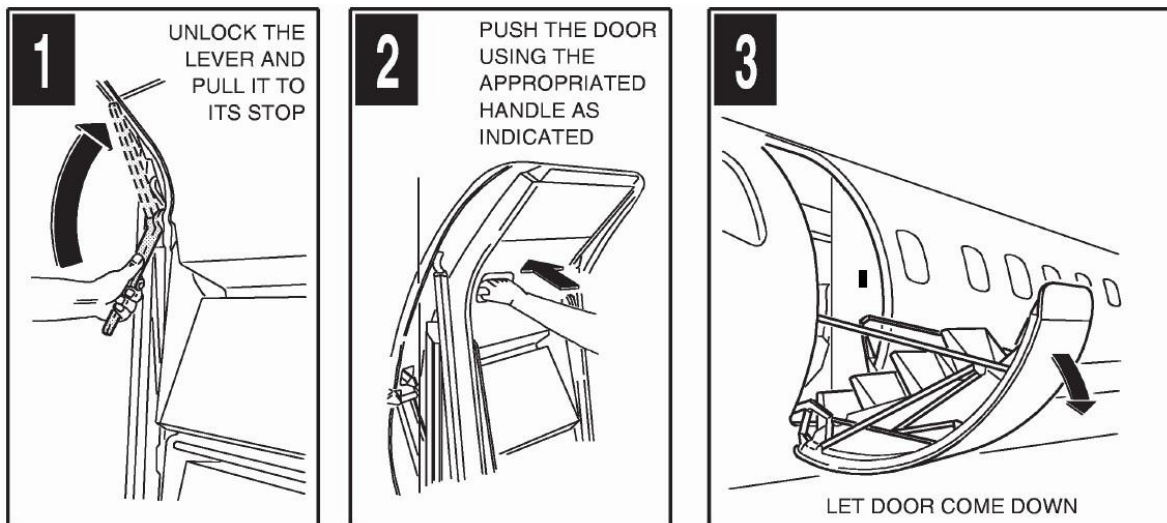
- Existe una válvula alterna para abrirla si el sistema hidráulico falla.
- No debe haber más de 3 personas en el escalón de la puerta al mismo tiempo.

El personal de tripulación (sobrecargos) serán los responsables de la apertura de puertas, no deberá hacerse desde el exterior, a menos de una falla o condicional anormal que lo requiera.

Apertura:

1. Desbloquear palanca y jalar de ella hasta que se pare.
2. Empujar la puerta usando la manija.
3. Permitir la libre apertura de puerta/escalera (baje).

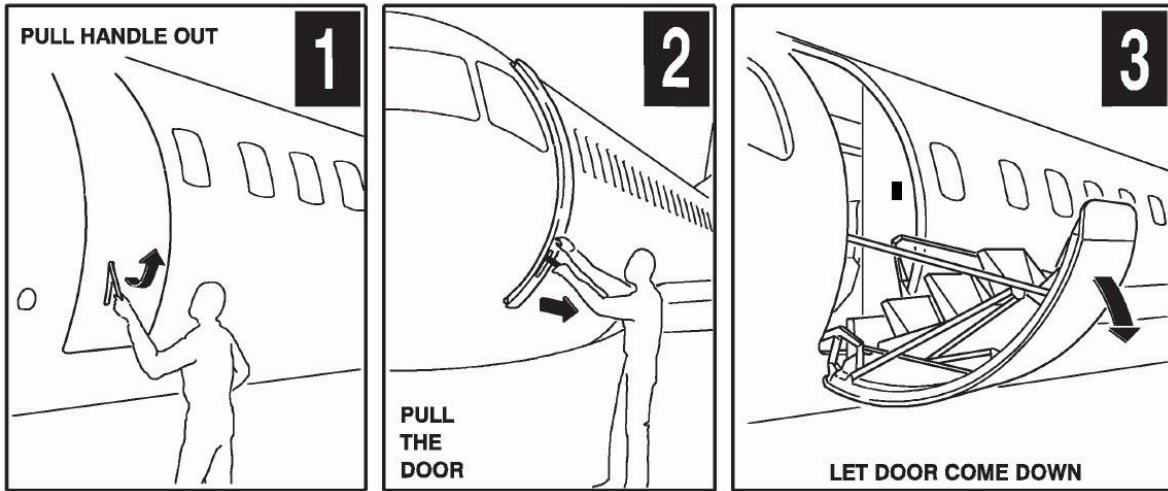
**NOTA: No puede haber más de 3 personas al mismo tiempo en los escalones.**



La puerta se abrirá una vez el capitán apague la señal de cinturones y esperar la indicación del personal de tierra tocando tres veces la puerta.

Apertura Externa (**procedimiento alternativo a realizar por el personal de tierra en caso de falla de apertura interna**):

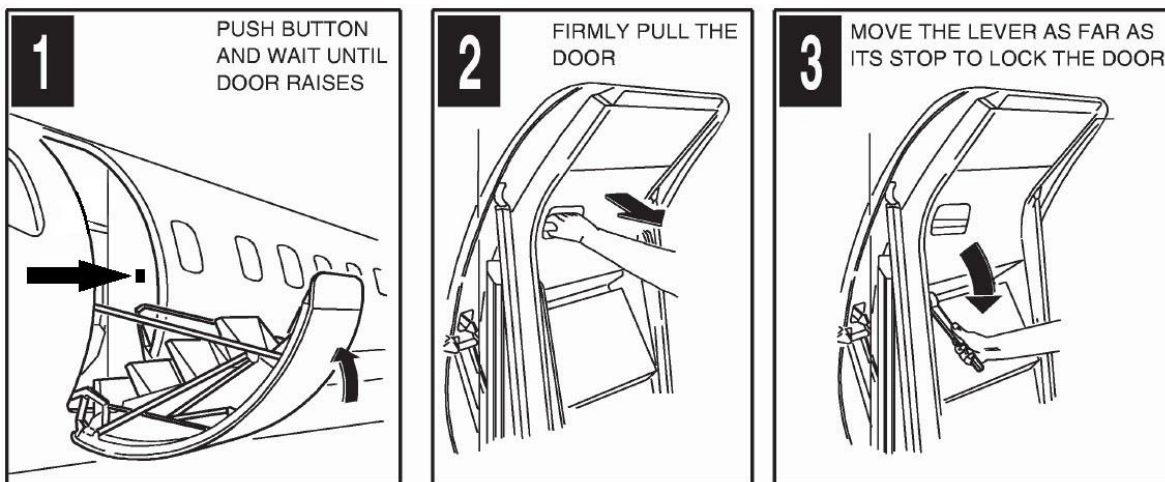
1. Localizar palanca y jalar hacia arriba.
2. Jalar palanca hacia ti.
3. Permitir la libre apertura de la puerta/escalera (baje).

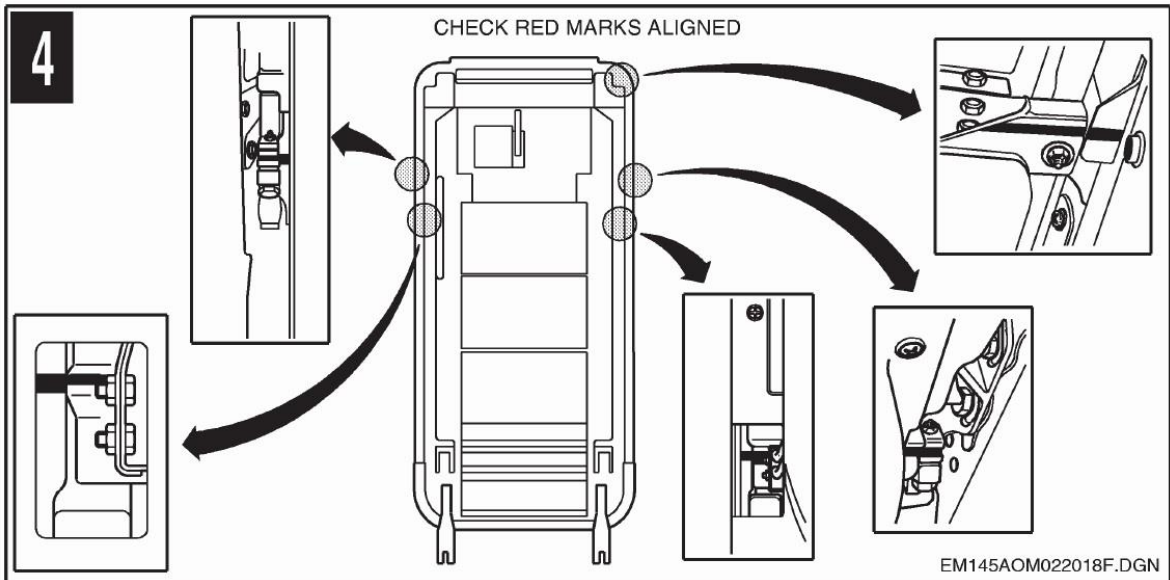


### Cierre:

### Interno:

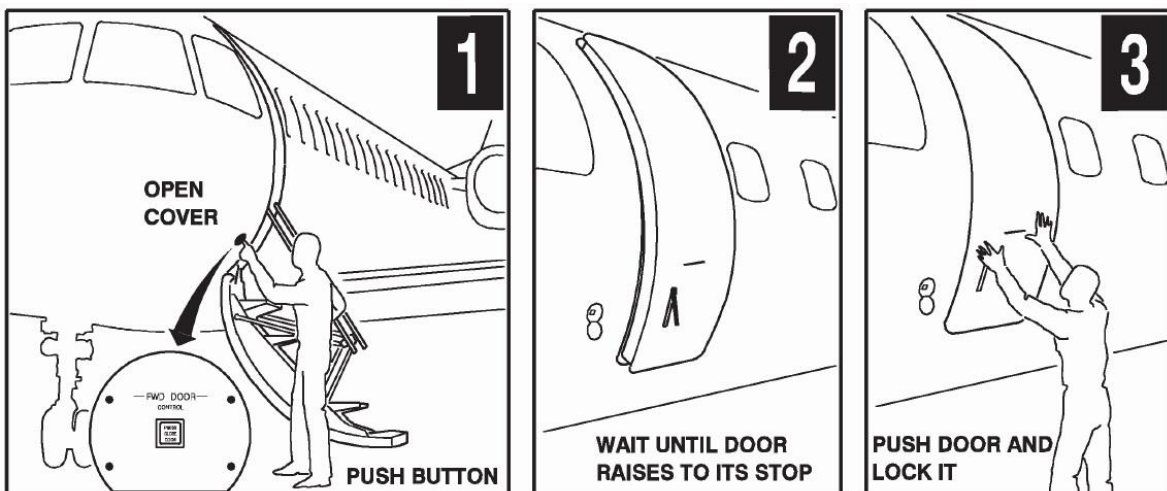
1. Localizar panel de control interno y mantener presionado el botón de cierre (CLOSE) con la mano izquierda (de preferencia), hasta que la puerta/escalera esté completamente dentro del marco.
2. Jalar firmemente la puerta usando la manija.
3. Jalar la palanca hacia abajo lo más posible hasta que se detenga para asegurar la puerta.
4. Verificar que las marcas rojas estén alineadas.





Externo:

1. Localizar panel de control externo y mantener presionado el botón de cierre, hasta que la puerta/escalera esté completamente dentro del marco.
2. Esperar a que la puerta/escalera se levante y se haya detenido.
3. Empujar puerta y asegurarla.



## 3.4 ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE

### 3.4.1 RESPONSABLE

El Representante de Operaciones en Tierra en la Estación es el responsable de la carga de combustible y es su deber observar que esta se lleve a cabo de acuerdo a los requerimientos del plan operacional, observar y exigir al proveedor y a todo el personal involucrado en la operación cumplir con las normas de seguridad.

El Representante de Operaciones en Tierra podrá solicitar el apoyo del técnico de mantenimiento en las estaciones donde se cuente con este servicio, cabe mencionar que no se exime de la responsabilidad al Representante de Operaciones en Tierra.

Es responsabilidad de la tripulación verificar que el combustible cargado concuerde con lo solicitado en plan operacional, cuya cantidad no podrá ser modificada sin autorización de CCO.

### TIPO DE COMBUSTIBLE

GRH 4.1.1 El Operador deberá tener procesos para asegurar que los proveedores de combustible estén manteniendo los estándares de seguridad y calidad del combustible aceptables para el Operador, y el combustible entregado y cargado en la aeronave es:

- 1.- Del grado y especificación correctos para cada tipo de aeronave;
- 2.- Libre de contaminación.

Las aeronaves Embraer EMB-145 de TAR pueden consumir sin limitación turbosina del tipo siguiente:

- Jet A
- Jet A-1

### COMBUSTIBLE ALMACENADO EN CONTENEDORES

TAR MÉXICO no cuenta ni dispone de contenedores para realizar abastecimiento de combustible y de acuerdo a las leyes mexicanas no puede almacenarlo y hacer uso de este para abastecer sus equipos en operaciones de vuelo.

Debido al tipo de operación el abastecimiento siempre proviene de vehículos cisterna (pipa), hidrantes o vehículos de bombeo, garantizando que no se utiliza combustible almacenado en contenedores.

Por consiguiente, TAR MÉXICO no utiliza combustible proveniente de contenedores almacenados en tierra tales como:

- Bidones;
- Garrafrones;
- Tambos;
- O cualquier otro contenedor similar.

### 3.4.2 PRUEBA DE CALIDAD DE COMBUSTIBLE







- El ROT de cada estación, deberá coordinar que de forma mensual se realicen pruebas de calidad de combustible, las cuales consisten (detección química de agua, claro y brillante), con la finalidad de asegurar que el combustible suministrado a nuestras aeronaves se encuentra en las condiciones óptimas.
- El ROT deberá utilizar el formato MOT-03 para el registro de las pruebas mensuales ya que será el responsable de verificar la información de las pruebas realizadas en sitio, dar su visto bueno y su aceptación.
- El piloto al mando del vuelo, validará los resultados de la prueba de calidad de combustible, dando visto bueno mediante su nombre, número de licencia y firma en el formato MOT-03.
- En los procedimientos del proveedor de combustible, ya se considera que el cliente puede solicitar estas pruebas, con anticipación o en el momento de la recarga a la aeronave.
- El proveedor de combustible cuenta con las herramientas para realizar las pruebas en cada estación y en estaciones de alta densidad en cada unidad.
- El proveedor de combustible cuenta con un formato propio para el registro de la prueba, el cual puede ser firmado por el Representante de Operaciones en Tierra, y una copia debe de ser archivada junto al ticket de combustible, sin que esto sustituya el llenado y archivado del formato MOT-03.
- El Representante de la Estación deberá mantener en archivo por 3 meses los registros de las pruebas realizadas, en formato físico y/o digital junto con la papelería de vuelo
- En caso que los resultados de la prueba de combustible se evidencie como: PRODUCTO NO CONFORME (de acuerdo a la escala de calificación mostrada en la tabla del proveedor), esto deberá ser reportado al personal técnico de mantenimiento y piloto al mando (si la prueba se realiza en el momento antes de recargar una aeronave), para que tomen la determinación de recargar o no la aeronave de combustible.
- Si la prueba se realiza cuando no se tenga aeronave que recargar, y los resultados son de "PRODUCTO NO CONFORME", el Representante de Estación deberá notificar de inmediato al jefe de combustibles en sitio, así como al Gerente de Aeropuertos de TAR, con la finalidad de recibir las instrucciones y medidas de mitigación y/o prevención.
- Todos los resultados de las pruebas deben ser digitalizados en formato electrónico, en conjunto con la papelería de vuelo.
- La Gerencia de Aeropuertos determinará el acceso a estos resultados, así como compartir la información con el personal operativo o de mantenimiento, que así lo requiera o solicite.







Guía para interpretación de resultados.

#### 1. Prueba de claro y brillante

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Producto conforme</b>    | El combustible es claro y brillante, de acuerdo con las características propias del combustible de aviación |
| <b>Producto NO conforme</b> | El combustible se muestra turbio u opaco, con agua y/o solidos y/o color anormal                            |

#### 2. Prueba de agua libre (detección química de agua)

| Menos de 15 ppm   |   | Más de 15 ppm   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |  |
| <b>Producto conforme</b>  |   | <b>Producto no conforme</b>   |   |   |   |

| CON DETECTOR QUÍMICO SHELL O CASRI WATER DETECTOR  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Después de alcanzar los 5 ml., revisar el disco de la cápsula. Observar si existe alguna diferencia de color, de acuerdo con lo siguiente: |   |   |   |   |   |
|   |  |  |  |  |  |
| 0 ppm.   | 5 ppm.  | 10 ppm.   | 15 ppm.   | 30 ppm.   | 40 ppm.   |
| Amarillo.  | Algunos puntos amarillo-verdoso dispersos.  | Puntos amarillo-verdoso dispersos.  | Manchas amarillo-verdoso claras.  | Muchos puntos verdes.   | Azul o verde.   |
| <b>PRODUCTO CONFORME (S)</b>   |   |   | <b>PRODUCTO NO CONFORME (N)</b>   |   |   |

Formatos

#### MOT-03

Instrucciones de llenado.

- 1) Numero de vuelo en el cual se hizo la prueba de combustible.
- 2) Matricula de la aeronave a la que se le suministro combustible.
- 3) Matricula del auto tanque que surtió el combustible.
- 4) Tipo de combustible al que se le realizó la prueba.
- 5) Aeropuerto en el que se realizó la prueba (código IATA).
- 6) Hora en la que se finalizó la prueba, se utilizara el horario UTC.
- 7) Presión diferencial del filtro obtenida en la revisión.



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 03

### Procedimientos de Servicios en Rampa

- 8) Presión diferencial en válvulas obtenida en la revisión.
- 9) Se marca el resultado de la prueba conforme mediante un "X" a los criterios especificados en el punto (9). En caso de resultar 'NO CONFORME' se anotan las discrepancias obtenidas en el campo de 'Observaciones'.
- 10) Guía de interpretación de los resultados.
- 11) Nombre y firma del operador del auto tanque.
- 12) Nombre firma y numero de licencia del ROT que supervisó la prueba.
- 13) Nombre, firma y numero de licencia del piloto al mando del vuelo.



### Prueba mensual de calidad del combustible

| Datos de la operación          |                                       |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| Número de vuelo                | _____                                 |
| Matrícula                      | _____                                 |
| Auto tanque                    | Tipo de combustible _____             |
| Aeropuerto                     | Hora (UTC) y Fecha _____              |
| Presión diferencial en filtros | Presión diferencial en válvulas _____ |

| Resultados de la prueba<br><small>(Marcar con un X el resultado de la prueba/Utilizar el campo Observaciones para reporte de NO conformidades)</small> |   |                      |
|--|---|----------------------|
| Pruebas de calidad   | Resultados  |                      |
| Prueba de claro/brillante  | Producto conforme   | Producto NO conforme |
| Prueba de agua libre   | Producto conforme   | Producto NO conforme |
| Observaciones  | _____   |                      |
| Interpretación de resultados   |   |                      |
| Prueba de claro/ brillante   | PRODUCTO CONFORME – el combustible es claro y brillante   |                      |
|  | PRODUCTO NO CONFORME – el combustible se muestra turbio u opaco, con agua/sólidos/color anormal |                      |
| Prueba de agua libre   | PRODUCTO CONFORME – menos de 15 ppm (HYDROKIT)<br>0 a 10 ppm (SHELL)                            |                      |
|  | PRODUCTO NO CONFORME – más de 15 ppm (HYDROKIT)<br>15 a 40 ppm (SHELL)                          |                      |

|   |                                  |  |
|---|----------------------------------|--|
| Nombre y firma del operador del auto tanque | Nombre, firma y licencia del ROT | Nombre, firma y licencia del Piloto al mando del vuelo |
|---|----------------------------------|--|

IMPORTANTE – Ccp papelería digital de vuelo.

MOT-03

Abril 2025

Reedición

3 Página-53

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

### 3.4.3 RANGOS DE PRESIÓN DE ABASTECIMIENTO

A continuación, se muestra la presión de abastecimiento aceptable para la carga de combustible a los aviones de la empresa:

| Presión         | Acción  |
|-----------------|---|
| Menos de 35 psi | Interrumpir la carga de combustible y solicitar cambio de equipo de abastecimiento  |
| 35-45 psi       | Presión aceptable   |
| 45-50 psi       | Presión alta, continuar y terminar el abastecimiento. Registrar el número de dispensador y reportarlo al prestador de servicio de combustible |
| Más de 50 psi   | Interrumpir la recarga de combustible y solicitar cambio de equipo de abastecimiento  |

Al detectar un dispensador que abastece fuera de los rangos permitidos de presión, solicitar inmediatamente que se detenga la carga, así como otra unidad que opere dentro de los rangos permitidos. Boletinar al resto del personal que no permita el uso de ese dispensador hasta que cumpla con los valores de presión permitidos.

Los dos puntos anteriores deben realizarse en la medida de lo posible sin afectar el itinerario.

### 3.4.4 TIPOS DE ABASTECIMIENTO

El abastecimiento de los aviones de TAR se puede efectuar como sigue:

| Tipo de Avión | Procedimiento Normal                    | Procedimiento Alterno                      |
|---------------|---|--|
| EMB-145       | A presión por la parte interior del ala | Por gravedad por la parte superior del ala |

### 3.4.5 CAPACIDAD DE LOS TANQUES DE COMBUSTIBLE

| Tipo de Avión |    | Capacidad Total de Combustible (usable)                   |
|---------------|----|---|
| EMB-145       | LR | 1,690 US Gallons / 6,396 Litros<br>11,435 Lbs / 5,187 Kgs |
| EMB-145       | EP | 1360 US Gallons/5148 litros                               |

### 3.4.6 DESBALANCE MÁXIMO

En ningún momento se deberá tener un desbalance mayor al máximo permitido de acuerdo a lo siguiente:

| Tipo de Avión | Desbalance máximo entre tanques principales |
|---------------|---|
| EMB-145       | <b>800 Lbs / 363 Kg.</b>                    |

### 3.4.7 VEHÍCULOS DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE Y DE APOYO

Los vehículos de suministro de combustible deben quedar situados de modo que:

- a. No obstruyan el acceso a la aeronave de los vehículos de salvamento y extinción de incendios;
- b. Se mantenga una vía libre de obstáculos que permita a los vehículos de suministro de combustible alejarse rápidamente de la aeronave en caso de emergencia, y;
- c. No obstruyan las salidas de emergencia de la aeronave ni las rutas de escape de los vehículos de apoyo terrestre para efectuar una evacuación segura en caso de que se declare un incendio a bordo.

Todos los vehículos de apoyo terrestres utilizados para operaciones distintas a las del suministro de combustible, por ejemplo los de comisariato, los de aguas residuales, los vehículos con los carros del equipaje, entre otros, no deben pasar ni estacionarse debajo del ala de la aeronave mientras se realiza el suministro de combustible; Los sistemas de escape de gases de todos los vehículos que tengan que funcionar en la zona de suministro de combustible deben ser objeto del mantenimiento sistemático más estricto para eliminar defectos que puedan originar chispas o flamas capaces de encender el combustible o los vapores de éste, además deben contar con mata chispas en sus sistemas de escape.

1. El Representante de Operaciones en Tierra es el responsable de indicar la carga de combustible al representante de la compañía abastecedora.
2. Los procedimientos de abastecimiento de combustible pueden ser realizados con auto tanque o dispensador.
3. No se permite fumar, uso de fuego, o cualquier actividad que pueda causar chispas en el área de abastecimiento de combustible.
4. Se prohíbe el reabastecimiento de combustible a las aeronaves en hangares o lugares cerrados o cuando haya tormentas eléctricas sobre el aeródromo o en la proximidad inmediata.
5. No se puede conectar o desconectar la energía eléctrica externa al avión durante la carga de combustible. Es responsabilidad del Representante de Operaciones en Tierra cumplir con lo anterior.
6. No se puede operar el radar meteorológico del avión durante la carga de combustible del avión o durante la carga de combustible de cualquier otro avión dentro de un área de 180 pies o 60 metros. Es responsabilidad de la Tripulación técnica cumplir con lo anterior.
7. El abastecedor de combustible procederá a estacionar el equipo de servicio, poner el freno de mano y colocar los calzos en las ruedas, según los desniveles del terreno que existan.
8. El abastecedor de combustible procederá a colocar un extintor de polvo químico entre el auto tanque o dispensador y el avión.
9. El abastecedor de combustible procederá a colocar los cables de tierra para disipar la energía estática.
  - i. Del equipo de servicio, a tierra.
  - ii. Del avión a tierra.
  - iii. Del equipo de servicio al avión.

10. El abastecedor de combustible procederá a colocar el letrero de "No Fumar".
11. El abastecedor de combustible procederá a conectar la tierra de ala antes de colocar la boquilla de carga al puerto de abastecimiento del avión o de abrir la toma del tanque sobre el ala.
12. El Representante de Operaciones en Tierra deberá verificar la manguera de combustible por posible desgaste (cuarteadoras, rajadas, hilos visibles). En caso de detectar daños solicitar cambio de unidad.
13. En caso de una fuga importante de combustible o aparición de fuego, suspenda el abastecimiento de combustible, y contacte inmediatamente al Cuerpo de Rescate y Extinción de Incendios del Aeropuerto.

**"El ROT deberá tener comunicación efectiva con Tripulación a bordo de avión indicando cuando se inicia o termina la carga de combustible, así como indicar si alguna situación de peligro sucede en plataforma pueda ser informada a la Tripulación inmediatamente. El ROT deberá detener la carga de combustible si alguna situación de peligro sucede en plataforma, así como coordinar servicios de emergencia si es necesario. Suministro de Combustible con pasajeros ascendiendo, descendiendo, o cuando éstos permanecen a bordo de la aeronave (en caso que se requiera se procederá a solicitar la autorización a la autoridad local) y se deberá actuar de la siguiente forma:**

1. Deben iluminarse los anuncios de "No Fumar" y de "Salidas de emergencia".
2. Por la noche, y antes de iniciar el suministro de combustible, podrán tenerse prendidas las luces en la cabina de pilotos y de pasajeros, y mantenerse en esa condición hasta que termine el suministro.
3. Las señales de "Abrochase el cinturón" deben estar apagadas.
4. Vigilar que los pasajeros cumplan con las instrucciones indicadas.
5. Estar alerta ante cualquier emergencia. Establecer comunicación con personal que supervisa las operaciones en tierra.
6. Situarse en las salidas de emergencia, para dirigir una posible evacuación.
7. Si durante el suministro de combustible se detecta la presencia de vapores de combustible en el interior de la aeronave, o si se pone de manifiesto cualquier otro riesgo, tendrá que interrumpirse de inmediato el suministro de combustible.
8. Las actividades de mantenimiento en tierra y las demás actividades que se lleven a cabo en el interior de la aeronave, se ejecutarán de manera que no obstruyan las salidas de emergencia de la aeronave, ni que generen riesgos al procedimiento de suministro de combustible de la aeronave.
9. Si el avión está colocado con el pasillo telescópico durante la carga de combustible, éste deberá estar totalmente libre y disponible para usarse como una salida de emergencia con dirección al edificio terminal y en caso de no haber este pasillo, la salida principal de la aeronave deberá estar balizada la dirección que deben seguir los pasajeros en caso de emergencia.
10. Cuando los pasajeros asciendan o desciendan durante el suministro, el trayecto que deben seguir debe evitar los lugares en que sea probable que se desprendan vapores de combustible, y sus movimientos deben ser vigilados por personal asignado.
11. Este procedimiento será reconocido siempre y cuando sea plenamente justificado ante la autoridad aeronáutica.
12. El incumplimiento a las disposiciones establecidas, debe ser notificado a la autoridad aeronáutica.
13. No se debe succionar el combustible de ninguna aeronave con pasajeros a bordo, ascendiendo o descendiendo.

### 3.4.8 ANTES DE INICIAR EL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE

El Representante de Operaciones en Tierra debe:

1. Verificar que el contador parcial del dispensador o carro tanque marque ceros.
2. Registrar el combustible total a bordo, sumando las cantidades por tanque mostradas en los indicadores del tablero de servicio de ala o de la cabina de pilotos. En caso de existir discrepancias, realizar prueba de indicación en ambos sistemas y de persistir la diferencia, considerar como válidos los indicadores de cabina.
3. Ordenar iniciar el abastecimiento de combustible con la cantidad requerida de acuerdo con la información proporcionada por CCO en el plan de vuelo.

### 3.4.9 ZONA DE SEGURIDAD

Durante la recarga de combustible con pasajeros o tripulantes a bordo se debe establecer una zona de seguridad para la recarga de combustible. La zona de seguridad incluye lo siguiente:

Perímetro a 3 metros de distancia de los receptáculos de recarga de combustible, ventilaciones de tanques de combustible y equipo de recarga de combustible. Dentro de este perímetro se tienen las siguientes limitaciones y restricciones:

1. No se pueden usar o activar artefactos que puedan ser fuentes de ignición o fuego.
2. No se pueden usar o activar dispositivos electrónicos portátiles.
3. No puede circular o posicionarse equipo de servicio en rampa dentro de un radio de 3 metros de las aberturas de ventilación de los tanques en las puntas del ala.
4. No se puede conectar o desconectar equipo eléctrico como GPU durante la carga de combustible.
5. Se deben prevenir mediante los medios adecuados, daños a la toma de combustible, previniendo, además, derrames.
6. Se deben detener las operaciones de carga de combustible, si en la vecindad del aeropuerto hay actividad eléctrica o existe el pronóstico de ello.

### 3.4.10 ABASTECIMIENTO A PRESIÓN

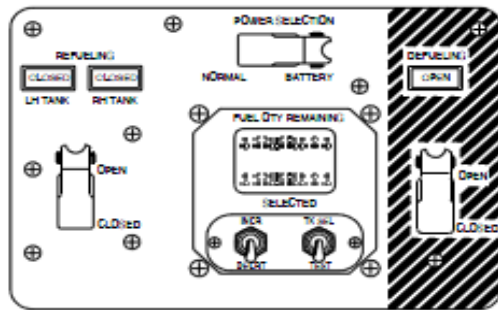
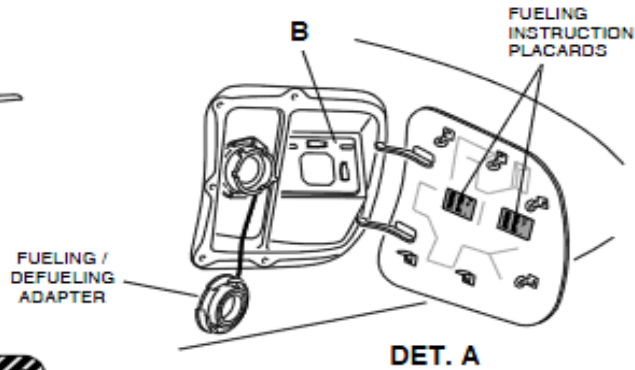
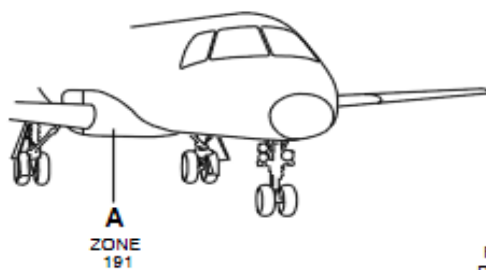
El personal del abastecedor de combustible deberá:

1. Poner a tierra el avión.
2. **PRECAUCIÓN:** Si durante el abastecimiento la conexión a tierra se interrumpe, interrumpir la carga y reanudarla después de haber conectado nuevamente dichas líneas.
3. Remover la cubierta de protección del adaptador de abastecimiento de combustible del avión.
4. Conectar la boquilla de carga al adaptador de abastecimiento de combustible del avión y aplique presión de combustible.
5. Esperar instrucciones del Representante de Operaciones en Tierra para inicio de recarga.
6. Remover la boquilla de carga al adaptador de abastecimiento de combustible del avión.
7. Instalar la cubierta de protección del adaptador de abastecimiento de combustible del avión.
8. Quitar el cable de tierra del avión
9. Recoger el equipo utilizado (tierras, extintores, manguera de carga, etc.); desconectando las tierras en forma inversa a la que se colocaron. Retirar calzos y quitar el freno de mano del auto-tanque o dispensador cuando el motor de éste se encuentre funcionando, e iniciar movimiento hacia adelante.

El Representante de Operaciones en Tierra deberá:

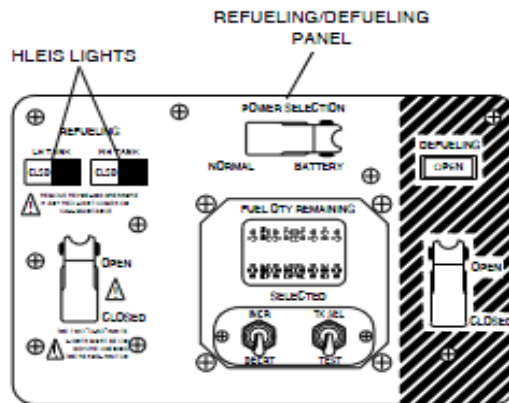
1. Energizar el avión o ponga el interruptor de selección de energía en **BATTERY**.
2. Abrir la puerta de acceso al panel de recarga de combustible en el lado derecho del fuselaje.
3. Verificar que las luces CLSD (closed) asociadas con los tanques izquierdo y derecho estén apagadas.
4. Verificar que la luz DEFUELING este apagada.
5. Verificar que el indicador de cantidad seleccionada SELECTED indique cero, y después ponerlo a la cantidad deseada de combustible a cargarse.
6. Verificar que las luces CLSD (closed) asociadas con los tanques izquierdo y derecho estén prendidas y que el flujo de combustible por la manguera se detenga.
7. Poner el interruptor REFUELING en la posición OPEN y verifique que las luces REFUELING asociadas a los tanques izquierdo y derecho estén apagadas.
8. Cargar simultáneamente los dos tanques para evitar desbalance de combustible.
9. Verificar que las luces CLSD asociadas a los tanques izquierdo y derecho prenda cuando se alcance la cantidad de combustible seleccionada, de no ser así indicar se suspenda la recarga.
10. Poner el interruptor REFUELING en la posición CLOSED.
11. Desenergizar el avión. Si el interruptor de selección de energía estaba en BATTERY, regréselo a su posición NORMAL y cierre la guarda del interruptor. Verifique que todas las guardas de los interruptores en el panel estén cerradas.
12. Cerrar la puerta de acceso.

**El Representante de Operaciones en Tierra podrá solicitar el apoyo del técnico de mantenimiento en las estaciones donde se cuente con este servicio, cabe mencionar que no se exime de la responsabilidad al Representante de Operaciones en Tierra.**

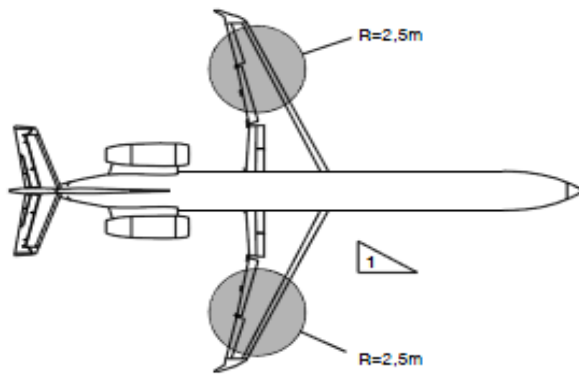


DET. B 2

REFUELING/DEFUELING PANEL



DET. B 3

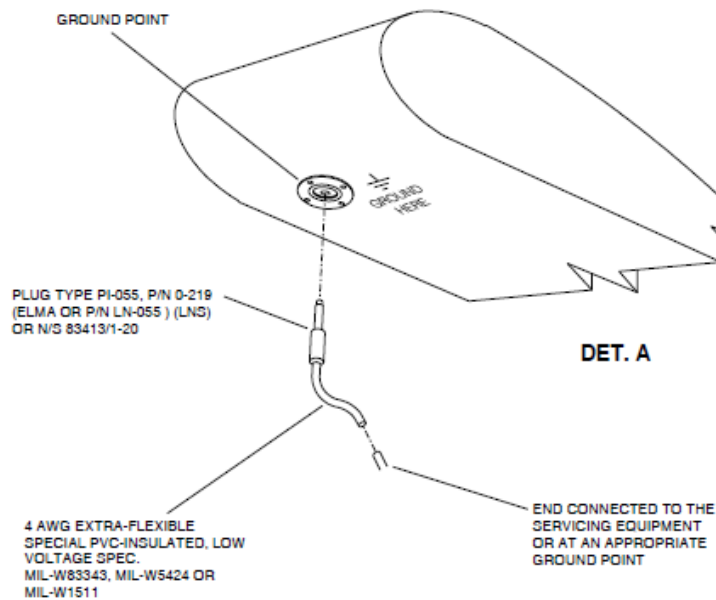
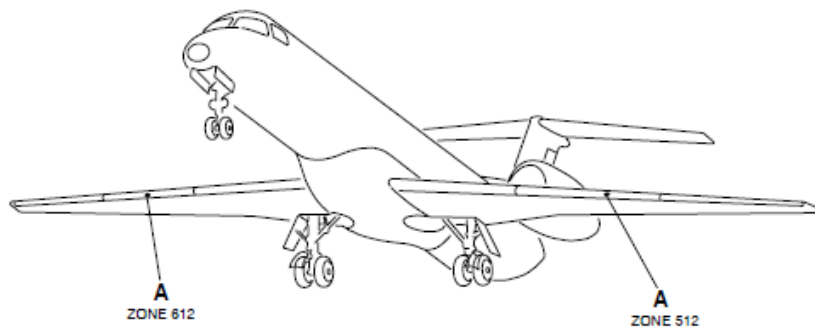


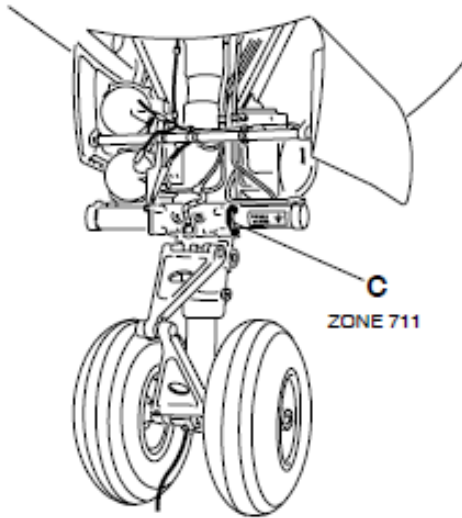
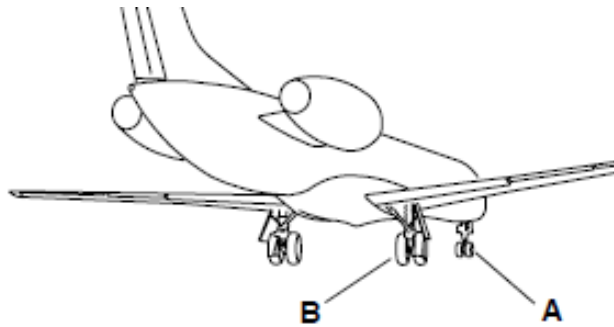
1 KEEP FREE OF VEHICLES AND EQUIPMENT THE AREAS AROUND THE FUEL TANK VENTS (HATCHED AREAS) DURING PRESSURE REFUELING OPERATION.

2 AIRCRAFT WITHOUT HLEIS

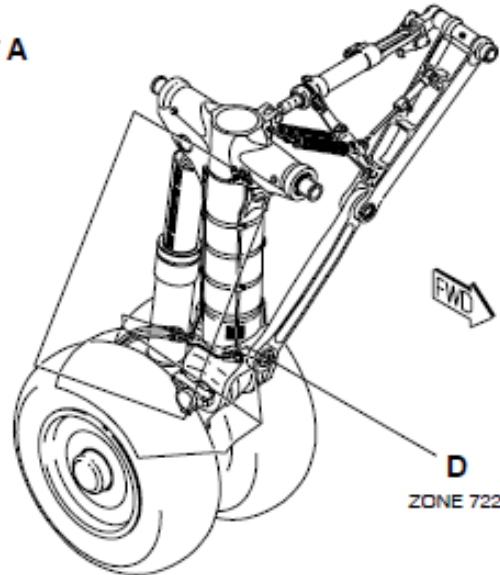
3 AIRCRAFT WITH HLEIS

145AMM120106.MCE

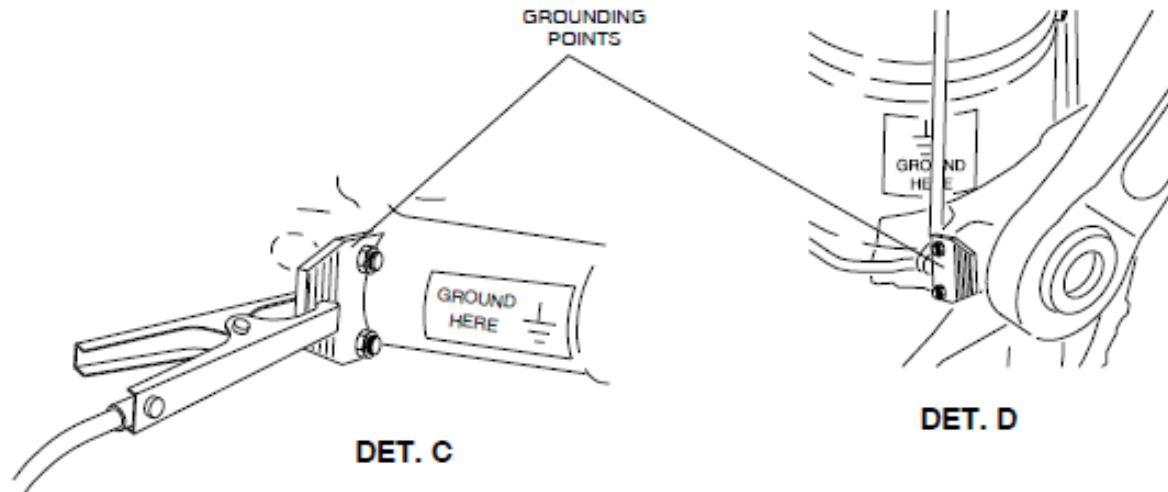




**DET. A**



**DET. B**



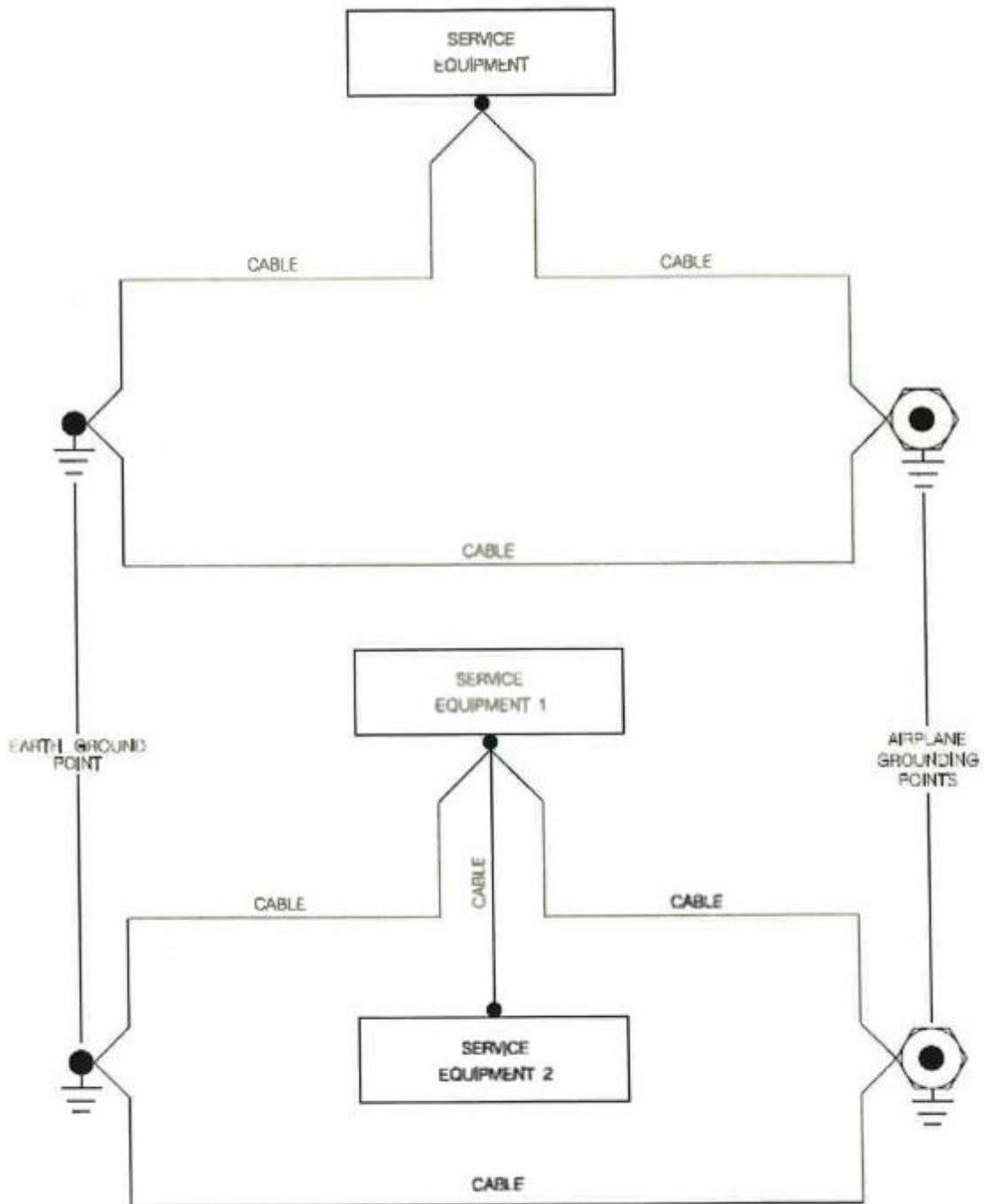
**DET. C**

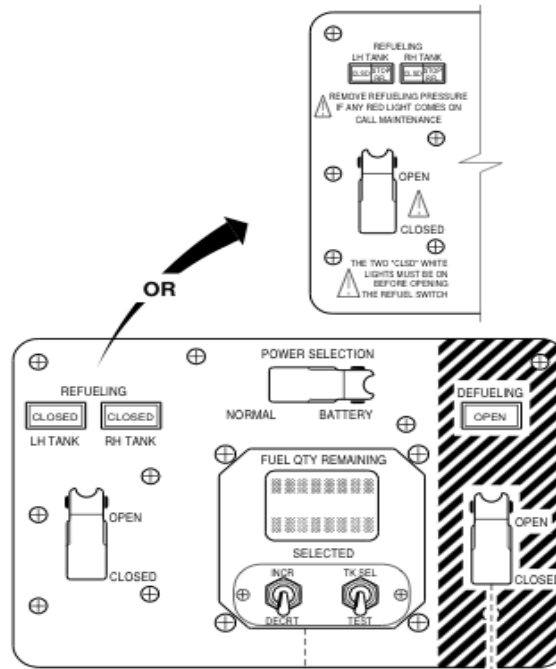
**DET. D**



FOR AIRCRAFT WITH STATIC GROUNDING ON THE RIGHT MAIN LANDING GEAR

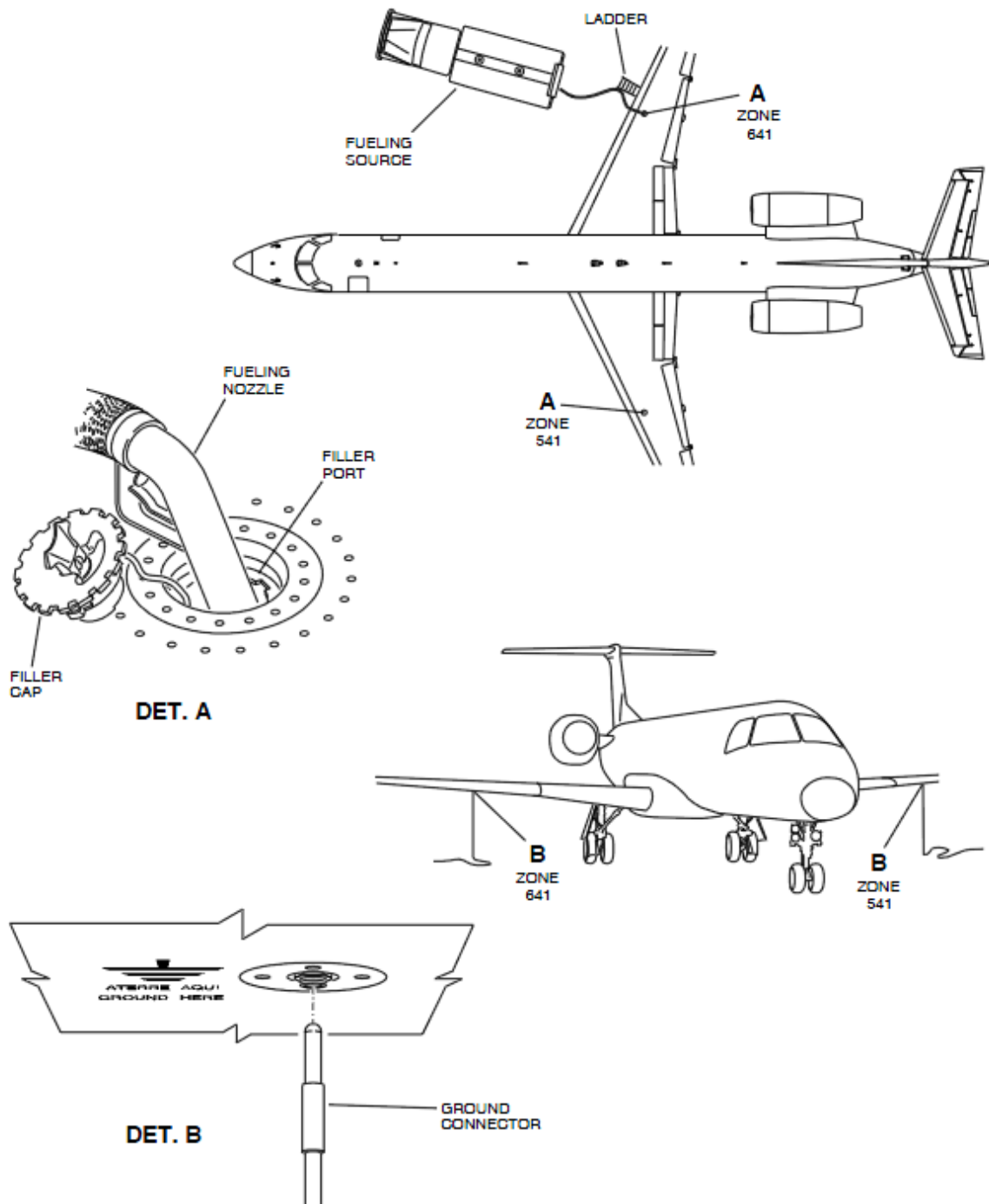
145AMM200004.MCE A





### 3.4.11 ABASTECIMIENTO POR GRAVEDAD SOBRE EL ALA

1. Colocar la escalera de acceso a la aeronave de acuerdo con la localización de las tomas de los tanques.
2. Colocar la lona para proteger el borde de ataque del ala.
3. Solicitar al proveedor de abastecimiento de combustible el abrir los tapones del tanque de combustible. En caso de presentar alguna dificultad de apertura, solicitar el apoyo del personal de mantenimiento.
4. Antes de introducir la boquilla, esta debe estar a tierra con el avión.
5. Introducir la boquilla de la pistola dentro del tanque para evitar derrames de combustible.
6. Se puede efectuar la carga de combustible primero en una semi-ala, y posteriormente en la otra.
7. Se puede abrir la puerta del panel de recarga en la parte inferior del ala para observar los indicadores de cantidad de combustible.
8. Se deben detener las operaciones de carga de combustible, si en la vecindad del aeropuerto hay actividad eléctrica o existe el pronóstico de ello.
9. Asegurarse de solicitar al proveedor de abastecimiento de combustible que coloque y cierre los tapones de los tanques de combustible. En caso de presentarse alguna dificultad para su cierre, solicitar el apoyo del personal de Mantenimiento.
10. También se puede verificar la cantidad de combustible por medio de las reglas medidoras de combustible localizadas en la parte inferior del ala.



### 3.4.12 ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE EN PERNOCTA

| Item | Quien  | Responsabilidad  |
|------|--|--|
| 1    | Copiloto o Personal de Mantenimiento<br><b>NOTA:</b> Quien pueda atender primero a personal abastecedor de combustible | Verificar la cantidad de combustible remanente en el panel de recarga de combustible, posterior a que Mantenimiento entrega el avión a operaciones.  |
| 2    |  | Informar al representante del servicio de combustible la carga de combustible ordenada, utilizando siempre la "Orden de Carga de Combustible", registrando en ella la información necesaria de acuerdo con el procedimiento de llenado de dicha Orden. |
| 3    |  | Abastecer correctamente de combustible de acuerdo con la Orden de Carga proporcionada, y deberá verificar que se cumplan las medidas de seguridad.   |
| 4    |  | Informar al Representante de Estación cuando la compañía que abastece el combustible tenga alguna falla inherente a este aspecto y por causa de ella el vuelo sea demorado.  |
| 5    | Representante de Estación  | Presentar de inmediato una carta queja al Representante de la compañía abastecedora con copia al Administrador de Aeropuertos, cuando se le informe alguna falla de la compañía que abastece el combustible.   |

### 3.4.13 ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON TRIPULANTES O PASAJEROS ABORDO, ABORDANDO O EN DESCENSO

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

| Etapas | Responsable | Descripción   |
|--------|-------------|---|
| 1      | ROT         | Coordine con el Piloto el proceso de carga de combustible con tripulantes o pasajeros a bordo, abordando o descendiendo del avión |
| 2      | Pilotos     | Apague los motores y los letreros de abróchese su cinturón.   |
| 3      |             | Encienda los letreros de no fumar.  |
| 4      |             | Indique al sobrecargo que tome su posición y configure la aeronave para la carga de combustible.                                  |
| 5      | Sobrecargo  | Verifique que todas las persianas estén abiertas.   |

|    |        |   |
|----|--------|---|
| 6  |        | <p>a. Con pasillo telescópico:<br/>Verifique que esté instalado el puente para el descenso de pasajeros.</p> <p>b. Con escalera integral:<br/>Asegure que la puerta está abierta y con los escalones desplegados.</p> <p>c. Sin escalera integral:<br/>Asegure que la escalera de ascenso/descenso este colocada en la puerta de pasajeros.</p> <p>d. La puerta de servicio debe estar abierta y libre de obstáculos.</p> |
| 7  |        | Verifique que las luces de techo y ventanilla se encuentren en la posición "BRIGHT".  |
| 8  |        | Dé el anuncio:<br>Abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo.  |
| 9  |        | Manténgase en el área de la puerta de pasajeros.  |
| 10 |        | Informe al piloto "comandante, cabina de pasajeros configurada".  |
| 11 |        | Verifique que la puerta principal de pasajeros y la puerta de servicio estén libres de obstáculos (Equipo terrestre).   |
| 12 | ROT    | <p>Posiciónese enfrente del avión, conectado con audífonos y a la vista del piloto.</p> <p><b>NOTA:</b> Si no se cuenta con audífonos la comunicación deberá ser por medio de señales, previo acuerdo entre ambas partes.</p>   |
| 13 | Piloto | <p>Informe al Representante de Operaciones en Tierra que están listos para iniciar la carga de combustible.</p> <p><b>NOTA:</b> Deben mantener comunicación con el ROT en todo momento (con audífonos, si se cuenta con ellos, o por medio de señales, previo acuerdo entre ambas partes).</p>  |
| 14 |        | Coordine con el Piloto el proceso de carga de combustible con tripulantes o pasajeros a bordo, abordando o descendiendo del avión.  |
| 15 | ROT    | Ordene iniciar la carga de combustible al operador de servicio.   |
| 16 |        | <p>Regrese a su posición e informe al piloto;</p> <p><i>"Capitán hemos iniciado la recarga de combustible, solicito me informe desbalance en los tanques en caso de suceder y cuando la recarga haya terminado"</i></p>   |

|    |               |   |
|----|---------------|---|
| 17 | Piloto        | <p>Monitoreé el indicador de cantidad de combustible, para informar al ROT por:<br/>Carga completa de combustible:<br/><i>"La recarga de combustible está completa"</i><br/>Desbalance entre tanques mayor al límite permisible:<br/><i>"Se presenta desbalance entre tanques, favor de interrumpir la recarga"</i></p> |
| 18 |               | Informe al sobrecargo que la carga de combustible ha terminado.   |
| 19 | Piloto y ROT. | Continúen con la operación del despacho del vuelo.  |

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

### IMPORTANTE.

Cuando se esté recargando combustible por gravedad, se deberán seguir las siguientes consideraciones.

1. Sin pasillo telescópico.  
Se debe de recargar primero la semi-ala izquierda  
**NOTA:** Durante este proceso no se puede estar abordando o descendiendo del avión.
2. Con pasillo telescópico.  
No incluye consideraciones.

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

### 3.4.14 ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON UN MOTOR OPERANDO

El Representante de Operaciones en Tierra deberá tener adiestramiento en este procedimiento 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).

A través de frecuencia la tripulación debe avisar al CCO o al ROT que se efectuará carga de combustible con motor operando. A su vez, el ROT notifica a los Anfitriones que se efectuara la recarga. El capitán hará lo mismo con el sobrecargo. Previo a dar a inicio a este procedimiento, el ROT debe coordinar y seguir las políticas establecidas por cada aeropuerto y comandancia.

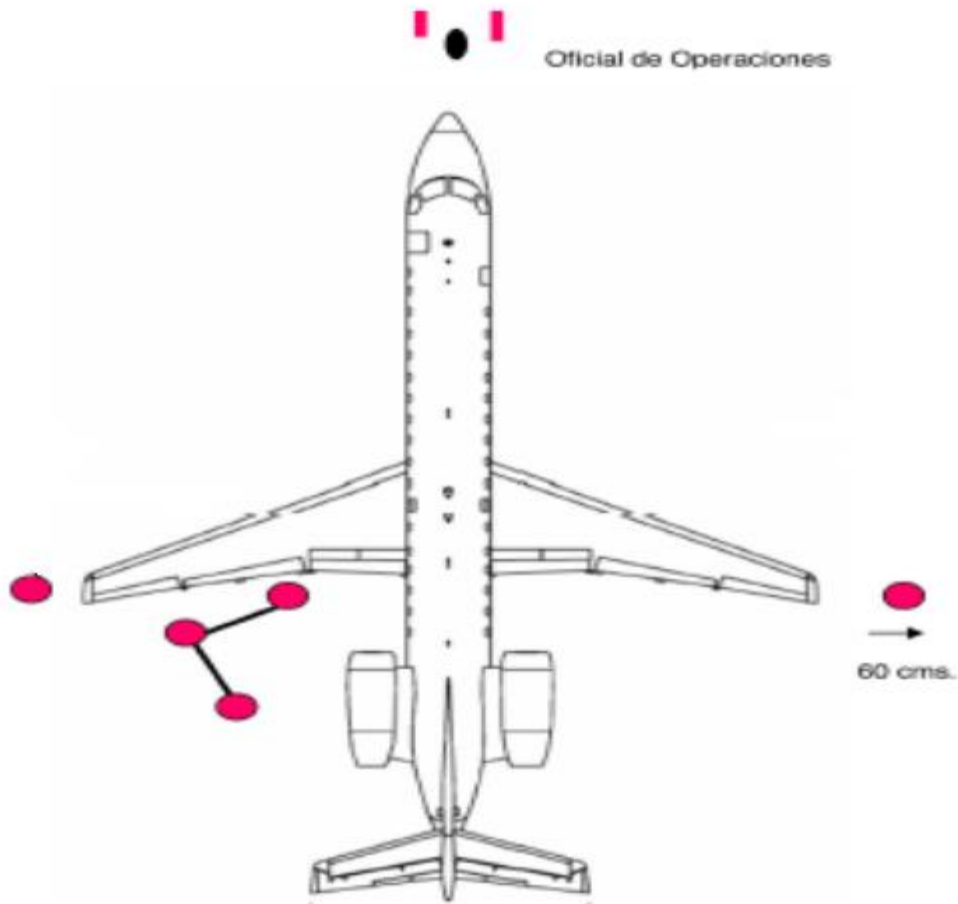
| Etapa | Responsable | Descripción  |
|-------|-------------|--|
| 1     | ROT         | Coordine con el Piloto el proceso de carga de combustible, debe de desembarcar a los pasajeros del avión.<br>El avión debe estar estacionado en un área designada por el aeropuerto y por la Autoridad, con libre acceso a equipo y personal de extinción de incendios.  |
| 2     | Anfitrión   | Coordina y ejecuta el desembarco de los pasajeros.   |
| 3     | Pilotos     | Apague el motor derecho.<br>Encienda los letreros de no fumar.   |
|       |             | Indique al sobrecargo que tome su posición<br>Poner el motor izquierdo idle power<br>Al menos un piloto debe permanecer en la cabina durante la recarga.<br>El piloto es responsable de informar a toda la tripulación de vuelo y de tierra que el avión está en recarga de combustible y el motor en marcha.<br>Durante el procedimiento de recarga, no encienda los interruptores, excepto los necesarios para operar el sistema de combustible. |
| 4     | Sobrecargo  | No acciona ningún interruptor en la cabina de pasajeros. Se deben evitar chispas de cualquier tipo.<br>El sobrecargo deberá estar en posición de alerta entre la puerta de embarque y el galley.<br>Deberá tener la puerta de pasajeros libre de obstáculos, así como la escalera, para en caso de una posible evacuación por parte de la tripulación.   |
| 5     | ROT         | Verifique que la puerta principal de pasajeros y la puerta de servicio estén libres de obstáculos (Equipo terrestre).  |

|    |            |  |
|----|------------|--|
|    |            | <p>Posiciónese enfrente del avión, conectado con audífonos y a la vista del piloto.</p> <p><b>NOTA:</b> Si no se cuenta con audífonos la comunicación debe ser por medio de señales, previo acuerdo entre ambas partes.</p>  |
| 6  | Piloto     | <p>Informe al <b>Representante de Operaciones en Tierra</b> que están listos para iniciar la carga de combustible.</p> <p><b>NOTA:</b> Deben mantener comunicación con el ROT en todo momento (con audífonos, si se cuenta con ellos, o por medio de señales, previo acuerdo entre ambas partes).</p> <p>En caso de derrame de combustible, apague el motor en funcionamiento.</p>             |
| 7  | ROT        | <p>Ordene iniciar la carga de combustible al operador de servicio.</p> <p>Regrese a su posición e informe al piloto;<br/> <i>"Capitán hemos iniciado la recarga de combustible, solicito me informe desbalance en los tanques en caso de suceder y cuando la recarga haya terminado"</i></p>   |
| 8  | Piloto     | <p>Monitoreé el indicador de cantidad de combustible, para informar al ROT por carga completa de combustible:<br/> <i>"La recarga de combustible está completa"</i></p> <p>Desbalance entre tanques mayor al límite permisible:<br/> <i>"Se presenta desbalance entre tanques, favor de interrumpir la recarga"</i></p> <p>Informe al sobrecargo que la carga de combustible ha terminado.</p> |
| 9  | Piloto/ROT | Continúan con la operación del despacho del vuelo.   |
| 10 | Sobrecargo | Solicita abordaje  |

#### IMPORTANTE:

1. El ROT debe de informar a la Comandancia del Aeropuerto o autoridad aeronáutica local, y al SEI que se va a efectuar este procedimiento.
2. 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.

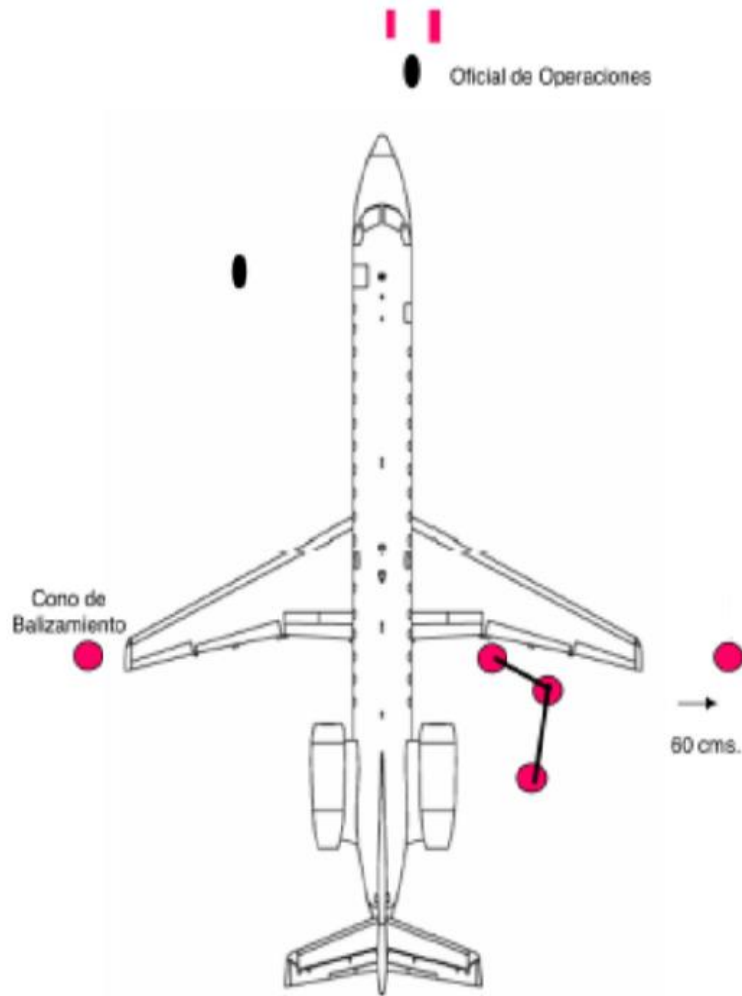
### 3.4.14.1 BALIZAMIENTO Y ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON MOTOR 1 OPERANDO



### 3.4.14.2 ABORDAJE DE PASAJEROS CON MOTOR 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) de acuerdo a la figura que a continuación se observa.
2. Los pasajeros que desciendan deberán ser recibidos por un Anfitrión, así como ser conducidos al aerocar y/o sala de llegada.
3. El área de riesgo será vigilada por el Representante de Operaciones en Tierra asignado al vuelo para evitar que personas ajenas se aproximen a esta.
4. Se darán instrucciones por personal de tráfico desde los mostradores y sala de última espera, a los pasajeros viajando con menores (niños) para que sean llevados de la mano
5. No se deberá efectuar servicio de aguas negras, agua potable 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 EMB-145 de acuerdo con el procedimiento que se encuentra en el presente capítulo.
6. Cuando se esté operando el motor No.2, deberá estar cuando menos un miembro de la tripulación técnica en cabina de mando vigilando el funcionamiento del motor y el área de riesgo. El motor No. 2 debe estar siempre en Idle.
7. Durante el desembarque y embarque, el sobrecargo del vuelo deberá estar pendiente para que se lleven a cabo los procedimientos de seguridad a bordo en caso de requerirse una evacuación.
8. El Centro de Control Operacional (CCO) y/o autoridades informara al ROT asignado al vuelo de situaciones especiales que no permitan llevar a cabo este procedimiento.
9. La tripulación al mando de la aeronave deberá acatar las instrucciones o señalamientos del Representante de Operaciones en Tierra quien será el responsable de la seguridad operacional en la plataforma. Esto con la finalidad de evitar riesgos que se pudieran presentar.
10. El tiempo total máximo de motor encendido con movimiento de pasajeros (ascenso y descenso) será de 10 minutos debiéndose cortar el motor si se prevé que el tránsito exceda este tiempo, salvo la necesidad de mantenerlo encendido más tiempo por falta de APU y arrancador neumático.

**3.4.14.3 ABORDAJE DE PASAJEROS CON MOTOR NO.2 OPERANDO**



### 3.4.14.4 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 la tripulación, siempre deberá haber al menos un Piloto en la cabina de vuelo encargado del monitoreo del motor un Sobrecargo en la cabina de pasajeros, por lo que se deberá seguir el siguiente procedimiento:

Cambio de tripulación de Vuelo:

1. El Capitán de la aeronave deberá confirmar con el personal de tierra que los calzos se encuentren puestos.
2. El Capitán de la aeronave deberá mantener puestos (ON) los frenos de estacionamiento durante todo el tiempo que el motor se mantenga operando durante el tránsito, verificando que la presión hidráulica del sistema hidráulico sea la correcta.
3. El Capitán de la aeronave deberá mantener en potencia de IDLE el motor operando durante todo el tiempo que el motor se mantenga operando durante el tránsito.
4. El Piloto encargado del monitoreo del motor se deberá encontrar con el asiento ajustado en posición normal de vuelo, y deberá mantener un monitoreo constante de los parámetros del motor operando.
5. A la llegada de cualquier Piloto de la nueva tripulación, y cuando ambos Pilotos así lo acuerden, el Piloto que se encuentra en la Cabina de vuelo, abandonará ésta. El nuevo Piloto tomará su posición y deberá de permanecer con el asiento ajustado en posición normal de vuelo, y deberá mantener un monitoreo constante de los parámetros del motor operando, alerta de cualquier situación que lo obligue a apagar el motor, aplicar frenos o cualquier otra situación que lo obligue a tomar una acción inmediata, y se proseguirá con la operación normal de tránsito.

Cambio de tripulación de Cabina

A la llegada a la cabina de pasajeros el sobrecargo de la nueva tripulación, y cuando ambos 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.

### 3.4.15 DESPUES DEL ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE

El Copiloto debe:

1. Realizar la medición de cantidad de combustible por reglas medidoras si se sospecha de fallas en los indicadores de cantidad de combustible o a solicitud del Capitán.
2. Comprobar que los tapones de los adaptadores de combustibles, tapas de registro, etc. queden bien cerrados y en posición correcta. Deberá recabar la cantidad de combustible abastecida en litros y galones, verificando que la marcación total de los medidores instalados en las unidades de abastecimiento coincida con lo anotado en la nota de remisión (Boucher) o cualquier otro sistema de control.
3. Entregar al Capitán copia de la orden de carga. El no entregar la copia al Capitán no es motivo para demorar el vuelo. Esta se puede enviar por correo compañía al Representante de Estación.


### 3.4.15.1 MEDICIÓN DE COMBUSTIBLE CON REGLETAS



Los pilotos son los responsables de llevar a cabo la ejecución y verificación de este procedimiento junto con el personal Técnico de Mantenimiento y con el apoyo de los Representantes de Operaciones en Tierra (ROT), en caso de que en alguna estación no se cuente con personal Técnico de Mantenimiento.

#### SECUENCIA DE TIEMPO.

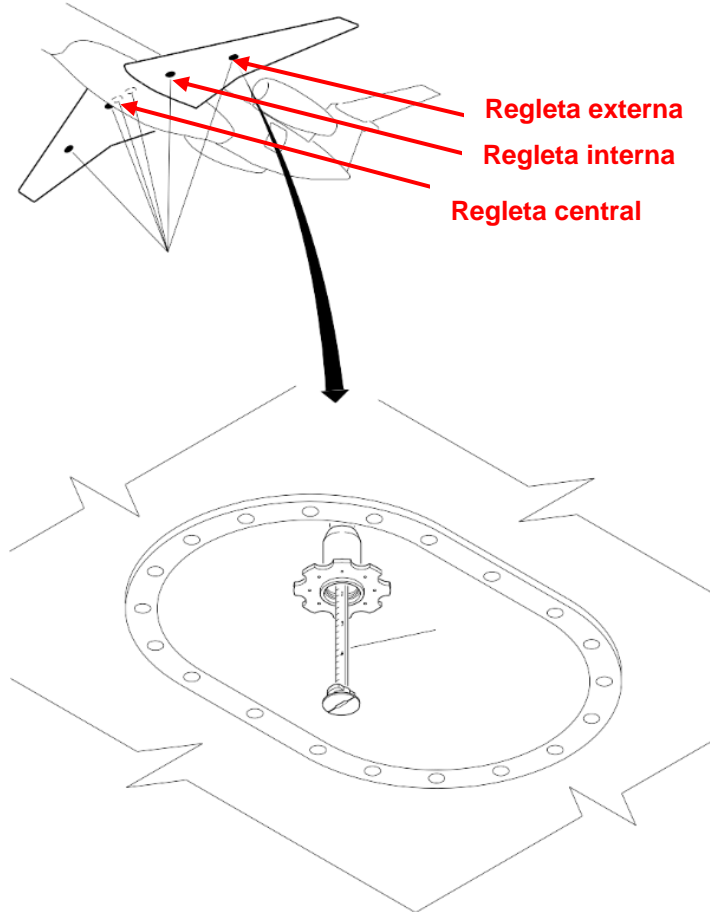
| Periodo de Tiempo (min.) | Actividad   |
|--------------------------|---|
| 10                       | Espera en plataforma a la llegada para que el combustible se asiente. |
| 3                        | Verificación de pendiente de la aeronave.                             |
| 5                        | Realizar medición con regletas semi-ala derecha.                      |
| 5                        | Realizar medición con regletas semi-ala izquierda.                    |
| 15                       | Recarga de combustible.   |
| 10                       | Espera en plataforma después de la recarga.                           |
| 5                        | Medición con regletas semi-ala derecha.                               |
| 5                        | Medición con regletas semi-ala izquierda.                             |
| <b>58</b>                | <b>Total</b>  |

### PROCEDIMIENTO.

| PASO | RESPONSABLE | ACCIONES   |
|------|-------------|--|
| 1    | Pilotos     | <p>En caso de presentarse cualquiera de las siguientes irregularidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• QUANTITY INDICATOR INOP (Panel de recarga de combustible)</li> <li>• FUEL QTY IND INOP (EICAS &amp; MFD/PFD)</li> <li>• DIRECT QTY MEASURING STICKS INOP (Panel de recarga de combustible).</li> <li>• Cuando exista sospecha por parte de los pilotos que no se haya cargado la cantidad correcta de combustible.</li> <li>• Cuando se requiera realizar recarga de combustible por gravedad.</li> <li>• Cuando se presente desbalance de combustible por más de 800 libras de combustible</li> </ul> <p>La tripulación solicita la presencia y apoyo del personal técnico de mantenimiento o del Representante de Operaciones en Tierra (ROT).</p>  |
| 2    | Pilotos     | Esperar 10 min para el asentamiento del combustible.   |
| 3    | Pilotos     | <p>Después de esperar el tiempo requerido, la tripulación se asegura que la aeronave se encuentre dentro de los límites de pendiente permitidos (mencionados en el punto IV):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usar la perilla del RA en la frecuencia DC-550, ya sea en la pantalla del piloto o el copiloto, y ajustar en la Altitud de Decisión DH "690".</li> <li>• Presionar el botón de prueba (TEST BUTTON) del RA y botón del ET al mismo tiempo por un tiempo mínimo de 10 segundos.</li> <li>• La pantalla del PFD mostrara los valores longitudinales (pitch) y laterales (roll) con la inclinación correcta de la aeronave.</li> </ul> <p>NOTA: Verifique que se cumpla las condicionantes de pendiente:</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>○ -2 ° a 2 ° longitudinalmente</li> <li>○ -1 ° a 1 ° lateralmente</li> </ul> <p><b>Si no se encuentra dentro de estos límites será necesario reubicar la aeronave</b></p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 4 | Técnico de Mantenimiento/ROT/ Pilotos  | <p>Comenzar la medición con la regleta externa de cualquiera de la dos semi-alas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con un destornillador plano de no más de 8 mm. de ancho, presione levemente para abrir el seguro de la regleta, siempre en dirección anti horaria.</li> <li>• En caso de no contar con destornillador, una moneda de 2 o 5 pesos pueden ser usadas sin ningún problema.</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al liberar el seguro, la regleta caerá libremente, hasta CERO, esta lectura no se considera correcta.</li> <li>• Para obtener la lectura correcta, con el dedo índice,</li> </ul>  <p>lentamente y muy suavemente introducir la regleta de nuevo al tanque.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baje suavemente la regleta sosteniéndola con el dedo índice, se observará que si existe medición la regleta quedara en una posición fija.</li> <li>• Tome lectura y repita dos veces verificando que la medición pueda ser similar.</li> </ul> |
| 5 | Técnicos de Mantenimiento/ROT/ Pilotos | <p>En caso de que la regleta no se detenga por magnetismo o indique una lectura igual a 0, proceder a realizar la lectura con la regleta interna.</p> <p>En caso de que suceda lo anterior con la regleta interna, proceder a realizar la lectura con la regleta del tanque central (solicitar apoyo de Mantto.).</p>  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 6  | Técnicos de Mantenimiento/ROT/ Pilotos | <p>Tomar la lectura de la regleta y encontrar el valor equivalente a la cantidad de combustible utilizando la TABLA DE CONVERSION:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada línea de la graduación de la regleta representa 0.20 de una unidad.</li> <li>• Por ejemplo, en caso de que la lectura de la regleta indique el valor de 2, encontrar el valor en la columna STICK IND e intersectarlo con el valor equivalente en US Gal. Para nuestro ejemplo el valor en US Gal será de 646.</li> <li>• Intersectar el valor con la columna de POUNDS, esta será la cantidad de combustible existente en la semi-ala en Libras. Para nuestro ejemplo el valor en lb será de 4399.</li> </ul> <p>Registrar el valor obtenido.</p> |
| 7  | Técnicos de Mantenimiento/ROT/ Pilotos | <p>Repetir desde el paso número 4 con la otra semi-ala y registrar el valor obtenido.</p>   |
| 8  | Técnicos de Mantenimiento/ROT/ Pilotos | <p>Al tener los valores de ambas semi-alas, sumar las equivalencias en <b>lb</b> determinadas por la TABLA De EQUIVALENCIAS. El resultado de la suma será el valor de combustible total de la aeronave.</p> <p><b>ADVERTENCIA:</b> los valores directamente obtenidos de las regletas <b>NO</b> se suman.</p>   |
| 9  | Técnicos de Mantenimiento/ROT/ Pilotos | <p>Proceder a la recarga de combustible.</p>  |
| 10 | Técnicos de Mantenimiento/ROT/ Pilotos | <p>Esperar 10 minutos para que el combustible se asiente.</p>   |
| 11 | Técnicos de Mantenimiento/ROT/ Pilotos | <p>Repetir el procedimiento de medición por regletas; desde el paso número 4 al 8.</p>  |
| 12 | Técnicos de Mantenimiento/ROT/ Pilotos | <p>En caso de existir incertidumbre acerca de que la cantidad de combustible obtenida sea la correcta, comunicarse con CCO para solicitar la cantidad autorizada y compararla.</p>  |
| 13 | Técnicos de Mantenimiento/ROT/ Pilotos | <p>En caso de que la cantidad obtenida no se aproxime a la autorizada por CCO, repetir el procedimiento cuidadosamente.</p>   |

**UBICACIÓN DE REGLETAS****3.4.16 DESCARGA DE COMBUSTIBLE****3.4.16.1 RESPONSABLE**

El Copiloto es responsable de la descarga de combustible, y es su deber exigir al proveedor y personal involucrado en la operación cumplir con las normas de seguridad.

**3.4.16.2 PUNTOS DE SEGURIDAD**

- No se permite fumar, uso de fuego, o cualquier actividad que pueda causar chispas en el área de descarga de combustible.
- Se prohíbe la descarga de combustible a las aeronaves en hangares o lugares cerrados ó cuando haya tormentas eléctricas sobre el aeródromo o en la proximidad inmediata.
- No se puede conectar o desconectar la energía eléctrica externa al avión durante la descarga de combustible. Es responsabilidad del Copiloto cumplir con lo anterior.
- No se puede operar el radar meteorológico del avión durante la descarga de combustible del avión o durante la descarga de combustible de cualquier otro avión dentro de un área de 180 pies o 60 metros. Es responsabilidad de la Tripulación técnica cumplir con lo anterior.

- El abastecedor de combustible procederá a sacar una muestra del tanque del que se vaya a descargar el combustible y efectuará la inspección del combustible de acuerdo a lo siguiente:
  - a. Color del Combustible
  - b. Tomar el peso específico
  - c. Medir la temperatura del combustible
  - d. Comprobar que se encuentre libre de agua
  - e. Comprobar que esté libre de sedimentos
  - f. Comprobar que el combustible a descargar este LIMPIO y BRILLANTE
- El abastecedor de combustible procederá a estacionar el equipo de servicio, poner el freno de mano y colocar los calzos en las ruedas, según los desniveles del terreno que existan.
- El abastecedor de combustible procederá a colocar un extintor de polvo químico entre el auto tanque o dispensador y el avión.
- El abastecedor de combustible procederá a colocar los cables de tierra para disparar la energía estática.
  - a. Del equipo de servicio, a tierra.
  - b. Del avión a tierra.
  - c. Del equipo de servicio al avión.
- El abastecedor de combustible procederá a colocar el letrero de "No Fumar".
- El abastecedor de combustible procederá a conectar la tierra de ala antes de colocar la boquilla de descarga al puerto de abastecimiento del avión.

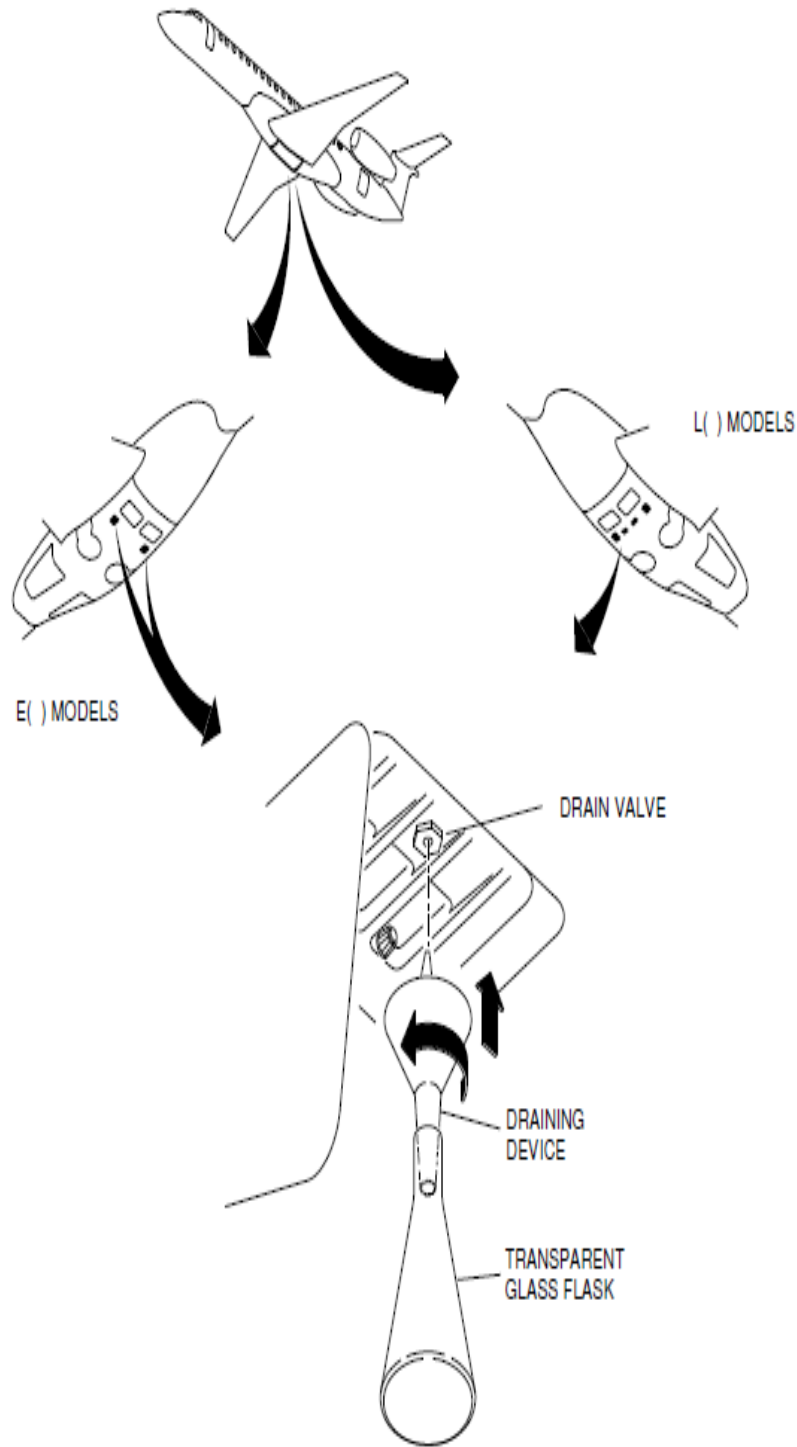
### 3.4.16.3 DESCARGA DE COMBUSTIBLE

1. Energice el avión o ponga el interruptor de selección de energía en BATTERY.
2. Abra la puerta de acceso al panel de recarga de combustible en el lado derecho del fuselaje.
3. Conectar la boquilla de carga al adaptador de abastecimiento de combustible del avión.
4. Ponga el interruptor DEFUELING en la posición OPEN y verifique que la luz DEFUELING este prendida.
5. Aplique succión (4psig MAX) a la boquilla o ponga las bombas eléctricas de combustible en la posición ON.  
**NOTA:** Para descargar combustible del tanque izquierdo ponga el interruptor CROSS FEED en la posición LOW2.
6. Cuando se alcance la cantidad de combustible remanente deseada, ponga el interruptor DEFUELING en la posición CLOSED y verifique que se apaguen sus luces.  
**PRECAUCION:** NO PERMITA QUE LAS BOMBAS ELECTRICAS OPEREN EN SECO DURANTE LA DESCARGA DE COMBUSTIBLE PARA PREVENIR DAÑOS.
7. Ponga las bombas de combustible eléctricas y los interruptores X-FEED en la posición OFF.
8. Desenergice el avión. Si el interruptor de selección de energía estaba en BATTERY, regréselo a su posición NORMAL y cierre la guarda del interruptor.  
**PRECAUCION:** VERIFIQUE QUE TODAS LAS GUARDAS DE LOS INTERRUPTORES EN EL PANEL ESTÉN CERRADAS.
9. Cierre la puerta de acceso.

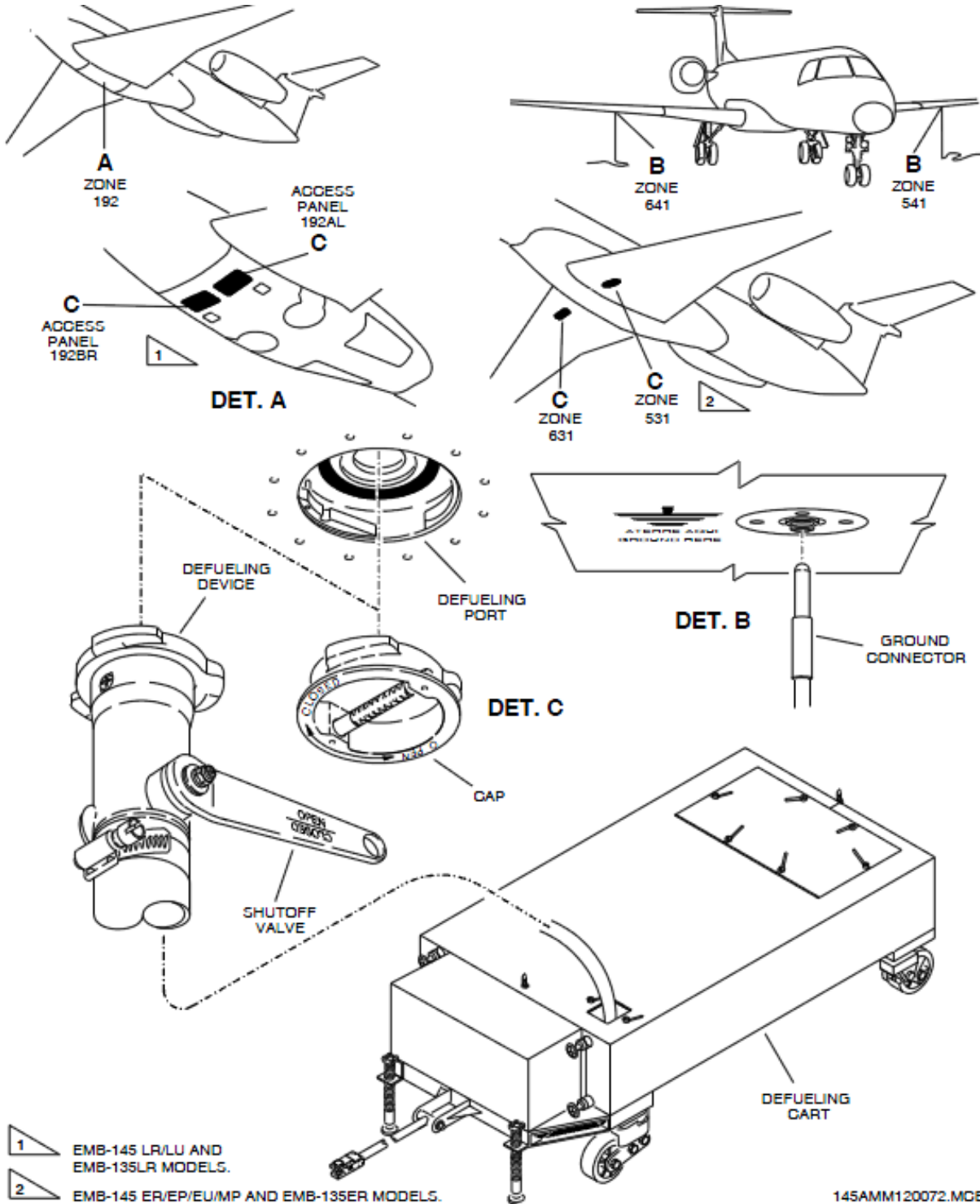
### 3.4.16.4 DESPUÉS DE LA DESCARGA DE COMBUSTIBLE

1. Desconecte la boquilla de carga al adaptador de abastecimiento de combustible del avión.
2. El abastecedor de combustible procederá a poner la tapa al adaptador de abastecimiento de combustible y cerrar las puertas de los registros.
3. El Copiloto comprobara que los tapones de los adaptadores de combustibles, tapas de registro, etc. queden bien cerrados y en posición correcta. Deberá recabar la cantidad de combustible descargada en litros y galones, verificando que la marcación total de los medidores instalados en las unidades de abastecimiento coincida con lo anotado en la nota de remisión (recibo) o cualquier otro sistema de control.
4. El abastecedor procederá a hacer la medición física del combustible drenado por el equipo de servicio al terminar la descarga.
5. El abastecedor procederá a recoger el equipo utilizado (tierras, extintores, manguera de carga, etc.); desconectando las tierras en forma inversa a la que se colocaron. Retirar calzos y quitar el freno de mano del auto-tanque o dispensador cuando el motor de éste se encuentre funcionando, e iniciar movimiento hacia adelante.

**PRECAUCION:** El Representante de Operaciones en Tierra mantendrá contacto en todo momento para evitar la mezcla de combustibles.



### EQUIPO DE DESCARGA DE COMBUSTIBLE POR GRAVEDAD



### 3.4.17 ATENCIÓN DE DERRAMES EN PLATAFORMA

Si un derrame de combustible en plataforma llegara a ocurrir, el personal de TAR y el de las empresas que prestan servicio a TAR en la operación deberán atender de manera inmediata el problema mediante el siguiente procedimiento:

1. Detener inmediatamente la fuente de derrame. Si se está abasteciendo combustible se deberá de cortar la alimentación y retirar el equipo inmediatamente.
2. Detener todo procedimiento de servicio al avión (comisariato, agua potable, aguas negras, abordaje de pasajeros, etc.).
3. Cortar toda alimentación eléctrica al avión y retirar los equipos de apoyo.
4. Notificar al SEI (Servicio de Extinción de Incendios) del Aeropuerto.
5. Si el derrame es menor a un metro cuadrado de área total, será responsabilidad del personal de operaciones y/o de mantenimiento (si el origen del derrame fue por trabajos de mantenimiento) el contener y limpiar el derrame.
6. Si el derrame es mayor a un metro cuadrado de área total, será responsabilidad del SEI el contener y limpiar el derrame.
7. Solo se podrá reanudar la operación normal de la aeronave cuando el personal del SEI haya liberado el área de todo peligro relacionado al derrame de combustible.
8. Tan pronto sea posible, se deberá notificar el evento a la Oficina de Despacho y Control de Vuelos (CCO) y a Seguridad Aérea de TAR.
9. En caso de que la Oficina de Despacho y Control de Vuelos o el área de Seguridad Aérea consideren necesario documentar y/o delimitar responsabilidades; será responsabilidad del Representante de Estación el realizar la notificación formal y del personal involucrado proporcionar toda la información correspondiente ante la autoridad correspondiente.
10. Los empleados de TAR y/o de las empresas prestadoras de servicios, así como de sus representantes, tendrán la responsabilidad solidaria de tomar las medidas correctivas y preventivas que definan y establezcan tanto las autoridades correspondientes, la administración del aeropuerto involucrado y las definidas internamente en cada empresa involucrada.

## 3.5 ESTIBA EN COMPARTIMIENTO DEL AVIÓN

### 3.5.1 ESTIBA DEL EQUIPAJE/CARGA - ROT

1. El personal de operaciones deberá dar el mejor aprovechamiento a la capacidad de los compartimientos de carga apegándose a los procedimientos de seguridad no EXCEDIENDO los límites. La optimización del equipo no sólo se refiere a la estación de origen, sino a las estaciones de tránsito que también requieren de espacio y capacidad en peso para cubrir su operación.
2. Durante la estiba se cuidarán los aspectos técnicos de la aeronave, seguridad del personal, equipo e instalaciones para evitar daños o lesiones.
3. La estiba de equipaje, carga y/o correo deberá hacerse tomando en cuenta las distintas estaciones de la ruta, estibando por orden geográfico, empezando por la estación final y terminando con la primera escala, para evitar un bloqueo y facilitar la descarga de cada uno de los destinos.
4. En vuelos escalonados el Representante de Operaciones en Tierra deberá verificar que el equipaje, carga y correo en tránsito corresponda a la distribución y conceptos enviados en el mensaje operacional. En caso de discrepancia en la distribución, deberá considerar en su despacho la distribución real y reportar la irregularidad a la Gerencia de Aeropuertos con copia a la estación que originó la irregularidad.
5. Con anticipación, el Representante de Operaciones en Tierra, revisa físicamente las piezas a estibar, verificando que coincida el número de piezas, peso, volumen, Cualquier cambio o alteración detectada será tratado de acuerdo a la capacidad del vuelo (peso y balance) así como a las condiciones de seguridad de la operación.
6. El equipaje, dentro del compartimiento debe acomodarse perfectamente para dar una mayor utilización al volumen del mismo.
7. En caso de encontrarse daños en pisos y paredes o puertas del compartimiento, se deberá avisar al Representante de Estación, quien a su vez le informará vía mensaje a la Gerencia de Aeropuertos para la atención del daño. Así mismo deberá alertar a la estación de destino y escalas de la ruta.

### 3.5.2 ESTIBA DE EQUIPAJE/CARGA – TRABAJADOR GENERAL

1. Dentro del compartimiento de carga se recomienda que cada Trabajador General mueva piezas con un peso máximo de 30 kg.
2. Debido a las diferentes características físicas de la carga, la altura de la banda se deberá ajustar de acuerdo a ellas para agilizar la estiba. En el caso de los aviones de TAR solo se utilizará la banda si la pieza de carga excede los 50 kg de peso teniendo cuidado de mantener de 2.5 a 5 cm. de separación con el fuselaje del avión.
3. Antes de iniciar la estiba en los compartimientos de la aeronave, se debe verificar que estos se encuentren completamente vacíos (vuelos de origen), que sus paredes y pisos estén en buenas condiciones, particularmente que no haya filos cortantes que puedan dañar el equipaje, carga o correo, además que cuenten con las redes o lonas de protección. En caso de encontrar daños en pisos y paredes o puertas de los compartimientos se deberá avisar al ROT.
4. En el compartimiento de carga de aviones se deberá acomodar el equipaje en forma horizontal, pero se cuidará de colocar las piezas más resistentes y pesadas primero y después las más

endebles y ligeras. Al equipaje con etiqueta "Fragil" se le protegerá no colocando otro equipaje sobre él.

5. El equipaje de entrega inmediata (Equipaje de última hora o de entrega en sala como carriolas, sillas de ruedas, andaderas, etc.) debe estibarse al final para su expedita entrega en el destino.
6. El personal de carga del avión, informará al operador de carro equipajero el número de piezas de equipaje estibado en el compartimiento, a fin de comparar la cantidad con el ROT.
7. El personal de estiba procederá a instalar la red o redes de compartimiento de carga. Después de efectuar lo anterior se procederá a cerrar la puerta del compartimiento de carga, asegurándose de que nadie se encuentre dentro de los mismos. El ROT asignado al vuelo deberá verificar que lo anterior se efectúe correctamente.
8. Retirar el equipo utilizado para la estiba.

### 3.5.3 MANEJO DE EQUIPAJE/CARGA DENTRO DEL COMPARTIMIENTO

1. El grupo de trabajadores generales se organizará para determinar quiénes estiban dentro del compartimiento y quiénes pasan la carga del carro al compartimiento.
2. Los trabajadores generales que pasarán la carga al compartimiento, verificarán en cada pieza de carga los siguientes datos:
  - Peso de la pieza o del lote.
  - Tipo de carga.
  - Destino de la carga.
  - Identificar cajas o bultos que tengan etiqueta de "Prohibido en aeronaves de pasajeros", "Cargo Aircraft Only" o de Mercancías Peligrosas las cuales NO deberán ser transportadas en vuelos de TAR.
  - Identificar si tiene etiqueta o dibujo que indique un manejo especial (colocar de un solo lado, mantener este lado hacia arriba, etc.) no olvidando que la manipulación de la carga debe ser con cuidado y respetando las etiquetas de FRÁGIL.
3. Los trabajadores generales que están fuera del compartimiento colocarán la carga en la entrada del compartimiento. Ahí los trabajadores generales ubicados en el interior de este, tomarán la pieza y la moverán al espacio que debe ocupar de acuerdo a las instrucciones de carga.
4. Los trabajadores generales en el interior del compartimiento moverán la carga sin aventarla, ni jalarla con fuerza excesiva. La tomarán de tal forma que permitan manejarla sin dañarla. En piezas donde se aprecie que el embalaje no soportará el trato normal, extremar precauciones.
5. La carga que presente salientes sólidas (metálicas o de madera) se manejará con especial cuidado, hay que evitar que se volteen o se recargue en algún mamparo del compartimiento, ya que se corre el riesgo de dañar la piel del compartimiento.
6. En la medida de lo posible el trabajador general evitará el arrastrar la carga sobre el piso del compartimiento.
7. Si los trabajadores identifican o reciben piezas de equipaje o bulto que exceda las dimensiones promedio, en tamaño o peso, deberá informar al ROT o al Representante de Estación a manera que sea considerado en el cálculo del W&B. De igual manera, si se reciben a pie de avión, maletas adicionales y/o de última hora, adicionales al cierre de mostradores, este número y su correspondiente peso, deben ser informado al ROT para su cálculo dentro del W&B.

8. La forma de estibar en el interior del compartimiento es: Las piezas grandes y fuertes se utilizarán como base para formar una cama, sobre la cual se colocarán las piezas más pequeñas y menos fuertes.
9. En los espacios donde las formas de estos no coincidan con la forma de la carga, se colocará en ellos piezas de carga pequeñas cuidando que ocupen lo mejor posible el espacio y sin hacer presión sobre ellas para evitar daños a la carga.
10. El trabajador general tendrá especial cuidado en dejar un espacio entre la carga y el techo mínimo de 5 centímetros. Se puede provocar algún incendio si se deja la luz encendida.
11. La carga en bidones (recipientes cilíndricos) que se utilizan para el transporte de líquidos, deben colocarse verticalmente sobre una base, nunca en forma horizontal para evitar que estos rueden y se derrame su contenido y dañe los compartimientos.
12. Todo bulto o embalaje que presente forma cilíndrica pero que no contenga líquidos, podrá ser rodado en el interior del compartimiento para su fácil manejo, siempre y cuando no tenga partes salientes que dañen el compartimiento de carga y si las etiquetas de manejo no impiden lo anterior.
13. La carga que más problemas presenta para su manejo es aquella que no tiene forma geométrica, por lo que para manejar dicha carga se aplicarán los siguientes puntos:
  - Determinar cuántas personas se requiere para manejarla o si requiere banda (conveyor).
  - Buscar puntos seguros (no usar bordes cortantes o puntos débiles).
  - Al moverla verificar que no golpee los mamparos.
  - Dentro de lo posible, no arrastrarla sobre el piso del compartimiento.
  - No dejarla caer en el piso del compartimiento.
  - Asegurarse que la pieza no se moverá por los movimientos de la aeronave en vuelo.

### 3.5.4 DESEMBARQUE DE EQUIPAJE/CARGA

1. Invariablemente se debe de abrir el compartimiento de carga de los aviones con el objeto de verificar que no existan piezas pendientes de ser bajadas.
2. Es responsabilidad directa del personal de operaciones vigilar que la descarga se haga con la mayor rapidez posible de acuerdo a la prioridad de servicio (Equipaje, carga y correo).
3. Es responsabilidad del prestador de servicio reportar al Representante de Estación cualquier irregularidad presentada en la operación.

### 3.5.5 KIT DE MANTENIMIENTO (FAK)

A disposición de Mantenimiento y sus necesidades, este kit podrá, o no, encontrarse a bordo de las aeronaves.

El contenido del Flay Away Kit se describe en la Tabla siguiente:

|                                  |           |             |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| Abril 2025                       | Reedición | 3 Página-86 |
| Link Conexión Aérea S.A. de C.V. |           |             |

| Descripción                         | Cantidad | Ubicación           |
|-------------------------------------|----------|---------------------|
| Gato para cambio de rueda           | 1        | Caja Negra en cargo |
| Dado para cambio de rueda principal | 1        | Caja Negra en cargo |
| Dado para cambio de rueda de nariz  | 1        | Caja Negra en cargo |
| Torque Wrench (0-500 lb.in)         | 1        | Caja Negra en cargo |
| Torque Wrench (6000-2000 lb.in)     | 1        | Caja Negra en cargo |
| Maneral ½                           | 1        | Caja Negra en cargo |
| Adaptador de carga de Nitrógeno     | 1        | Caja Negra en cargo |
| Adaptador de Carga de Oxígeno       | 1        | Caja Negra en cargo |
| Gauje de presión de (0-500 psi)     | 1        | Caja Negra en cargo |
| Rueda de tren principal             | 1        | Caja Negra en cargo |
| Rueda de nariz                      | 1        | Caja Negra en cargo |
| Reservorio de Hidráulico            | 1        | Caja Negra en cargo |
| Latas de aceite motor               | 10       | Caja Negra en cargo |
| Latas de aceite APU                 | 5        | Caja Negra en cargo |

### 3.5.6 PRIORIDAD DE SERVICIO

**Equipaje:** De acuerdo al servicio que ofrecemos la prioridad es la siguiente:

1. Equipaje de miembros Star Club
2. Equipaje de última hora y de entrega inmediata en sala (Silla de ruedas, carriolas, etc.)
3. Equipaje prioritario (Priority Handling)
4. Equipaje en conexión
5. Resto de equipaje turista
6. COMAT
7. Valijas de DHL

El equipaje debe ser depositado en el área de reclamo/bandas de llegada, antes que lleguen los pasajeros.

**Nota:** La prioridad de descarga establecida, no limita al prestador de servicios para cumplir con los tiempos de entrega en cualquiera de las categorías de equipaje, por lo cual el Representante de Operaciones en Tierra debe planear adecuadamente sus recursos para dar cumplimiento a este procedimiento.

**Carga:** Por el tiempo de conexión o tipo de carga.

1. Animales vivos (documentados como equipaje facturado)
2. Perecederos

**Correo:** Todo el envío postal evitando (en caso de transporta correo)

### 3.5.7 PRECAUCIONES

En el Embraer EMB-145, si el compartimiento de carga tiene más de 1000 Kg. (2,205 lb.), deben de cumplirse las siguientes condiciones:

1. Debe haber un mínimo de 907 Kg (2000 lb.) de combustible, y
2. No puede haber más de una persona dentro del compartimiento de carga.

#### ADVERTENCIA

**SI NO SE OBSERVA LO ANTERIOR, PUEDE BAJAR EL EMPENAJE DEL AVIÓN, OCACIONANDO DAÑOS SEVEROS AL PERSONAL, AVIÓN Y EQUIPO TERRESTRE.**

Es obligación del Representante de Operaciones en Tierra del avión cerciorarse que siempre que se pretenda estibar una cantidad de equipaje/carga superior a 2,646 lb, antes se verifique que haya una cantidad mínima de 2,000 lbs de combustible en el avión, que se le informe al personal de carga que no podrá haber más de una persona dentro del compartimento, y que se le informe al personal de mantenimiento que no puede haber una persona en el compartimento electrónico trasero mientras exista alguna persona dentro del compartimento de carga.

En el Embraer EMB-145, antes de cargar o descargar el compartimento de carga, se debe bajar la rampa de protección del mecanismo de seguros de la puerta.

### 3.5.8 DERRAME DE SUSTANCIA DESCONOCIDA

Cuando se detecten derrames de alguna sustancia no conocida 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 Representante de Estación.
3. Acordonar el área afectada
4. Notificar al personal del SEI para la atención al derrame
5. Tan pronto como sea posible, se deberá informar del evento a la Oficina de Despacho y Control de vuelos (CCO), y a Seguridad Aérea.

### 3.5.9 BOLSAS DE LASTRE

En caso de que para fines de peso y balance sea necesario utilizar lastre, este será definido e indicado directamente por el CCO, no se tendrá un material específico, se apegara a las necesidades operacionales.

#### 3.5.9.1 PROCEDIMIENTO

El ROT debe asegurarse que:

1. Los asientos de las primeras filas estén limpios y libres.
2. Utilizar solo como lastre lo indicado por CCO.  
**Nota:** NO se debe utilizar lastre no autorizado por CCO.
3. Limpiar antes de utilizar el lastre que presente polvo en el exterior.

### 3.5.10 REPORTE DE MERCANCIAS PELIGROSAS

En caso de detectarse mercancías peligrosas o sustancias desconocidas en la persona o equipaje de mano de un pasajero se deberá notificar al jefe inmediato que a su vez deberá notificar al representante de estación y llenar reporte MSO F02 "Notificación de irregularidades / incidente / accidente" tal como se establece en el MSO 4.1.9 "REPORTES OBLIGATORIOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL"

## 3.6 LIMPIEZA Y APARIENCIA

### 3.6.1 GENERALIDADES

Los trabajadores generales deben de tener todos sus implementos de trabajo necesarios para la limpieza interior del avión, para que, al recibir la orden de la persona a cargo del vuelo, de inmediato se aborde el mismo y cada uno de los componentes del grupo inicie su labor correspondiente, entendiendo que la función de un grupo es el aseo general del avión, de ninguna manera labores individuales, ya que no es posible predeterminar las áreas abordo con mayor o menor mano de obra a requerir.

### 3.6.2 ASIGNACIÓN DE LABORES AL PERSONAL DE LIMPIEZA

1. De acuerdo a la disponibilidad de mano de obra, asignará las labores a los trabajadores generales asignados al aseo interior del avión dando esta posible distribución:
  - Equipo Embraer EMB-145: un empleado asignado iniciando en baño, continuando con la parte trasera de cabina de pasajeros hacia la puerta principal; el segundo asignado iniciando con cabina de pilotos, galley y complementando lo faltante en cabina de pasajeros.
2. Terminando el desembarque de clientes a la llegada, y una vez terminada la inspección de cabina por posibles objetos olvidados, se iniciará el proceso de limpieza conforme a la tabla del punto 3.6.3.

### 3.6.3 PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR LA LIMPIEZA

- Las labores a realizar en las diferentes áreas se detallan a continuación, de acuerdo a la duración de la aeronave en plataforma:

| Ubicación       | Actividades de limpieza                          | Tránsitos cortos | Tránsitos largos | Pernoctas |
|-----------------|--|------------------|------------------|-----------|
| Cocina (Galley) | Recoger basura de los botes                      | ✓                | ✓                | ✓         |
|                 | Colocar bolsas de plástico a los botes de basura | ✓                | ✓                | ✓         |
|                 | Limpiar piso                                     | ✓                | ✓                | ✓         |
|                 | Limpiar superficies y carros de servicio         |                  |                  | ✓         |
|                 | Limpiar paredes                                  |                  |                  | ✓         |
|                 | Limpiar piso, quitando carros de servicio        |                  |                  | ✓         |
|                 | Limpiar puerta de servicio y sus manijas         |                  |                  | ✓         |
| Baño            | Vaciar bote de basura                            | ✓                | ✓                | ✓         |
|                 | Limpiar lavabo                                   | ✓                | ✓                | ✓         |
|                 | Limpiar espejo                                   | ✓                | ✓                | ✓         |
|                 | Limpiar piso                                     | ✓                | ✓                | ✓         |
|                 | Limpiar tapa de poceta                           |                  |                  | ✓         |
|                 | Limpiar asiento de poceta                        | ✓                | ✓                | ✓         |

| Ubicación           | Actividades de limpieza  | Tránsitos cortos | Tránsitos largos | Pernoctas |
|---------------------|--|------------------|------------------|-----------|
| Baño                | Limpiar poceta   |                  | ✓                | ✓         |
|                     | Limpiar paredes  |                  |                  | ✓         |
|                     | Limpiar pared de puerta parte interna  |                  |                  | ✓         |
|                     | Rellenar jabonera  |                  |                  | ✓         |
| Cabina de pasajeros | Aspirar alfombras  | ✓                | ✓                |           |
|                     | Limpiar mesas de servicio  | ✓                | ✓                | ✓         |
|                     | Retirar la basura y sacudir asientos   | ✓                | ✓                | ✓         |
|                     | Revisar y retirar basura de las bolsas de los respaldos de los asientos          | ✓                | ✓                | ✓         |
|                     | Acomodar y reponer folletería (revistas, tarjetón de seguridad y bolsa de mareo) | ✓                | ✓                | ✓         |
|                     | Acomodar cinturones  | ✓                | ✓                | ✓         |
|                     | Aspirar y desmanchar alfombras   |                  |                  | ✓         |
|                     | Limpiar bolsas de los respaldos de los asientos                                  |                  |                  | ✓         |
|                     | Limpiar ventanillas  |                  |                  | ✓         |
|                     | Limpiar descansa brazos  |                  |                  | ✓         |

| Ubicación           | Actividades de limpieza                               | Tránsitos cortos | Tránsitos largos | Pernoctas |
|---------------------|---|------------------|------------------|-----------|
| Cabina de pasajeros | Limpiar compartimento de equipaje interior y exterior |                  |                  | ✓         |
|                     | Limpiar costados de asientos                          |                  | ✓                | ✓         |
|                     | Limpiar tiras fotoluminiscentes                       |                  |                  | ✓         |
|                     | Limpiar rieles de asientos y sus tapas                |                  |                  | ✓         |
|                     | Limpiar estación de sobrecargos                       |                  | ✓                | ✓         |
|                     | Limpiar manijas y ventanas de salida de emergencia    |                  | ✓                | ✓         |
|                     | Limpiar puerta principal                              |                  |                  | ✓         |
| Cabina de pilotos   | Vaciar y limpiar botes de basura                      | ✓                | ✓                | ✓         |
|                     | Limpiar y aspirar pisos                               |                  |                  | ✓         |
|                     | Limpiar y aspirar asientos                            |                  |                  | ✓         |
|                     | Limpiar windshield                                    |                  |                  | ✓         |

**Transito corto:** 1 a 35 min.

**Transito largo:** Mayor a 35 min.

#### Personal responsable

Personal de Apariencia (Dirección Mantenimiento).

Trabajadores Generales (Dirección de Operaciones).

La Dirección de Mantenimiento es responsable de la apariencia exterior de las aeronaves, sus procedimientos y tareas se encuentran en sus manuales, mismos que pueden ser consultados en el SAD (Wiki).

#### IMPORTANTE:

Los materiales de lectura y tarjetones de seguridad deberán conservarse en el revistero del asiento.

### 3.6.4 FUNCIONES DEL PERSONAL DE COMISARIATO

Tan pronto como se haya abierto la puerta de acceso a la cocina de la aeronave, desarrolla sus actividades de acuerdo a los procedimientos establecidos en la **Guía de Procedimientos de Comisariato**, la cual puede ser consultada en el SAD (Wiki).

### 3.6.5 PROCEDIMIENTO PARA ESTACIONES DE PERNOCTA

1. Posteriormente al desarrollo de actividades en plataforma propias como vuelo terminal, el personal de Mantenimiento y/o ROT, solo permitirá el acceso al avión antes de ser remolcado a su sitio de pernocta previa identificación, al empleado que se requiere en la cabina de pilotos.
2. En vuelos terminales cuya aeronave será remolcada para pernocta, el personal de Mantenimiento y/o ROT deberá permanecer en el avión hasta que sea colocado en plataforma de pernocta.
3. Durante la permanencia del avión en su sitio de pernocta sólo entrará personal de mantenimiento asignado a la aeronave, incluyendo para fines de este procedimiento el personal de Limpieza y Apariencia.
4. Queda estrictamente prohibido a todo el personal que desarrolla actividades dentro del avión durante la pernocta, el uso del interior del avión para dormir o tomar alimentos, así como utilizar los sanitarios de los aviones.
5. El personal de mantenimiento realizará las labores derivadas del reporte de Sobrecargos para Mantenimiento y las labores adicionales encomendadas por el Supervisor correspondiente.

## 3.7 OPERACIÓN DEL EQUIPO DE APOYO TERRESTRE

### 3.7.1 GENERALIDADES

- a. Para prevenir daños en el equipo de apoyo terrestre, y principalmente al equipo motorizado, se requiere contar con capacitación en manejo y operación del mismo. Actualmente el equipo terrestre en algunas estaciones está concesionado a un prestador del servicio, el cual tiene la obligación de mantenerlo en óptimas condiciones.
- b. A cada equipo se debe dar el uso particular para el cual fue diseñado, debiendo tener conocimientos sobre su operación.
- c. El equipo motorizado debe tener una revisión adecuada diariamente de sus condiciones existentes, para tener la seguridad de que funcionará correctamente.
- d. El conocimiento general en la operación de los diversos tipos de equipo motorizado, está basado en los puntos siguientes:
  - Características (Capacidad, limitaciones, etc.).
  - Interruptores (descripción).
  - Luces.
  - Sistema de velocidades.
  - Abastecimiento de aceite y combustible adecuados.
  - Indicadores (descripción).
  - Mantenimiento preventivo.
  - Balizamiento.

### 3.7.2 RESPONSABLE DEL EQUIPO DE APOYO TERRESTRE

En las estaciones en que el servicio de rampa esta concesionado a un tercero, el mantenimiento y operación de este, es responsabilidad exclusiva del concesionario.

### 3.7.3 REPORTE DE EQUIPO DE APOYO TERRESTRE

En los casos donde el equipo de apoyo terrestre sea arrendado, el mantenimiento del equipo de apoyo terrestre será responsabilidad del arrendador del equipo y la ejecución del programa de mantenimiento se realizará por el mismo arrendador dejando evidencia en sitio de los registros que muestren que se haya realizado el mantenimiento correspondiente.

### 3.7.4 REVISIÓN DEL EQUIPO

El personal designado a la operación del equipo motorizado o aquel facultado para su operación, deberá verificar de acuerdo al tipo de unidad los siguientes puntos antes de su utilización:

|            |   |                                       |   |
|------------|---|---------------------------------------|---|
| Limpieza   | ✓ | Carrocería y guarniciones             | ✓ |
| Pintura    | ✓ | Limpieza y parabrisas                 | ✓ |
| Cristales  | ✓ | Tapones(agua, gasolina, aceite, etc.) | ✓ |
| Vestiduras | ✓ | Mangueras                             | ✓ |
| Faros      | ✓ | Bandas transportadoras                | ✓ |
| Llantas    | ✓ | Aceite del motor                      | ✓ |
| Conector   | ✓ | Agua del radiador                     | ✓ |
| Batería    | ✓ | Generador o Alternador                | ✓ |
| Gasolina   | ✓ | Indicadores (Voltaje, amperaje)       | ✓ |
| Frenos     | ✓ | Embrague                              | ✓ |

En los casos donde el equipo de apoyo terrestre sea arrendado, las inspecciones diarias se realizarán de acuerdo con las instrucciones del arrendador del equipo, así como se utilizarán los formatos proporcionados por el arrendador.

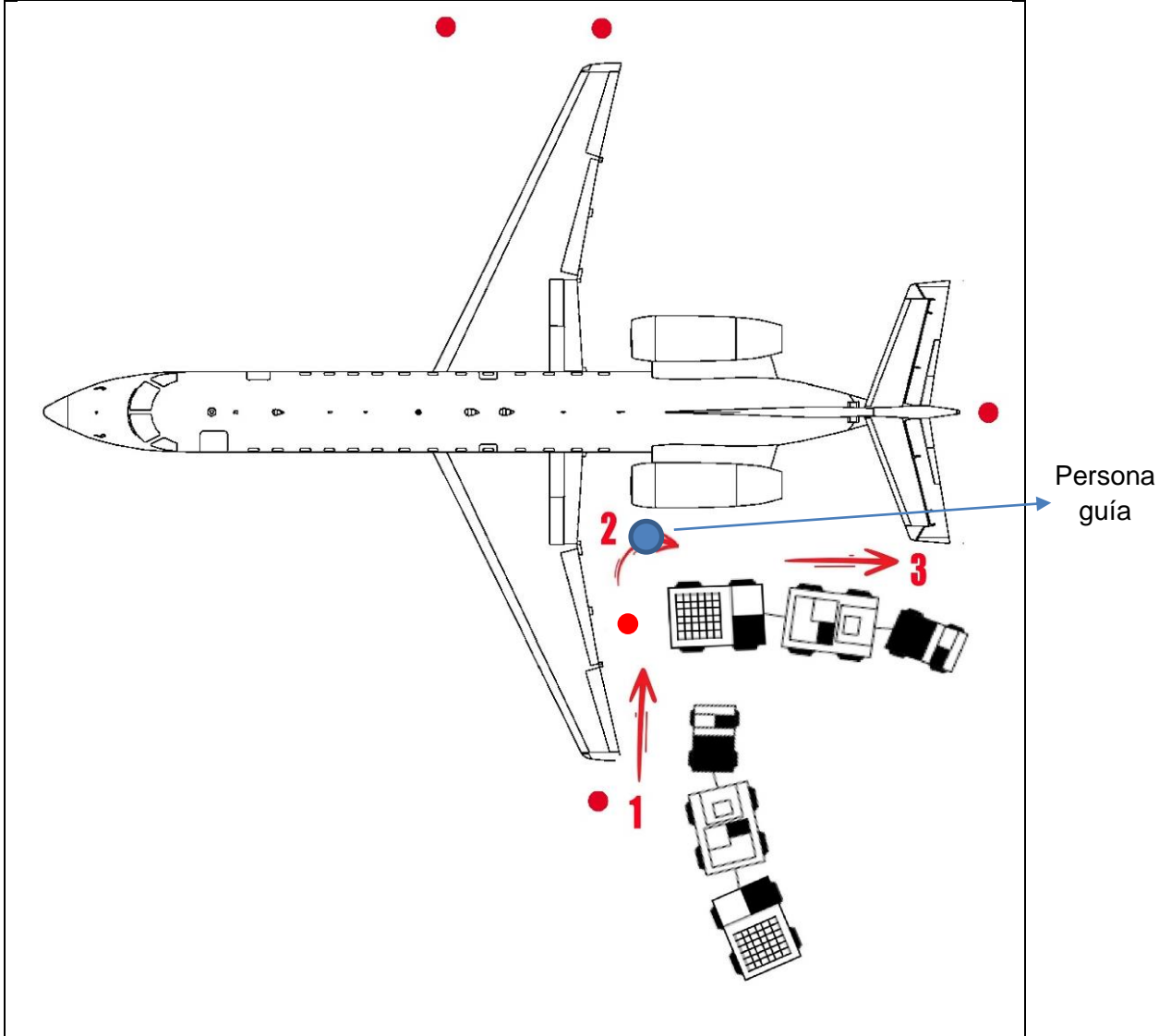
### 3.7.5 OPERACIÓN DEL EQUIPO

1. El acercamiento de las unidades se podrá realizar una vez que la aeronave haya parado por completo, cortado motores y tenga los calzos y conos puestos. El acercamiento de las unidades deberá realizarse en lo posible siempre de frente, con precaución y velocidad máxima (10 km/h) y deberá existir una persona que esté dando señales para el acercamiento de este. Donde sea necesario acercar la unidad en reversa, el operador solicitará apoyo de una persona para vigilar el movimiento y evitar golpear la aeronave. entre la aeronave y el equipo terrestre.
2. Siempre que se estacionen los carros de equipaje, deberán ser frenados.
3. Está prohibido empujar con el tractor los carros de equipaje, a menos que fuera necesario por alguna emergencia.
4. Todo el equipo que se apoye sobre el avión deberá contar invariablemente con cojines de hule (escaleras, loaders, etc.)
5. Las unidades que por la operación requieran ser estacionadas a un costado de la aeronave deberán estar con el motor apagado, velocidad en Park y freno de mano. Por seguridad y la cercanía con la aeronave, deben colocarse calzos a las unidades dedicadas al servicio de aguas negras y agua potable.
6. Las unidades en movimiento en el área adyacente a la aeronave deben conducirse con precaución manteniendo como distancia mínima 3 metros entre la unidad y la aeronave.
7. Cualquier condición anormal se hará del conocimiento del jefe inmediato superior, con el fin de que sea tomada la acción correctiva necesaria lo antes posible.
8. Está prohibido el tránsito de unidades debajo del ala.
9. Queda prohibida la utilización de los cofres de unidades o carros de equipaje para pararse y abrir los compartimentos de carga.
10. Está prohibido utilizar los cofres de los tractores para trasladar equipaje.
11. Los carros de equipaje no deberán cargarse más arriba de su nivel.
12. Está prohibido empujar con el tractor los carros de equipaje, a menos que fuera necesario por alguna emergencia.
13. Los carros de equipaje deben realizar el acercamiento asegurando siempre una distancia de separación de 1 metro con el ala de la aeronave, y girando para quedar en paralelo al eje longitudinal de la aeronave, siempre con precaución y revisando los frenos del equipo.
14. Dependiendo el tipo de carro de equipaje, el acercamiento a la aeronave se debe de realizar de la siguiente manera.

**Carro de equipaje con abertura lado izquierdo**

El carro de equipaje entra desde la punta de ala y sale por el empenaje de la aeronave.

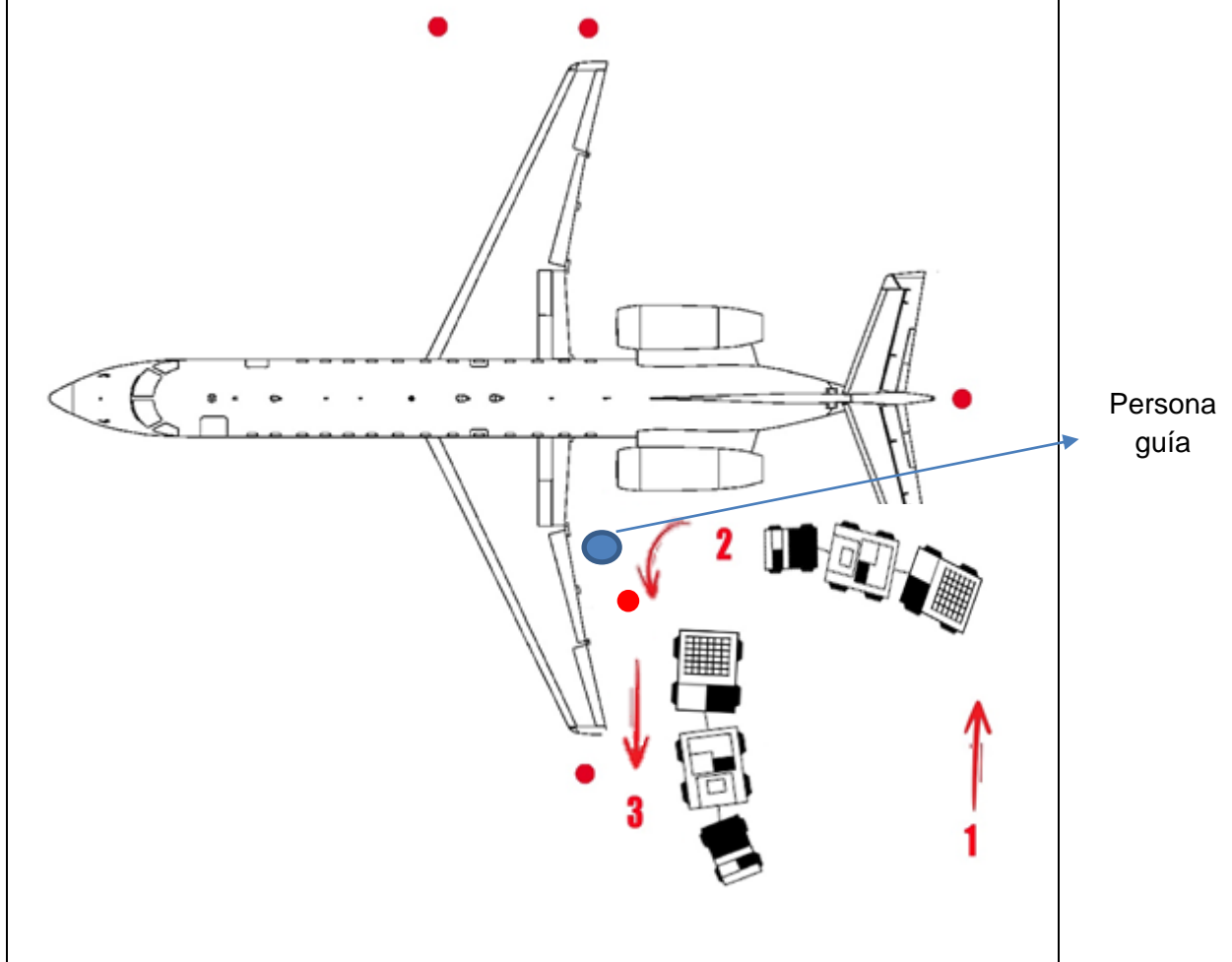
**Nota:** Excepto en estaciones; CJS, CUL, DGO, HMO, LAP, MTY y PVR



### Carro de equipaje con abertura lado derecho

El carro de equipaje entra por el empenaje y sale por la punta del ala de la aeronave.

**Nota:** Excepto en estaciones; CJS, CUL, DGO, HMO, LAP, MTY y PVR



**IMPORTANTE:** para ambos casos, **SIEMPRE** debe haber una persona guía en el punto azul indicado en los diagramas.

### 3.7.6 DESCRIPCIÓN DEL BALIZAMIENTO DE VEHICULOS

Se siguen las normativas y lineamientos que se indiquen por parte de la autoridad aeroportuaria en cada estación donde opere TAR MÉXICO. El proveedor de servicios garantizará el cumplimiento de lo anterior y será supervisada por el Gerente de Aeropuertos.

### 3.7.7 MOVIMIENTO DE VEHÍCULOS

1. Todos vehículos terrestres que den servicios a una aeronave y que requieran estacionarse junto a esta, deberán colocarse en una posición tal que permita su rápido alejamiento en caso de emergencia.
2. El equipo de apoyo necesario deberá estar situado y acomodado en los lugares que se haya dispuesto en la plataforma para tal fin, sin obstaculizar el movimiento de los vehículos de servicio a las aeronaves.
3. Todos los vehículos terrestres que circulen a una distancia menor de 15 metros en la proximidad de una aeronave, como el pasillo telescópico o aerocares, no deberá exceder su velocidad de 10 Km/hr.
4. Los vehículos que crucen este camino deberán efectuar un alto total antes del cruce. Tendrá preferencia de paso el tránsito paralelo al edificio.
5. Cuando un vehículo terrestre circule en las proximidades de una aeronave y tenga necesidad de dar marcha atrás, sus movimientos estarán supervisados por una persona que camine cerca de ellos.
6. Los operadores de vehículos, tanto de combustibles, autoridades, compañías y concesionarios que circulen en las zonas autorizadas para tránsito terrestre, deben otorgar el derecho de paso a las aeronaves, alejándose de la dirección de las mismas, para dar un margen de seguridad en el momento del cruce.
7. Todos los operadores de vehículos terrestres de combustibles, autoridades, compañías y concesionarios que circulen por el área de operaciones, cuidarán de no estacionar sus vehículos en donde entorpezcan las maniobras de arrastre de aeronaves, operación de salas móviles o pasillos telescópicos.
8. Cuando un operador de vehículo desconozca la vialidad y zonas autorizadas para la circulación de vehículos, deberá recurrir a los departamentos de operaciones y seguridad donde le facilitarán una persona para guiarlo y darle instrucciones precisas de circulación.
9. La velocidad limite máxima en caminos perimetrales será de 40 Km/Hr, con sentido hacia la derecha. Cuando el camino perimetral intercepte un rodaje, se deberán tomar todas las precauciones, cumpliendo con el ordenamiento del punto 6 anterior.
10. Todos los operadores de vehículos terrestres de combustibles, autoridades, compañías y concesionarios autorizados a transitar en el área de operaciones, deben conocer la vialidad de esta área para evitar incidentes o accidentes.

### 3.7.8 CIRCULACIÓN EN EL AREA DE MANIOBRAS

1. Los departamentos de operaciones y seguridad del aeropuerto serán los encargados de hacer cumplir las disposiciones del presente instructivo.
2. Será responsabilidad de la oficina de vigilancia controlar el acceso de vehículos autorizados a circular en el área de maniobras.
3. Los departamentos de operaciones y seguridad del aeropuerto supervisarán el control de vehículos dentro de las zonas restringidas, para que no invadan pistas, calles de rodaje o interfieran la operación de aeronaves.
4. Los departamentos de operaciones y seguridad destacarán al personal y vehículos necesarios en plataforma, para hacer cumplir las presentes normas.
5. La entrada a zonas de maniobras y operaciones se hará por la puerta de acceso más cercana al lugar al que el vehículo tiene como destino.
6. El faro centellante es obligatorio de día y de noche. La bandera de cuadros únicamente de día.
7. Queda estrictamente prohibido circular por las pistas a menos que se cuente con la autorización correspondiente de la torre.

#### Sanciones

Cualquier violación al presente instructivo se hace acreedora a las sanciones aplicables del reglamento interior del aeropuerto.

### 3.7.9 COORDINACIÓN PARA USO DE PLANTA ELÉCTRICA Y NEUMÁTICA

#### 3.7.9.1 CONEXIÓN DE PLANTAS

A la llegada de la aeronave a plataforma, personal de operaciones se pondrá en comunicación a través de los headset con la tripulación de la aeronave, e informará de la disponibilidad para conectar la planta eléctrica/neumática con el fin de apagar el APU.

La tripulación de vuelo confirmará que no existe ningún impedimento para la conexión de la planta eléctrica/neumática, solicitando la confirmación por parte del personal de operaciones cuando éstas hayan sido conectadas.

El personal de operaciones procederá a conectar la planta eléctrica/neumática, informando a la tripulación de vuelo a través de los Head Set que han sido conectadas sin ningún problema.

La tripulación de vuelo confirmará la información en el MFD y procederá a apagar el APU.

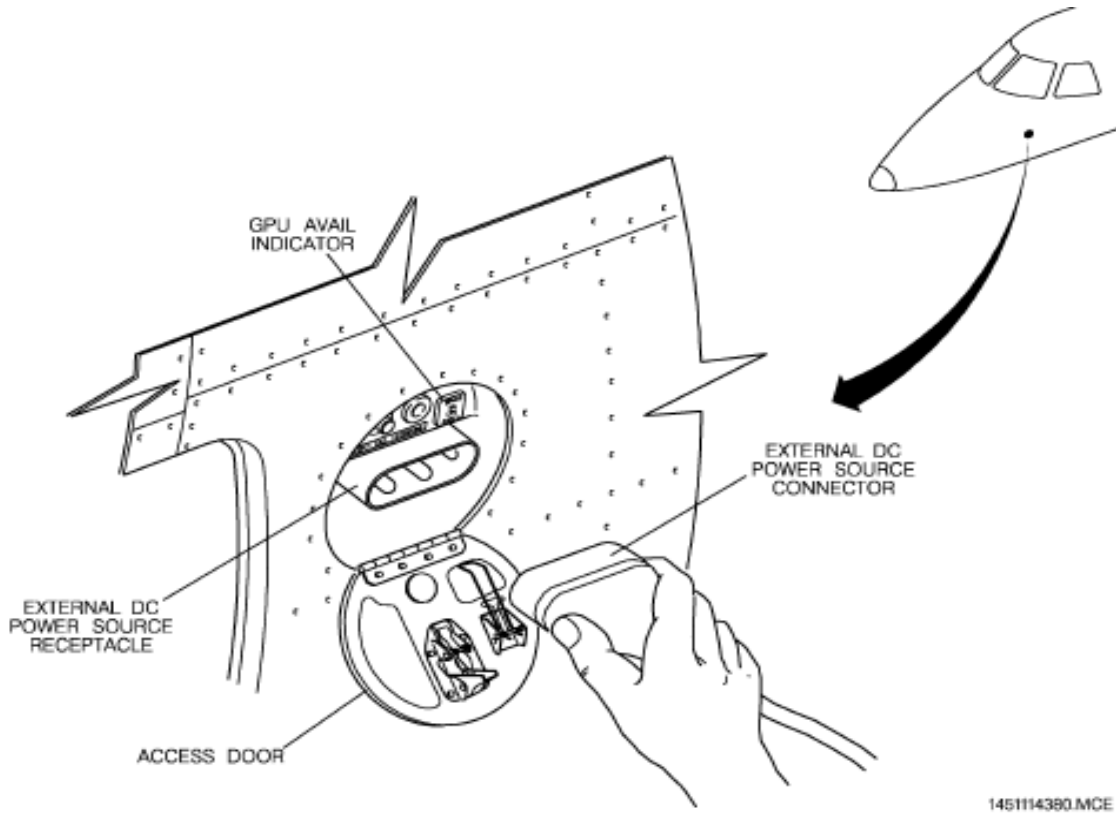
#### 3.7.9.2 DESCONEJION DE PLANTAS.

La tripulación de vuelo, 10 minutos antes de la salida del vuelo, procederá a encender el APU.

La tripulación de vuelo informará a través de los headset al personal de operaciones que el APU ha sido encendido y que puede proceder a desconectar la planta eléctrica/neumática.

El personal de operaciones procederá a desconectar la planta eléctrica/neumática, retirando los cables/mangueras para dejar la aeronave lista para su salida.

El personal de operaciones informará a la tripulación de vuelo la planta eléctrica/neumática, han sido desconectadas y todo está listo para iniciar el push back.



## CONNECTING ELECTRICAL POWER SUPPLY

### 3.8 PLANTA DE ENERGIA EXTERNA (GPU)

#### 3.8.1 GENERALIDADES

1. Una de las principales razones por las cuales los motores de las plantas moto generadoras de corriente se dañan en forma constante es porque estando el motor frío, es activado el generador para proporcionar corriente o en su defecto la unidad ha sido puesta en movimiento.
2. Las unidades deben tenerse en marcha durante un lapso de 10 a 15 minutos previos a ser puestos en movimiento o como en el caso de los moto generadores donde se activa el generador de corriente.
3. También al cortar el switch del generador de corriente, deberá esperarse un mínimo de 5 minutos para apagar el motor y poder proporcionar al mismo un enfriamiento adecuado ya que este trabaja a altas revoluciones.

##### 3.8.1.1 COLOCACIÓN DE LA PLANTA GPU

1. La planta de tierra GPU deberá ser conectada y activada solamente con la autorización expresa del capitán del vuelo.
2. La colocación de la planta de tierra GPU debe hacerse de tal manera que quede a una distancia mínima de 1.5 mts (5 fts) del tanque de combustible y quede fuera de la sombra del fuselaje del avión.
3. De manera especial deberá evitarse colocar la planta de tierra (GPU) debajo del fuselaje del avión y ala donde es susceptible a caerle combustible
4. Se debe tener la precaución de que al colocar la planta de tierra (GPU), su cable de alimentación quede fuera de la trayectoria de rodaje del avión, evitando que este le pase por encima
5. La desconexión de la planta también deberá hacerse solamente después de haber recibido la señal del capitán y en el siguiente orden:
  - Corte los interruptores de control de la planta
  - Desconéctela del avión.

### 3.8.1.2 INSPECCIÓN DE RUTINA DIARIA, SEMANAL Y MENSUAL

De acuerdo al programa de mantenimiento preventivo del proveedor de servicios, los trabajadores deben llevar a cabo la siguiente lista de verificación, en la frecuencia de tiempo indicada.

| GPU Neumática |           |  |
|---------------|-----------|--|
| Frecuencia    | Secuencia | Actividad  |
| Diario        | 1.        | Revisión de Niveles de líquidos de motor (aceite, anticongelante y combustible). |
|               | 2.        | Presión de aire y revisión de neumáticos (establecido por el fabricante)         |
|               | 3.        | Condición de conector canon y cableado   |
|               | 4.        | Instrumentos de lectura (amperaje y/o voltaje).                                  |
|               | 5.        | Terminales de batería, banda y poleas.   |
|               | 6.        | Tirón, freno y chicote.  |
| Semanal       | 7.        | Revisión de switch de control.   |
| Mensual       | 8.        | Componentes y estructuras de la planta.  |
|               | 9.        | Balizamiento, logos y pintura.   |

| GPU Eléctrica |           |  |
|---------------|-----------|--|
| Frecuencia    | Secuencia | Actividad  |
| Diario        | 1.        | Condición de cables de alimentación.                                       |
|               | 2.        | Condición de cables de salida y canon.                                     |
|               | 3.        | Lectura y parámetros de salida (establecidos en el manual del fabricante). |
|               | 4.        | Instrumentos de lectura (amperajes y/o voltaje).                           |
|               | 5.        | Freno, tirón y condiciones de ruedas.                                      |
| Semanal       | 6.        | Switch de control.   |
| Mensual       | 7.        | Componentes y estructura de la planta.                                     |
|               | 8.        | Balizamiento, logos y pintura.   |

### 3.9 PLANTA DE ENERGIA ELÉCTRICA

#### 3.9.1 GPU Hobart Jet Ex 4D

1. Efectué la revisión previa al arranque del motor.
2. Verifique que la luz "AIR CLEANER SERVICE INDICATOR " este apagada. Si la luz esta prendida cambie el filtro de aire y/o remueva el objeto que obstruye el flujo de aire.
3. Ponga el interruptor SPEED CONTROL en la posición IDLE.
4. Mantenga el interruptor ENGINE CIRCUIT en la posición START.
5. Presione y mantenga presionado el botón ENGINE START. Suelte al prender el motor.
6. Ponga el interruptor ENGINE CIRCUIT en la posición RUN cuando la presión de aceite suba.
7. Observe las RPM del motor en el tacómetro y observe el motor por vibración excesiva. La velocidad en bajas debe ser de 750 + 50 RPM. Si la vibración es excesiva, personal calificado deberá ajustar subiendo o bajando la velocidad del motor gradualmente hasta que la vibración disminuya.
8. Deje que el motor se caliente antes de aplicar carga.
9. Ponga el interruptor SPEED CONTROL en la posición RATED RPM.
10. Ajuste el potenciómetro CURRENT LIMITING CONTROL en caso de ser necesario.
11. Conecte el cable al avión.
12. Ponga el interruptor CONTACTOR CONTROL en la posición GLOSE, y tan pronto como prenda la luz verde CONTACTOR CLOSED, pasarlo a la posición ON.

#### 3.9.2 PARA DETENER EL GPU

1. Verifique que el avión ya no esté consumiendo corriente.
2. Ponga el interruptor CONTACTOR CONTROL en la posición OFF. La luz verde CONTACTOR CLOSED debe apagar.
3. Ponga el interruptor SPEED CONTROL en la posición IDLE.
4. Desconecte el cable del avión y póngalo en su lugar dentro del GPU.

#### 3.9.3 GPU Hobart GPU-400

1. Verifique que el interruptor INPUT este en OFF.
2. Verifique que el voltaje de entrada es el correcto.
3. Conecte el cable de salida al avión.
4. Ponga el interruptor INPUT en ON.
5. Ajuste el potenciómetro STARTING CURRENT en caso de ser necesario.
6. Verifique que únicamente este prendida la luz ámbar POWER ON.
7. Ponga el interruptor OUTPUT en la posición ON, y tan pronto como prenda la luz verde CONTACTOR CLOSED, pasarlo a la posición RUN.

### 3.9.4 PARA DETENER EL GPU

1. Verifique que el avión ya no esté consumiendo corriente.
2. Ponga el interruptor OUTPUT en la posición OFF. La luz verde CONTACTOR CLOSED debe apagar.
3. Ponga el interruptor INPUT en OFF.
4. Desconecte el cable del avión y póngalo en su lugar dentro del GPU.

### 3.9.5 GPU FOXCART MARK II

1. Verifique que el selector de voltaje esté en 28 Volts. (En caso de tenerlo instalado).
2. Conecte el cable de corriente de entrada al GPU a la toma de corriente AC.
3. Ponga el interruptor POWER SWITCH a la posición ON.
4. Ajuste el voltaje girando la perilla VOLT STEP SWITCH.
5. Ponga el interruptor POWER SWITCH a la posición OFF.
6. Conecte el cable de salida al avión.
7. Ponga el interruptor POWER SWITCH a la posición ON y reajuste el voltaje girando la perilla VOLT STEP SWITCH. Normalmente no se observará corriente hasta que el sistema eléctrico del avión se active.

### 3.9.6 PARA DETENER EL GPU

1. Verifique que el avión ya no esté consumiendo corriente.
2. Ponga el interruptor POWER SWITCH a la posición OFF.
3. Desconecte el cable del avión y póngalo en su lugar dentro del GPU.

### 3.10 PLANTA DE ENERGIA NEUMATICA

La finalidad de las plantas neumáticas es suministrar energía neumática en forma de aire comprimido para el arranque de motores de las aeronaves cuando estas no cuentan con la Unidad de Potencia Auxiliar (APU) funcional.

La planta se debe colocar a dos metros de distancia del fuselaje del avión y en forma perpendicular, de tal forma que el flujo de los gases de escape no se dirija hacia la aeronave.

El operador deberá revisar e inspeccionar el equipo antes de llevarlo al área de operación.

La planta no se deberá colocar debajo de las alas, fuselaje o cerca de las áreas de derrame de combustible.

El operador no deberá operar el equipo si desconoce su funcionamiento y el procedimiento de encendido ya que esto tendría como consecuencia daños al personal y al equipo que se opera.

#### 3.10.1 PLANTAS NEUMÁTICAS

Si para la atención de un vuelo se requiere de una Planta Neumática, es responsabilidad del operador del proveedor de servicios de Apoyo terrestre el acercamiento y retiro de esta.

La operación de la Planta Neumática será efectuada por personal capacitado del proveedor de servicios de Apoyo terrestre.

#### 3.10.2 OPERACIÓN DE LAS PLANTAS NEUMÁTICAS

##### Arranque

1. Verifique que el acoplamiento de la manguera de purga esté asegurado en el avión y que la manguera no se encuentre torcida o doblada.
2. Verifique que el interruptor de la válvula de régimen de apertura de la válvula de carga se encuentra cerrada.
3. Verifique que los interruptores del "máster" y "output air" (maestro y salida de aire) del panel de control estén cortados.
4. Verifique que todos los interruptores se encuentren en "cortado". Coloque el interruptor maestro (máster) en "run".
5. Mueva momentáneamente el interruptor de arranque a "start" y suéltelo.
6. Una vez iniciado el ciclo de arranque, éste se controla automáticamente.

**Nota:** Interrumpa el arranque colocando el interruptor maestro (máster) si:

- No se tiene incremento en el indicador de temperatura de gases de escape (EGT) a los pocos segundos del arranque.

- La indicación de temperatura de gases de escape excede los límites (rango rojo).
- El motor no acelera.
- Se escuchan ruidos inusuales, se presenta humo, flamas en el escape o se tienen fugas.

### Precaución:

El ciclo de trabajo de la marcha es de 1 minuto de operación por 2 o 3 intentos de arranque, por 4 minutos de enfriamiento.

7. Intente un nuevo arranque solo cuando el motor se haya detenido por completo.
8. La luz verde (ready) debe encenderse entre 100 y 101 %. La temperatura de gases de escape debe estabilizarse en alrededor de 500 ° F.

**Nota:** Si la temperatura de gases de escape (EGT) es mayor de 640 ° F puede tratarse de un motor dañado. Evite su utilización y repórtelo a Mantenimiento.

### 3.10.3 SUMINISTRO DE ENERGÍA NEUMÁTICA A LA AERONAVE

1. Coloque el interruptor de purga "output/bleed air" en "ON".
2. Verifique que la luz del indicador "ready to load" esté encendida. Espere mínimo 1 minuto antes de activar la carga.
3. La demanda de aire se controla desde el avión y no por el personal que opera la planta, sin embargo, se notará que la presión de aire disminuye, que la temperatura de gases de escape (EGT) se incrementa y que las revoluciones disminuyen ligeramente (99% min).
4. En condiciones normales la temperatura de gases de escape (EGT) máxima no debe estar en el rango rojo. Si así ocurriese debe cortar la planta y reportarlo a mantenimiento.

**Nota:** La presión Neumática de Salida debe ser de entre 40 y 45 PSI. Esta presión permite la apertura de la válvula para permitir que entre el aire a presión al sistema neumático del avión.

#### 3.10.3.1 CORTE NORMAL

1. Para cortar el suministro de neumático coloque el interruptor de purga "output/bleed air" en "OFF".
2. Después de colocar el interruptor de purga en "OFF", permita que el motor de la planta opere sin cargas entre 1 y 2 minutos para que se establezca la temperatura (en el RST-184 se tiene un retardador de tiempo que impide que el motor se corte hasta que hayan pasado de 1 a 2 minutos).
3. Coloque el interruptor "master" en la posición "STOP".

#### 3.10.3.2 CORTE DE EMERGENCIA

1. Coloque el interruptor maestro (master) en "OFF".
2. Coloque el interruptor de emergencia (emergency switch) en "ON".

**Nota:** El cortar el motor con cargas o sin tener el periodo de enfriamiento puede producir daños graves a la turbina. El corte de emergencia solo debe usarse en caso de verdadera emergencia.

## 3.11 SERVICIO DE AGUA POTABLE Y AGUAS NEGRAS

### 3.11.1 PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD

Tanto para el servicio de agua potable, como para el de aguas negras, se deben de considerar por seguridad algunos de los puntos siguientes:

1. El acercamiento del equipo para servicio al avión, debe de hacerse lentamente y con sumo cuidado.
2. El equipo de servicio debe ser frenado.
3. Se deberá usar el equipo de protección y seguridad adecuado (guantes, careta o googles) para realizar el servicio de aguas negras.
4. Los tanques de agua potable y de aguas negras, así como sus componentes deberán ser drenados, si el avión queda fuera de servicio por un periodo de tiempo largo y expuesto a temperaturas de congelamiento.
5. Después de terminar los servicios de agua potable y/o de aguas negras se debe asegurar que la válvula de drenado y llenado quede perfectamente cerrada. Posteriormente se debe limpiar con un trapo seco para eliminar todos los residuos de líquido y se debe verificar que no queden residuos de agua y que no haya escurrimientos en el tablero de servicio, antes de colocar los tapones a las tomas de drenado y carga. Este punto es de importancia ya que si no se verifica lo anterior y quedan residuos de agua o se tiene alguna fuga en el tablero, el líquido que escurra puede congelarse y al desprenderse ocasionar daños al borde de ataque del ala y del empenaje.
6. Al hacer una mala instalación de donas (tapones) y un incorrecto cerrado de las tapas, ocurrirán fugas de agua que pueden ocasionar daños a la piel del avión, ya que el líquido que escurre es altamente cáustico, así como la posibilidad de que los tanques se succionen.

### 3.11.2 REGISTRO DE ABASTECIMIENTO Y DESINFECCIÓN DE TANQUES DE AGUA POTABLE

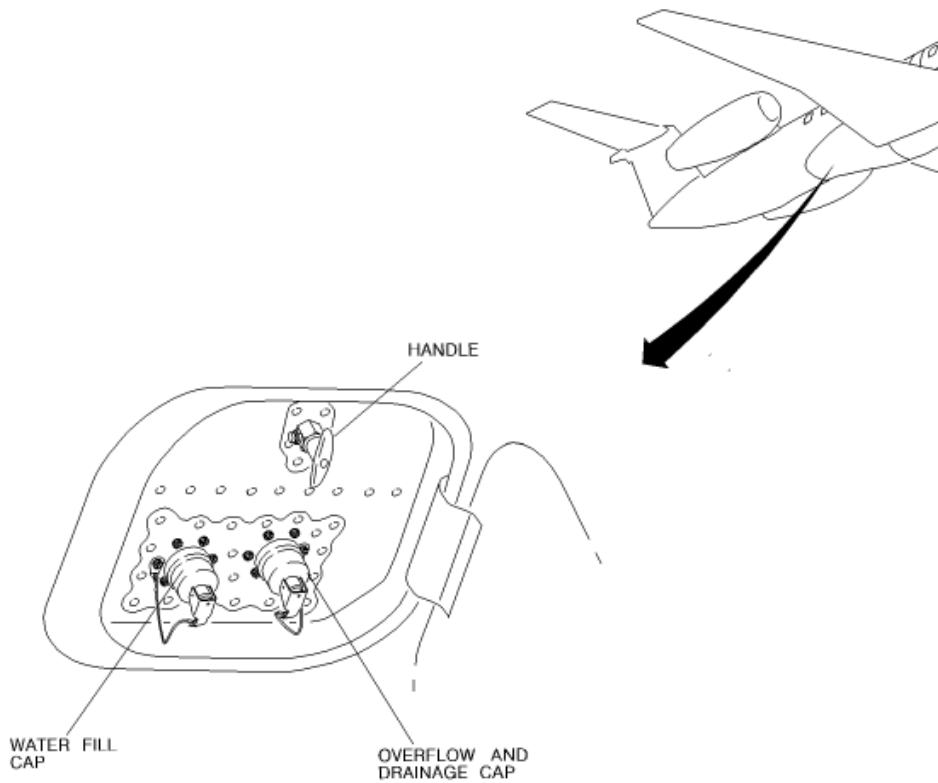
1. Se deberá mantener un registro del abastecimiento de agua a las unidades de agua potable.
2. En los aeropuertos donde un proveedor externo de servicios de apoyo terrestre brinde el servicio de rampa se llenará el formato correspondiente.

### 3.11.3 PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE AGUA POTABLE

El llenado del tanque del sistema de agua potable se realiza desde el lado derecho del fuselaje, en la parte inferior trasera. El procedimiento es el siguiente:

1. Abra la puerta de servicio en la piel exterior del avión.
2. Remueva el tapón de dren y jale la palanca de dren. Se recomienda drenar el tanque cuando se pronostican condiciones de formación de hielo después del último vuelo y pernocta.
3. Remueva los 2 tapones del tablero de servicio externo (filling y overflow).
4. Llene el tanque con 20 litros – 5.3 US gal de agua potable a través de la conexión WATER FILLING hasta que el agua fluya por la conexión OVERFLOW.

5. Ponga el tapón de la conexión OVERFLOW.
6. Desconecte el equipo de la conexión WATER FILLING y ponga su tapón.
7. Cierre la puerta de servicio externa.
8. Verifique que el área de trabajo esté limpia y libre de equipo.



1451114368.MCE

**WATER TANK DRAINING AND FILLING**

### 3.11.4 PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AGUAS NEGRAS

Se efectuará en todas las estaciones donde las aeronaves operen de acuerdo al tiempo de tránsito como se menciona a continuación.

- Para el EMB-145 igual o mayor a 25 minutos.
- En operaciones con tiempos de tránsito menor a los señalados en el punto anterior, será solo a solicitud de la tripulación.

Para realizar el servicio en estas operaciones de tránsito se usará solo agua limpia

- a. Para enjuagar suministre 2 galones de agua con la válvula de drenado abierta.
- b. Para llenar el tanque de residuos suministre 2 galones de agua con germicida en cantidades descritas por el fabricante.
- c. Coloque 1 bolsa de germicida, en la poseta y accione el baño para disolverlas.

**NOTA:** Asegúrese de suministrar la mezcla de agua-desinfectante a una presión adecuada.

### 3.11.5 PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AGUAS NEGRAS OPERACIONES DE PERNOCTA

Se debe de realizar el servicio de aguas negras (Enjuague y llenado) con la mezcla agua-desinfectante en operaciones y estaciones donde la aeronave pernocte.

**NOTA:** La preparación de la mezcla agua-germicida debe realizarse en el tanque de agua de la unidad móvil dispensadora antes de aplicar el servicio a la aeronave.

### 3.11.6 PRECAUCIÓN

NO PERMITA QUE HAYA CONTACTO DE LA PIEL Y OJOS CON EL LIQUIDO DE AGUAS NEGRAS. EN CASO DE HABER CONTACTO, LAVASE LA PIEL O LOS OJOS CON AGUA Y SOLICITE AYUDA MÉDICA.

1. Abra la puerta de servicio en la piel exterior del avión.
2. Conecte las mangueras de drenado y de lavado.
3. Jale la manija para abrir la válvula de drenado del tanque de aguas negras y drene el mismo.
4. Suministre las cantidades de enjuague y llenado de agua al tanque de residuos del baño correctamente de acuerdo al tipo de aeronave.
  - Primer enjuague: durante 3 min. con la válvula de drenado abierta.
  - Suelte la manija para cerrar la válvula de drenado del tanque.
  - Segundo enjuague: llenar con 15 litros (4 Galones) y drenar jalando la manija de drenado.
  - Suelte la manija para cerrar la válvula de drenado del tanque.
  - Llène el tanque: 7.5Litros (2 Galones)

**NOTA:** Asegúrese de suministrar la mezcla de agua-desinfectante a una presión adecuada.



## Manual de Operaciones Terrestres

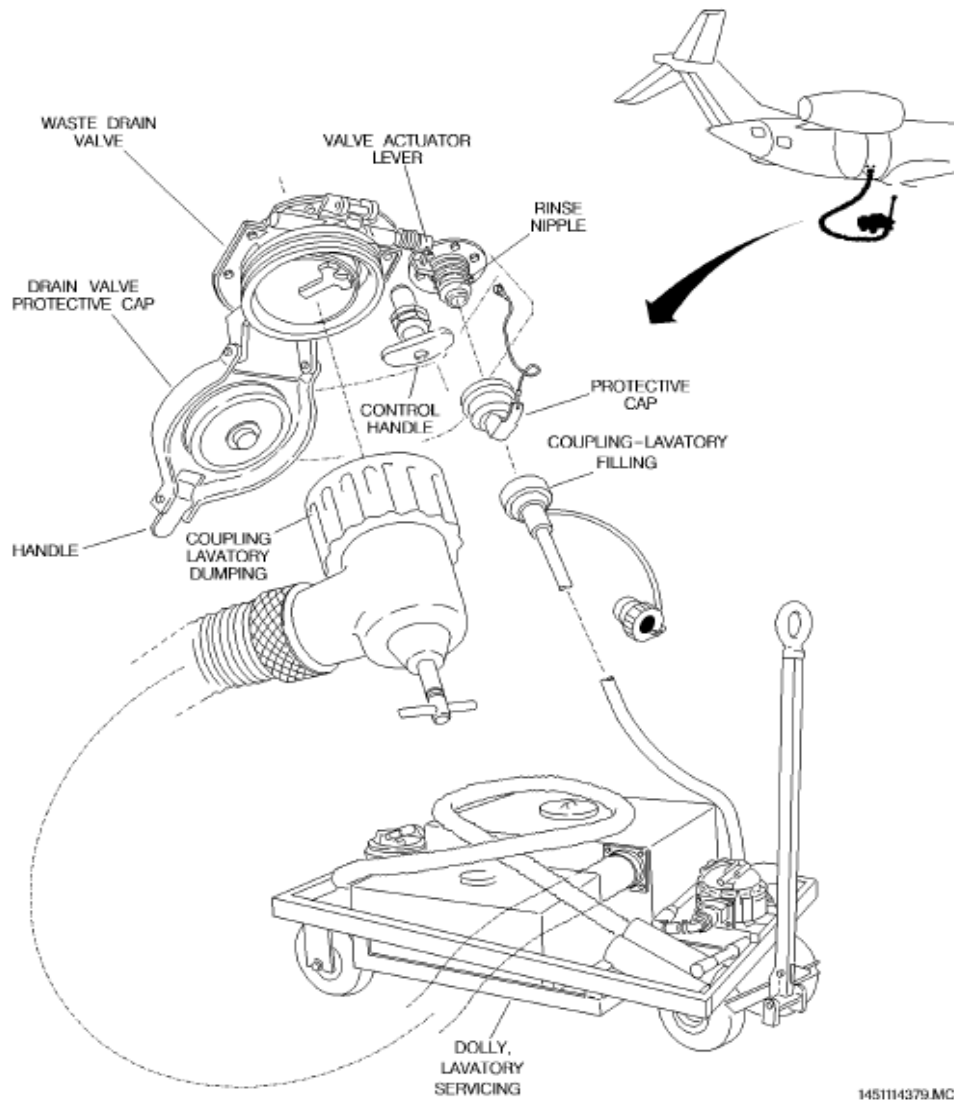
Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 03

### Procedimientos de Servicios en Rampa

5. Opere el baño por lo menos tres ciclos completos y observe el flujo de lavado. El flujo de lavado debe ser vigoroso y consistente con una cortina de flujo cubriendo completamente el interior del excusado durante la totalidad del ciclo.
6. Desconecte las mangueras de drenado y de lavado.
7. Instale el tapón protector y cierre el niple de enjuague (Rinse nipple).
8. Instale el tapón protector de la válvula de drenaje en la posición de cerrado y asegúrelo con la palanca.
9. Limpie el panel de servicio.
10. Cierre la puerta de servicio en la piel exterior del avión.

El Representante de Operaciones en Tierra a cargo del vuelo es responsable de coordinar y garantizar que el servicio de aguas negras se realice en operaciones de pernocta.



**TOILET SERVICING**



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 03

### Procedimientos de Servicios en Rampa

#### 3.11.7 PREPARACIÓN DEL LIQUIDO DESINFECTANTE OPERACIONES DE PERNOCTA

Las proporciones adecuadas de mezcla agua-germicida se deben cumplir de acuerdo a lo indicado en la ficha técnica que el fabricante del germicida emita.

Los Representantes de Estación son responsables de dar a conocer al personal las cantidades y proporciones para la mezcla agua-bactericida.

### 3.12 REMOLQUE DE AVIONES

#### 3.12.1 TRACCION NECESARIA DE EQUIPO PARA REMOLQUE

Cumplir y supervisar que en todas las operaciones de TAR se alcancen los requisitos de empuje en el equipo de apoyo (tractor de remolque) durante las actividades de Remolque, Empuje o retroempuje y maniobras en general. Lo anterior en cumplimiento al MOT Sección 3.11 y subsecciones.

#### Descripción del Proceso

1. Verificar localmente la capacidad del tractor, en la ficha técnica adherida a la carrocería del mismo, capacidad mínima 4,000 lb de empuje.
2. Confirmar la pendiente de la plataforma (o superficie) de rodamiento, no puede exceder a 2°.
3. Obtener del W&B el PMD (Peso Máximo de Despegue),
4. Considerar las condiciones del terreno, seca o húmeda,
5. Verificar el tipo de superficie (asfalto o concreto hidráulico),
6. Con los datos anteriores (Capacidad del tractor, condición del terreno, pendiente de superficie y tipo de superficie),
7. Ingresar en la tabla de datos con el grado de pendiente,
8. Localizar el PMD del W&B sin interpolar, considerando el dato inmediato superior,
9. Utilizar el renglón encontrado y en forma horizontal, llegar a la columna de condición de superficie (Seca, Asfalto húmedo, Concreto húmedo),
10. Iniciar con 2 motores operando,
11. Obtener el valor de tracción requerido por el tractor,
  - a. Si el dato NO cae en la zona de color amarillo, despachar el avión con la condición 2 motores operando (fin del proceso).
  - b. Si el dato cae en la zona de color amarillo,
    - i. Siguiendo el renglón, utilizar la sección 1 motor operando, ii. Obtener el valor de tracción requerido por el tractor, iii. Si el dato NO cae en la zona de color amarillo, obtener el valor de tracción requerido por el tractor y despachar el avión con la condición de 1 motor operando, iv. Informar vía headset al Capitán que solo puede ser despachado hasta el desacople de la barra con 1 motor operando (fin del proceso).
    - v. Si el dato cae en la zona de color amarillo,
      1. Siguiendo el renglón, utilizar la sección ningún motor operando
      2. Obtener el valor de tracción requerido por el tractor,
      3. Si el dato NO cae en la razón de color amarillo, obtener El valor de tracción requerido por el tractor y despachar el avión con la condición ningún motor operando.
      4. Informar al capitán vía headset que se realizara el pushback SIN los motores encendidos hasta el dasacople de la barra (fin del proceso),



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 03

## Procedimientos de Servicios en Rampa

- c. Si el dato cae en la zona de color amarillo, el tractor no tiene la capacidad de remolque y se debe cancelar la maniobra.

La tabla utilizada para el cálculo de tracción necesaria es tomada del EMB-145 AMM Figure 201 Task 09-10-00-500-801-A. misma adjunta a continuación.



### Tracción del tractor requerida para el remolque y push back

| Grado de pendiente | Peso de la aeronave (lb) | 2 motores encendidos           |                |                 | 1 motor encendido              |                |                 | Ningun motor encendido         |                |                 |
|--------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------|--------------------------------|----------------|-----------------|--------------------------------|----------------|-----------------|
|                    |                          | Tracción del tractor requerida |                |                 | Tracción del tractor requerida |                |                 | Tracción del tractor requerida |                |                 |
|                    |                          | Superficie seca                | Asfalto húmedo | Concreto húmedo | Superficie seca                | Asfalto húmedo | Concreto húmedo | Superficie seca                | Asfalto húmedo | Concreto húmedo |
| 0                  | 26433                    | 2272.91                        | 2479.62        | 3168.68         | 1790.37                        | 1997.29        | 2548.53         | 1239.32                        | 1308.22        | 1721.66         |
|                    | 28660                    | 2354.34                        | 2561.06        | 3287.70         | 1863.74                        | 2081.25        | 2655.02         | 1314.49                        | 1389.65        | 1828.15         |
|                    | 30864                    | 2433.77                        | 2642.30        | 3406.72         | 1940.91                        | 2169.21        | 2761.31         | 1389.66                        | 1471.08        | 1934.64         |
|                    | 33069                    | 2517.20                        | 2723.94        | 3525.74         | 2016.08                        | 2257.17        | 2868.00         | 1464.83                        | 1552.31        | 2041.13         |
|                    | 35274                    | 2598.63                        | 2805.38        | 3644.76         | 2091.25                        | 2345.13        | 2974.48         | 1540.00                        | 1633.94        | 2147.62         |
|                    | 37477                    | 2680.06                        | 2886.82        | 3763.78         | 2166.42                        | 2433.09        | 3080.96         | 1615.17                        | 1715.37        | 2254.11         |
|                    | 39683                    | 2761.49                        | 2968.26        | 3882.80         | 2241.59                        | 2521.05        | 3187.47         | 1690.34                        | 1796.80        | 2360.60         |
|                    | 41887                    | 2842.92                        | 3049.70        | 4001.82         | 2316.76                        | 2609.01        | 3293.96         | 1765.51                        | 1878.23        | 2467.09         |
|                    | 44092                    | 2924.35                        | 3131.14        | 4120.84         | 2391.93                        | 2700.97        | 3400.45         | 1840.68                        | 1959.66        | 2573.58         |
|                    | 46296                    | 3005.78                        | 3212.58        | 4239.86         | 2467.10                        | 2792.93        | 3506.94         | 1915.85                        | 2041.09        | 2680.07         |
|                    | 48501                    | 3087.21                        | 3294.02        | 4358.88         | 2542.27                        | 2884.89        | 3613.43         | 1991.02                        | 2122.52        | 2786.56         |
| 50705              | 3168.65                  | 3375.45                        | 4477.91        | 2617.43         | 2976.85                        | 3719.93        | 2066.19         | 2204.00                        | 2893.05        |                 |

| Grado de pendiente | Peso de la aeronave (lb) | 2 motores encendidos           |                |                 | 1 motor encendido              |                |                 | Ningun motor encendido         |                |                 |
|--------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------|--------------------------------|----------------|-----------------|--------------------------------|----------------|-----------------|
|                    |                          | Tracción del tractor requerida |                |                 | Tracción del tractor requerida |                |                 | Tracción del tractor requerida |                |                 |
|                    |                          | Superficie seca                | Asfalto húmedo | Concreto húmedo | Superficie seca                | Asfalto húmedo | Concreto húmedo | Superficie seca                | Asfalto húmedo | Concreto húmedo |
| 1                  | 26433                    | 2617.43                        | 2824.16        | 3631.09         | 2131.09                        | 2272.91        | 3090.87         | 1314.94                        | 1383.84        | 2066.19         |
|                    | 28660                    | 2713.92                        | 2936.91        | 3807.69         | 2229.01                        | 2379.40        | 3162.42         | 1615.17                        | 1690.33        | 2210.27         |
|                    | 30864                    | 2800.41                        | 3049.66        | 3964.23         | 2323.01                        | 2483.89        | 3293.97         | 1715.40                        | 1796.82        | 2354.35         |
|                    | 33069                    | 2896.90                        | 3162.41        | 4120.83         | 2416.97                        | 2592.38        | 3425.52         | 1815.63                        | 1903.31        | 2498.43         |
|                    | 35274                    | 3043.39                        | 3275.16        | 4277.43         | 2510.93                        | 2698.87        | 3557.07         | 1915.86                        | 2009.80        | 2642.91         |
|                    | 37477                    | 3149.88                        | 3387.91        | 4434.03         | 2604.89                        | 2805.36        | 3688.62         | 2016.09                        | 2116.29        | 2786.99         |
|                    | 39683                    | 3256.37                        | 3500.66        | 4590.63         | 2698.85                        | 2911.85        | 3820.17         | 2116.32                        | 2227.78        | 2930.67         |
|                    | 41887                    | 3362.86                        | 3613.41        | 4747.23         | 2792.81                        | 3018.34        | 3951.72         | 2216.55                        | 2329.27        | 3074.75         |
|                    | 44092                    | 3469.35                        | 3726.16        | 4903.83         | 2886.77                        | 3124.83        | 4083.27         | 2316.78                        | 2435.76        | 3218.83         |
|                    | 46296                    | 3575.84                        | 3838.91        | 5060.43         | 2980.73                        | 3231.32        | 4214.82         | 2417.01                        | 2542.25        | 3362.91         |
|                    | 48501                    | 3682.33                        | 3951.66        | 5217.03         | 3074.69                        | 3337.81        | 4346.37         | 2517.24                        | 2648.74        | 3506.99         |
| 50705              | 3788.84                  | 4064.41                        | 5373.63        | 3168.65         | 3444.31                        | 4477.91        | 2617.43         | 2755.25                        | 3651.03        |                 |

| Grado de pendiente | Peso de la aeronave (lb) | 2 motores encendidos           |                |                 | 1 motor encendido              |                |                 | Ningun motor encendido         |                |                 |
|--------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------|--------------------------------|----------------|-----------------|--------------------------------|----------------|-----------------|
|                    |                          | Tracción del tractor requerida |                |                 | Tracción del tractor requerida |                |                 | Tracción del tractor requerida |                |                 |
|                    |                          | Superficie seca                | Asfalto húmedo | Concreto húmedo | Superficie seca                | Asfalto húmedo | Concreto húmedo | Superficie seca                | Asfalto húmedo | Concreto húmedo |
| 2                  | 26433                    | 2893.06                        | 3099.78        | 4064.47         | 2341.31                        | 2617.43        | 3373.41         | 1721.66                        | 1879.47        | 2410.71         |
|                    | 28660                    | 3027.15                        | 3270.12        | 4230.86         | 2438.42                        | 2774.04        | 3521.13         | 1879.16                        | 2022.34        | 2625.96         |
|                    | 30864                    | 3181.20                        | 3400.46        | 4402.85         | 2535.05                        | 2930.63        | 3786.85         | 2034.36                        | 2185.21        | 2845.21         |
|                    | 33069                    | 3325.27                        | 3530.80        | 4574.84         | 2631.54                        | 3087.26        | 3951.57         | 2191.46                        | 2348.08        | 3068.46         |
|                    | 35274                    | 3469.34                        | 3701.14        | 4842.23         | 2768.15                        | 3245.87        | 4100.39         | 2348.06                        | 2510.95        | 3287.71         |
|                    | 37477                    | 3613.41                        | 3851.48        | 5055.42         | 3124.36                        | 3400.48        | 4409.04         | 2504.66                        | 2673.32        | 3506.96         |
|                    | 39683                    | 3757.48                        | 4001.82        | 5323.81         | 3281.47                        | 3557.09        | 4615.79         | 2661.25                        | 2836.86        | 3726.21         |
|                    | 41887                    | 3901.55                        | 4152.16        | 5433.80         | 3438.08                        | 3715.70        | 4822.40         | 2817.86                        | 2999.56        | 3941.46         |
|                    | 44092                    | 4045.62                        | 4302.50        | 5617.99         | 3594.69                        | 3870.31        | 5029.17         | 2974.46                        | 3162.43        | 4164.71         |
|                    | 46296                    | 4189.69                        | 4452.84        | 5812.18         | 3751.30                        | 4025.92        | 5235.89         | 3131.06                        | 3325.30        | 4383.96         |
|                    | 48501                    | 4333.76                        | 4603.18        | 6006.37         | 3907.91                        | 4183.53        | 5442.61         | 3297.96                        | 3488.17        | 4603.21         |
| 50705              | 4477.83                  | 4753.52                        | 6200.56        | 4064.47         | 4340.05                        | 5649.31        | 3444.31         | 3651.03                        | 4822.43        |                 |

Nota: Se resalta en color amarillo los valores superiores a las 4000 lbs de capacidad de tracción de los tractores.

Ref. EMB-145 AMM Figure 201 Task 09-10-00-500-801-A

### 3.12.2 REMOLQUE

#### Personal - Responsabilidades

Para efectuar el remolque del Embraer EMB 145 se requiere de dos personas, una en tierra y otra en cabina de pilotos (Tractorista y personal de Mantenimiento). En caso de haber un obstáculo en la trayectoria para salir o entrar de la posición asignada se requerirá un "alero". En caso de haber dos obstáculos para salir o entrar de la posición asignada se requerirán dos "aleros".

- Las personas se ubicarán: abordó de la aeronave en la cabina de pilotos que se le denomina "Frenero", la segunda operando el equipo remolcador que se le denomina "Tractorista", las terceras y cuartas personas ubicadas en las puntas de ala (en caso de haber obstáculos) que se les denomina "Aleros".
- El tractorista que se encuentre operando la unidad de remolque será responsable de la operación y de asegurar que cuente con la ayuda de los Aleros en caso de haber obstáculos, para vigilar los extremos del avión, valiéndose de señales para evitar colisiones. Al no existir disponibilidad de personal, el avión no deberá ser movido en este tipo de áreas. Deberá detener la operación del remolque en cualquier momento que pierda de vista el contacto visual con el personal que esté prestando ayuda.
- Antes de cualquier movimiento de aviones, deberá despejarse el área circundante al avión de personal y del equipo de apoyo terrestre. Avisar a la torre de control del movimiento que se va a efectuar a fin de tener mayor seguridad durante las maniobras correspondientes.
- Las luces de navegación, faros anticollisión estarán operando durante el remolque del avión en la noche o en períodos de visibilidad restringida.
- El avión deberá permanecer asegurado con calzos, o con los frenos puestos, hasta que el tractor este en posición de controlarlo.
- El tractorista tiene la obligación de verificar por condición el tractor y la barra de remolque antes de efectuar esta maniobra.

### 3.12.3 PROCEDIMIENTO PARA EL TRACTORISTA

El remolque en tierra es realizado normalmente usando el equipo de apoyo motorizado y barra de remolque acoplado al tren de nariz.

Se puede emplear cualquier tractor que tenga la capacidad adecuada para remolcar la aeronave.

La barra del remolque incorpora las secciones degollables (fusible) con el propósito de que la barra de remolque se rompa en caso de cualquier anomalía durante el remolque, para proteger de un daño a la estructura del avión o al tren de aterrizaje de nariz.

Las barras de remolque están diseñadas para una fuerza de corte de 4418 KgF (9740 LbF). La resistencia máxima de diseño a la torsión es 4300 Nm (3171.5 LbF, Ft).

El remolque deberá realizarse usando la barra de remolque de la aeronave acoplada en todo momento al tren de nariz de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Quitar el seguro del perno de engarce de la barra de remolque.

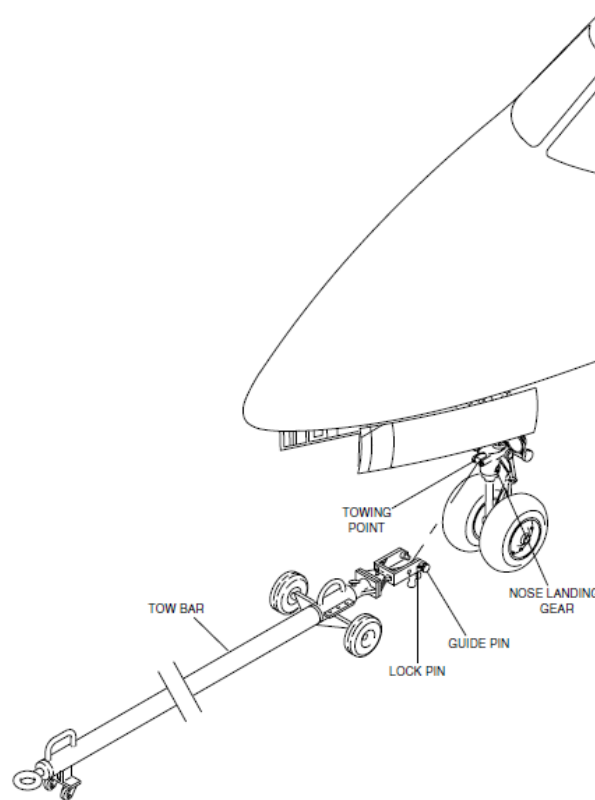
2. Verificar que se encuentren puestos el seguro del tren de nariz (1) y en ambas piernas del tren principal (2) (de no contar con ellos, colocarlos).

**NOTA:** Los seguros se encuentran en la cabina de pilotos y forman parte del equipo del avión.

3. Estos se utilizarán en caso de que la estación no cuente con ellos.
4. Instalar la barra de remolque en el tren de nariz.
5. Asegurar el perno de engarce con el seguro correspondiente.
6. Instalar el otro lado de la barra al tractor verificando que este alineada la rueda de nariz con el eje longitudinal del avión.
7. Remover los calzos de las ruedas del avión.
8. Liberar el freno de estacionamiento y esperar la señal del ROT y /o personal de Mantenimiento de "Frenos Fuera" para iniciar el remolque.

El tractorista será responsable de mover el avión, en zonas de hangar deberá apoyarse de los aleros quienes indicarán detener la maniobra en caso de proximidad de algún obstáculo adyacente.

**PRECAUCIÓN:** Antes de cualquier movimiento del avión, el tractorista deberá verificar el área libre de obstáculos (incluyendo personal y equipo de apoyo terrestre) a fin de evitar cualquier posible golpe. También debe verificar que las puertas de pasajeros, de servicio y del compartimento de carga, así como de las puertas de registros estén cerradas y aseguradas. También debe verificar que ninguna llanta esté baja de presión, ya sean las del tractor o las del avión.



El desplazamiento máximo de la rueda del tren de nariz (máximo ángulo de giro) durante el remolque es 170° a la izquierda o a la derecha.

No remolcar el Avión a más de 24 Km/hr (15 MPH)  
Al realizar el Push-Back no debe exceder los 8 Km/hr

Las velocidades máximas de viento recomendadas para remolque, pivoteo y taxeo son:

Calles de rodaje secas..... 50 kts  
Calles de rodaje mojadas..... 45 kts  
Calles de rodaje cubiertas de nieve..... 30 kts  
Calles de rodaje cubiertas de hielo..... 10 kts

Después que el remolque ha finalizado:

- Aplique el freno de emergencia/estacionamiento o instale los calzos a las ruedas según se requiera.
- Asegúrese que el desplazamiento de la rueda de nariz está debajo del máximo límite operacional.
- Retire la barra de remolque del tractor.
- Quite el seguro de la cerradura de la barra de remolque.
- Quite el seguro de remolque del tren de nariz.
- Desacople la barra de remolque del tren de aterrizaje de nariz.

**NOTA:** No exceder el ángulo máximo de viraje ya que esto produciría daños en el sistema (170°)

**IMPORTANTE:** No remolcar el Avión a más de 24 Km/Hr (15 MPH)  
Al realizar el Push-Back no debe exceder los 8 Km/Hr

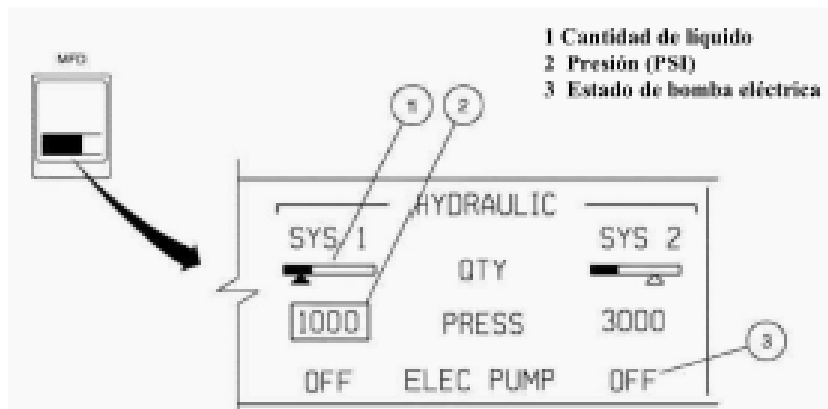
### 3.12.4 PROCEDIMIENTO PARA EL FRENERO

Antes de subir a la aeronave e iniciar cualquier movimiento, el Frenero deberá efectuar una inspección visual alrededor de la aeronave para determinar que no existan daños, golpes o cualquier otra anomalía, en su caso notificarlo al Representante de Operaciones en Tierra, quien lo reportará a personal de Mantenimiento.

La tripulación dejará la aeronave lista para ser remolcada, el Frenero será el encargado de permanecer en la cabina de pilotos para poner y retirar el freno de emergencia/estacionamiento de ser necesario.

Cuando el Frenero ingrese a la cabina deberá verificar lo siguiente previo al remolque de la aeronave:

- Sistema hidráulico 1 y 2 (ELEC PUMP) apagado (con el sistema hidráulico 1 despresurizado se previene que el sistema de Steering se active).



- Que el indicador de presión del sistema hidráulico 2 marque al menos 3000 PSI a fin que los frenos tengan potencia suficiente o carga suplementaria para cualquier eventualidad.

En caso de que no marque 3000 PSI, avisar al mecánico de la aerolínea para que encienda la bomba hidráulica eléctrica No. 2 durante unos segundos y después la desactive nuevamente.

**PRECAUCIÓN:** Si se enciende la bomba hidráulica eléctrica usando solo las baterías del avión puede provocar que se descarguen las baterías. Por lo anterior todos los remolques se deben realizar usando el generador APU para proporcionar la potencia eléctrica.

- El Frenero deberá verificar que el sistema de Steering este desactivado (aparecerá el mensaje de STEER INOP en la pantalla del EICAS).



**PRECAUCIÓN:** Remolcar al avión con el sistema hidráulico 1 despresurizado, para prevenir que el sistema de steering se active. Si es necesario remolcar el avión con el sistema 1 presurizado, mantenga el sistema desengarzado.

Para desactivar el sistema de steering del tren de nariz dirigirse al gatillo localizado en la columna de control (modulo piloto o copiloto). Aparecerá el mensaje STEER INOP en la pantalla del EICAS.

- Es importante no oprimir el volante de control de dirección, ya que de hacerlo se activaría el steering.
- No remolcar el avión con la puerta principal abierta.

### 3.12.5 OPERACIÓN DEL FRENO DE ESTACIONAMIENTO

- Activar la bomba hidráulica — eléctrica número 2 lado derecho, de "Off" a "Auto" esperar 30 Seg. y regresarla a "Off", para tener presión en el acumulador de frenos para unas 8 frenadas.
- Por ningún motivo poner la bomba número 1 lado izquierdo, ya que de hacerlo activaría el "Steering"
- Para poner el freno de estacionamiento, jalar y rotar la manija en sentido opuesto a las manecillas del reloj.
- Para desactivar el freno de estacionamiento, rotar la manija en el sentido de las manecillas del reloj y regresarla a su posición original.
- Al activar o desactivar el sistema de frenos es necesario pisar los pedales.
- En caso de emergencia, ya sea por rotura de pernos fusibles de la barra de remolque o desacople accidental de la barra, jale suavemente la palanca de freno de estacionamiento o emergencia para frenar la aeronave.

### 3.12.6 PUSH BACK

Esta Maniobra será realizada con la coordinación del personal de vuelo, y de operaciones terrestres (Representante de Operaciones en Tierra), para dar salida a aviones en aeropuertos cuyos procedimientos así lo requieran.

#### Personal y Responsabilidades

Para efectuar el push back del Embraer EMB 145 se requiere de dos personas (ROT y tractorista). En caso de haber un obstáculo en la trayectoria para salir o entrar de la posición asignada se requerirá un "alero". En caso de haber dos obstáculos para salir o entrar de la posición asignada se requerirán dos "aleros".

- Las personas se ubicarán: una a un lado del avión (del lado del capitán) con comunicación con la cabina de pilotos que se le denomina "Representante de Operaciones en Tierra", la segunda operando el equipo remolcador que se le denomina "Tractorista", la tercera y cuarta persona ubicadas en las puntas de ala (en caso de haber obstáculos) que se les denomina "Aleros".
- El tractorista que se encuentre operando la unidad de remolque será responsable de la operación y de asegurar que cuente con la ayuda de los Aleros en caso de haber obstáculos, para vigilar los extremos del avión, valiéndose de señales para evitar colisiones. Al no existir disponibilidad de personal, el avión no deberá ser movido en este tipo de áreas. Deberá detener la operación del remolque en cualquier momento que pierda de vista el contacto visual con el personal que esté prestando ayuda.
- Antes de cualquier movimiento de aviones, deberá despejarse el área circundante al avión de personal y del equipo de apoyo terrestre.
- El avión deberá permanecer asegurado con calzos, o con los frenos puestos, hasta que el tractor este en posición de controlarlo.
- El tractorista tiene la obligación de verificar por condición el tractor y la barra de remolque antes de efectuar esta maniobra.

#### 3.12.6.1 PROCEDIMIENTO PARA EL TRACTORISTA EN EL PUSH BACK

El remolque en tierra es realizado normalmente usando el equipo de apoyo motorizado y barra de remolque acoplado al tren de nariz.

Se puede emplear cualquier tractor que tenga la capacidad adecuada para remolcar la aeronave.

La barra del remolque incorpora las secciones degollables (fusible) con el propósito de que la barra de remolque se rompa en caso de cualquier anomalía durante el remolque, para proteger de un daño a la estructura del avión o al tren de aterrizaje de nariz.

Las barras de remolque están diseñadas para una fuerza de corte de 4418 KgF (9740 LbF).

La resistencia máxima de diseño a la torsión es 4300 N.m (3171.5 LbF.Ft).

El remolque deberá realizarse usando la barra de remolque de la aeronave acoplada en todo momento al tren de nariz de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Quitar el seguro del perno de engarce de la barra de remolque
2. Verificar que se encuentre puesto el seguro del tren de nariz asegurándose que el seguro deberá tener en todo momento su cinta color rojo.

**NOTA:** Preferentemente la estación contara con el seguro del tren de nariz, de no ser así se podrán utilizar los seguros que forman parte del equipo del avión que encuentran en la cabina de pilotos y posteriormente se regresarán al Capitán por la ventanilla.

3. Instalar la barra de remolque en el tren de nariz.
4. Asegurar el perno de engarce con el seguro correspondiente.
5. Instalar el otro lado de la barra al tractor verificando que este alineada la rueda de nariz con el eje longitudinal del avión.
6. El Representante de Operaciones en Tierra se conectará cuando sea posible por medio de Audífonos los cuales estarán en la parte frontal de tractor.
7. El Representante de Operaciones en Tierra verificará que exista comunicación entre tierra y cabina, utilizando el botón de "llamado a cabina", en donde se generará un tono audible. En caso de que no se pueda utilizar los audífonos continuará la operación usando las señales apropiadas.

### 3.12.6.2 INICIO DE PUSH BACK

1. El Representante de Operaciones en Tierra avisará al Capitán de que están listos para realizar Push Back.
2. Una vez autorizado el vuelo por torre de control, el Capitán avisará al Representante de Operaciones en Tierra para iniciar el Push Back y le indicará la orientación del avión en calle de rodaje.
3. El Representante de Operaciones en Tierra le solicitará al Capitán "Frenos Fuera por favor" en caso de estar puestos. El Representante de Operaciones en Tierra verificará que la luz BRAKE ON en el registro de intercomunicación esté apagada.
4. El Representante de Operaciones en Tierra le indicará al tractorista por medio de señales la posición del avión, en calle de rodaje.
5. El Representante de Operaciones en Tierra dará la indicación de remover los calzos de las ruedas del avión.
6. El Representante de Operaciones en Tierra indicará al tractorista cuando iniciar o detener el Push-Back, de acuerdo a las señales mencionadas anteriormente

**PRECAUCIÓN:** Antes de cualquier movimiento del avión, el Representante de Operaciones en Tierra deberá verificar el área libre de obstáculos (incluyendo personal y equipo de apoyo terrestre) a fin de evitar cualquier posible golpe. También debe verificar que las puertas de pasajeros, de servicio y del compartimiento de carga, así como de las puertas de registros estén cerradas y aseguradas. Solo permanecerá abierto el registro de comunicación con la cabina de pilotos. También debe verificar que ninguna llanta esté baja de presión, ya sean las del tractor o las del avión.

El desplazamiento máximo de la rueda del tren de nariz (máximo ángulo de giro) durante el remolque es 170° a la izquierda o a la derecha.

Al remolcar el Avión en Push-Back no exceder los 8 Km/h

### 3.12.6.3 DURANTE PUSH BACK

1. El tractorista estará al pendiente en todo momento de cualquier indicación del Representante de Operaciones en Tierra.
2. El Representante de Operaciones en Tierra ubicará a los aleros que se coloquen en las áreas de peligro donde pueda ayudarlo.
3. El Representante de Operaciones en Tierra mantendrá contacto visual con el capitán hasta después de que la horquilla sea desconectada.
4. El Push Back se debe hacer a baja velocidad o vuelta de rueda.
5. La tripulación podrá encender motores solicitando "Libre" al Oficial de Operación y una vez que estén en marcha no deberán acelerarse para evitar daños al tractor, barra y posiblemente a la aeronave.

### 3.12.6.4 TERMINACION DEL PUSH BACK

1. Cuando este alineado el tractor con el tren de nariz, el operador le indica al Representante de Operaciones en Tierra frenos puestos, Y el Representante de Operaciones en Tierra deberá notificarlo al Capitán quien deberá responder a la colación.
2. Se procede al desengarcé del tractor de la barra, y posteriormente la barra del tren de nariz. Una vez desacoplada se retira el "PIN" de seguridad y serán mostrados al Capitán.
3. Se retira el personal de apoyo del ROT.
4. El Representante de Operaciones en Tierra le indicará al Capitán que ha finalizado el Push-Back y se desconectará, cerrando así el compartimiento.
5. El Representante de Operaciones en Tierra dará libre y despedida del Capitán.

**NOTA:** Es responsabilidad del Primer Oficial verificar que los tres seguros del tren se encuentren a bordo antes de iniciar el carreteo por impulso propio. En caso de faltar alguno, confirmar con el Representante de Operaciones en Tierra que no esté instalado en el tren y asentarlo en bitácora para su reposición, cuando posible.

**NOTA:** La falta de uno o varios seguros en la cabina de pilotos no será un motivo para no operar, siempre y cuando se haya verificado que no estén instalados en el tren.

### 3.12.6.5 REPRESENTANTE DE OPERACIONES EN TIERRA

Antes de cualquier movimiento del avión, el Representante de Operaciones en Tierra verificará el área esté libre de obstáculos (incluyendo personal y equipo de apoyo terrestre) a fin de evitar cualquier posible golpe.

Durante las operaciones de Push Back las personas que tengan necesidad de ir junto al tren de nariz, deberán observar lo siguiente:

- Mantener una distancia mínima de 3 metros con respecto a las ruedas de nariz y del equipo.
- No dar totalmente la espalda al tractor.
- Vigilar constantemente las ruedas de nariz para darse cuenta de cualquier inicio de viraje.
- Por ningún motivo deberá subirse sobre la horquilla de remolque.
- No iniciar la remoción de la horquilla hasta que el tractor y el avión se encuentren completamente detenidos (frenos puestos).
- El tractorista no iniciará la operación de Push Back hasta verificar que el personal que interviene en la maniobra se encuentre en sus posiciones y estén alerta.

### 3.12.6.6 TRIPULACION DE VUELO

Durante el Push Back la tripulación de Vuelo, observará lo siguiente:

- Antes de cualquier movimiento se deberá asegurar que la cabina está preparada adecuadamente, todas las puertas del compartimiento de carga estén cerradas.
- Establecer contacto positivo con el personal involucrado en el Push-Back del avión.
- Se verificará que la energía hidráulica se encuentre disponible y que la presión de frenos este dentro del rango normal.
- Verificar que las luces de anticollisión estén puestas.

### 3.12.6.7 CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD PARA EL PUSH BACK

- Es recomendable que en las operaciones nocturnas o que se llevan a cabo con escasez de luz natural se utilicen en lo posible los head set`s e interfono para llevar a cabo las comunicaciones entre el Representante de Operaciones en Tierra y la Tripulación del vuelo.
- Deberán de llevar a cabo de manera clara y en estricto apego a lo indicado en la "Ejecución de señales" de este manual durante la operación de push back.
- El responsable de la operación de push back es el Representante de Operaciones en Tierra por lo que será él y no el tractorista y/o trabajador General el que tendrá que interpretar las señales o las comunicaciones con la tripulación durante esta maniobra.
- El Tractorista deberá estar pendiente en todo momento de las indicaciones del Representante de Operaciones en Tierra.
- El Representante de Operaciones en Tierra deberá mantener contacto visual constantemente con la tripulación del equipo
- Todas las instrucciones instruidas o recibidas por el Representante de Operaciones en Tierra deberán ser colacionadas antes de realizar cualquier maniobra.

### 3.13 SALIDA POR PROPIO IMPULSO

Esta Maniobra será realizada con la coordinación del personal de vuelo, y de operaciones terrestres (Representante de Operaciones en Tierra), para dar salida a aviones en aeropuertos cuyos procedimientos así lo requieran.

#### Personal y Responsabilidades

Para efectuar la salida por propio impulso en todos los equipos se requiere de únicamente del Representante de Operaciones en Tierra.

- El Representante de Operaciones en Tierra se ubicará a un lado del avión (del lado del capitán) con comunicación con la cabina de pilotos
- Antes de cualquier movimiento del avión se deberá despejarse el área circundante al avión de personal y del equipo de apoyo terrestre, así como verificar que el pasillo telescópico ya no se encuentre conectado al avión.
- El avión deberá permanecer asegurado con calzos, o con los frenos puestos, hasta que el avión esté listo para iniciar su rodaje.

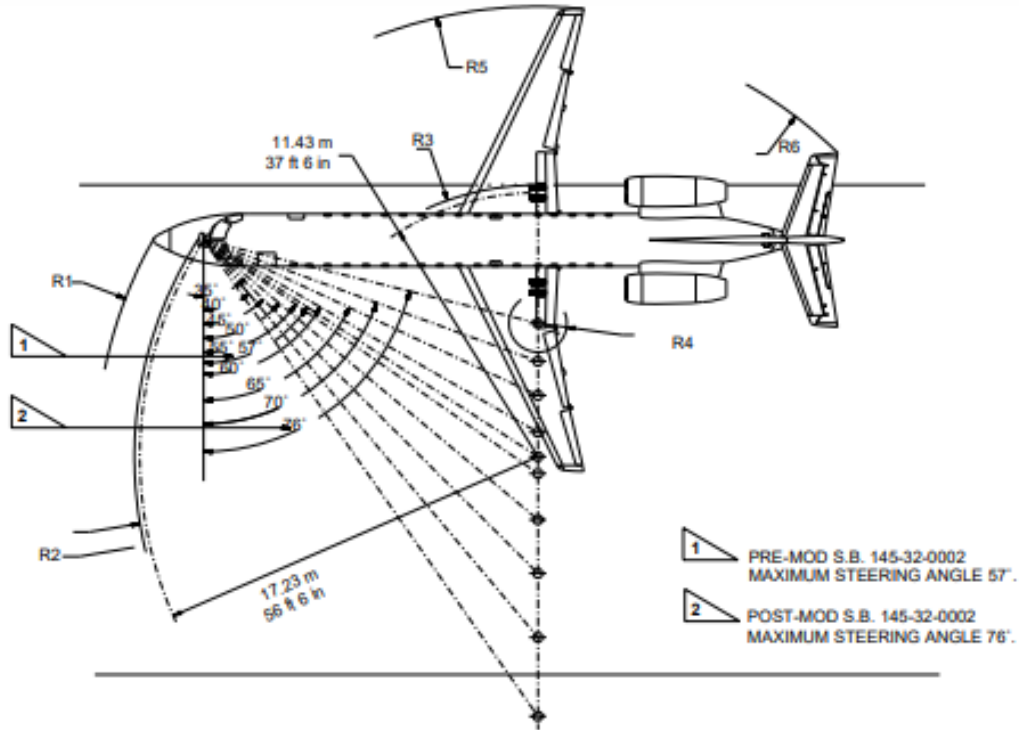
#### 3.13.1 PROCEDIMIENTO PARA EL REPRESENTANTE DE OPERACIONES EN TIERRA

1. Antes de cualquier movimiento del avión, el Representante de Operaciones en Tierra deberá verificar el área libre de obstáculos (incluyendo personal y equipo de apoyo terrestre) a fin de evitar cualquier posible golpe. También debe verificar que las puertas de pasajeros, de servicio y del compartimento de carga, así como de las puertas de registros estén cerradas y aseguradas. Solo permanecerá abierto el registro de comunicación con la cabina de pilotos. También debe verificar que ninguna llanta del avión esté baja de presión.
2. El Representante de Operaciones en Tierra deberá verificar que no se encuentra instalado ningún seguro.
3. El Representante de Operaciones en Tierra verificará que exista contacto visual con el Capitán y se comunicará con él por medio de las señales apropiadas.
4. El Representante de Operaciones en Tierra dará la indicación de libre para arrancar motores.
5. El Representante de Operaciones en Tierra mantendrá contacto visual con el capitán hasta que se termine de arrancar motores.
6. Al terminar el arranque de motores, y a indicación del Capitán, el Representante de Operaciones en Tierra removerá los calzos de las ruedas del avión.
7. El Representante de Operaciones en Tierra dará libre y despedida del Capitán.

**NOTA:** Es responsabilidad del Primer Oficial verificar que todos los seguros se encuentren a bordo antes de iniciar el carreteo por impulso propio. En caso de faltar alguno, confirmar con el Representante de Operaciones en Tierra que no esté instalado en el tren y asentarlos en bitácora para su reposición, cuando posible.

**NOTA:** La falta de uno o varios seguros en la cabina de pilotos no será un motivo para no operar, siempre y cuando se haya verificado que no estén instalados en el tren.

### 3.13.2 RADIO MINIMO DE GIRO

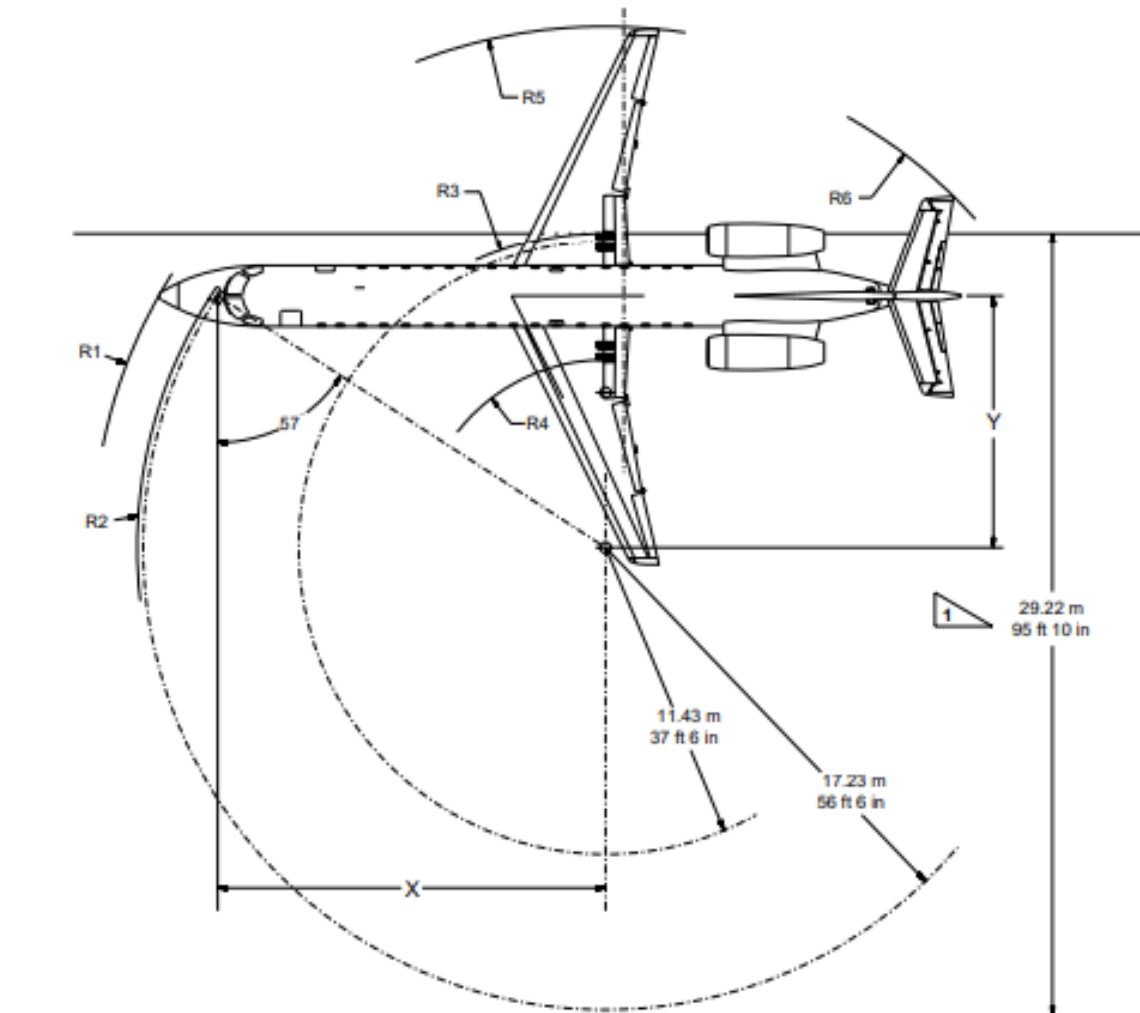


TURNING CENTERS

| STEERING ANGLE | NOSE R1 |             | NOSE GEAR R2 |            | OUTBOARD GEAR R3 |             | INBOARD GEAR R4 |             | RIGHT WINGTIP R5 |             | RIGHT TAILTIP R6 |             |
|----------------|---------|-------------|--------------|------------|------------------|-------------|-----------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|
| 35°            | 26.56 m | 87 ft 2 in  | 25.41 m      | 83 ft 4 in | 23.02 m          | 75 ft 6 in  | 18.25 m         | 59 ft 10 in | 30.72 m          | 100 ft 9 in | 27.64 m          | 90 ft 8 in  |
| 40°            | 23.99 m | 78 ft 8 in  | 22.70 m      | 74 ft 6 in | 19.60 m          | 64 ft 4 in  | 14.84 m         | 48 ft 8 in  | 27.31 m          | 89 ft 7 in  | 24.68 m          | 80 ft 11 in |
| 45°            | 22.07 m | 72 ft 5 in  | 20.66 m      | 67 ft 9 in | 16.83 m          | 55 ft 3 in  | 12.07 m         | 39 ft 7 in  | 24.55 m          | 80 ft 6 in  | 22.37 m          | 73 ft 4 in  |
| 50°            | 20.61 m | 67 ft 7 in  | 19.08 m      | 62 ft 7 in | 14.51 m          | 47 ft 7 in  | 9.74 m          | 31 ft 11 in | 22.23 m          | 72 ft 11 in | 20.52 m          | 67 ft 4 in  |
| 55°            | 19.48 m | 63 ft 11 in | 17.86 m      | 58 ft 7 in | 12.50 m          | 41 ft 0 in  | 7.74 m          | 25 ft 5 in  | 20.24 m          | 66 ft 5 in  | 19.00 m          | 62 ft 4 in  |
| 57°            | 19.11 m | 62 ft 8 in  | 17.45 m      | 57 ft 3 in | 11.77 m          | 38 ft 7 in  | 7.00 m          | 23 ft 0 in  | 19.51 m          | 64 ft 0 in  | 18.47 m          | 60 ft 7 in  |
| 60°            | 18.62 m | 61 ft 1 in  | 16.90 m      | 55 ft 5 in | 10.73 m          | 35 ft 2 in  | 5.96 m          | 19 ft 6 in  | 18.47 m          | 60 ft 7 in  | 17.75 m          | 58 ft 3 in  |
| 65°            | 17.95 m | 58 ft 11 in | 16.16 m      | 53 ft 0 in | 9.12 m           | 29 ft 11 in | 4.35 m          | 14 ft 3 in  | 16.88 m          | 55 ft 4 in  | 16.69 m          | 54 ft 9 in  |
| 70°            | 17.44 m | 57 ft 2 in  | 15.6 m       | 51 ft 2 in | 7.64 m           | 25 ft 1 in  | 2.87 m          | 9 ft 5 in   | 15.4 m           | 50 ft 7 in  | 15.8 m           | 51 ft 10 in |
| 76°            | 17.01 m | 55 ft 9 in  | 15.11 m      | 49 ft 7 in | 5.99 m           | 19 ft 8 in  | 1.25 m          | 4 ft 1 in   | 13.77 m          | 45 ft 2 in  | 14.92 m          | 48 ft 11 in |

EMB-145 EP/ER/EU/MP/MK/LR/LU

145APM000039.MCE A



| STEERING ANGLE | NOSE R1 |            | NOSE GEAR R2 |            | OUTBOARD GEAR R3 |            | INBOARD GEAR R4 |            | RIGHT WINGTIP R5 |            | RIGHT TAILTIP R6 |            |
|----------------|---------|------------|--------------|------------|------------------|------------|-----------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|
| 57°            | 19.11 m | 62 ft 8 in | 17.45 m      | 57 ft 3 in | 11.77 m          | 38 ft 7 in | 7.00 m          | 23 ft 0 in | 19.51 m          | 64 ft 0 in | 18.47 m          | 60 ft 7 in |

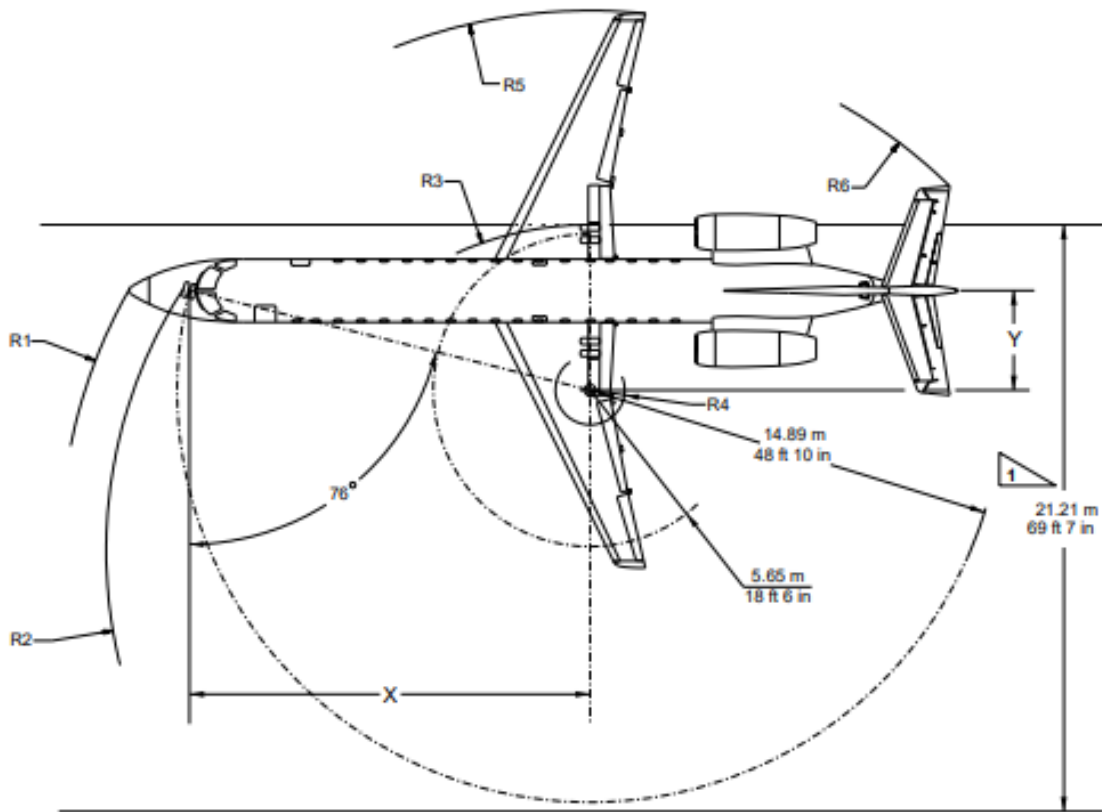
| X       |            | Y      |            |
|---------|------------|--------|------------|
| 14.45 m | 47 ft 5 in | 9.38 m | 30 ft 9 in |

NOTE: THE CORRECT OPERATING DATA WILL BE HIGHER THAN THE VALUES SHOWN BECAUSE TIRE SLIPPAGE IS NOT INCLUDED IN THIS CALCULATION.

1 PAVEMENT WIDTH FOR 180° TURN

EMB-145 EP/ER/EU/MP/IMK/LR/LU

145APM000000 MCF A



| STEERING ANGLE | NOSE R1 |            | NOSE GEAR R2 |            | OUTBOARD GEAR R3 |            | INBOARD GEAR R4 |           | RIGHT WINGTIP R5 |            | RIGHT TAILTIP R6 |             |
|----------------|---------|------------|--------------|------------|------------------|------------|-----------------|-----------|------------------|------------|------------------|-------------|
| 76°            | 17.01 m | 55 ft 9 in | 15.11 m      | 49 ft 7 in | 5.99 m           | 19 ft 8 in | 1.25 m          | 4 ft 1 in | 13.77 m          | 45 ft 2 in | 14.92 m          | 48 ft 11 in |

| X       |            | Y     |             |
|---------|------------|-------|-------------|
| 14.45 m | 47 ft 5 in | 3.8 m | 11 ft 10 in |

NOTE: THE CORRECT OPERATING DATA WILL BE HIGHER THAN THE VALUES SHOWN BECAUSE TIRE SLIPPAGE IS NOT INCLUDED IN THIS CALCULATION.

PAVEMENT WIDTH FOR 180° TURN

EMB-145 EP/ER/EU/MP/MK/LR/LU

145APM000042.MCE B

### 3.14 PUENTE CONECTOR PARA POSICIONES DE CONTACTO

#### PROCEDIMIENTO:

Para el acoplamiento del puente conector del aeropasillo al avión se requerirán al menos dos personas: Una persona situada en el aeropasillo y la otra situada al pie del avión que posteriormente ésta última, subirá al avión para el acople.

El Representante de Operaciones en Tierra o la persona que éste designe, tendrá comunicación y coordinación en todo momento con el operador del aeropasillo para el procedimiento de acople del Puente Conector entre el aeropasillo y el avión.

1. Antes de la llegada de la aeronave a posición de contacto, el Representante de Operaciones en Tierra o la persona que éste designe, se asegurará que el puente conector esté en el aeropasillo.
2. Cuando la aeronave se estacione en la marca de atraque, esté calzada y con motores apagados, el Representante de Operaciones en Tierra o la persona que éste designe, se colocará al pie del avión al lado de la puerta principal.
3. Una vez que la puerta principal del avión esté abierta el Representante de Operaciones en Tierra o la persona que éste designe, subirá al avión. En equipos que no cuenten con escalera integrada, lo hará por medio de una escalera externa.
4. La persona que está a bordo del avión, dará indicaciones al operador del aeropasillo para la aproximación del aeropasillo al avión, poniendo especial atención de no hacer contacto entre los barandales de la escalera del avión (equipos con escalera integrada) y la base del aeropasillo.
5. La persona que está a bordo del avión, dirigirá el acople del Puente Conector en coordinación con la persona que esté situada en el aeropasillo.
6. La persona situada en el aeropasillo armará y alineará el Puente Conector con la aeronave hasta que la varilla localizadora se encuentre aproximadamente 3 pulgadas sobre el primer escalón y ajustará la bola de hule al centro del primer escalón.
7. La persona situada en el aeropasillo, liberará el freno del Puente Conector y lo deslizará suavemente hacia el interior de la aeronave, hasta que las ruedas del puente caigan sobre la orilla del aeropasillo.
8. La persona que se encuentra a bordo del avión estará lista para recibir el Puente Conector y lo colocará suavemente sobre el piso de la cabina.  
**NOTA:** La persona abordo de la aeronave deberá asegurarse que el puente conector está apoyado al menos 4 pulgadas sobre el piso de la aeronave.
9. El Representante de Operaciones en Tierra o la persona que éste designe, colocará las lonas de seguridad entre el puente conector y el aeropasillo antes de comenzar el embarque/desembarque de pasajeros.
10. El operador del aeropasillo permanecerá en el aeropasillo durante el embarque/desembarque de pasajeros por si fuera necesaria alguna corrección.
11. Al terminar el embarque/desembarque de pasajeros, a la indicación del Oficial de Operaciones, la persona que está en el aeropasillo retirará el Puente Conector del avión hacia el aeropasillo para estar listos para el cierre de puerta del avión.

### 3.15 EVACUACION DE LA AERONAVE EN RAMPA

#### 3.15.1 CAUSAS PARA EVACUAR

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

#### 3.15.2 ACCIONES DEL REPRESENTANTE DE OPERACIONES TERRESTRES

- En caso de fuga de combustible, en primer lugar, el ROT, debe asegurarse que se haya cortado el abastecimiento de combustible.
- En caso de encontrarse la tripulación a bordo, el Representante de Operaciones en Tierra debe notificar al Capitán del avión de la situación de peligro.
- En caso de no haber tripulación de vuelo en el avión, el Representante de Operaciones en Tierra deberá evaluar la situación de peligro y ordenar la evacuación del personal en caso necesario.
- El Representante de Operaciones en Tierra debe tratar de contener la fuga / extinguir el fuego / seguir los procedimientos correspondientes.
- El Representante de Operaciones en Tierra debe asegurar el área.

#### 3.15.3 EVACUACION DE AERONAVE SIN PASAJEROS NI TRIPULACION

- El Representante de Operaciones en Tierra es la persona responsable de dirigir la evacuación.
- 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.
- Las salidas de emergencia sobre el ala deben considerarse en función de la emergencia. Antes de usarse evaluar la situación.
- Todo el personal debe dirigirse a un área segura en rampa.

#### 3.15.4 EVACUACIÓN DE AERONAVE CON PASAJEROS

- El Capitán del vuelo debe evaluar la situación de peligro y ordenar la evacuación en caso necesario.
- 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.
- Las salidas de emergencia sobre el ala deben considerarse en función de la emergencia. Antes de usarse evaluar la situación.
- Dirigir a los pasajeros a un área segura en rampa, ver el Manual de Sobrecargos para mayor detalle.

#### 3.15.5 PUNTOS ADICIONALES A CONSIDERAR

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



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 03

### Procedimientos de Servicios en Rampa

- Controlar las fuentes potenciales de ignición en caso de incendio

## 3.16 REPORTE DE LA TRIPULACIÓN A OPERACIONES

La tripulación de un vuelo deberá reportarse vía frecuencia a Operaciones cuando tenga un requerimiento especial o cuando exista algún reporte de la aeronave por mantenimiento, explicando brevemente cual es el sistema afectado, quedando entendido que en caso de no pasar ningún reporte la aeronave, no tiene problemas de mantenimiento para proseguir con su siguiente vuelo.



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 03

### Procedimientos de Servicios en Rampa



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 04

## Pasajeros y Equipaje

### Contenido

|  |           |
|--|-----------|
| CAPÍTULO 4 PASAJEROS Y EQUIPAJE .....  | 5         |
| <b>4.1 RECEPCION Y ABORDAJE .....</b>  | <b>5</b>  |
| 4.1.1 Reglas generales de recepción de pasajeros.....                                      | 5         |
| 4.1.2 Personal autorizado a ingresar al avión en plataforma.....                           | 5         |
| 4.1.3 Procedimiento para aceptación de pasajeros.....                                      | 6         |
| 4.1.4 Menores sin Acompañar .....  | 7         |
| 4.1.5 Manejo de clientes en tránsito .....   | 11        |
| 4.1.6 Discrepancia en el número de pasajeros .....   | 11        |
| 4.1.7 Límite de tiempo de permanencia a bordo .....  | 13        |
| 4.1.8 Prioridad para abordar pasajeros .....   | 13        |
| 4.1.9 Sobreventa de Vuelos .....   | 14        |
| 4.1.10 Preparación al abordaje .....   | 19        |
| 4.1.11 Kit de abordaje.....  | 19        |
| 4.1.12 Consideraciones importantes del abordaje de vuelos .....                            | 20        |
| 4.1.13 Abordaje de pasajeros y recuperación de demoras.....                                | 21        |
| 4.1.14 Tiempos límites para abordar.....   | 22        |
| 4.1.15 Inicio del abordaje .....   | 23        |
| 4.1.16 Abordaje Simultaneo.....  | 25        |
| 4.1.17 Direccionamiento de pasajeros a pasillo de abordaje.....                            | 26        |
| 4.1.18 Cotejo de Pases de Abordar y Procedimientos de Seguridad .....                      | 26        |
| 4.1.19 Reporte de Mercancías Peligrosas .....  | 29        |
| <b>4.2 EQUIPAJE DE PASAJEROS.....</b>  | <b>30</b> |
| 4.2.1 Definición .....   | 30        |
| 4.2.2 Clasificación del equipaje.....  | 30        |
| 4.2.3 Franquicia de equipaje.....  | 30        |
| 4.2.4 Equipaje de mano .....   | 30        |
| 4.2.5 Equipaje facturado (documentado) .....   | 31        |
| 4.2.6 Artículos restringidos o prohibidos para su transporte.....                          | 31        |
| 4.2.7 Artículos cuya transportación aérea está sujeta a permiso y/o empaque especial ..... | 32        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.2.8 Productos animales y vegetales.....  | 32        |
| 4.2.9 Carnes frescas.....  | 32        |
| 4.2.10 Pescados y mariscos .....   | 32        |
| 4.2.11 Cenizas Humanas.....  | 33        |
| 4.2.12 Traspotación de Órganos, tejidos y células humanas .....                      | 33        |
| 4.2.13 Balones deportivos y globos .....   | 37        |
| 4.2.14 Instrumentos musicales y aparatos de sonido.....                              | 37        |
| 4.2.15 Hielo seco .....  | 37        |
| 4.2.16 Equipaje voluminoso o frágil .....  | 37        |
| 4.2.17 Equipaje voluminoso o frágil sobre asiento de pasajeros .....                 | 38        |
| 4.2.18 Equipaje de última hora .....   | 40        |
| 4.2.19 Equipaje de mano voluminoso .....   | 40        |
| 4.2.20 Objetos perdidos por los pasajeros .....                                      | 40        |
| 4.2.21 Revisión de calibración de basculas para pesado de equipaje de pasajeros..... | 41        |
| <b>4.3 Manejo de equipaje .....</b>  | <b>42</b> |
| 4.3.1 En Origen.....   | 42        |
| 4.3.2 En Tránsito .....  | 44        |
| 4.3.3 Equipajes en transito.....   | 45        |
| 4.3.4 Equipaje de llegada nacional, Internacional y Mixto .....                      | 47        |
| <b>4.4 Irregularidades de Equipaje.....</b>  | <b>48</b> |
| 4.4.1 Reporte regular .....  | 48        |
| 4.4.2 Reporte de cortesía.....   | 48        |
| 4.4.3 Límites de responsabilidad.....  | 49        |
| 4.4.4 Seguimiento a irregularidades de equipajes.....                                | 50        |
| 4.4.5 Manejo de equipajes sobrante .....   | 51        |
| 4.4.6 Equipaje Extraviado .....  | 53        |
| 4.4.7 Equipaje Dañado .....  | 54        |
| 4.4.8 Equipaje Saqueado.....   | 55        |
| 4.4.9 Rastreo de equipajes Extraviados.....  | 56        |
| 4.4.10 IATA ID chart para rastreo de equipajes .....                                 | 57        |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 04

## Pasajeros y Equipaje

|  |           |
|--|-----------|
| 4.4.11 Localización del equipaje .....   | 59        |
| 4.4.12 Envío del equipaje.....   | 60        |
| <b>4.5 Clientes viajando sujeto a espacio.....</b>                             | <b>61</b> |
| 4.5.1 Definición .....   | 61        |
| 4.5.2 Condiciones de Aceptación.....   | 61        |
| 4.5.3 Documentación, abordaje y desembarque .....                              | 61        |
| <b>4.6 Tripulantes viajando como DH/TVC .....</b>                              | <b>62</b> |
| 4.6.1 DH .....   | 62        |
| 4.6.2 TVC .....  | 63        |
| <b>4.7 Transporte de animales .....</b>  | <b>64</b> |
| 4.7.1 Animales en cabina.....  | 65        |
| 4.7.2 Animales de servicio (ASER) .....  | 65        |
| 4.7.3 Mascotas (PETC).....   | 67        |
| 4.7.4 Animales como equipaje documentado (AVIH) .....                          | 69        |
| 4.7.5 Características de Jaulas de PETC Y AVIH .....                           | 71        |
| 4.7.6 Características de Jaulas de mascotas en el compartimento de carga ..... | 73        |
| <b>4.8 Contingencias a pasajeros .....</b>                                     | <b>74</b> |
| <b>4.9 Operaciones extraordinarias o irregulares.....</b>                      | <b>74</b> |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 04

## Pasajeros y Equipaje

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO**

Abril 2025

Reedición

4 Página-4

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

# CAPÍTULO 4 PASAJEROS Y EQUIPAJE

## 4.1 RECEPCION Y ABORDAJE

### 4.1.1 Reglas generales de recepción de pasajeros

1. A la llegada del vuelo a plataforma, únicamente el personal asignado a la recepción de pasajeros, deberá situarse al pie de la escalera del avión.
2. Tan pronto como la puerta del avión haya sido abierta, solo se permite previa identificación, la entrada al ROT y Anfitrión asignados a la recepción del vuelo y de ser necesario el Técnico de mantenimiento.
3. Durante el descenso o abordaje ningún empleado propio o de terceros deberá permanecer en la escalera para servicio de pasajeros. Se evitará durante el descenso de pasajeros el acceso de personal hacia el interior del avión.
4. Durante la estancia del avión en plataforma, el Representante de Estación u Representante de Operaciones en Tierra en las estaciones, o quién representa a la empresa en esta función, solo permitirá el acceso previa identificación al personal autorizado.
5. Todos los empleados que desarrollan diferentes actividades en el interior del avión deben portar en un lugar visible sus gafetes de identificación de la empresa y la Tarjeta de Identificación Aeroportuaria (TIA).
6. Los Trabajadores Generales deben efectuar los procedimientos de limpieza y apariencia de la cabina. Los sobrecargos deben de verificar estas tareas.
7. Todos los empleados de TAR deberán asegurarse que los pasajeros se abstengan del uso de teléfonos celulares y/o aparatos electrónicos en plataforma.

### 4.1.2 Personal autorizado a ingresar al avión en plataforma

- Representante de Operaciones en Tierra Asignado.
- Técnico de Mantenimiento asignado.
- Personal de Ingeniería de Operaciones o Mantenimiento (en labores de verificación).
- Anfitrión asignado.
- Trabajadores Generales asignados a las tareas de limpieza.
- Personal asignado en rampa.
- Personal de Comisariato asignado.
- Inspectores de AFAC o FAA acreditado.

### 4.1.3 Procedimiento para aceptación de pasajeros

De acuerdo a los procedimientos internos del área de Trafico, en su Manual de Anfitriones, la aceptación de pasajeros especiales se apeg a los procedimientos establecidos en el CAPÍTULO 3.

#### DOCUMENTACIÓN.

Todos los anfitriones deben conocer las condiciones generales de aceptación de los clientes, revisando lo siguiente:

- El anfitrión debe confirmar que el pasajero debe haber adquirido un boleto vigente a la fecha que pretenda viajar, cumplir con las regulaciones establecidas para el transporte aéreo y las establecidas por TAR MÉXICO.
- Presentar los documentos de identidad Requeridos, los documentos autorizados para la identificación de pasajeros en TAR MÉXICO son:
  1. Pasaporte Vigente.
  2. Credencial para votar expedida por el IFE o INE.
  3. Tratándose de extranjeros el pasaporte del País de Origen
- Cumplir con las normas establecidas para el transporte de equipaje
- Aquellos pasajeros que requieran servicios especiales deben cumplir con todas las condiciones establecidas por TAR MÉXICO.

En caso de que el cliente no cumpla con estas condiciones, no será aceptado para documentar, por el cual no se expedirá pase de abordar.

El Personal designado (Anfitrión/ROT/Representante de Estación), debe de:

1. Situarse 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. Darles la bienvenida a los pasajeros.
5. Evitar que los pasajeros pasen a la parte trasera del avión, asegurarse que todos los pasajeros desciendan del avión.
6. Direccionar a la sala de llegada, indicándoles la ubicación del área de entrega de equipajes.
7. En caso de pasajeros en conexión indicarles el procedimiento a seguir para realizar su conexión.
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).

### 4.1.4 Menores sin Acompañar

#### 4.1.4.1 Definición

Se considera como UMNR a la persona entre 5 años cumplidos a 17 años 11 meses que requiera ser transportado sin la compañía de un adulto, solicitando a TAR MÉXICO el servicio de acompañamiento y custodia (UMNR) con costo adicional o bien, el formato MA-012 si aplica.

#### 4.1.4.2 Condiciones de Aceptación

1. Servicio de custodia obligatorio para UMNR (MA-004) de entre 5 a 13 años 11 meses cumplidos, junto con la responsiva del mismo formato.
2. Formato MA-012 para UMNR de entre 14 a 17 años 11 meses cumplidos.
3. Viajar en vuelos directos o en tránsito.
4. No requerir de algún otro servicio especial.
5. No viajar con PETC o AVIH.
6. Ser presentado a la documentación acompañado de un adulto en caso de ser UMNR sin servicio de custodia.

**IMPORTANTE: Solo se aceptarán 3 UMNR por vuelo**

#### 4.1.4.3 Requisitos

- Llenar formato "UMNR (MA-004 /Rev. 02)"
- Formato de autorización "Responsiva (MA-004 reverso /Original)"
- Identificación oficial del adulto vigente
- CURP del menor
- Acta de Nacimiento original o Pasaporte
- Identificación con fotografía vigente del menor en original (Opcional)

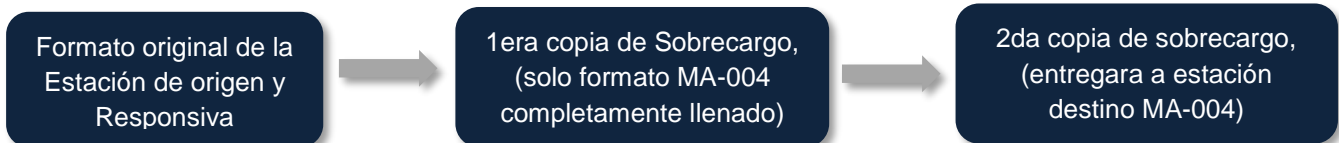
### 4.1.4.4 Asignación de Asientos

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

### 4.1.4.5 Documentación

1.- Llenado del formato que aplique

Formato UMNR MA-004 /Rev. 02 (Entre 5 y 13 años 11 meses)



Formato Responsiva MA-012 /Original (Entre 14 y 17 años 11 meses)



### Consideraciones

- EL anfitrión podrá asistir al tutor si así lo requiere.
- Se podrán nombrar hasta dos tutores para recibir al UMNR.
- El Tutor no deberá retirarse del aeropuerto hasta que haya salido el vuelo y sea entregado la copia del formato UMNR firmado por el sobrecargo.
- Será responsabilidad de Trafico que padre o tutor firme la Autorización y Responsiva

2.- Una vez proporcionado el formato correspondiente, realizar secuencia de documentación habitual

3.-Al concluir la documentación notificar sobre un servicio UMNR a:

- ROT
- Anfitriones de cierre
- Anfitrión abordaje

4.- Se entrega al anfitrión abordador que ingresa al menor a la SUE

- Pase de abordar
- Formato UMNR original y 2 copias

|                                  |           |            |
|----------------------------------|-----------|------------|
| Abril 2025                       | Reedición | 4 Página-8 |
| Link Conexión Aérea S.A. de C.V. |           |            |

### 4.1.4.6 Abordaje

1. Anfitrión abordador recibe al UMNR y los formatos correspondientes 15 min antes del ETD para ingresarlo a SUE
  - Nota: El anfitrión en todo momento se mantendrá cerca del UMNR para llevarlo hasta la puerta de abordaje (podrá tomarlo de la mano)
2. El anfitrión acompaña al UMNR hasta la puerta del avión
  - Al subir al avión el anfitrión hará una breve presentación del UMNR con sobrecargo.
  - Sobrecargo indicara en que momento abordara el UMNR
3. El anfitrión entregara formato UMNR a sobrecargo esperando su confirmación y firma.
  - Sobrecargo revisara que los formatos se encuentren debidamente llenados, anotara su nombre de rol y numero de empleado.

Distribución del formato (MA-004 /Rev.02) y sus copias será de la siguiente manera:

- Original (Estación origen): Una vez firmada por sobrecargo permanecer con el formato original.
  - Copia 1 (Sobrecargo).
  - Copia 2 (Estación destino).
4. Anfitrión recibe el formato original del UMNR que le corresponde y deberá:
    - Realizar una copia, la cual deberá de ser entregada al tutor al finalizar el despegue.

**NOTA:** El formato o la responsiva originales se mantendrán en la estación y deberán ser entregadas al anfitrión de cierres para ser adjuntadas al archivo de vuelo.

### 4.1.4.7 Recepción

1. Durante el briefing se indicará el número de servicios UMNR a la llegada. El anfitrión solicitara al ROT la confirmación mediante MVT recibido por la estación de origen.
2. Sobrecargo indicará al anfitrión la entrega del UMNR, Informando si será al inicio o al final del desembarque, por lo que el anfitrión deberá estar presente en el momento del desembarque del UMNR.
  - Sobrecargo entregara UMNR al anfitrión y las copias del formato

Distribución de las copias de la siguiente manera:

- Copia 1 (Sobrecargo): Anfitrión recibe copia en donde deberá anotar su nombre y número de empleado y devolver al sobrecargo.

|                                  |           |            |
|----------------------------------|-----------|------------|
| Abril 2025                       | Reedición | 4 Página-9 |
| Link Conexión Aérea S.A. de C.V. |           |            |

- Copia 2 (Estación destino): Anfitrión recibe copia y en el momento de entregar al UMNR, deberá solicitar la firma del tutor. El anfitrión conservará la copia la cual será adjunta en el archivo de vuelo.
- 3. Anfitrión al recibir al UMNR lo orientara hasta la puerta de llegada/banda de equipaje y en caso de que haya documentado equipaje, deberá esperar a que lo tenga en su poder.
  - El tutor que recibirá el UMNR deberá presentarse 30 min antes del ETA en mostradores.
- 4. Para entregar al UMNR, anfitrión deberá revisar que coincida:
  - Nombre escrito en el formato de la estación origen
  - Identificación con fotografía del tutor
- 5. Por último, el anfitrión deberá solicitar la firma del tutor y entregará al UMNR

### Importante

Si la persona que asiste a recibir al UMNR no es la que está en el formato no se entregará al menor

#### 4.1.4.8 Casos especiales

Ausencia del adulto que recibe: Si a la llegada del vuelo del menor UMNR y después de confirmar que no se encuentra el tutor; se tiene que marcar a los números que aparecen en el formato de Menor sin Acompañar para confirmar la llegada del menor.

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

Si por alguna razón el adulto que recibe al UMNR no puede ser localizado, el adulto que entrega informará si hay alguien más que pueda recibir al UMNR. Para lo cual deberá enviar una hoja redactada en la que asigna a otro adulto y deberá incluir copia de su identificación oficial en ambos lado

### 4.1.5 Manejo de clientes en tránsito

Los clientes en tránsito son aquellos que antes de llegar a su destino final, pasan por uno o más puntos a bordo del mismo avión. Es importante que los anfitriones sin excepción realicen el proceso de revisión de clientes de tránsito a bordo ya que por error o confusión estos bajan del avión perdiendo su vuelo.

Por ello es importante que los anfitriones sigan lo siguiente:

1. Previo a la llegada, revisar total de clientes en tránsito, asientos, así como su asiento en el vuelo de origen o tránsitos anteriores, así como de los consecuentes.
2. Identificación efectiva de los clientes en tránsito, solicitar autorización a sobrecargo para revisión de dichos clientes
3. Verificar que los clientes en tránsito tengan su pase de abordar del siguiente tramo y retirar copia de pase de abordar.
4. Verificar que los clientes en tránsito se encuentren en su asiento asignado, de lo contrario pedir amablemente que tomen el asiento asignado en el siguiente tramo y lleven consigo sus pertenencias de abordaje al nuevo asiento.
5. Después del cotejo de tránsitos, el anfitrión informará a sobrecargo, ROT y anfitrión de abordaje del total de clientes a bordo, informando al anfitrión de abordaje los números de control de estos clientes para que sean considerados durante el abordaje del resto de clientes.

En el caso de clientes faltantes a bordo, se revisará que no se encuentre en el baño y pedirá apoyo a otro anfitrión para realizar el voceo del cliente. Si este no se presenta, su equipaje será desembarcado.

#### **IMPORTANTE:**

**Los clientes no pueden permanecer más de 30 minutos en el avión, con autorización de CCO se podrán mantener por más tiempo.**

### 4.1.6 Discrepancia en el número de pasajeros

En caso de discrepancia entre la cantidad de pasajeros estipulada en el sistema (o en mensaje) por la estación anterior o por el Representante de Operaciones en Tierra, y la cantidad proporcionada por el personal de cabina o el monto físico de pasajeros, se procederá a de acuerdo de acuerdo al caso.

#### **Cliente Extra a bordo**

En caso de tener clientes de más a bordo, el anfitrión deberá ir al avión y revisar lo siguiente:

1. Verificar los destinos de cada uno de los pases de abordar de los clientes, sea el correcto, acorde al vuelo del que se esté abordando.
  - a. Si se localiza a él/los clientes que se encuentre en vuelo equivocado, el Anfitrión se dirigirá al asiento y le pedirá al cliente que lo acompañe al vuelo que le corresponde. En todo momento le brindará la atención al cliente.
2. Que la fecha de pases WEB y de sistema coincida con la fecha del vuelo.



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 04

### Pasajeros y Equipaje

3. Si verificados estos puntos anteriores, no se logra identificar al cliente que se encuentra como excedente, se les pedirá apoyo a los clientes con su identificación oficial a la mano para que, con ayuda de la lista, se confirme el registro abordo.
4. Si hay un cliente que este abordo y no coincida en la lista de clientes documentados se le pedirá de manera cortés que baje del avión ya que no es un cliente que este registrado en el vuelo.

En vuelos simultáneos con otras líneas Aéreas y que no haya pasillos directos a la Aeronave, Confirmar abordo que todos los clientes sean del destino con TAR MÉXICO, ya que en plataforma por distracción pudieron dirigirse con el resto de nuestros clientes al avión.

### Cliente Faltante

En caso que falte un cliente al abordaje, el anfitrión deberá realizar lo siguiente:

1. Identificar a los números de secuencia o control de los clientes faltantes
2. Verificar en la lista de clientes el nombre completo, así como si estos llevan equipaje documentado, solicitando al ROT que se inicie la búsqueda del equipaje en el compartimento.
3. Se realizarán los voceos de última llamada de manera personalizada con los nombres de los clientes.
4. De no presentarse, se confirmará el desembarque de sus equipajes y colocados frente al capitán.



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 04

### Pasajeros y Equipaje

#### 4.1.7 Límite de tiempo de permanencia a bordo

El límite de permanencia a bordo de los pasajeros es de 30 minutos. En caso de que se exceda este tiempo y se tenga previsto prolongar dicha permanencia más tiempo, se deberá solicitar a los pasajeros que desciendan del avión con sus pertenencias. El Sobrecargo le solicitará lo anterior a los pasajeros por medio del "anuncio para cambio de tripulación" de Sobrecargos. 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. El Sobrecargo deberá de verificar que los pasajeros no hayan dejado ninguna de sus pertenencias a bordo del avión.

#### 4.1.8 Prioridad para abordar pasajeros

El anfitrión comenzará el abordaje de clientes de acuerdo a la siguiente lista de prioridades:

1. Pasajeros Star Club.
2. Personal Médico viajando con Órganos o Tejidos Humanos.
3. Pasajeros que requieran alguna asistencia en especial o viajando con infantes.

### 4.1.9 Sobreventa de Vuelos

Criterios a considerar cuando se detecte una sobreventa en el sistema de reservaciones:

TAR MÉXICO, no está programada para realizar sobreventas en sus vuelos. Sin embargo, por diversos factores pudieran presentarse casos en que se presenten las “sobreventas” por lo que a continuación se describen algunos ejemplos de los que se pudiera presentar la sobreventa:

- Errores por disponibilidad o por ligar pagos provenientes de página web.
- En cambios de itinerario al hacer el reacomodo de clientes.
- Asientos inhabilitados por mantenimiento.

| Sobreventa detectada en el sistema de reservaciones   | Sobreventa detectada derivada de una reservación  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar la lista de clientes</li> <li>➤ Confirmar la cantidad de adultos debido a que los infantes no requieren asiento.</li> <li>➤ Para criterio en la selección de pasajeros tomar en cuenta la sección 3.13 Sobreventa de vuelos de este manual.</li> <li>➤ En caso de ningún pasajero cumpla con algún criterio, se deberá dar prioridad a los pasajeros que llegaron con anticipación de manera que los pasajeros restantes se protegerán en vuelos posteriores.</li> <li>➤ Se deberá solicitar autorización al gerente corporativo de aeropuertos, para confirmar el tipo de protección que aplique y que se encuentre vigente en coordinación con el área comercial.</li> <li>➤ Cabe mencionar que si el pasajero no se presentó en tiempo y forma al vuelo no se considera para protección a menos que se trate de un pasajero Star Club.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar lista de clientes</li> <li>➤ Este tipo de sobreventa se identifica posteriormente a la verificación de las listas, debido a que puede derivarse de cambios de itinerario no notificados.</li> <li>➤ Se deberá contactar a CRC para identificar la causa y confirmar la reservación en el sistema.</li> <li>➤ En caso de que la causa se derive de una retención de pago, se descartará el servicio a ese pasajero.</li> <li>➤ De encontrarse en orden su reservación: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Para criterio en la selección de pasajeros tomar en cuenta la presente sección.</li> <li>❖ En caso de ningún pasajero cumpla con algún criterio, se deberá dar prioridad a los pasajeros que llegaron con anticipación de manera que los pasajeros restantes se protegerán en vuelos posteriores.</li> <li>❖ Se deberá solicitar apoyo a CRC para confirmar el tipo de protección que aplique y se encuentre vigente en coordinación con la gerencia corporativa de aeropuertos y el área comercial.</li> </ul> </li> </ul> |

TAR MÉXICO se distingue por asegurar que todos nuestros clientes cuenten con su asiento confirmado, por lo que no se manejan sobreventas de vuelos. Sin embargo, a menos que se considere pertinente el CCO y el área comercial se sobrevenderán los vuelos. Para tal caso se deberá seguir lo siguiente:

- Revisar si viajan infantes en el vuelo, pues como éstos no ocupan un asiento asignado, puede que el vuelo no esté sobre vendido, que simplemente vaya lleno y traiga a uno o más infantes a bordo (se permiten máximo 9 por vuelo). En este caso un vuelo podría salir con 59 clientes y no estar sobre vendido.
- Verificar si en el vuelo hay registrados pasajeros con boleto sujeto a espacio, estos pueden ser colaboradores de TAR o por algún convenio comercial, en caso afirmativo explicarles a los pasajeros sujetos a espacio que su asignación de asientos será en el último minuto sólo si no se presenta algún cliente con asiento confirmado.
- Confirmar si hay algún tripulante o un técnico viajando en cabina de pasajeros, si es el caso se puede solicitar que este colaborador viaje en el asiento de observador de cabina de pilotos para liberar este asiento
- Verificar si en el vuelo hay algún colaborador de TAR que viaje en comisión de servicio. Por política de la empresa si el vuelo sale lleno, estos tendrán que ser los primeros en bajar del vuelo para que un cliente que si pago su boleto ocupe un asiento en el vuelo

Si aún después de hacer la verificación de los clientes continúa con sobre venta el vuelo proceder a lo siguiente:

- Analizar a los clientes que viajarán en el vuelo, identificar a los clientes que viajan solos o en su defecto en pareja (nunca considerar adultos mayores, adultos con niños o grupos), una vez el cliente en mostrador dar un vistazo a su equipaje y verificar si es ligero o si viene con mucho equipaje (lo ideal es que viaje con una maleta de mano que demuestre que tiene ropa de cambio por si tiene que quedarse en la ciudad de origen una o más noches) una vez hecho el discernimiento proceder con la propuesta al cliente.
- Si se presentara la irregularidad de “sobreventa” el trato que se le debe dar a los clientes es la misma que la de una cancelación imputable a TAR MÉXICO, estas opciones pueden verificarlas en la “*Política de protección a pasajeros*”.
- Como primera opción de la sobreventa, los clientes afectados podrán protegerse en el vuelo sobrevendido, siempre y cuando existan pasajeros NO SHOW. Los clientes afectados podrán tomar su lugar para evitar la *sobreventa*. Este reacomodo podrán realizarlo con el apoyo de CRC.
- En caso de que todos los clientes lleguen a documentar el vuelo, se procederá con las protecciones de sobreventa, las cuales son las mismas de una **cancelación imputable** a TAR MÉXICO que se encuentran publicadas en la *Política de Protección a Pasajeros*.
- A continuación, se muestra la tabla con las opciones para ofrecer a los pasajeros afectados:

| PROTECCIONES SOBREVENTA   |   |   |
|---|---|---|
| OPCIONES  | COMENTARIOS   | APOYO   |
| a) Cambio de ruta o vuelo, en la misma fecha.   | No aplica compensación.   | El personal de tráfico solicitará a CRC la protección en el vuelo próximo sin costo alguno.   |
| b) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta. <b>(para cualquier otra fecha)</b>               | Este cambio se realiza sin costo y aplica un 25% de compensación a cupón electrónico para próximas compras con TAR.   | El personal de tráfico solicitará a CRC el cambio de fecha sin costo alguno, y mediante un correo electrónico a <a href="mailto:atc@tarmexico.com">atc@tarmexico.com</a> con copia a <a href="mailto:bsuasti@tarmexico.com">bsuasti@tarmexico.com</a> solicitará los cupones de compensación. |
| c) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta <b>(para el día siguiente)</b> .                  | A diferencia de la opción B, para este ajuste se brindan protección de hospedaje y alimentos para el cliente. De preferencia, brindar únicamente cuando son clientes que no radican como origen en la estación en donde se afectó el vuelo. Esta opción se debe brindar para clientes que como máximo necesitarían dos noches de hospedaje. | El personal de tráfico solicitará a CRC el cambio de fecha sin costo alguno y se tramitará la protección de hospedaje.  |
| d) Rembolso + 25% de compensación, todo a cupón electrónico para próximas compras con TAR | Los cupones no serán transferibles, tendrán una vigencia de 6 meses a partir de la fecha de creación.   | El personal de tráfico, solicitará mediante un correo electrónico a <a href="mailto:atc@tarmexico.com">atc@tarmexico.com</a> con copia a <a href="mailto:bsuasti@tarmexico.com">bsuasti@tarmexico.com</a> la creación de dichos cupones.  |

### PROCEDIMIENTO:

1. El anfitrión al detectar la sobreventa, debe esperar al cierre de vuelo para confirmar que lleguen todos los clientes o en caso de que haya NO SHOW se protejan con esos lugares.

Debido a que no contamos con sobreventa, como tal, la información que podemos proporcionar al cliente es la siguiente de acuerdo al caso del error:

- **Duplicidad de asientos:** “Derivado de un error en nuestro sistema de reservaciones, se duplicaron los asientos en donde se ve afectada su reservación. Vamos a verificar la información para poder ajustar su reservación”.

- **Reserva sin confirmación:** “Derivado de un error en nuestro sistema de reservación, al momento de realizar la compra, no confirmó su asiento en nuestro vuelo. Vamos a verificar la información para poder ajustar su reservación ...”
- **Asiento inhabilitado:** “Derivado de un asiento inhabilitado en nuestro equipo, por su seguridad, no es posible confirmar su lugar en el vuelo. Vamos a verificar la información para poder ajustar su reservación ...”

Es importante que al cliente se le especifique la forma correcta de acuerdo a las anteriores y que no se maneje como sobreventa, pues la falta de confirmación de pasajeros se debe a errores en sistema, no porque en TAR realicemos sobreventa.

2. Si el vuelo presenta pasajeros NO SHOW, el Anfitrión debe realizar el procedimiento normal para indicar que son NO SHOW.
3. Posterior a ello, debe enviar un correo a CRC ([crc@tarmexico.com](mailto:crc@tarmexico.com)) copiando a la Gerencia de Aeropuertos (Jose Antonio Duran [jaduran@tarmexico.com](mailto:jaduran@tarmexico.com)) para solicitar que se agreguen al vuelo a los pasajeros que estaban como sobreventa y queden registrados de manera correcta.
4. En caso de que al vuelo no se presente ningún pasajero como NO SHOW, al cliente afectado por la falta de confirmación de lugar, se le aplicaran las compensaciones marcadas en la tabla de PROTECCIONES SOBREVENTA que se había especificado anteriormente.
  - 4.1. Para los clientes protegidos, se deberá elaborar el “Reporte de protecciones correspondientes (Anexo 1) y enviar a las áreas involucradas:
    - Atención a Clientes: ( [atc@tarmexico.com](mailto:atc@tarmexico.com) y Berenice Suasti al correo [bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com))
    - Gerencia de Aeropuertos: (Jose Antonio Duran [jaduran@tarmexico.com](mailto:jaduran@tarmexico.com))

Es importante que esta información sea enviada en dentro de las próximas 24 horas, una vez realizada la protección.

Para el envío de facturas, deberán realizarse en un lapso no mayor a las 72 horas, después de haber realizado el pago.

### INFORMACIÓN A CONSIDERAR:

- En caso de que el cliente con vuelo redondo sea afectado por una sobreventa, podrá solicitar el reembolso por el total del vuelo, en donde el 25% de compensación solo aplicará para el segmento afectado.
- Para protecciones especiales que no se encuentren en la tabla de PROTECCIONES SOBREVENTA, deberán ser autorizadas por Atención a Clientes.

Esta política se encuentra cumpliendo los lineamientos que PROFECO y AFAC solicitan, por lo que al mismo tiempo se alinean a nuestros parámetros de compra en nuestros términos y condiciones.

Propuesta del cliente:

Anfitrión en mostrador recibe a un cliente que viajará en el vuelo con sobre venta:

*Buenas tardes Sr./Sra./ Srita. \_\_\_\_\_ le comento que nuestro vuelo presenta una sobre venta de boletos y como medida precautoria estamos aceptando voluntarios que deseen salir en nuestro próximo vuelo a \_\_\_\_\_ el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ y a cambio de esto se le ofrecerán los alimentos, transporte y hospedaje necesarios hasta nuestro próximo vuelo y un cupón válido en cualquiera de nuestras rutas por la cantidad de \_\_\_\_\_*

*¿Estaría interesado en anotarse como voluntario?*

*R. Cliente----- en caso afirmativo continuar, en caso negativo proceder con su documentación normal*

*Muchas gracias, el procedimiento es el siguiente, anotaré su nombre y teléfono en la lista de voluntarios, mantendremos apartado su equipaje hasta el cierre del vuelo, favor de regresar a este mismo mostrador a las \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ minutos antes del vuelo.*

*Si se cierra el vuelo lleno, procederemos a entregarle su equipaje y las bonificaciones pertinentes. En caso de no ser necesario el espacio le generaremos su pase de abordar para que pueda proceder a pasar a la sala de abordaje para tomar el vuelo.*

*R. Cliente----- anotar los datos del cliente y recordarle la hora en la que se verán de vuelta en el mostrador*

### 4.1.10 Preparación al abordaje

La preparación del abordaje comienza desde el inicio de turno, por ello es importante que el anfitrión conozca antes de abordar lo siguiente:

- Total, de vuelos a abordar
- Total, de clientes por cada vuelo
- Servicios especiales en cada vuelo
- Puerta de abordajes (coordinar Aerocar/Pasillo)
- Kit de Abordaje preparado
- Prontuario del Anfitrión

Esta Preparación Permite que el Anfitrión pueda tener el conocimiento suficiente para asegurar que el abordaje se realizara correctamente y cada cliente realizar su viaje

### 4.1.11 Kit de abordaje

El kit de abordaje consiste en un maletín o portafolio en el que los anfitriones deben tener papelería y etiquetas necesarias como herramienta para un buen abordaje. Esto permite homologar en todas las estaciones de TAR el KIT DE ABORDAJE el cual deberá de estar listo en caso de necesitarse en SUE y evitar demoras o fallas en los procesos por falta de los mismos, este kit debe contener lo siguiente:

| No | Artículo   | Cantidad   |
|----|--|------------|
| 1  | Timbiriche de Abordaje                                     | 10         |
| 2  | Formato de pasajeros enfermos/pasajeras embarazadas        | 10         |
| 3  | Etiqueta equipaje retirado de última hora                  | 20         |
| 4  | Formato de animal vivo                                     | 5          |
| 5  | Lista de clientes (manual)                                 | 5          |
| 6  | Hojas blancas  | 10         |
| 7  | Etiquetas equipaje en transito                             | 10         |
| 8  | Etiquetas equipaje Rush                                    | 5          |
| 9  | Prontuario del anfitrión                                   | 1          |
| 10 | Tarjetón Informativo (Números Importantes y de Emergencia) | 1          |
| 11 | Formato de irregularidad de pasajeros                      | 10         |
| 12 | Catálogo de equipajes (ID Chart)                           | 1          |
| 13 | Plumón permanente  | 1          |
| 14 | Marca textos   | 1          |
| 15 | Pluma  | 1          |
| 16 | Lista actualizada de clientes a abordar                    | Manifiesto |
| 17 | Cupón de Servicios   | 1          |
| 18 | Formato de aceptación de protecciones                      | 2          |
| 19 | Cuadro de protecciones actualizada                         | 3          |

### 4.1.12 Consideraciones importantes del abordaje de vuelos

Estar presente en SUE 30 min. Antes del ETD para viajes nacionales. A la llegada del anfitrión a SUE este deberá hacer una revisión rápida de la puerta de abordaje, asegurándose:

1. Sistema de voceo operativo
2. Acceso a puerta de abordaje
3. Acomodo de Unifilas en orden
4. Letrero de Unifilas
5. Medidor de equipajes (Sizer)
6. Pantallas actualizadas y operativas (en donde aplique)
7. Kit de abordaje
8. Ubicar servicios especiales próximos a la puerta
9. En caso necesario se podrá mantener la imagen oficial de TAR MÉXICO.

### Tiempos de acción

Los anfitriones deberán seguir los tiempos de abordaje de acuerdo a las siguientes tablas, en las que se consideran tiempos para vuelos de inicio de turno y vuelos en tránsito de 25 minutos en todas las estaciones.

| SECUENCIA PARA LA SALIDA DE UN VUELO A ITINERARIO<br>ESTACION DE ORIGEN  |               |
|--|---------------|
| CONDICION  | TIEMPO        |
| 1. AVION EN PLATAFORMA   | 60 MIN        |
| 2. TRIPULACION A BORDO INTEGRADA   | 40 MIN        |
| 3. REVISIÓN DEL EQUIPO, COMISARIATO A BORDO Y LISTO PARA ABORDAR         | 30 MIN        |
| 4. CIERRE DE PASAJEROS A OPERACIONES VUELOS NACIONALES E INTERNACIONALES | 30 MIN        |
| <b>5. INICIO DE ABORDAJE</b>   | <b>25 MIN</b> |
| 6. MANIFIESTO DE PESO Y BALANCE ANTES DE ITINERARIO                      | 10 MIN        |
| <b>6. CORRECCIONES POR PASAJEROS DE ULTIMA HORA</b>                      | <b>8 MIN</b>  |
| 8. PUERTAS CERRADAS ANTES DE ITINERARIO                                  | 5 MIN         |
| 9. INICIO DE REMOLQUE O MOVIMIENTO DEL AVION POR PROPIO IMPULSO          | 5 MIN         |
| ANTES DE ITINERARIO  |               |

| SECUENCIA PARA LA SALIDA DE UN VUELO A ITINERARIO<br>ESTACION DE TRANSITO |        |
|---|--------|
| CONDICION   | TIEMPO |
| 1. CIERRE DE PASAJEROS A OPERACIONES VUELOS NACIONALES E INTERNACIONALES  | 30 MIN |
| 2. AVION EN PLATAFORMA  | 25 MIN |
| 3. REVISIÓN DEL EQUIPO, COMISARIATO A BORDO Y LISTO PARA ABORDAR          | 20 MIN |
| <b>4. INICIO DE ABORDAJE</b>  | 15 MIN |
| 5. MANIFIESTO DE PESO Y BALANCE ANTES DE ITINERARIO                       | 10 MIN |
| <b>6. CORRECCIONES POR PASAJEROS DE ULTIMA HORA</b>                       | 8 MIN  |
| 7. PUERTAS CERRADAS ANTES DE ITINERARIO                                   | 5 MIN  |
| 8. INICIO DE REMOLQUE O MOVIMIENTO DEL AVION POR PROPIO IMPULSO           | 5 MIN  |
| ANTES DE ITINERARIO   |        |

### 4.1.13 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.

1. **[Tripulación]** En el caso de que el equipo asignado esté demorado y se tenga el estimado de arribo a la plataforma, la Tripulación deberá estar lista 10 minutos antes del estimado de llegada, para proceder de inmediato al equipo, cuando se les notifique que está entrando a plataforma, y así tratar de disminuir la demora de la salida.
2. **[ROT]** Es responsable de expeditar la operación, coordinando a todas las aéreas involucradas. No se permite demorar la operación por esperar el servicio de comisariato.
3. **[Capitán]** Deberá dirigirse con su tripulación lo antes posible al avión, debiendo estar a bordo cuando menos 20 minutos antes de la salida del vuelo o en cuanto se le informe que el avión ya está entrando a plataforma. Si por alguna razón el capitán tuviera que esperar unos minutos por alguna papelería, notificación, etcétera, éste ordenará al resto de la tripulación que se adelanten para que ejecuten las revisiones correspondientes y así poder realizar el abordaje de pasajeros lo más pronto posible.
4. **[Sobrecargo]** Al terminar la revisión y la preparación de la cabina de pasajeros, le informará al Representante de Operaciones en Tierra (ROT.) y al capitán que está lista para recibir a los pasajeros por medio de la indicación "CABINA LISTA".

**NOTA:** EL capitán debe ser informado por el sobrecargo que la cabina esta lista para iniciar el abordaje. Si continúan en proceso de revisión de prevuelo en la cabina de pilotos, esto no será impedimento para iniciar el abordaje.

5. **[ROT]** Le informará al personal de Tráfico que se inicie el abordaje de pasajeros por medio de la indicación "INICIAR ABORDAJE". El ROT. podrá detener el abordaje por las siguientes razones:
  - Tráfico todavía no esté listo para iniciar el abordaje.
  - Las condiciones meteorológicas o de CTA. impidan efectuar el vuelo conforme a lo planeado.
  - Tenga conocimiento por medio del capitán de alguna falla o condición técnica del equipo de vuelo que impida efectuar el vuelo conforme a lo planeado.
  - Tenga conocimiento por medio del personal de Mantenimiento de alguna falla o condición técnica del equipo de vuelo que impida efectuar el vuelo conforme a lo planeado.
  - Tenga conocimiento por medio del personal de Operaciones a su cargo, o de los representantes de las Compañías que proporcionan servicios de rampa, combustible o carga de alguna situación operativa que impida efectuar el vuelo conforme a lo planeado.
  - Tenga conocimiento por medio de la Tripulación de Vuelo, Tripulación de Cabina, Personal de Operaciones, Personal de Mantenimiento, o Representantes de Servicio de Rampa, combustible y carga, de alguna condición que afecte la seguridad de los pasajeros, personal de TAR, o Equipo de Vuelo.

**NOTA:** El ROT le deberá de informar al capitán de las causas por la que se está deteniendo el abordaje (en caso de no tener conocimiento de esto).

6. **[Capitán]** Podrá detener el abordaje por medio de la indicación "DETENER ABORDAJE", la cual se le dará únicamente al ROT, por las siguientes razones:
- Tenga conocimiento de alguna falla o condición técnica del equipo de vuelo que impida efectuar el vuelo conforme a lo planeado.
  - Tenga conocimiento de alguna condición que afecte la seguridad de los pasajeros, personal de TAR, o Equipo de Vuelo.
  - Tenga conocimiento de algún cambio en las condiciones meteorológicas o de C.T.A. que impida efectuar el vuelo conforme a lo planeado.

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**".

Se permite que los pasajeros en tránsito permanezcan a bordo del avión aún con cambio de Tripulación si la plataforma es menor a 30 minutos, entregando el servicio el Sobrecargo que llega al Sobrecargo que sale en la aeronave.

**NOTA:** Nunca se podrán dejar solos a los pasajeros a bordo.

### 4.1.14 Tiempos límites para abordar

El abordaje deberá efectuarse con la anticipación suficiente a la salida del vuelo. Los siguientes son los tiempos límite, tanto con abordaje manual, como automatizado:

| Todos los equipos de vuelo                       |                               |
|--|-------------------------------|
| Solicitud de operaciones para abordar            | 13 min. (antes del ETD)       |
| Inicio de abordaje o procedimientos de seguridad | 12 min. (antes del ETD)       |
| Tiempo total de abordaje                         | 5 min.                        |
| Tiempo de correcciones                           | 2 min.                        |
| <b>Cierre de puertas</b>                         | <b>5 min. (antes del ETD)</b> |

Habrán ocasiones en que, por situaciones no controlables, facilidades o necesidades operacionales no se lleven a cabo los tiempos establecidos. En estos casos el Representante de Operaciones en Tierra deberá coordinar con las diferentes áreas involucradas en el abordaje, para apegarse en la medida de lo posible al itinerario de salida programado.

En aeropuertos que cuenten con posiciones remotas para el abordaje, el personal de tráfico deberá solicitar el aerocar mínimo 45 minutos antes del ETD.

### 4.1.15 Inicio del abordaje

Para el abordaje será requerido 1 anfitrión quien será el responsable del abordaje, en caso de contar con más anfitriones serán considerados como apoyo. Es importante recalcar que el abordaje debe considerarse en 13 pasos: Tipo de abordaje caminando, en Aerocar o con pasillo telescópico

1. Identificar el tipo de abordaje.
2. Voceos en español e inglés.
3. Identificación positiva de clientes.
4. Cotejo y corte de pase de abordar.
5. Conciliación de pase de abordar en timbiriche de abordaje.
6. Identificación y búsqueda de clientes faltantes.
7. Desembarque de equipaje de clientes no abordados.
8. Entrega de servicios especiales.
9. Cuadre de clientes con sobrecargo.
10. Reacomodo clientes a bordo.
11. Desembarque y etiquetado de equipajes de última hora.
12. Marcado de clientes Star Club y Entrega de listas de clientes totales.
13. Cierre de puertas.

### Secuencia de Abordaje

Identificación del tipo de abordaje en cualquier tipo de vuelo

| Tipos de abordaje              | Acciones del anfitrión   |
|--------------------------------|--|
| Clientes caminando al avión    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Instruir a los clientes de caminar por las áreas de seguridad. Podrá apoyarse con parte del equipo para guiar a los clientes</li><li>• Reforzar el no utilizar dispositivos electrónicos</li><li>• En el caso de viajar con menores, deberán tomarlos de la mano</li></ul> |
| Utilizando Aerocar             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinar el Aerocar antes de iniciar el abordaje</li><li>• Acompañar al Aerocar hasta el avión al cierre del abordaje</li></ul>   |
| Utilizando Pasillo telescópico | <ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinar que el pasillo se encuentre acoplado antes de abordar</li></ul>  |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 04

## Pasajeros y Equipaje

Es importante considerar que la preparación de cada abordaje se deberá considerar si el vuelo es en un vuelo de origen o si se trata de vuelos en tránsito.

1. Al inicio del turno deberá revisar su maletín de abordaje, reabasteciendo la papelería necesaria para abordaje.
2. Durante el briefing confirmar puerta o puertas de abordaje de vuelos de inicio.
3. El anfitrión asignado al abordaje de vuelos, deberá estar en SUE de 35 minutos antes del ETD, con maletín de abordaje.
4. Realizará pruebas de sistema de voceos y demás artículos de la imagen de TAR MÉXICO que se cuente en SUE.
5. Deberá realizar el voceo de pre-abordaje de clientes 30 minutos antes del ETD, en español e inglés (25 minutos en caso que sea vuelo en tránsito).
6. Confirmar con ROT asignado si el vuelo está a itinerario o se presentará alguna demora.
7. Se deberá solicitar al anfitrión de cierres el total de clientes, servicios especiales, clientes en tránsito, los cuales serán anotados en el timbiriche de abordaje. En el caso de TVC serán registrados en el formato para control.

| CIERRE   |  | SSR      |  |      | TIEMPOS |        |  |        |  |
|----------|--|----------|--|------|---------|--------|--|--------|--|
| ADULTOS  |  | UMNR     |  | AVIH |         | SUE    |  | PUERTA |  |
| MEDIOS   |  | WCHR     |  | PETC |         | LIBRE  |  | PUSH   |  |
| INFANTES |  | BLND     |  | ASER |         | CUADRE |  | AIRE   |  |
| TOTALES  |  | STARCLUB |  |      |         |        |  |        |  |

| TRIPULACIÓN EXTRA |         |        |          |
|-------------------|---------|--------|----------|
| CONTROL           | ASIENTO | NOMBRE | EQUIPAJE |
|                   |         |        |          |
|                   |         |        |          |
|                   |         |        |          |
|                   |         |        |          |
|                   |         |        |          |

8. En caso de clientes en tránsito, se revisará a bordo que se encuentren en los asientos asignados para ese vuelo. Se confirmará al ROT y sobrecargo número de clientes en tránsito
9. Si el vuelo se encuentra a itinerario 20 minutos (25 minutos si es tránsito con cambio de tripulación) antes del ETD (15 minutos en caso de vuelo en tránsito), el anfitrión comenzará con el abordaje de cliente utilizando el **voceo de abordaje** dando prioridad en todo momento a los clientes Star Club y aquellos que requieran alguna asistencia en especial o viajando con infantes.
10. El anfitrión deberá realizar la identificación positiva de clientes solicitando el pase de abordar y la identificación oficial, se deberá validar en el pase de abordar que:

|                                  |           |             |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| Abril 2025                       | Reedición | 4 Página-24 |
| Link Conexión Aérea S.A. de C.V. |           |             |



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 04

### Pasajeros y Equipaje

- a. Corresponda al vuelo que se está abordando.
  - b. Corresponda a la fecha del vuelo.
  - c. El nombre en el pase de abordar y la identificación correspondan al cliente que esta por abordar.
11. El anfitrión cuadrara con sobrecargo con el número de clientes abordó, le entregará de listas de clientes, incluyendo que esté subrayado el nombre de los clientes Star Club, servicios especiales y totales de clientes abordó.
  12. El cierre de puertas se realizará 5 minutos antes del ETD.

#### 4.1.16 Abordaje Simultaneo




En el caso de abordajes simultáneos se requerirá un mínimo de 2 anfitriones para la atención, para iniciar el abordaje se iniciará en orden dando prioridad al primer vuelo que salga por itinerario. Se deberá realizar el abordaje por puertas diferentes, en caso de solo haber 1 puerta para abordar se deberá abordar ordenadamente vuelo por vuelo. Es importante que desde mostradores se entreguen los pases de abordar con marca textos según el vuelo, esta ayuda visual permite hacer el abordaje más seguro y ayudará al anfitrión a no cometer errores de abordaje.

### 4.1.17 Direccionamiento de pasajeros a pasillo de abordaje

1. **[ROT]**. Determinar que no existe causa que impida el proceso de abordaje. Verificar que el acceso al pasillo final de abordaje este limitado (puerta de cristal cerrada o tensabarriers colocados) e informar a personal de Tráfico que inicie el preabordaje a pasillo.
2. **[Anfitrión]**. Iniciar preabordaje a pasillo por cabinas, informando a los pasajeros que deben permanecer antes del acceso al pasillo final que conecta a la aeronave (Puerta de cristal o tensabarrier). Esta instrucción debe reforzarla con los primeros pasajeros que ingresan.
3. **[Anfitrión]**. Garantizar que todo pasajero tenga asiento asignado antes de dirigirlo al pasillo de abordaje.
4. **[ROT]**. Cuando la cabina de pasajeros de la aeronave haya sido liberada para abordar indicar al Anfitrión que pueden ingresar los pasajeros a la aeronave.
5. **[Anfitrión]**. Liberar el acceso al pasillo que conecta a la aeronave para permitir que los pasajeros ingresen a la aeronave.

### 4.1.18 Cotejo de Pases de Abordar y Procedimientos de Seguridad

1. Durante el abordaje, el anfitrión posterior al voceo de abordaje pedirá a los clientes que sean formado en las Unifilas, teniendo a la mano pase de abordar e identificación oficial.
2. El anfitrión recibirá amablemente al cliente revisando cuidadosamente que el pase de abordar coincida con los datos en la identificación, así mismo es importante revisar en el pase de abordar fecha de vuelo, número de vuelo y destino que coincidan con el vuelo que se está abordando.
3. En caso que se encuentren clientes de otros vuelos, se les pedirá amablemente que permanezcan alerta de los voceos de su vuelo o bien que permanezcan sentados hasta ser llamados.
4. El anfitrión al revisar los pasos anteriores, deberá conservar una copia del pase de abordar según el tipo de pase:

| TIPO DE PASE DE ABORDAR                         | PARTE A CONSERVAR  |
|---|--|
| <p><b>Pase de abordar ticket (ejemplo)</b></p>  |    |
| <p><b>Pase de abordar Maestro (ejemplo)</b></p> |   |
| <p><b>Pase de abordar Manual (ejemplo)</b></p>  |  |

- Al conservar una parte del pase de abordar, el anfitrión deberá ir registrando en el timbiriche de abordaje, con un circulo, paloma o equis sobre el número de acuerdo al pase de abordar del cliente. Este proceso será conocido como boleto de secuencias.



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 04

## Pasajeros y Equipaje



CLAVE MA-001  
CASA  
NO. DE REVISIÓN 01  
FECHA DE REV. / Reemplazo de la  
01-ABR-2025

### TIMBRICHE DE ABORDAJE

FECHA \_\_\_\_\_ VUELO \_\_\_\_\_ ABORDADOR \_\_\_\_\_

|    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 |
| 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 |

| CIERRE   |  | SSR      |  | TIEMPOS |        |
|----------|--|----------|--|---------|--------|
| ADULTOS  |  | UMNR     |  | SUE     | PUERTA |
| MEDIOS   |  | WCHR     |  | LIBRE   | PUSH   |
| INFANTES |  | BLND     |  | CUADRE  | AIRE   |
| TOTALES  |  | STARCLUB |  |         |        |

| TRIPULACIÓN EXTRA |         |        |          |
|-------------------|---------|--------|----------|
| CONTROL           | ASIENTO | NOMBRE | EQUIPAJE |
|                   |         |        |          |
|                   |         |        |          |
|                   |         |        |          |
|                   |         |        |          |

| CLIENTES NO PRESENTADOS EN SUE |         |        |          |
|--------------------------------|---------|--------|----------|
| CONTROL                        | ASIENTO | NOMBRE | EQUIPAJE |
|                                |         |        |          |
|                                |         |        |          |
|                                |         |        |          |
|                                |         |        |          |

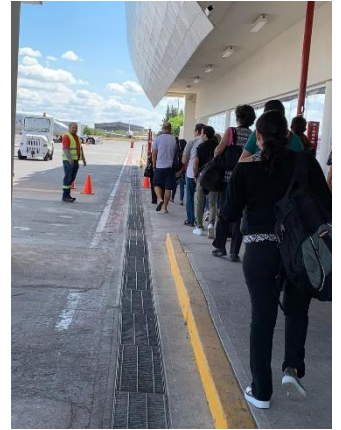
www.tarmexico.com

- Al terminar con todos los pases de abordar, se revisará en lista el número de secuencia o control del ultimo cliente documentado, en el caso de tener el total de números boleados y clientes documentados, se hará un conteo físico de pases de abordar, este número coincidirá con el total de clientes y procederá al cierre del abordaje.
- En el caso de tener controles o secuencias faltantes, se revisará en la lista de clientes el nombre de los clientes faltantes registrándolo en el timbriche de abordaje, esto con el fin de realizar los voceos personalizados de clientes faltantes y solicitar al ROT en turno que se inicie la búsqueda del equipaje del cliente faltante.

| CLIENTES NO PRESENTADOS EN SUE |         |        |          |
|--------------------------------|---------|--------|----------|
| CONTROL                        | ASIENTO | NOMBRE | EQUIPAJE |
|                                |         |        |          |
|                                |         |        |          |
|                                |         |        |          |
|                                |         |        |          |

www.tarmexico.com

8. Si los clientes faltantes se presentan antes de que la puerta se encuentre cerrada serán abordados.
9. Si los clientes no se presentan en SUE su equipaje será desembarcado por el personal de rampa y colocado al frente del avión, para confirmar al capitán que el procedimiento de seguridad de clientes no abordados ha sido aplicado. Si los clientes se presentan posterior al cierre de puertas, serán acompañados a bandas de equipaje para que reciban el equipaje documentado.



*Es importante señalar que si el cliente adquirió en su compra Asistencia TAR podrá solicitar al Call Center el cambio de su vuelo.*

#### **4.1.19 Reporte de Mercancías Peligrosas**

En caso de detectarse mercancías peligrosas o sustancias desconocidas en la persona o equipaje de mano de un pasajero se deberá notificar al jefe inmediato que a su vez deberá notificar al representante de estación y llenar reporte MSO F02 “Notificación de irregularidades / incidente / accidente” tal como se establece en el MSO 4.1.9 “REPORTES OBLIGATORIOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL”

## 4.2 EQUIPAJE DE PASAJEROS

### 4.2.1 Definición

Se define como “equipaje” al artículo físico que transporta artículos de uso personal. Estos son artículos necesarios y convenientes para la comodidad de los clientes, durante el viaje o lugar de destino; siempre y cuando no sean destinados a otras personas, ni para ser vendidos

### 4.2.2 Clasificación del equipaje

En TAR MÉXICO los equipajes de los clientes se clasifican de dos formas, de acuerdo a su naturalidad:

- Equipaje de Mano
- Equipaje Facturado

### 4.2.3 Franquicia de equipaje

De acuerdo a la tarifa adquirida por el cliente, tendrá derecho a las siguientes franquicias de equipaje:

| FRANQUICIAS DE EQUIPAJE          |       |                                  |       |
|----------------------------------|-------|----------------------------------|-------|
| STAR CLUB                        |       | PROMO/FLEX                       |       |
| Equipaje facturado (documentado) | 25 kg | Equipaje facturado (documentado) | 25 kg |
| Equipaje facturado (documentado) | 15 kg | Equipaje de mano                 | 10 kg |
| Equipaje de mano (2)             | 10 kg |                                  |       |

### 4.2.4 Equipaje de mano

Todo aquel que se transporta bajo la responsabilidad y resguardo del cliente en cabina de pasajeros y por el cual no se expide una contraseña.

Para ser considerado equipaje de mano debe cumplir con las medidas establecidas, de acuerdo a la configuración del avión, que son: 45.5 x 54 x 33.5 cm lineales y el peso permitido no debe exceder de 10 Kg.

De igual forma, existen artículos considerados como “artículos personales” los cuales puede llevar consigo el cliente en el interior de la cabina de pasajeros, además del equipaje de mano. Estos artículos pueden ser:

- Bolsa de mano, portafolios, neceser o laptop
- Paraguas de bastón (excepto los que tengan puntas metálicas)
- Gabardina, abrigo, manta o frazada de viaje
- Artículos de lectura para ser leídos durante el vuelo (cantidad considerable).

- Cámara fotográfica pequeña y un par de binoculares
- Moisés o porta bebé, así como pañales y alimento para el bebé, para su consumo durante el vuelo
- Una silla de ruedas plegable, un par de muletas o cualquier otro aparato ortopédico para el uso del cliente, a condición de que dependa de ellos para subir y bajar de la aeronave.

### 4.2.5 Equipaje facturado (documentado)

Todo aquel que se transporte bajo la responsabilidad de la empresa y por el cual se expide un talón o contraseña para su reclamo e identificación.

Debe de medir 158cm lineales con un peso de hasta 25kg, en caso de exceder las dimensiones o peso permitidos, se tendrá que realizar un cargo adicional el cual este sujeto a las políticas de TAR MÉXICO.

#### Importante

So el equipaje excede los 30kg no será aceptado para su documentación

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

- Arcos y flechas
- Armas de artes marciales arrojadas o no
- Arpones y otras armas submarinas
- Artículos que escondan objetos punzo cortantes
- Cortaúñas con Lima de metal
- Cuchillos, navajas utilitarias, verdugillos, estiletes, dagas, puñales, abrecartas, navajas de repuesto charrascas, espadas, sables, floretes, machetes y similares, hachas, cutres, bisturís (sin importar su longitud)
- Juguetes que simulen armas o réplicas de armas reales
- Limas de metal
- Navajas de afeitar de muelle (tipo barbero)
- Piquetas de alpinista, picos rompe hielo, punzones
- Pistolas, revólveres, rifles, escopetas, pistolas de señales luminosas (descargas). Armas de municiones, diábolos y aire comprimido, cartuchos
- Sacacorchos
- Tijeras

### 4.2.6 Artículos restringidos o prohibidos para su transporte

Ver apéndice 2 del Programa de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita PSPAI de TAR.

### 4.2.7 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 células humanas. Las bebidas alcohólicas, licores, vinos, cerveza o cualquier otra que contenga alcohol, están restringidas.

### 4.2.8 Productos animales y vegetales

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 SADER para poder ser transportados tanto en territorio nacional como al extranjero.

### 4.2.9 Carnes frescas

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

- La carne a transportar debe estar congelada durante el tiempo que dure el viaje.
- Se debe considerar la duración del viaje, así como las escalas en ruta.
- Debe estar debidamente empacada para evitar escurrimientos y malos olores.
- La cantidad a transportar no deberá ser mayor que la que pese un equipaje de mano pequeño (10kg)
- En última instancia, la tripulación tendrá la facultad de decidir si la carne a transportar se llevará en la cabina de pasajeros o en el compartimento de carga.
- Se le deberá avisar al pasajero que, si la carne a transportar comienza a sufrir algún deterioro en sus características, ésta podrá ser bajada de la aeronave sin derecho a recibir indemnización alguna, ya que la transportación es por su cuenta y riesgo.

En caso de transportar en hielera deberá ir documentado\*\*

### 4.2.10 Pescados y mariscos

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

### 4.2.11 Cenizas Humanas

Se permite transportar cenizas humanas como equipaje de mano o como equipaje documentado, presentando el acta de cremación y el acta de defunción. En el caso de equipaje de mano deberán pasar por revisión de rayos X.

### 4.2.12 Traspotación de Órganos, tejidos y células humanas

La transportación de órganos, tejidos y células humanas a través de TAR MÉXICO está permitida únicamente a través de la gestión realizada por el Centro Nacional de Trasplantes, CENATRA. El siguiente procedimiento cumple con lo establecido en la Circular Obligatoria CO SA-09.3/20-R1.

#### Consideraciones previas.

1. El personal responsable del traslado debe de enviar un correo electrónico especificando los siguientes datos:
  - Órgano, tejido y/o células a trasladar.
  - Si se pretende trasladar también muestras sanguíneas y/o soluciones de preservación.
  - Personal responsable del traslado.
  - Establecimiento de salud generador y receptor del órgano, tejido y/o células.
  - Itinerario del vuelo.
2. Las solicitudes únicamente deben ser gestionadas y aceptadas proviniendo de la dirección oficial: [rnt.cenatra@salud.gob.mx](mailto:rnt.cenatra@salud.gob.mx).
3. El personal responsable del traslado tiene a su cargo la preparación, contenido y conservación del contenedor en el cual se pretenda realizar el traslado.
4. El personal responsable del traslado debe adquirir las reservaciones necesarias con TAR MÉXICO y presentarse en mostradores para check-in de acuerdo al itinerario marcado en dichas reservaciones.
5. El contenedor **NUNCA** debe trasladarse en el compartimiento de carga.
6. Si se trasladan muestras sanguíneas, estas deben viajar en el mismo contenedor del órgano.
7. Este procedimiento es de igual forma aplicable para el traslado de soluciones de preservación, mismas que no representan un riesgo para la seguridad del vuelo.

### Condiciones de contendor.

Los contenedores deben ser:

- Cerrados herméticamente.
- Con cierre a prueba de derrames.
- En cualquiera de las siguientes dimensiones:

|         |                    |
|---------|--------------------|
| Grande  | <b>90x50x45 cm</b> |
| Mediana | <b>70x50x40 cm</b> |
| Chica   | <b>35x35x30 cm</b> |

- En caso de utilizar hielo seco este no debe exceder los 2.5 kg.
- Deben identificarse mediante una etiqueta adherida con los datos visibles mostrados a continuación:
  - Órgano o tejido.
  - Hospital procurador (origen).
  - Hospital receptor (destino).
  - Nombre del responsable del traslado.

### Procedimiento.

| Fase          | Secuencia | Responsable | Acción  |
|---------------|-----------|-------------|---|
| Autorización  | 1.        | CCO         | Recibe la solicitud de traslado vía correo electrónico por parte del CENATRA <a href="mailto:rnt.cenatra@salud.gob.mx">rnt.cenatra@salud.gob.mx</a> .   |
|               | 2.        |             | Informa a las estaciones de origen y destino sobre la operación.  |
|               | 3.        |             | Autoriza el traslado.   |
| Documentación | 4.        | Anfitrión   | Realiza procedimiento de documentación del responsable del traslado y sus acompañantes.   |
|               | 5.        |             | Verifica que el contenedor cumpla con las condiciones y dimensiones especificadas.  |
|               | 6.        |             | Para contenedores con dimensiones medianas y grandes, asignar asiento. Para contenedores de dimensiones pequeñas no asignar asiento, debe de viajar debajo del asiento del personal responsable del traslado. |

| Fase          | Secuencia | Responsable | Acción   |
|---------------|-----------|-------------|--|
| Documentación | 7.        | Anfitrión   | <p>Verifica la documentación oficial presentada por el personal responsable del traslado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de designación.</li> <li>• Formato de Consentimiento para la disposición de órganos y tejidos con fines de trasplante.</li> <li>• Formato de resguardo del órgano/tejido.</li> <li>• Certificado de serología.</li> <li>• Permiso de COFEPRIS de internación al territorio nacional <b>(UNICAMENTE PARA VUELOS INTERNACIONALES)</b>.</li> </ul> |
|               | 8.        |             | En caso de trasladar material quirúrgico, documentar como equipaje facturado. Etiquetarlo para su rápida identificación en el desembarco.  |
|               | 9.        |             | Evita asignar al personal responsable en asientos en salida de emergencia.   |
|               | 10.       |             | En caso de que el vuelo se encuentre lleno, la persona responsable del traslado tiene la prioridad de viajar en el jump seat de cabina, cumpliendo con lo establecido en la CO AV-55/18.   |
|               | 11.       |             | Para casos del punto anterior, documentar y registrar en el sistema de acuerdo al procedimiento ya establecido.  |
|               | 12.       |             | Informa al ROT en caso de documentar material quirúrgico para que este sea estibado hasta el final.  |
|               | 13.       |             | Dirige al personal responsable del traslado a los filtros de inspección del aeropuerto.  |
| Abordaje      | 14.       | Anfitrión   | El personal responsable, junto con sus acompañantes, deben de ser los primeros en abordar.   |
|               | 15.       | Anfitrión   | Informa al sobrecargo del vuelo sobre el personal que traslada los órganos, tejidos o células, para su pronta identificación.  |

| Fase        | Secuencia | Responsable              | Acción   |
|-------------|-----------|--------------------------|--|
| Abordaje    | 16.       | Anfitrión/<br>Sobrecargo | Apoya y auxilia al personal responsable del traslado a sujetar y asegurar el contenedor en el asiento asignado, siempre de lado de la ventanilla, en caso de ser contenedores de dimensiones grandes o medianas. En caso de ser contenedores pequeños, deben de viajar debajo del asiento delantero. |
|             | 17.       | ROT                      | Informa al capitán del vuelo sobre el traslado de órganos, tejidos y/o células.  |
|             | 18.       | ROT                      | Asienta en el manifiesto de salida el traslado.  |
|             | 19.       | ROT                      | En caso de que se traslade material quirúrgico, debe ser estibado de tal manera que en la estación de destino sea el primero en desembarcar.   |
|             | 20.       | ROT                      | Da aviso al ROT en estación de destino para expeditar la entrega del material quirúrgico.  |
| Desembarque | 21.       | Sobrecargo               | Coordina al personal responsable del traslado para que sean los primeros en desembarcar al llegar a la estación de destino.  |
|             | 22.       | ROT                      | Expeditar el desembarque del material quirúrgico, en caso de que lo hubiese. Entregarlo al personal responsable del traslado a pie de avión.   |
|             | 23.       | Anfitrión                | En caso de que el desembarque sea por aerocar, coordinar que el personal responsable del traslado sean los primeros en abordar el vehículo y los primeros en bajar de él al llegar a la puerta de salida del aeropuerto.   |
|             | 24.       | Anfitrión                | En caso de que no sea posible entregar el material quirúrgico a pie de avión, Indicar, y en su caso apoyar, al personal responsable del traslado, para expeditar el reclamo del material quirúrgico en bandas o áreas de reclamo de equipaje del aeropuerto de llegada.                              |

### 4.2.13 Balones deportivos y globos

Se permiten hasta dos balones deportivos por pasajero. La transportación de estos artículos debe efectuarse como equipaje documentado y deben estar desinflados.

Los globos inflados con aire o algún otro gas más ligero que él NO están permitidos a bordo del avión.

### 4.2.14 Instrumentos musicales y aparatos de sonido

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

- También pueden ser documentados como pieza extra (adicional la franquicia de equipaje permitida) con el cargo correspondiente a 2da pieza de equipaje; quedando sujeto a disponibilidad de espacio que exista en el compartimento de carga de ese vuelo.
- Si el instrumento musical documentado excede las dimensiones y el peso permitido, el pasajero deberá cubrir los cargos adicionales correspondientes por sobrepeso y exceso de dimensiones. Así mismo, TAR MÉXICO se reserva el derecho de documentar equipaje que no cumpla con las especificaciones permitidas.

### 4.2.15 Hielo seco

- El hielo seco (CO<sub>2</sub>) (dióxido de carbono o anhídrido carbónico sólido) para transportación de sangre, órganos o productos perecederos está permitido en el equipaje de mano o en el documentado de vuelos nacionales exclusivamente, siendo autorizados hasta 2.5 kg por pasajero. En este caso, el empaque debe permitir la liberación del gas de dióxido de carbono (no debe estar hermético).
- Para el transporte de hielo seco en el equipaje documentado se deberán tomar las siguientes precauciones:
  1. Tanto la tripulación técnica como las estaciones de tránsito y las de destino serán informadas de la presencia del hielo seco en los compartimentos de carga.
  2. El equipaje con hielo seco no deberá ser estibado en el mismo compartimento donde se transporte animales vivos (incluso huevos de ave). El transporte de carga con hielo seco está prohibido.

### 4.2.16 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.

### 4.2.16.1 Instrumentos Musicales

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

- También pueden ser documentados como pieza extra (adicional la franquicia de equipaje permitida) con el cargo correspondiente a 2da pieza de equipaje; quedando sujeto a disponibilidad de espacio que exista en el compartimento de carga de ese vuelo.
- Si el instrumento musical documentado excede las dimensiones y el peso permitido, el pasajero deberá cubrir los cargos adicionales correspondientes por sobrepeso y exceso de dimensiones. Así mismo, TAR MÉXICO se reserva el derecho de documentar equipaje que no cumpla con las especificaciones permitidas.

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



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 04

### Pasajeros y Equipaje

7. El peso máximo de una pieza de este tipo de equipaje, será de 40 kg (88 lb). TAR 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.

#### 4.2.17.1 Instrumento con asiento asignado

Para que un instrumento pueda ser transportado en esta modalidad, el cliente deberá pagar una tarifa de adulto adicional en el mismo vuelo que él por lo menos con una semana de anticipación. De esta manera tendrá derecho a documentar 1 pieza de 25 kg en el compartimento de carga. Sin embargo, para que el instrumento sea transportado en el asiento es necesario cumplir con los siguientes requisitos o de lo contrario deberá documentarse:

- Peso máximo: 40 kilogramos
- Caber en el asiento asignado y asegurarse en el asiento con el cinturón de seguridad
- Dimensiones lineales (que no estorben la vista para los sobrecargos)

#### Restricciones:

- Los Instrumentos musicales con asiento, no podrán asignarse en asiento de salida de emergencia.
- En caso de no cumplir con las especificaciones, el instrumento musical deberá documentarse.
- TAR MÉXICO no se responsabiliza por daños al instrumento musical durante el vuelo ni en su manipulación si este no es empacado adecuadamente en contenedores de estructura resistente

### 4.2.18 Equipaje de última hora

- Son las piezas de equipaje transportadas por el pasajero y presentada tarde en sala de última espera o al pie del avión. Este equipaje no se considera equipaje de mano por sus dimensiones y características, y se entregará en las bandas de llegada junto con el demás equipaje documentado.
- El Representante de Operaciones en Tierra hará los ajustes correspondientes en el Manifiesto de Peso y Balance e indicará en el mensaje operacional el número de piezas de salida.
- Son las piezas de equipaje de mano transportadas por el pasajero y que por cuestiones de espacio no puede ir en la cabina de pasajeros. Éste se irá en el compartimento de carga, por lo que se documentará al pie del avión y se entregará también al pie del avión.
- El equipaje de última hora debe de cumplir con los requerimientos de dimensión y peso para el equipaje de mano descritos en el párrafo "equipaje de mano permitido". Las carreolas, porta-bebés, sillas de ruedas, etc. Se consideran equipaje de mano y por lo tanto se pueden documentar como equipaje de última hora. El equipaje que no cumpla con las características de equipaje de mano y sea detectado en sala de última espera o al pie del avión, se documentará como equipaje de última hora y se entregarán en bandas de llegada.
- El Representante de Operaciones en Tierra hará los ajustes correspondientes en el Manifiesto de Peso y Balance e indicará en el mensaje operacional el número de piezas de salida.

### 4.2.19 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.

### 4.2.20 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.



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 04

## Pasajeros y Equipaje

- Cuando no se puedan devolver los objetos olvidados a sus propietarios, ya sea por ignorar a quién pertenecen u otras causas, deben remitirse dichos artículos al personal de Tráfico para que a su vez los canalice al Departamento de Objetos Olvidados.

### 4.2.21 Revisión de calibración de basculas para pesado de equipaje de pasajeros

La revisión de calibración de las basculas para pesado de equipaje de pasajeros se realizará, tal como se especifica en el Manual de Aseguramiento de Calidad, de forma bienal en la auditoria de estación con los registros de calibración de las basculas.

Dichos registros se mantendrán durante 2 periodos de auditoría a resguardo del departamento de aseguramiento de calidad.

### 4.3 Manejo de equipaje

#### 4.3.1 En Origen

##### Documentación salida de equipaje nacional internacional o mixto.

Reglas de aplicación:

1. Invariablemente se deberá vigilar que las maletas de los pasajeros, no tengan adheridas etiquetas de vuelos anteriores.
2. Se revisará que el equipaje tenga identificación con el nombre, dirección y teléfono del pasajero, de lo contrario proporcionar etiquetas al pasajero pidiéndole que las coloque en su equipaje.
3. No se deberá aceptar equipaje en custodia, hasta que el pasajero se documente.
4. En tiempo de lluvia se debe proteger el equipaje con las lonas con que cuenta cada aeropuerto.
5. Nunca se debe adherir las contraseñas de equipaje a la portada o contraportada del boleto.
6. Cuando se documente un equipaje dañado, sobrecargado, frágil o mal embalado, se deberá recabar la firma de responsabilidad limitada en la etiqueta.
7. Al arribo del vuelo y en caso de detectarse un equipaje dañado, el personal deberá: verificar firma responsiva; y evaluar el tipo de daño. DE EXISTIR ANTECEDENTES NO PROCEDE RECLAMO.

##### Acciones a seguir:

##### Recepción y documentación de equipaje en el mostrador

1. El personal encargado de recibir el equipaje del pasajero lo hará en el área de mostrador donde se esté atendiendo el vuelo que el pasajero desea.
2. Se procederá a pesar las maletas, tomando en cuenta que el número de piezas y su peso queden anotados en el cupón de pasajeros, así como en el registro de pasajeros y equipajes.
3. El Anfitrión una vez que verificó el destino del pasajero, procederá a la verificación del destino del pasajero, numero de vuelo y el número de control que le corresponda colocando la etiqueta de equipaje.
4. Una vez elaboradas las etiquetas correspondientes, se colocarán en cada maleta, desprendiendo las porciones que corresponden al pasajero.
5. Después de haber efectuado lo anterior, el Anfitrión adherirá los talones del equipaje al pase de abordar.
6. Al terminar la documentación se trasladará el equipaje de la báscula a la banda que conducirá hacia el área de control del personal de operaciones, cuidando que cada pieza vaya identificada con su destino.

##### Recepción y selección de equipaje por vuelo

1. En el área de equipajes de salida bajo el control de operaciones, se acomodarán tantos carritos como sean necesario para que el vuelo o los vuelos por documentar, y se procurara que en cada carrito para equipaje se acomode el equipaje con destino a una sola estación.
2. Es responsabilidad del trabajador general tener con la anticipación suficiente este equipo en el área requerida.

3. Se asignará un trabajador general que atenderá específicamente a un solo vuelo cuando esto sea posible, para que acumule sobre los carritos para equipaje, que se vaya, quien será responsables que estas no sufran desvío por estas maniobras: Cuando exista duda sobre el número de vuelo que muestra la etiqueta, será necesario que investigue cual es el correcto. Ante la imposibilidad de aclararlo si corresponde al destino del vuelo se dará curso a la maleta informando al Representante de Estación o Representante de Operaciones en Tierra de la anomalía concretada.
4. El equipaje se acomodará en los carritos en forma horizontal, ya que esto protege más su estructura y su contenido: no deberá acumularse en más fila que los que permite el límite del carro de equipaje, ya que el peso dañaría a los de abajo. Al equipaje con etiqueta de "Fragil" se le protegerá no colocando otro equipaje o pieza sobre él.
5. Se repararán las aristas que existan en las bandas para transporte de equipaje, así como en los carritos que puedan dañarlo.
6. El trabajador general contará por destino y por compartimento las piezas que se abordan, pudiendo realizar esto a base de los métodos siguientes:
  - Contar las piezas al momento de subirse al avión.
  - Contar las piezas cuando se encuentran aún en el carrito para equipaje.
7. El trabajador general deberá llenar el formato MA-001, "Timbiriche de abordaje" y después presentar dicha forma al Representante de Operaciones en Tierra que despache el vuelo para que la firme y anote sus instrucciones y observaciones con relación al equipaje. La presentación del formato es solamente en original, la cual deberá anexarse al Archivo de Vuelo de la Estación, para referencia.

### Traslado del Equipaje al avión.

1. El operador, será responsable del traslado del equipaje de la terminal al avión, así como de informar al Representante de Estación u Representante de Operaciones en Tierra de los datos específicos del equipaje abandonado y de cualquier observación que efectúe, en relación con este movimiento. Debe conocer a través del Anfitrión, cuanto equipaje se espera por cada atención, para llevar al área de equipaje de salida las unidades de arrastre que se requieren, así mismo estar en posibilidad de detectar cualquier disminución o aumento de las piezas promedio por abordar.
2. El operador debe cuidar que cuando se efectúe el traslado de las piezas de equipaje, no se caigan del carrito de equipaje en el camino al avión, especialmente en las curvas o cuando es de noche.

### UTILIZACIÓN DE ESCALERA PARA SUBIR Y BAJAR EL EQUIPAJE DOCUMENTADO AL COMPARTIMIENTO DE CARGA

- Si se requiere el ingreso para maniobras en el compartimiento de carga sera necesario colocar una escalera para realizar dichas maniobras.
- Todo personal que necesite subir o bajar (equipaje, realice funciones de limpieza, situaciones de mantenimiento, o alguna otra actividad) es necesario contar con una escalera la cual permitira el entrar o salir de dicho compartimiento.
- Esta escalera sera proporcionada por el operador de servicios en tierra.
- Asi mismo deberan de mantener la seguridad y verificando que la escalera se encuentre en condiciones aceptables y proporcione la altura necesaria hacia el compartimiento de carga.

#### 4.3.2 En Tránsito

Tiene como propósito señalar al personal que participa de esta acción los pasos a seguir, para ser expedita la operación.

#### Acciones a seguir

- Previo a la llegada del avión.

El operador y trabajadores generales asignados aproximan el equipo necesario para descargar y cargar el avión.

- A la llegada del avión.
1. Deberán distribuirse en el compartimiento de carga para efectuar el acomodo y la estiba en el menor tiempo posible.
  2. Darán preferencia a la descarga de equipaje. El primer equipaje en descargarse será el equipaje presentado de última hora. Se deberá cuidar este equipaje (late check-in), para que, al momento de ponerlo al pie del avión, este no se manche, se moje, o maltrate.
  3. De acuerdo a las indicaciones para estiba del equipaje local, se procederá a distribuirla dentro del compartimiento.
  4. El personal de estiba procederá a instalar la red o redes de compartimiento de carga, cuando se cuente con estas. Después de efectuar lo anterior se procederá a cerrar la puerta del compartimiento de carga, asegurándose de que nadie se encuentre dentro del mismo. El Representante de Operaciones en Tierra asignado al vuelo deberá verificar que lo anterior se efectúe correctamente.
  5. Retirar el equipo utilizado para la estiba.

- Acciones en caso de equipaje sobrevolado.

Trabajadores Generales.

En el caso que detecte equipaje sobrevolado deberán dar aviso inmediatamente al Anfitrión.

Anfitriones.

1. Al enterarse de la existencia de equipaje sobrevolado, tomará la decisión de canalizarlo lo más rápido posible a su destino.
2. Independientemente de la decisión tomada, enviará mensaje a la estación de origen y destino indicando características del equipaje detectado y número de vuelo para que se indique si se baja o se deja continuar en ruta.
3. En caso de equipaje sin identificación que haya sido bajado del avión deberá:
  - Enviar mensaje inmediatamente a la ruta y características del equipaje mismo.
  - Ordenará solicitar instrucciones a las estaciones origen, intermedias y destino del vuelo.
  - Si pasan cinco días y no ha sido reclamado se concentrará en la estación correspondiente.

Concentración del equipaje

Tiene como propósito dar cumplimiento con las disposiciones legales de equipaje abandonado y despejar sus áreas ocupadas con equipaje que haya cumplido 5 días de rezago.

### 4.3.3 Equipajes en tránsito

En cada estación que reciba y despache vuelos con una o más subsecuentes escalas (tránsito), se deberá

- a. Incluir en el briefing previo al vuelo, información de equipaje en tránsito, tomado del MVT, si la estación anterior no lo ha enviado, llamar y exigir información,
- b. Preparar el equipo necesario para recibir el equipaje en plataforma,
- c. Desembarcar el total de equipaje, aun cuando sea equipaje en tránsito,
- d. Verificar número de piezas y destino del equipaje,
- e. Informar al Representante de Operaciones en Tierra ANTES del cierre de vuelo, la confirmación del número de equipajes recibidos y si existen discrepancias a manera de tomar las acciones necesarias,
- f. Asegurarse de abordar las piezas de equipaje en tránsito, estas piezas deberán de cargarse hasta el final, de modo que, a la llegada del avión al próximo destino, personal de rampa cuando abra el compartimento sea lo primero que observe y repita el mismo procedimiento.
- g. Informar por parte del Mostrador de Documentación cual fue el último control del equipaje al área de bandas (de equipaje) para asegurarse que ninguna pieza se quedó varada o detenida en el proceso,
- h. Informar al Representante de Estación ANTES del cierre de vuelo, la confirmación del número de equipajes recibidos tanto de bandas como en tránsito y en caso de existir discrepancias a manera de tomar las acciones necesarias.
- i. Enviar el MVT con la información obtenida del personal de Rampa; no copiar del MVT anterior
- j. Verificar que el cierre de vuelo coincida con el conteo físico del equipaje a pie de avión, si existe diferencia, detener el cierre del compartimento e informar inmediatamente al Representante de Estación para verificar las áreas en busca del equipaje faltante,
- k. Informar e involucrar a todo el personal de Rampa sobre este y todos los requerimientos operacionales,



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 04

## Pasajeros y Equipaje

- a) Supervisar por parte del Representante de Operaciones en Tierra, toda la operación eliminando errores u omisiones.
- b) En caso de tener discrepancias de piezas, equipaje mal etiquetado o sin etiquetas de tránsito, recibir equipaje en mal estado, cierres abiertos, el Representante de Operaciones en Tierra deberá de informar esto en un correo al Representante de Estación y marcar copia a la Gerencia de Aeropuertos en pro de mejorar el servicio.

Nota:

Equipaje Tránsito, aquél que permanece en el mismo avión, después de una escala,

### 4.3.4 Equipaje de llegada nacional, Internacional y Mixto

Tiene como propósito una guía que ayude a desarrollar sus actividades, al personal que ejerce esta actividad.

#### Reglas de aplicación

Ver las Reglas de Aplicación de ALIJE DEL EQUIPAJE Y CARGA EN LOS AVIONES

#### Acciones a seguir

Previa a la llegada del vuelo

1. El Representante de Operaciones en Tierra deberá verificar en el mensaje, la cantidad y distribución de equipaje, carga y correo a fin de priorizar y expeditar la entrega de equipaje.
2. El Representante de Operaciones en Tierra deberá verificar que el personal asignado a su vuelo esté completo y con el equipo necesario para la atención del vuelo.
3. El personal de carga y descarga procede a bajar el equipaje sin aventarlo ni golpearlo.
4. Darán preferencia a la descarga de equipaje. El primer equipaje en descargarse será el equipaje presentado de última hora.
5. Lo acomoda en carros de equipaje cuidando no dañarlo, así mismo se irá revisando que las etiquetas indiquen el destino correcto.

#### Traslado de equipaje a zona de entrega

1. El operador procede a trasladar el equipaje a la zona de entrega, teniendo cuidado de que estos no se caigan de los carritos.
2. El personal asignado para la labor de entrega de equipaje, descargará los carros colocando las piezas en el mostrador o banda que para el efecto exista.

#### Verificación de la correcta entrega de equipaje

1. El personal asignado, será responsable de cotejar el talón de reclamo del pasajero con la etiqueta, del retiro, recolección, y retención temporal del talón, destruyéndolos al término de la entrega de equipaje.
2. Recolectar las piezas sobrantes y entregarlas al Representante de Estación, para ser aseguradas.
3. Auxiliar a los pasajeros que les haya faltado alguna pieza o todo su equipaje para que hagan su reclamación oportunamente.

### 4.4 Irregularidades de Equipaje.

Debido al rápido posicionamiento en el mercado de TAR, así como la apertura de más estaciones e incremento de pasajeros y en particular de equipaje, se hace necesario reforzar e implementar procedimientos para su manejo, con el objetivo de elevar la calidad de servicio y la efectividad en su totalidad.

De acuerdo a lo anterior, contamos con dos tipos de reporte que se pueden realizar, los cuales se describen a continuación.

#### 4.4.1 Reporte regular

Este tipo de reporte se realiza cuando se genera una incidencia durante la transportación del equipaje que fue previamente documentado en mostradores de TAR MÉXICO y por el cual se expidió una etiqueta de equipaje foliada.

Algunos de los puntos importantes de los cuales debemos tomar primordial atención antes de levantar un reporte de este tipo son:

- ✓ Reporte de manera inmediata o dentro de las 12 horas posteriores a la hora de llegada de su vuelo.
- ✓ Este reporte debe de ser levantado por escrito directamente en la estación o al correo [atencioaclientes@tarmexico.com](mailto:atencioaclientes@tarmexico.com)
- ✓ El daño o avería debe de estar dentro de nuestros límites de responsabilidad.
- ✓ La irregularidad que reporta, debe de estar dentro de nuestros límites de responsabilidad.

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

Las irregularidades por las cuales se puede expedir un PIR (Passenger Irregularity Report) de manera regular son:

- Equipaje Dañado
- Equipaje Demorado
- Equipaje Extraviado
- Equipaje Saqueado

#### 4.4.2 Reporte de cortesía

Estos reportes no implican responsabilidad alguna para la empresa, pero se genera cuando existe alguna irregularidad durante la transportación de un equipaje no facturado.

Casos en los que se levanta un reporte de cortesía:

- ✓ Cuando la irregularidad que reporta el cliente se encuentra fuera de los límites de TAR MÉXICO.
- ✓ Cuando el cliente viaja con una reservación de vuelo de cortesía, comisión de servicio o descuento de empleado.
- ✓ Cuando se solicite después de 12 horas de la llega del vuelo.
- ✓ Cuando el pasajero carezca de contraseñas de equipaje o pase de abordar para levantar el reporte.

Este tipo de reportes se trata con la misma seriedad que el resto de los reportes; sin embargo, en estos casos no se proporciona ningún tipo de indemnización para los clientes.

### 4.4.3 Límites de responsabilidad

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

Daños a equipaje TAR MÉXICO no cubre:

- Desgaste natural/daños menores
- Ruedas o patas rotas
- Candados
- Cierres
- Pérdida de correas
- Cortes, rasguños, rayones, abolladuras leves o menores
- Daños provocados por exceso de peso en el equipaje
- Daños a las asas o manijas retráctiles del equipaje
- Daños a artículos frágiles o perecederos durante su transporte
- Artículos mal empacados o no aptos para ser transportados
- Daños ocasionados por la inspección de Autoridades en los aeropuertos

Los artículos que se mencionan a continuación no serán considerados como equipaje facturado, por lo que TAR MÉXICO no asume ninguna clase de responsabilidad sobre los mismos.

Es por ello que le recomendamos que, si desea llevar estos artículos, los transportarte como equipaje de mano y no perderlos de vista en ningún momento del vuelo:

- Valores o Dinero en efectivo
- Cámaras fotográficas
- Software y equipo de cómputo
- Electrónicos: móviles, tablets, juegos, etc.
- Artículos frágiles
- Joyas
- Medicamentos

- Documentos oficiales
- Documentos comerciales
- Obras de arte
- Artículos valiosos
- Alimentos perecederos
- Artículos de valor subjetivo o personal

### 4.4.4 Seguimiento a irregularidades de equipajes

Todas las estaciones en las que TAR MÉXICO opere deberá contar con un área de atención a equipajes, esta distribución será en función del número de operaciones y anfitriones de la estación. Esta área principalmente se encargará de dar seguimiento en relación de Reclamos de equipajes, o cualquier reclamación por este concepto, a fin de darle seguimiento y canalizarlas al departamento correspondiente.

Por ello es importante que cada estación cuente con una libreta o bitácora para que diariamente se realicen los registros de las irregularidades de equipaje. Esta actividad podrá ser desarrollada por el anfitrión de recepción por la facilidad de recibir a los clientes y ser atendidos inmediatamente en la banda de equipajes de llegada.

Es muy importante la comunicación entre el Anfitrión y Servicio al Cliente para lograr un seguimiento satisfactorio para el Cliente. Toda la información referente al Mal Manejo, deberá llevarse en una bitácora en cuanto sea ésta identificada; y si se ha incurrido en más de una clase de mal manejo de equipaje por pasajero, esta información también deberá ser registrada por correo a [atencióncliente.tarmexico.com](mailto:atencióncliente.tarmexico.com).

NOTA: En caso de que el pasajero haya abandonado el área de entrega de equipajes, carezca de contraseñas de equipaje o pase de abordar, este reporte únicamente se elaborará por CORTESIA por parte de TAR, y sin ninguna responsabilidad posterior de ningún tipo, quedando asentado en el mismo reporte.

El rastreo inicial del equipaje extraviado deberá iniciarse en la ruta que cubrió el vuelo, así como escalas, así como también en vuelos que salieron simultáneos cuando el pasajero abordó el suyo, tomando en cuenta los siguientes puntos:

- a) Haber documentado a un destino incorrecto, con etiquetas similares,
- b) Haber documentado al punto de conexión,
- c) Haber documentado en un vuelo que tenía salida simultánea al vuelo del pasajero,
- d) Haber caído de la banda de equipaje y quedado en el área de estiba,
- e) Habérsele desprendido la etiqueta de identificación y de destino, debido al manejo,
- f) Haber documentado a un destino distinto con nombre similar.

### “TODO MENSAJE O CORREO DE BÚSQUEDA O LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJE MAL MANEJADO, DEBE SER ATENDIDO DE INMEDIATO”

Toda estación que tenga reclamaciones o reciba mensajes de extravío de equipajes deberá efectuar su búsqueda inmediata en las áreas que le correspondan, y si la búsqueda local resulta negativa se deberá enviar oportunamente un mensaje a la estación que solicita el rastreo. En caso que el rastreo en la estación que levantó la reclamación resulte negativo en un plazo de 5 días NATURALES, se deberá enviar el caso al departamento Servicio al Cliente. El Anfitrión le indicara al Cliente sobre el estatus del equipaje y explicando que ahora su proceso de Reclamo de Equipaje pasa al departamento de Servicio al cliente y en cuanto se reciba la información se estarán poniendo en contacto con ellos.

**NOTA:** Es importante no hacer promesas a nuestros clientes de lo que se le va a finiquitar u otorgar ya que esto lo deciden Servicio al Cliente.

Para identificar en los correos de equipajes se considerará:

| FALTANTES  | SOBRANTES                                |
|--|--|
| AHL  | OHD                                      |
| Advise if holding (Avisar en caso de ser encontrado) | On hand (En caso de equipajes sobrantes) |

#### 4.4.5 Manejo de equipajes sobrante

Al término de la entrega de equipajes, si el anfitrión detecta equipaje sobrante deberá:

1. Revisar la etiqueta del equipaje para confirmar que es de TAR MÉXICO.
2. Si el equipaje corresponde al vuelo desembarcado, se verificará que todos los clientes hayan descendido, que se encuentren en el baño o que hayan salido de la banda de equipaje y no puedan reclamar su equipaje
3. Si el equipaje cuenta con etiqueta de tránsito deberá informarle al ROT para que coordine que el personal de rampa vuelva a colocar el equipaje en el compartimento.
4. Si el equipaje es de otro destino, se le deberá colocar la etiqueta de equipaje RUSH indicando el destino para que sea enviado al destino final. Se le informara al ROT de la presencia del equipaje sobrante, confirmándole destino del equipaje y que ha sido etiquetado. Al término de la operación se deberá hacer un correo para la estación de destino del equipaje informando que ha sido encontrado en la estación, numero de vuelo y secuencia del equipaje, así como la etiqueta RUSH que ha sido colocada y abordó en el vuelo que ha sido embarcado, a los correos de la estación y puntos intermedios al destino final, [bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com), [atc@tarmexico.com](mailto:atc@tarmexico.com).

- Título del mensaje: **OHD/FECHA/VUELORUTA/NOMBRE DEL CLIENTE.**

- Ejemplo: **OHD/01NOV19/431GDLQRO/PEREZJUAN**
- Llenar datos en el siguiente formato

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

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

### 4.4.6 Equipaje Extraviado

A diferencia del equipaje demorado, este reporte se realiza cuando el equipaje no aparece en ninguna de las estaciones.

Cuando se presenta una irregularidad de equipaje extraviado, primero debemos cerciorarnos con todas las demás estaciones involucradas en la ruta que cubrió el vuelo, así como escalas; inclusive en vuelos que salieron simultáneos cuando el pasajero abordó el suyo.

Si realizando la búsqueda con todas las estaciones no se tiene el paradero del equipaje, se deberá proceder de la siguiente manera:

1. El pasajero deberá levantar el reporte de manera inmediata, escrita y directo en la estación a donde debería de haber llegado el equipaje, antes de salir del aeropuerto, el mismo día de su vuelo.
2. Se realizará el llenado del formato de irregularidad de equipaje, en base a la descripción del mismo. (Formato MA-010/Rev.1)
3. Se le entregará copia al cliente y se le debe informar que cualquier actualización sobre el paradero del equipaje se realizará vía telefónica.

Es necesario que, al cliente se le mantenga informado sobre el estatus del paradero del equipaje (si se localizó o no), por lo menos una vez al día mientras que se llega a un acuerdo con el cliente.

4. El mismo día de la operación del vuelo en el que se presentó la irregularidad de equipaje, el anfitrión a cargo deberá agregar comentarios de la pérdida de equipaje en la reservación del cliente (dentro del sistema KIU) y redactar un correo especificando brevemente los sucedido y última actualización del equipaje. Esta información se debe enviar al Ejecutivo de Servicio a Clientes ([atc@tarmexico.com](mailto:atc@tarmexico.com)) a la Gerencia de Servicio a Clientes ([bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com)).

El correo debe de contener la siguiente información:

- Detalles completos sobre la pérdida.
  - Estaciones con las que se han contactado para dar con el paradero del equipaje.
  - Reporte de Irregularidad PIR, escaneado.
5. El anfitrión deberá buscar con todas las estaciones y deberá solicitar los videos de la recepción de equipaje. Lo mismo debe ocurrir en la estación de salida del vuelo en que se perdió el equipaje.
  6. A las 48 horas, después de la llegada del vuelo en donde se extravió el equipaje, sobre el mismo correo que se envió inicialmente dando informe de la pérdida, se deberá enviar información actualizada sobre el estatus de la búsqueda a las mismas direcciones a

donde se envió inicialmente el reporte. Además de contactar al cliente para indicarle la misma información actualizada.

7. A las 72 horas, si no se ha localizado el equipaje, la búsqueda pasa a responsabilidad total del área de Servicio a Clientes. Por lo que, transcurrido este tiempo, se enviará un reporte completo de todas las acciones que se realizaron para intentar dar con el paradero del equipaje, además de hacer llegar la información de las grabaciones que fueron solicitadas.

Esta información se debe enviar al Ejecutivo de Servicio a Clientes ([atc@tarmexico.com](mailto:atc@tarmexico.com)) a la Gerencia de Servicio a Clientes ([bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com)).

8. Con toda la información anterior, Servicio a Clientes llegará a un acuerdo con el pasajero para realizar la indemnización por la pérdida de su equipaje.

#### 4.4.7 Equipaje Dañado

Se levantará este tipo de reporte cuando el equipaje sea afectado de manera considerable, perdiendo la funcionalidad del mismo (transporte de pertenencias del cliente).

1. El reporte debe ser realizado dentro de las primeras 4 horas posteriores a la llegada del vuelo. El pasajero deberá levantar el reporte en la estación, para ello es necesario contar con la etiqueta del equipaje documentado.
2. El anfitrión a cargo deberá tomar fotografías del daño, en donde se pueda apreciar de manera clara y evidente: daño, tamaño del daño y características generales del equipaje (marca, color, tamaño, etc.)
3. Posteriormente, se realizará el llenado de formato de reporte de irregularidad de equipaje PIR, con letra clara y legible, con toda la información que nos proporcione el cliente. (Formato **MA-010/Rev.1**)
4. Se le entregará copia al cliente y se le especificará que el seguimiento a su reporte será vía correo electrónico, el tiempo de respuesta y/o seguimiento puede llegar a tardar hasta 2 días hábiles.
5. El mismo día de la operación del vuelo en el que se presentó la irregularidad de equipaje, el anfitrión a cargo deberá agregar comentarios del daño de equipaje en la reservación del cliente (dentro del sistema KIU) y redactar un correo adjuntando el PIR escaneado y las fotografías del daño. Esta información se debe enviar al Ejecutivo de Servicio a Clientes ([atc@tarmexico.com](mailto:atc@tarmexico.com)) a la Gerencia de Servicio a Clientes ([bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com)).

6. Con la información completa del reporte y la información del pasajero, Servicio a Clientes dará seguimiento vía correo electrónico.

#### 4.4.8 Equipaje Saqueado

**IMPORTANTE:** Para poder dar seguimiento real a este tipo de reporte, es de suma importancia que al momento de documentar se realicen las preguntas de seguridad correspondientes, en donde se cuestione al cliente si viaja con artículos de valor, en caso de hacerlo, indicarle que deben traspasarlos a su equipaje de mano para que viajen bajo la responsabilidad de los clientes.

En caso de que el cliente no acepte llevarlos como equipaje de mano, deberá declarar los artículos que mencione y mostrarlos; con esta información el anfitrión deberá realizar los comentarios en la reservación de vuelo. Adicional a ello, se le debe especificar al cliente que la aerolínea no se hace responsable por daño, avería o pérdida de dichos artículos, ya que se encuentran fuera de nuestros "Límites de responsabilidad".

Este tipo de reporte se levanta cuando el cliente reporta un saqueo, violación o extracción de algún artículo en su equipaje documentado, en un periodo no mayor de 12 horas después de la llegada del vuelo.

1. Verificar que el/los artículos que el cliente menciona, se encuentren dentro de los límites de responsabilidad de TAR MÉXICO. En caso de que no aplique el reporte de irregularidad, se debe indicar al cliente cuales son nuestros límites de responsabilidad, para respaldar el por qué no procede y se le indicara que su reporte solo será de cortesía. En caso de aplicar correctamente, se procede al siguiente punto.
2. Realizar el llenado de formato de *reporte de irregularidad* de equipaje, con letra clara y legible, con la información que nos proporcione el cliente. (Formato **MA-010/Rev.1** para confirmar el llenado.)
3. Especificar en la parte de comentarios, el mayor detalle posible de los artículos que menciona el cliente le fueron extraídos de su equipaje.
4. Se le entregará copia al cliente y se le debe indicar que se le dará la respuesta correspondiente en un lapso a los 3 días hábiles.
5. Enviar reporte PIR escaneado junto con las fotografías de daño del cliente a la Jefatura de Atención a clientes en un lapso no mayor a las 24 horas, después de haber levantado el reporte.
6. Dentro de las 24 horas posteriores a la llegada del vuelo, deberán agregar comentarios del saqueo de equipaje en la reservación del cliente (dentro del sistema KIU) y deberán redactar un correo especificando brevemente lo sucedido

7. con los artículos y adjuntar el PIR escaneado. Esta información deben mandarla al Ejecutivo de Servicio a Clientes (atc@tarmexico.com) a la Gerencia de Servicio a Clientes (bsuasti@tarmexico.com).

### 4.4.9 Rastreo de equipajes Extraviados

1. Al realizar la búsqueda localmente del equipaje y de ser encontrado será entregado al cliente.
2. En caso de que no sea localizado el equipaje, se indicara al Cliente que el rastreo se continuará haciendo por otro medio, correo electrónico o llamadas, telefónicas; siempre siendo amables y atentos. Se elaborará inmediatamente el reporte inicial de demora o daño de equipaje PIR, el cual se distribuiría de la siguiente forma:
  - a. **ORIGINAL:** Estación donde se levanta el reporte, pedir al cliente su identificación, pase de abordar y etiqueta de equipaje. (fotocopia)
  - b. **COPIA** Para el cliente la cual conserva hasta que se le haya entregado su equipaje o se le dé solución a su problema.

El Anfitrión se asegurará de tener todos los datos del cliente incluyendo teléfono local y temporal; lugar de domicilio temporal y local o permanente; así como días de estancia en ese lugar.

3. Después de levantar el reporte se procederá a realizar un correo dirigido a la cuenta de la estación de origen y puntos intermedios al destino final, [bsuasti@tarmexico.com](mailto:bsuasti@tarmexico.com), [atc@tarmexico.com](mailto:atc@tarmexico.com).

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

| TIPO DE IRREGULARIDAD | AHL |
|-----------------------|-----|
| FECHA                 |     |
| # REPORTE             |     |
| VUELO                 |     |
| RUTA                  |     |
| NOMBRE DEL CLIENTE    |     |
| # CONTROL             |     |
| ETIQUETA              |     |
| COLOR                 |     |
| TIPO                  |     |
| CONTENIDO             |     |

### 4.4.10 IATA ID chart para rastreo de equipajes

Tabla de identificación de equipajes (ID Chart): esta tabla es emitida por la IATA, fue creada para la homologación e identificación de los equipajes. Esta tabla está compuesta por color, tipo y elementos externos. Esta tabla de equipajes o ID chart divide todos los tipos de equipajes con cierres o sin cierres y artículos misceláneos en los que se incluyen los que no son una maleta.

**Color:** para identificar el color del equipaje se deberá buscar en la gama de colores primarios y por si secundarios el más parecido al equipaje, por su nombre en inglés de los colores se compone el código de 2 letras para el color.

**Tipo:** para identificar el tipo de equipaje o artículo se numeraron hasta 99 diferentes tipos.

**Elementos Externos:** para identificar los elementos complementarios y externos que ayudan a una mejor identificación del equipaje, siendo de una sola letra para que se agregue todos los elementos que cuente el equipaje, si no hubiera elementos externos adicionales se colocara una X.



COLOR

TIPO

ELEMENTOS EXTERNOS

### COLOR

| Miscellaneous Articles - May have additional codes |   |  |   |   |   |   |   |  |   |       |
|--|---|--|---|---|---|---|---|--|---|-------|
| White/Color  | Black   | Grey   | Blue  | Purple  | Red   | Yellow  | Brown   | Green                                    | Multi-Color/2 or more solid colors including trim           | Other |
| WT   | BK  | GY   | BU  | PU  | RD  | YW  | BN  | GN                                       | MC  | PR    |
| 50 Hat Box   | 51 Luggage Bag/ Backpack  | 52 Trunk/Sampler/Charging case (Describe item) | 53 Art/Display Portfolio                      | 54 Tote - without opening equipment               | 55 Only two articles (Describe item)                  | 56 Camera/Security case                             | 57 Armed Fire container                               | 58 Ice Chest/ Cooler                     | 59 Golf Bag/Case  |       |
| 60 Fishing Rods                                    | 61 Firearm(s)   | 62 Golf bag/ clubs (Describe item)             | 63 Bicycle and/or accessories (Describe item) | 64 Sleeping bag/ tent/ tarp/ (Describe item)      | 65 Surf Equipment (Describe item)                     | 66 Ski-Ski Poles                                    | 67 Snow Boots and Shoe Binding Device (Describe item) | 68 Ski Goggles/ Ski Bag                  | 69 Sporting Equipment - Not shown elsewhere (Describe item) |       |
| 71 Child/Infant Car Seat                           | 72 Child/Infant equipment and related accessories (Describe item) | 73 Full Size Baby Carriage                     | 74 Umbrella Stroller                          | 75 Wheelchair (Describe item)                     | 81 Audio/Video/Visual Photo equipment (Describe item) | 82 Computer/Communication equipment (Describe item) | 83 Electrical Appliances (Describe item)              | 85 All Other Instruments (Describe item) |   |       |
| 89 Folding Chair                                   | 90 Stroller/ baby   | 92 Security Removable Item (Describe item)     | 93 Shopping Bag (all materials)               | 94 Wheel Chair, powered or manual and accessories | 95 Orthopedic Device                                  | 96 Shopping bag                                     | 97 Snow Bag/ Equipment                                | 98 Umbrella (all types)                  | 99 Article not shown (describe item)                        |       |

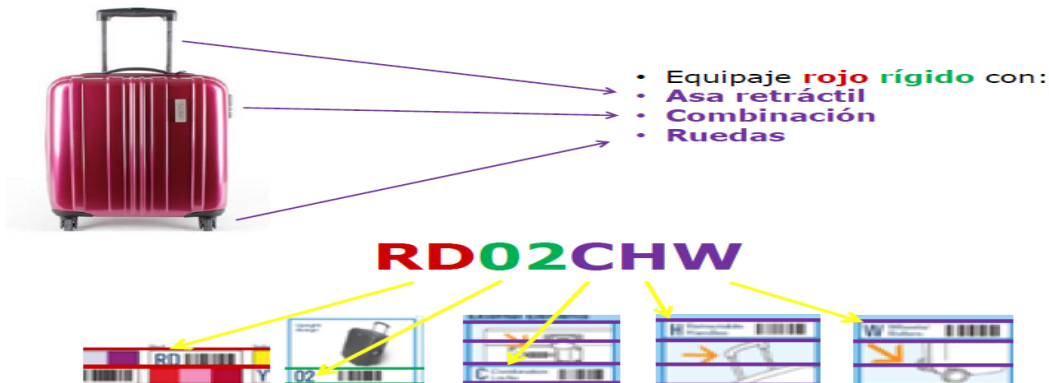
### TIPO

Cuando se presente una irregularidad con equipajes, se llenará el formato de irregularidad de equipaje (MA-010).

1. Enseñar al cliente el ID Chart para que nos muestre identifique en el su equipaje
2. Se llenará en el formato de irregularidad de equipaje iniciando con color/tipo/elementos externos, Ejemplo:

Si el equipaje es como el siguiente caso:

#### Ejemplo 1



El reporte deberá llenarse de la siguiente manera:

DATOS DE LA MALETA / BAGGAGE DESCRIPTION:

| AEROLÍNEA / AIRLINE | NÚMERO DE MALETA<br>TAG NUMBER | COLOR / COLOUR | TELA O PLÁSTICO / MATERIAL | MARCA / BRAND   |
|---------------------|--------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------|
| TAR                 | 123456                         | RD02CHW        | PLASTICO                   | AMERICAN TRAVEL |

Se utilizará el formato **MA-010** Reporte de Irregularidad de Equipaje, contenido en el Apéndice I Formatos, del manual interno Manual de Anfitriones.

Al término del llenado del reporte se realizará el seguimiento de equipajes descrito en este manual

### 4.4.11 Localización del equipaje

1. Los Aeropuertos que hayan recibido el correo o llamada de búsqueda del equipaje, verificaran entre los sobrantes localmente con el personal de Rampa para cerciorarse de que todo el equipaje haya sido cargado a sus destinos correspondientes o entregado al área de reclamación de equipaje.
2. Si se comparte el área de entrega de equipaje con otra línea aérea, verificara con sus anfitriones.
3. De ser positiva la búsqueda del equipaje, El Aeropuerto que tenga la maleta faltante se comunicara con la estación involucrada para obtener información sobre el equipaje.
4. Sera obligación del Anfitrión del Aeropuerto donde hizo falta la maleta, informar al cliente, asegurándose de hacer los arreglos pertinentes para que este sea enviado localmente y entregarlo al pasajero afectado.
5. En cualquiera de las acciones que resulte positiva la localización del equipaje, se deberá buscar algún medio disponible ya sea por la compañía o por terceros, para el envío de las pertenencias del pasajero lo más cerca posible a su domicilio o donde él lo solicite.
6. Al entregar el equipaje al Cliente, éste deberá proporcionar la copia de su reporte PIR que le fue entregada para darle seguimiento, sin la cual no se le podrá entregar su equipaje; a menos que sea llenada la HOJA DE FINIQUITO para evitar malos manejos por parte del pasajero; debiéndonos firmar de recibido.
7. De no recibirse respuesta positiva sobre el equipaje, se deberá continuar con el rastreo minucioso a fin de agotar todos los recursos, solicitando apoyo a las estaciones para que hagan rastreos físicos comparando sus sobrantes.



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 04

### Pasajeros y Equipaje

#### 4.4.12 Envío del equipaje

Cuando la estación recibe el mail y confirma la existencia del equipaje en su poder, deberá enviarlo inmediatamente a la estación que lo solicita, asegurando con flejes el equipaje de ser posible e informando a la estación afectada por medio de un correo. En este correo se deberá contener la información de traslado enviado a la estación de destino y puntos intermedios colocando copia a la cuenta de despacho de la estación quien deberá colocar en el MVT el equipaje.

El equipaje deberá ser etiquetado como RUSH y enviado a bandas de equipaje de salida para ser embarcado en el vuelo de traslado. Es importante registrarlo en el formato de control de equipajes en bandas y mostradores, así como incluir total de piezas y peso en el cierre de vuelo

Es importante confirmar la recepción de la maleta extraviada con el fin de confirmar a llegado a su destino y será entregada al Cliente.

## 4.5 Clientes viajando sujeto a espacio

### 4.5.1 Definición

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

### 4.5.2 Condiciones de Aceptación

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

### 4.5.3 Documentación, abordaje y desembarque

1. Verificar que el cliente cumple con las condiciones de aceptación.
2. Una vez asegurándose que existe disponibilidad, se realizara el procedimiento de documentación (Cualquier problema en este punto se debe comunicar a CRC), abordaje y desembarque
3. El Pasajero sujeto a espacio se presentará en el SUE en la hora marcada en el pase de abordar, deberá esperar para su autorización para poder abordar.

Nota: Se deberá dar el mismo trato que a un pasajero normal en todo el proceso.

### 4.6 Tripulantes viajando como DH/TVC

#### 4.6.1 DH

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

##### 4.6.1.1 Condiciones de aceptación

- Debe presentarse 1 hora antes de la salida del vuelo
- Debe presentar su identificación de TAR vigente y debidamente uniformado.
- Se encontrará en sistema de documentación DH/APELLIDO/NOMBRE. En caso de asignaciones de última hora, el área de tripulaciones informara que se proceda con la documentación del tripulante
- En el caso de que asistan a cursos de capacitación, podrán presentarse de civil respetando el código casual formal y viajar como DH.
- En vuelos llenos se podrá utiliza jump seat de cabina, previa autorización de CCO

##### 4.6.1.2 Documentación, abordaje y desembarque

- El tripulante deberá presentarse en mostradores y al cumplir con los requisitos de aceptación, recibirá su pase de abordar
- El equipaje deberá ser llevado a SUE y documentado de última hora en el avión en caso de no haber espacio disponible en la cabina. En el caso de originar en QRO, se deberá ingresar por filtro de tripulaciones.
- El tripulante se presentará en SUE a la hora marcada en el pase de abordar, permitiendo que todos los clientes aborden antes que él, solo podrá abordar hasta que el anfitrión abordador confirme que no hay más clientes por abordar. En caso de TVC
- El tripulante al subir deberá presentarse brevemente con la tripulación y tomar el lugar asignado, en caso de que este ocupado por un cliente deberá tomar el lugar disponible. No podrá tomar asientos reservados para clientes Star club si este no ha sido asignado, respetando el asignado en el pase de abordar.
- A la llegada el tripulante deberá desembarcar al final de todos los clientes.

Nota: en caso de afectaciones por operaciones irregulares no se brindarán protecciones al tripulante.

### 4.6.2 TVC

#### 4.6.2.1 Condiciones de Aceptación

- Presentarse 1 hora antes de la salida del vuelo debidamente uniformado. No se aceptarán tripulantes que se hayan presentado después del cierre del vuelo, ni tripulantes sin uniforme.
- El límite de tripulantes viajando como TVC será en relación a la disponibilidad de asientos al momento de documentarse. En caso de vuelos llenos solo se podrá documentar al tripulante hasta tener la confirmación de clientes que no viajan, siendo documentados los tripulantes en orden de presentación.
- No se negará la documentación a clientes por darle prioridad al tripulante.
- La franquicia de equipaje es de 1 pieza documentada con hasta 25 kilogramos.
- Esta prestación no aplica para el transporte de servicios especiales (*PETC, AVIH, UMNR*) o equipaje adicional. En caso que el tripulante requiera de estos, deberá comprar boleto en tarifa disponible.
- Se llenará un pase manual para permitirle el acceso a SUE colocándole la leyenda "TVC"
- En vuelos llenos se podrá utilizar jump seat de cabina, previa autorización de CCO

#### 4.6.2.1 Documentación, abordaje y desembarque

- El tripulante deberá presentarse en mostradores y al cumplir con los requisitos de aceptación, recibirá su pase de abordar
- El equipaje deberá ser llevado a SUE y documentado de última hora en el avión en caso de no haber espacio disponible en la cabina. En el caso de originar en QRO, se deberá ingresar por filtro de tripulaciones.
- El tripulante se presentará en SUE a la hora marcada en el pase de abordar, permitiendo que todos los clientes aborden antes que él, solo podrá abordar hasta que el anfitrión abordador confirme que no hay más clientes por abordar. En caso de TVC
- El tripulante al subir deberá presentarse brevemente con la tripulación y tomar el lugar asignado, en caso de que este ocupado por un cliente deberá tomar el lugar disponible. No podrá tomar asientos reservados para clientes Star club si este no ha sido asignado, respetando el asignado en el pase de abordar.
- A la llegada el tripulante deberá desembarcar al final de todos los clientes.

Nota: en caso de afectaciones por operaciones irregulares no se brindarán protecciones al tripulante

### 4.7 Transporte de animales

TAR MÉXICO realiza la transportación de mascotas en sus vuelos, de acuerdo a las necesidades y comodidad de nuestros clientes; por lo que se realiza la definición de mascotas permitidas en TAR MÉXICO.

- Mascotas (PETC)
- Mascotas documentadas (AVIH)
- Animales de asistencia (ASER)

Existen dos tipos de animales de Asistencia que pueden viajar con nuestros pasajeros (ASER):

1. Animales de servicio y asistencia: Son animales entrenados especialmente para acompañar personas en condición de discapacidad, para brindarles apoyo visual o auditivo, son también llamados “perros lazarillos”.
2. Animales de soporte emocional: Dentro de esta clasificación tenemos a los animales que acompañan a personas que requieran apoyo sensorial (pasajeros con epilepsia), emocional o psiquiátrico.

#### Consideraciones para el transporte de animales:

- El manejo de animales domésticos y de servicio, a bordo de las aeronaves del servicio al público de transporte aéreo de pasajeros, se realizará con trato humanitario.
- Por seguridad, no se permite transportar perros y gatos de fosas nasales muy estrechas (braquiocefálicos) debido a la posibilidad de desarrollar síndrome respiratorio propio de dichas especies (deficiencia de respirar normalmente o incapacidad de regular su temperatura corporal) la cual puede provocar muerte súbita.
- Es importante mencionar que TAR MÉXICO no es responsable de cualquier eventualidad que pudiera resultar por la transportación de ASER, PETC, AVIH.
- Los animales domésticos no podrán ser sedados por ningún motivo.
- No podrán ser transportados animales infectados, ya sea vivos o muertos.
- No podrán ser transportados a bordo de la cabina de pasajeros, los animales domésticos que por la naturaleza propia de su especie o raza sean potencialmente peligrosos y pudieran representar un riesgo para la tripulación o para los pasajeros.
- Se permitirán únicamente 6 mascotas por vuelo (PETC, ASER y AVIH), bajo la siguiente consideración:
  - Máximo 2 en compartimiento de carga (mascotas documentadas como equipaje documentado, AVIH)
  - 4 en cabina de pasajeros pudiendo ser solamente (PETC y ASER).
- Los animales deberán contar con al menos 8 semanas de nacido.
- No se aceptan animales que representen un riesgo a la salud y seguridad de los pasajeros o tripulantes tales como: víboras y otros reptiles, hurones, arañas, peces, roedores, o bien animales como ponis, puercos y monos que por su tamaño, dimensiones o restricciones sanitarias no puedan ser admitidos (conforme a lo mencionado en la **CO AV-07.8/07 R4** en su numeral **17.2.5**)
- La mascota debe viajar en el mismo vuelo que su dueño.
- No se permitirá a menores sin acompañar viajar con mascotas.

- La empresa no se hará responsable de cualquier eventualidad que pudiera resultar por la transportación del perro.

### 4.7.1 Animales en cabina

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

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

**IMPORTANTE: únicamente serán aceptados como animales PETC, perros y gatos que no excedan un peso de más de 10 kg, incluyendo el peso de la jaula. No se hará excepción alguna a esta indicación.**

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

### 4.7.2 Animales de servicio (ASER)

#### Especificaciones:

Estos son identificados como **mascotas** de ayuda para clientes con necesidades especiales o alguna discapacidad, los cuales después de una verificación y acreditación, pueden viajar en cabina de pasajeros sin ningún cargo adicional. De acuerdo a la Circular Obligatoria, se define perro guía o animal de servicio aquellos animales que ha sido certificados para el acompañamiento, conducción y auxilio de personas con discapacidad.

Buscando la comodidad de la mascota y por cuestiones de seguridad para ésta y para el resto de los pasajeros, los animales de servicio en cabina que tengan un peso mayor a 30 kg, se recomienda no transportarlos o será necesario comprar un asiento asignado para que no afecte los procesos de seguridad y comodidad de las mascotas.

#### Requisitos para los animales de servicio:

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

1. Presentar documentación en físico y vigente:
  - Presentar original y copia del certificado de vacunación (CARNET), expedido por un médico veterinario en papel membretado y con el número de cédula profesional, el cual deberá considerar la aplicación de la vacuna antirrábica con un año a partir de la fecha de aplicación y al menos 30 días antes de la fecha de vuelo y desparasitación no mayor a 6 meses tomando en cuenta la fecha de regreso del pasajero.
  - Presentar certificado de salud (Certificado Médico) en original y copia con validez no mayor a un año.
2. El pasajero que requiera abordar con un animal de soporte emocional, deberá presentar el certificado médico en papel membretado emitido por su médico o profesional de la salud (psiquiatra, no psicólogo), en donde señale que el pasajero requiere llevar este tipo de animal de

3. asistencia por su tratamiento específico, con vigencia de expedición no mayor a un año de la fecha de vuelo (Cedula y hoja membretada).
4. El animal de servicio deberá estar adiestrado y la persona con discapacidad deberá haber sido instruida en el cuidado y manejo de la mascota.
5. El animal de servicio deberá estar vacunado, limpio y provisto de arnés.
6. Firmar responsiva por los posibles daños o la muerte del animal doméstico por causas no atribuibles al concesionario o permisionario.
7. El tiempo mínimo de presentación a mostrador de documentación es de 2 horas previas a la salida del vuelo.

Es importante mencionar que, en caso de no cumplir con los requerimientos anteriores, el animal de servicio podrá ser transportado como mascota en compartimento de carga presurizado, siendo susceptible al cargo correspondiente a AVIH (animal en compartimento de carga), conforme a lo mencionado en la **CO SA-09.2/13** en sus numerales **7,7.1, 7.2 y 7.3**.

### Consideraciones:

1. Cualquier desorden o daño a terceros o al equipo de vuelo, deberá ser cubierto por el pasajero responsable del animal de asistencia/servicio.
2. Los pasajeros con animales de servicio deberán ser documentados en las primeras filas de la cabina y nunca en salida de emergencia.
3. El animal de servicio podrá viajar con o sin jaula siempre y cuando dicha jaula cumpla con los requerimientos establecidos, para viajar en cabina.
4. En caso de ser necesario, la responsabilidad de la limpieza a bordo del avión corresponde totalmente al pasajero.
5. La mascota de apoyo emocional deberá permanecer durante todo el vuelo en el regazo, en las piernas del cliente o en el espacio debajo del asiento que se encuentra frente al cliente, todo ello para evitar que invada el espacio de otros clientes o se extienda sobre el pasillo.
6. El pasajero deberá sujetarse a las medidas de seguridad operacional aplicables, las cuales deberán informársele
7. Los pasajeros que viajan con una mascota en la cabina no podrán sentarse en una fila con panel divisorio, salida de emergencia o con servicios especiales. Además, no podrá asignarse asientos en toda la fila con la letra "A", ya que por su configuración las jaulas no entrarían debajo de los asientos.
8. Los asientos asignados para la transportación serán en ventanilla.

### Restricciones:

1. Solo se acepta un animal de servicio por pasajero.
2. No se permitirá proporcionar alimentos o líquidos a la mascota a bordo del avión.
3. Los animales de apoyo emocional por ningún motivo podrán ser colocadas en los asientos destinados para los clientes, aunque se encuentren vacíos.
4. No se permitirán mascotas con tratamiento veterinario.
5. No se administrará oxígeno a una mascota en caso de emergencia.

### Documentación:

1. El anfitrión al recibir en mostradores al cliente con el animal de servicio, deberá revisar con el cliente, cual es la función que el animal realiza como servicio.
2. Solicitar los documentos que apliquen descritos en el apartado de requisitos, de acuerdo a la función que desempeñará el animal.
3. Se presenta al cliente el formato de Animal vivo, el cual deberá ser llenado con la información de la mascota y los datos de vuelo. Mismo que se deberán sacar 2 copias por parte del Anfitrión, Animal Vivo (MA-007/Rev.04).
4. Realizar la secuencia de documentación descrita en este manual.
5. Entregar pase de abordar al cliente y en caso que necesite acompañamiento a SUE, se le informará al anfitrión de abordaje para que acuerden un punto intermedio de contacto.
6. Despedir amablemente al cliente.

### Abordaje:

Para el abordaje de animales de servicio, el cliente podrá abordar en cualquier momento. Se entregará toda la papelería correspondiente al PETC al compañero sobrecargo, Copia de certificado de vacunación (CARNET), Copia de formato Animal vivo y Certificado Médico (Con validez no mayor a 1 año).

#### 4.7.3 Mascotas (PETC)

##### Especificaciones:

Estos son identificados como los animales, que tal como su nombre lo dice, son mascotas del cliente, los cuales después de una verificación y acreditación por parte de TAR MÉXICO puede viajar. No obstante, su transportación implica un cargo adicional (independiente al de franquicia de equipaje), el cual está sujeto a actualizaciones comerciales.

##### Requisitos para mascotas en cabina:

Los requisitos con los que debe cumplir el pasajero que viaje con mascotas (PETC) son:

1. Presentar documentación en físico y vigente:
  - Presentar original y copia del certificado de vacunación (CARNET), expedido por un médico veterinario en papel membretado y con el número de cédula profesional, el cual deberá considerar la aplicación de la vacuna antirrábica con un año a partir de la fecha de aplicación y al menos 30 días antes de la fecha de vuelo y desparasitación no mayor a 6 meses tomando en cuenta la fecha de regreso del pasajero

- Presentar certificado de salud (Certificado Médico) en original y copia con validez no mayor a un año.
- 2. Llenar formato correspondiente en donde se deberá firmar responsiva por los posibles daños o la muerte del animal doméstico por causas no atribuibles al concesionario o permisionario. Referirse al anexo Animal Vivo (MA-007 /Rev. 04).
- 3. 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.
- 4. Las mascotas deben ser presentadas con higiene a fin de evitar molestias entre los demás pasajeros.
- 5. El tiempo mínimo de presentación a mostrador de documentación es de 2 horas previas a la salida del vuelo.

### Consideraciones:

1. Cualquier desorden o daño a terceros o al equipo de vuelo, deberá ser cubierto por el pasajero responsable.
2. En caso de ser necesario, la responsabilidad de la limpieza a bordo del avión corresponde totalmente al cliente.
3. La mascota deberá permanecer debajo del asiento del pasajero.
4. Los pasajeros que viajan con una mascota en la cabina no podrán sentarse en una fila con panel divisorio, salida de emergencia o con servicios especiales. Además, no podrá asignarse asientos en toda la fila con la letra "A", ya que por su configuración las jaulas no entrarían debajo de los asientos.
5. Los asientos asignados para la transportación serán en ventanilla.

### Restricciones:

1. Solo se aceptará una mascota por jaula y por pasajero.
2. No se permitirán mascotas con tratamiento veterinario.
3. No se permitirá a menores sin acompañar viajar con mascotas.
4. No se permitirá proporcionar alimentos o líquidos a la mascota a bordo del avión.
5. No se administrará oxígeno a una mascota en caso de emergencia.

### Documentación:

1. El anfitrión al recibir al cliente con su mascota, revisará en sistema que se encuentre el cargo por transporte de mascota ingresado, de no ser así, pedirá que se cubra el monto.
2. Se presenta al cliente el formato de Animal vivo, el cual deberá ser llenado con los datos de la mascota e información del vuelo. Mismo que se deberán sacar 2 copias por parte del anfitrión. Anexo Animal Vivo (MA-007/Rev. 04).
3. Si no existiera impedimento, se terminará con la documentación del cliente y su mascota, considerando el peso para el cierre del vuelo.

4. El cliente al llenar el formato, el anfitrión revisará que a jaula corresponda a las características descritas y el animal se encuentre en condiciones de viajar.

### Abordaje:

Se entregará toda la papelería correspondiente al PETC al compañero sobrecargo, Copia de certificado de vacunación(CARNET), Copia de formato Animal vivo y Certificado Médico (Con validez no mayor a 1 año).

Es importante mencionar que, en caso de no cumplir con los requerimientos anteriores, la mascota podrá ser transportado como mascota en compartimento de carga presurizado, siendo susceptible al cargo correspondiente a AVIH (animal en compartimento de carga).

### 4.7.4 Animales como equipaje documentado (AVIH)

TAR MÉXICO puede transportar animales en el compartimento de carga siempre y cuando cumplan con los requerimientos, de acuerdo a lo establecido. Las mascotas pueden ser:

- Mascota documentada (AVIH)

### Especificaciones:

Esta facilidad se proporciona a pasajeros que pretenden llevar animales domésticos pequeños, tipificados como "mascotas", como lo son los perros, gatos, siempre y cuando exista espacio disponible en el compartimento de carga. Estos animales no serán incluidos en el equipaje libre permitido por pasajero, por lo que su transportación tendrá un costo.

**Requisitos:** Los requisitos con los que debe cumplir el pasajero que viaje con mascota documentada (AVIH) son:

1. Presentar documentación en físico y vigente:
  - Presentar original y copia del certificado de vacunación (CARNET), expedido por un médico veterinario en papel membretado y con el número de cédula profesional, el cual deberá considerar la aplicación de la vacuna antirrábica con un año a partir de la fecha de aplicación y al menos 30 días antes de la fecha de vuelo y desparasitación no mayor a 6 meses tomando en cuenta la fecha de regreso del pasajero.
  - Presentar certificado de salud (Certificado Médico) en original y copia con validez no mayor a un año.
2. Los animales vivos aceptados como equipaje, deberán haber recibido un poco de agua y una comida liviana dentro de las dos horas anteriores a la presentación a documentar.
3. El pasajero deberá presentarse al menos dos horas antes de la salida del vuelo en mostradores, para documentación.
4. Los animales vivos aceptados como equipaje, deberán viajar en el mismo avión donde viaje el propietario.

5. Llenar formato correspondiente en donde se deberá firmar responsiva por los posibles daños o la muerte del animal doméstico por causas no atribuibles al concesionario o permisionario. Referirse al anexo Animal Vivo (MA-007 /Rev. 04 del Manual de Anfitriones).

### Restricciones específicas:

El transporte la mascota documentada deberá ser realizado en jaulas o contenedores, proporcionados por el pasajero, quien debe acondicionarlos con material absorbente.

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.
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, tampoco crías que para su alimentación aún dependan de su madre.
4. No se administrará oxígeno a una mascota en caso de emergencia.
5. Solo se aceptará una mascota por jaula y por pasajero.
6. No se permitirán mascotas con tratamiento veterinario

### Documentación

1. El anfitrión al recibir al cliente con su mascota, revisará en sistema que se encuentre el cargo por transporte de mascota ingresado, de no ser así, pedirá que se cubra el monto.
2. Iniciar la secuencia de documentación y entregar al cliente el formato de AVIH, el cual deberá llenar con los datos de la mascota y presentar los documentos del animal. Referirse al Apéndice I del Manual de Anfitriones. Formatos para las instrucciones de llenado del formato.

**IMPORTANTE:** Actualmente deberá estar en uso el APENDICE I. formato MA-007 del Manual de Anfitriones. En caso de dudas sobre la metodología de llenado, referirse al anexo Animal Vivo (MA-007 /Rev. 04).

3. El cliente al llenar el formato, el anfitrión revisará que a jaula corresponda a las características descritas y el animal se encuentre en condiciones de viajar.
4. Se deberá llenar el formato MA-022, este formato deberá ser colocado por el anfitrión en la jaula de la mascota documentada. En caso de dudas sobre la metodología de llenado, referirse al APENDICE II. ETIQUETAS etiqueta AVIH (MA-002/Rev. 02) del Manual de Anfitriones



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 04

### Pasajeros y Equipaje



CLAVE MA-022  
Code

FOLIO 000000

NO. DE REVISIÓN:  
03

FECHA DE REV. / Revision date  
01-ABR-2025

NOMBRE DEL PASAJERO / PASSENGER NAME

VUELO Y FECHA / DATE OF FLIGHT

NOMBRE CONOCIDO DEL ANIMAL / PET NAME

TIPO

PERRÓ/DOG

GATO/CAT

**ANIMAL VIVO / LIVE ANIMAL**

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

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

#### 4.7.5 Características de Jaulas de PETC Y AVIH

##### Características generales:


- El transporte de animales domésticos deberá ser realizado en jaulas o contenedores, proporcionados por el pasajero, quien debe acondicionarlos con material absorbente.
- La longitud del contenedor debe ser equivalente a la longitud del animal doméstico de la punta de la nariz a la base de la cola, más una cuarta parte de dicha longitud, sin rebasar las medidas establecidas por la aerolínea.
- El ancho del contenedor debe ser equivalente al doble del ancho del animal doméstico, para lo cual debe tomarse como referencia el punto más ancho del animal, sin rebasar las medidas establecidas por la aerolínea.
- La altura del contenedor debe ser equivalente a la altura del animal de pie, desde la punta de la cabeza o de las puntas de las orejas hacia el piso, sin rebasar las medidas establecidas por la aerolínea.
- Las dimensiones del contenedor deben estar relacionadas con el animal doméstico a transportar.

Abril 2025

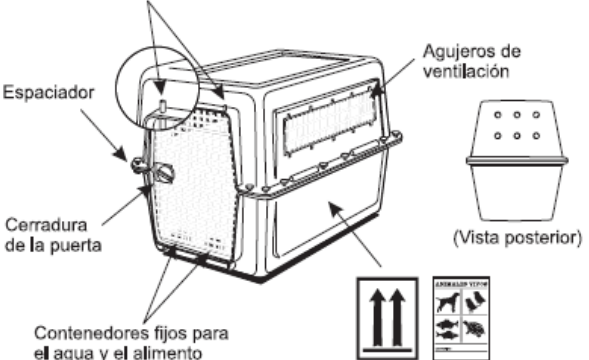
Reedición

4 Página-71

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

| Características  | Especificaciones   |   |                                     |   |                             |                                     |         |                                     |                |
|--|--|---|-------------------------------------|---|-----------------------------|-------------------------------------|---------|-------------------------------------|----------------|
| 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, tener sin ruedas y debe 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.                            |  |   |                                     |   |                             |                                     |         |                                     |                |
| Deberán tener suficiente espacio para que la mascota estando de pie pueda girar, pueda recostarse de manera natural, pueda pararse y sentarse erguido.   |  |   |                                     |   |                             |                                     |         |                                     |                |
| El fondo del contenedor deberá cubrirse con material absorbente.   |  |   |                                     |   |                             |                                     |         |                                     |                |
| El interior del contenedor debe ser suave, sin protuberancias.   |  |   |                                     |   |                             |                                     |         |                                     |                |
| El animal no debe mostrar signos de cansancio físico, ni estar herido ni bajo tranquilizantes.   |  | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="763 1081 958 1276">TIPO DE AERONAVE</th> <th data-bbox="958 1081 1153 1276">TAMAÑO DE LA JAULA (LARGO - ANCHO - ALTO)</th> <th data-bbox="1153 1081 1323 1276">PESO MÁXIMO MASCOTA - JAULA</th> <th data-bbox="1323 1081 1542 1276">NÚMERO MÁXIMO DE MASCOTAS POR VUELO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="763 1276 958 1470">ERJ-145</td> <td data-bbox="958 1276 1153 1470">16x11.5x6.5 (IN)<br/>40x29x16.5 (CM)</td> <td data-bbox="1153 1276 1323 1470">22 lb<br/>10 kg</td> <td data-bbox="1323 1276 1542 1470">4</td> </tr> </tbody> </table> | TIPO DE AERONAVE                    | TAMAÑO DE LA JAULA (LARGO - ANCHO - ALTO) | PESO MÁXIMO MASCOTA - JAULA | NÚMERO MÁXIMO DE MASCOTAS POR VUELO | ERJ-145 | 16x11.5x6.5 (IN)<br>40x29x16.5 (CM) | 22 lb<br>10 kg |
| TIPO DE AERONAVE   | TAMAÑO DE LA JAULA (LARGO - ANCHO - ALTO)  | PESO MÁXIMO MASCOTA - JAULA   | NÚMERO MÁXIMO DE MASCOTAS POR VUELO |   |                             |                                     |         |                                     |                |
| ERJ-145  | 16x11.5x6.5 (IN)<br>40x29x16.5 (CM)  | 22 lb<br>10 kg  | 4                                   |   |                             |                                     |         |                                     |                |
| El KENNEL O SHERPA deberán entrar completamente debajo del asiento frente al pasajero.   | <p data-bbox="779 1486 1198 1528"><i>Talla: pequeña</i></p>                        |   |                                     |   |                             |                                     |         |                                     |                |

### 4.7.6 Características de Jaulas de mascotas en el compartimento de carga

| Características   | Especificaciones  |                             |   |                             |                                     |         |                                |                |                       |
|---|---|-----------------------------|---|-----------------------------|-------------------------------------|---------|--------------------------------|----------------|-----------------------|
| <p>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.</p>  | <p><b>EJEMPLO:</b></p> <p>△ <b>CONTENEDOR TÍPICO DE MATERIAL PLÁSTICO PARA PERROS</b></p> <p>Los pasadores de bloqueo deben sobrepasar las extrusiones por al menos 1,6 cm (5/8 pulg.).</p>   |                             |   |                             |                                     |         |                                |                |                       |
| <p>El contenedor debe ser ventilado apropiadamente mediante, al menos, tres de sus lados, con la mayoría de los agujeros de ventilación en la parte superior del contenedor.</p>  | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="873 1129 1057 1314">TIPO DE AERONAVE</th> <th data-bbox="1057 1129 1240 1314">TAMAÑO DE LA JAULA (LARGO - ANCHO - ALTO)</th> <th data-bbox="1240 1129 1393 1314">PESO MÁXIMO MASCOTA - JAULA</th> <th data-bbox="1393 1129 1562 1314">NÚMERO MÁXIMO DE MASCOTAS POR VUELO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="873 1314 1057 1451">ERJ-145</td> <td data-bbox="1057 1314 1240 1451">38x32x30 (IN)<br/>95x80x75 (CM)</td> <td data-bbox="1240 1314 1393 1451">44 lb<br/>20 kg</td> <td data-bbox="1393 1314 1562 1451">2 perros.<br/>2 gatos.</td> </tr> </tbody> </table> | TIPO DE AERONAVE            | TAMAÑO DE LA JAULA (LARGO - ANCHO - ALTO) | PESO MÁXIMO MASCOTA - JAULA | NÚMERO MÁXIMO DE MASCOTAS POR VUELO | ERJ-145 | 38x32x30 (IN)<br>95x80x75 (CM) | 44 lb<br>20 kg | 2 perros.<br>2 gatos. |
| TIPO DE AERONAVE  | TAMAÑO DE LA JAULA (LARGO - ANCHO - ALTO)   | PESO MÁXIMO MASCOTA - JAULA | NÚMERO MÁXIMO DE MASCOTAS POR VUELO       |                             |                                     |         |                                |                |                       |
| ERJ-145   | 38x32x30 (IN)<br>95x80x75 (CM)  | 44 lb<br>20 kg              | 2 perros.<br>2 gatos.                     |                             |                                     |         |                                |                |                       |
| <p>Debe tener manijas exteriores que permitan el manejo de la misma para prevenir cualquier contacto directo con el animal.</p>   | <p><i>Talla: mediana</i></p>  |                             |   |                             |                                     |         |                                |                |                       |
| <p>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. 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.</p> | <p>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.</p>   |                             |   |                             |                                     |         |                                |                |                       |
| <p>Las 2 partes del contenedor deberán ir acopladas y aseguradas obligatoriamente con pernos o cintillos de plástico. Los otros sistemas de cierre lateral están estrictamente prohibidos.</p>  | <p>El contenedor debe estar claramente marcado con la etiqueta de Animales Vivos y la etiqueta no debe obstruir ningún agujero de ventilación. Etiqueta AVIH (MA-022/Rev.2).</p>  |                             |   |                             |                                     |         |                                |                |                       |
| <p>El fondo del contenedor deberá cubrirse con una manta, papel periódico o cualquier otra materia absorbente. Se prohíbe utilizar paja.</p>  | <p>El suelo debe ser sólido y a prueba de filtraciones.</p>   |                             |   |                             |                                     |         |                                |                |                       |
| <p>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.</p>   |   |                             |   |                             |                                     |         |                                |                |                       |
| <p>El animal deberá contar con suficiente espacio para 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.</p>  |   |                             |   |                             |                                     |         |                                |                |                       |
| <p>El animal no deberá ir atado con correa ni llevar bozal. Estos accesorios tampoco deben dejarse en el contenedor.</p>  |   |                             |   |                             |                                     |         |                                |                |                       |
| <p>El animal no debe mostrar signos de cansancio físico, ni estar herido ni bajo tranquilizantes.</p>   |   |                             |   |                             |                                     |         |                                |                |                       |

### 4.8 Contingencias a pasajeros

Refiérase al Manual de Procedimientos de Emergencia y al Manual de Sobrecargos para contingencias de pasajeros en vuelo.

### 4.9 Operaciones extraordinarias o irregulares

Una Operación Irregular se refiere a un vuelo que, por cualquier motivo, no opera a horario, se cancela o sufre cambio de equipo por necesidad operacional o de mantenimiento. En TAR MÉXICO se manejan dos tipos de operaciones irregulares:

- Demoras
- Cancelaciones

TAR MÉXICO se distingue por mantener la puntualidad de sus vuelos, sin embargo, pueden presentarse contratiempos que conviertan una operación regular en irregular al sufrir alguna afectación imputable o no a TAR MÉXICO.

| Afectaciones Imputables a TAR                    |      | Afectaciones No imputables a TAR                |      |
|--|------|---|------|
| Revisión técnica del aeronave                    | PMT1 | Afectaciones en aeropuerto                      | ZWX1 |
| Repercusión por revisión técnica                 | PMT2 | Repercusión por cierre de aeropuerto            | ZWX2 |
| Cambio de equipo de última hora                  | PMT3 | Revisión Técnica por impacto de ave             | FDO1 |
| Activación de tripulación de reserva última hora | SPC1 | Repercusión revisión técnica por impacto de ave | FDO2 |
| Afectación en la logística de tripulación        | SPC2 | Falla de radar                                  | CTA1 |
| Espera de tripulación                            | SPC3 | Tráfico Aéreo                                   | CTA2 |
| Repercusión de logística de tripulación          | SPC4 | Repercusión por Tráfico Aéreo                   | CTA3 |
| Modificación de itinerarios                      | VDM1 |   |      |
| Repercusión por modificación de itinerarios      | VDM2 |   |      |
| Trámites administrativos                         | FZA1 |   |      |

Procedimiento para operaciones irregulares.

1. El ROT al recibir el mensaje operacional deberá comunicar a los anfitriones por los medios disponibles, cual es la operación irregular y cuáles son las instrucciones para la atención de los clientes. Así mismo el ROT dará aviso a las autoridades locales de la demora y solicitará la actualización de la información en las pantallas del aeropuerto.
2. El anfitrión deberá confirmar la información recibida con el ROT y procederá a la revisión de los cuadros de protecciones establecidas según corresponda, así como asegurarse de la correcta atención de los clientes dependiendo de donde esté ocurriendo la irregularidad.

### DEMORAS

Para las demoras imputables a TAR MÉXICO, se brindan las protecciones de acuerdo al tiempo de demora:

| DEMORA IMPUTABLE A TAR      |  |   |
|-----------------------------|--|---|
| TIEMPO DE DEMORA (MINUTOS)  | COMENTARIOS  | OPCIONES ADICIONALES<br>(El cliente podrá hacer válida solo una de estas opciones)  |
| <b>De 0 a 120 minutos</b>   | Se brindará acceso a correo electrónico, llamada telefónica, acceso a internet y toda la comunicación que el cliente requiera. Adicional a esto, se tendrá que mantener actualizada la información para los clientes en cada nuevo informe de la demora.   | <b>A)</b> Cambio de fecha en misma ruta. + 25% de compensación.<br><b>B)</b> Cupón de 7.5% de compensación sobre lo pagado en el segmento afectado.<br><b>C)</b> Cambio de horario de vuelo (misma fecha y misma ruta)<br><b>D)</b> Cambio de ruta de vuelo, en misma fecha<br><b>E)</b> Reembolso + 25% de compensación, todo a cupón electrónico. |
| <b>De 121 a 240 minutos</b> | Pasadas las 3 horas de demora, si el cliente ya no quiere tomar la demora, se podrá ofrecer el transporte de taxi para que regresen a su domicilio. El transporte debe coordinarse con personal de la estación, ya que no se procederá mediante reembolso. | <b>A)</b> Alimentos y bebidas (No alcohólicas) para tomar la demora el vuelo<br><b>B)</b> Cupón de 7.5% de compensación sobre lo pagado en el segmento afectado.<br><b>C)</b> Cambio de fecha en misma ruta.<br><b>D)</b> Cambio de ruta de vuelo, en misma fecha<br><b>E)</b> Reembolso + 25% compensación, todo a cupón electrónico               |

Como puntos importantes, es necesario tomar en consideración para la siguiente información:

- A partir del minuto 1 de demora se deberá brindar acceso a llamadas telefónicas y envío de correo electrónico en caso de que lo soliciten.
- Para el caso en que sea creada una sección extra, se deben otorgar 7.5% de compensación al cliente para la espera de la sección extra o brindar los alimentos de acuerdo al monto establecido por pasajero (\$200.00 MXN para cada comida, cena o desayuno).

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

Estos cambios pueden realizarse directamente en el sistema de reservaciones, de acuerdo a lo establecido en los manuales de usuario de este. Para el caso de presentar algún inconveniente con realizar los ajustes, se deben comunicar a CRC indicando cual es el problema que les arroja el sistema al momento de realizar el ajuste.

### CANCELACIONES

| CANCELACIONES IMPUTABLES A TAR  |   |   |
|---|---|---|
| OPCIONES  | COMENTARIOS   | APOYO PARA REALIZAR   |
| A) Cambio de ruta o vuelo, misma fecha  | No aplica compensación  | En caso de no estar habilitada la ventana azul, apoyo con el ajuste en sistema con CRC.   |
| B) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta   | Aplica un 25% de compensación en cupón electrónico para compras en vuelos posteriores en TAR MÉXICO.  | Cliente debe solicitar el 25% enviando correo a <a href="mailto:atencionaclientes@tarmexico.com">atencionaclientes@tarmexico.com</a>                                  |
| C) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta   | A diferencia de la opción B, para este ajuste se brindan protección de hospedaje y alimentos para el cliente. De preferencia, brindar únicamente cuando son clientes que no radican como origen en la estación en donde se afectó el vuelo. Esta opción se debe brindar para clientes que como máximo necesitarían dos noches de hospedaje. | Se coordina y autorizar con el Gerente Corporativo de Aeropuertos.  |
| D) Rembolso + 25% de compensación, todo a cupón electrónico para próximas compras con TAR | El cupón tiene vigencia de 6 meses y puede utilizarlo para sus próximas compras con TAR. Ambos cupones son transferibles.   | Se debe de re direccionar al cliente a call center (442) 213 0000 o al correo de <a href="mailto:atencionaclientes@tarmexico.com">atencionaclientes@tarmexico.com</a> |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 04

## Pasajeros y Equipaje

| CANCELACIÓN NO IMPUTABLE A TAR   |  |
|--|--|
| COMENTARIOS  | OPCIONES   |
| Para las cancelaciones que no son imputables a TAR MÉXICO, se pueda apoyar al cliente con protecciones que no nos generen ningún costo | A) Cambio de fecha de vuelo, misma ruta<br>B) Cambio de horario de vuelo, misma fecha y misma ruta<br>C) Cambio de ruta de vuelo, en misma fecha<br>D) Reembolso a cupón electrónico para próximas compras con TAR |

Estos cambios pueden realizarse directamente en el sistema de reservaciones, de acuerdo a lo establecido en los manuales de usuario de este. Para el caso de presentar algún inconveniente con realizar los ajustes, se deben comunicar a CRC indicando cual es el problema que les arroja el sistema al momento de realizar el ajuste.

- Si la irregularidad es en mostradores antes de la documentación, los anfitriones al iniciar la documentación informaran de la demora o cancelación a los clientes conforme se vayan presentando a documentar
- Si la irregularidad es ya iniciada la documentación un anfitrión acudirá a SUE a realizar voceos con la información de la demora o cancelación, y en mostradores se les informará a los clientes conforme se vayan presentando
- Si la irregularidad es cuando se ha terminado la documentación, un anfitrión acudirá a SUE y darán voceos constantemente, como mínimo cada 30 minutos para que los clientes que aún no se encuentren cercanos a la puerta sean notificados.

3. Los anfitriones deberán contar con la papelería necesaria para la atención de las operaciones irregulares:

|  |  |                         |                   |  |              |              |            |  |                |                |     |  |  |  |           |             |            |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |                     |                |              |     |                         |  |  |  |  |  |                    |                    |          |           |                   |  |  |  |  |  |                   |    |           |             |            |           |             |            |                      |                |                |                     |    |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|-------------------------|-------------------|--|--------------|--------------|------------|--|----------------|----------------|-----|--|--|--|-----------|-------------|------------|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|-----|--|--|--|-----|--|--|--|---------------------|----------------|--------------|-----|-------------------------|--|--|--|--|--|--------------------|--------------------|----------|-----------|-------------------|--|--|--|--|--|-------------------|----|-----------|-------------|------------|-----------|-------------|------------|----------------------|----------------|----------------|---------------------|----|-----------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <p><b>Cupón de servicios (MA-008 /Rev. 03):</b></p> <p>Este formato se entrega a los clientes para protecciones por alimentos, hospedaje y transporte terrestre.</p> <p>Se entregará el original al cliente quien lo intercambiará con el proveedor por el servicio a tomar.</p> | <table border="1"> <tr> <td colspan="2">NOMBRE / PASSENGER NAME</td> <td colspan="2">FIRMA / SIGNATURE</td> <td colspan="3">FECHA / DATE</td> <td>FOLIO</td> <td>000000</td> </tr> <tr> <td colspan="2">1.-</td> <td colspan="2"></td> <td>DÍA / DAY</td> <td>MES / MONTH</td> <td>AÑO / YEAR</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">2.-</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="5" rowspan="4"> <p><b>CUPÓN DE SERVICIOS PASSENGER SERVICE COUPON</b></p> <p>CLAVE: MA-008      FECHA DE REVL. / Revision date: 01-ABR-2025</p> <p>Code      No. de revisión: 04</p> </td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">3.-</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">4.-</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">5.-</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>RESERVAÇÃO / RECORD</td> <td>VUELO / FLIGHT</td> <td>RUTA / ROUTE</td> <td>STN</td> <td colspan="6">OBSERVACIONES / REMARKS</td> </tr> <tr> <td>PROVEEDOR / VENDOR</td> <td>MONTO MON / AMT US</td> <td>CHECK IN</td> <td>CHECK OUT</td> <td colspan="2">ALIMENTOS / MEALS</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>ALIMENTOS / MEALS</td> <td>\$</td> <td>DÍA / DAY</td> <td>MES / MONTH</td> <td>AÑO / YEAR</td> <td>DÍA / DAY</td> <td>MES / MONTH</td> <td>AÑO / YEAR</td> <td>DESAYUNO / BREAKFAST</td> <td>COMIDA / LUNCH</td> <td>OTROS / OTHERS</td> </tr> <tr> <td>TRANSPORTE / TRANSP</td> <td>\$</td> <td colspan="9">MOTIVO / REASON</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <small>Válido únicamente en las fechas indicadas y en su lugar de expedición. Valid only on dates on departure and place of issue. Alimento no incluye bebidas cool drinks. Meal does not include alcoholic beverages.</small> </td> <td colspan="4"> <small>DEMORA / DELAY</small> <input type="checkbox"/> </td> <td colspan="4"> <small>SOBREVENTA / OVERBOOKING</small> <input type="checkbox"/> </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <small>TAR no es responsable por las condiciones de uso de los servicios prestados. TAR is not responsible for the conditions of service provided by vendors.</small> </td> <td colspan="4"> <small>CANCELACIÓN / CANCELLATION</small> <input type="checkbox"/> </td> <td colspan="4"> <small>OTROS / OTHERS</small> <input type="checkbox"/> </td> </tr> <tr> <td colspan="11" style="text-align: right;">VALIDACIÓN / VALIDATION</td> </tr> </table> | NOMBRE / PASSENGER NAME |                   | FIRMA / SIGNATURE  |              | FECHA / DATE |            |  | FOLIO          | 000000         | 1.- |  |  |  | DÍA / DAY | MES / MONTH | AÑO / YEAR |  |  | 2.- |  |  |  | <p><b>CUPÓN DE SERVICIOS PASSENGER SERVICE COUPON</b></p> <p>CLAVE: MA-008      FECHA DE REVL. / Revision date: 01-ABR-2025</p> <p>Code      No. de revisión: 04</p> |  |  |  |  |  |  | 3.- |  |  |  | 4.- |  |  |  | 5.- |  |  |  | RESERVAÇÃO / RECORD | VUELO / FLIGHT | RUTA / ROUTE | STN | OBSERVACIONES / REMARKS |  |  |  |  |  | PROVEEDOR / VENDOR | MONTO MON / AMT US | CHECK IN | CHECK OUT | ALIMENTOS / MEALS |  |  |  |  |  | ALIMENTOS / MEALS | \$ | DÍA / DAY | MES / MONTH | AÑO / YEAR | DÍA / DAY | MES / MONTH | AÑO / YEAR | DESAYUNO / BREAKFAST | COMIDA / LUNCH | OTROS / OTHERS | TRANSPORTE / TRANSP | \$ | MOTIVO / REASON |  |  |  |  |  |  |  |  | <small>Válido únicamente en las fechas indicadas y en su lugar de expedición. Valid only on dates on departure and place of issue. Alimento no incluye bebidas cool drinks. Meal does not include alcoholic beverages.</small> |  |  |  | <small>DEMORA / DELAY</small> <input type="checkbox"/> |  |  |  | <small>SOBREVENTA / OVERBOOKING</small> <input type="checkbox"/> |  |  |  | <small>TAR no es responsable por las condiciones de uso de los servicios prestados. TAR is not responsible for the conditions of service provided by vendors.</small> |  |  |  | <small>CANCELACIÓN / CANCELLATION</small> <input type="checkbox"/> |  |  |  | <small>OTROS / OTHERS</small> <input type="checkbox"/> |  |  |  | VALIDACIÓN / VALIDATION |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | NOMBRE / PASSENGER NAME  |                         | FIRMA / SIGNATURE |  | FECHA / DATE |              |            | FOLIO  | 000000         |                |     |  |  |  |           |             |            |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |                     |                |              |     |                         |  |  |  |  |  |                    |                    |          |           |                   |  |  |  |  |  |                   |    |           |             |            |           |             |            |                      |                |                |                     |    |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.-  |  |                         |                   | DÍA / DAY  | MES / MONTH  | AÑO / YEAR   |            |  |                |                |     |  |  |  |           |             |            |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |                     |                |              |     |                         |  |  |  |  |  |                    |                    |          |           |                   |  |  |  |  |  |                   |    |           |             |            |           |             |            |                      |                |                |                     |    |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.-  |  |                         |                   | <p><b>CUPÓN DE SERVICIOS PASSENGER SERVICE COUPON</b></p> <p>CLAVE: MA-008      FECHA DE REVL. / Revision date: 01-ABR-2025</p> <p>Code      No. de revisión: 04</p> |              |              |            |  |                |                |     |  |  |  |           |             |            |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |                     |                |              |     |                         |  |  |  |  |  |                    |                    |          |           |                   |  |  |  |  |  |                   |    |           |             |            |           |             |            |                      |                |                |                     |    |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.-  |  |                         |                   |  |              |              |            |  |                |                |     |  |  |  |           |             |            |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |                     |                |              |     |                         |  |  |  |  |  |                    |                    |          |           |                   |  |  |  |  |  |                   |    |           |             |            |           |             |            |                      |                |                |                     |    |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.-  |  |                         |                   |  |              |              |            |  |                |                |     |  |  |  |           |             |            |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |                     |                |              |     |                         |  |  |  |  |  |                    |                    |          |           |                   |  |  |  |  |  |                   |    |           |             |            |           |             |            |                      |                |                |                     |    |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.-  |  |                         |                   |  |              |              |            |  |                |                |     |  |  |  |           |             |            |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |                     |                |              |     |                         |  |  |  |  |  |                    |                    |          |           |                   |  |  |  |  |  |                   |    |           |             |            |           |             |            |                      |                |                |                     |    |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| RESERVAÇÃO / RECORD  | VUELO / FLIGHT   | RUTA / ROUTE            | STN               | OBSERVACIONES / REMARKS  |              |              |            |  |                |                |     |  |  |  |           |             |            |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |                     |                |              |     |                         |  |  |  |  |  |                    |                    |          |           |                   |  |  |  |  |  |                   |    |           |             |            |           |             |            |                      |                |                |                     |    |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| PROVEEDOR / VENDOR   | MONTO MON / AMT US   | CHECK IN                | CHECK OUT         | ALIMENTOS / MEALS  |              |              |            |  |                |                |     |  |  |  |           |             |            |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |                     |                |              |     |                         |  |  |  |  |  |                    |                    |          |           |                   |  |  |  |  |  |                   |    |           |             |            |           |             |            |                      |                |                |                     |    |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ALIMENTOS / MEALS  | \$   | DÍA / DAY               | MES / MONTH       | AÑO / YEAR   | DÍA / DAY    | MES / MONTH  | AÑO / YEAR | DESAYUNO / BREAKFAST   | COMIDA / LUNCH | OTROS / OTHERS |     |  |  |  |           |             |            |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |                     |                |              |     |                         |  |  |  |  |  |                    |                    |          |           |                   |  |  |  |  |  |                   |    |           |             |            |           |             |            |                      |                |                |                     |    |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TRANSPORTE / TRANSP  | \$   | MOTIVO / REASON         |                   |  |              |              |            |  |                |                |     |  |  |  |           |             |            |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |                     |                |              |     |                         |  |  |  |  |  |                    |                    |          |           |                   |  |  |  |  |  |                   |    |           |             |            |           |             |            |                      |                |                |                     |    |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <small>Válido únicamente en las fechas indicadas y en su lugar de expedición. Valid only on dates on departure and place of issue. Alimento no incluye bebidas cool drinks. Meal does not include alcoholic beverages.</small>   |  |                         |                   | <small>DEMORA / DELAY</small> <input type="checkbox"/>   |              |              |            | <small>SOBREVENTA / OVERBOOKING</small> <input type="checkbox"/> |                |                |     |  |  |  |           |             |            |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |                     |                |              |     |                         |  |  |  |  |  |                    |                    |          |           |                   |  |  |  |  |  |                   |    |           |             |            |           |             |            |                      |                |                |                     |    |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <small>TAR no es responsable por las condiciones de uso de los servicios prestados. TAR is not responsible for the conditions of service provided by vendors.</small>  |  |                         |                   | <small>CANCELACIÓN / CANCELLATION</small> <input type="checkbox"/>   |              |              |            | <small>OTROS / OTHERS</small> <input type="checkbox"/>           |                |                |     |  |  |  |           |             |            |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |                     |                |              |     |                         |  |  |  |  |  |                    |                    |          |           |                   |  |  |  |  |  |                   |    |           |             |            |           |             |            |                      |                |                |                     |    |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| VALIDACIÓN / VALIDATION  |  |                         |                   |  |              |              |            |  |                |                |     |  |  |  |           |             |            |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |     |  |  |  |                     |                |              |     |                         |  |  |  |  |  |                    |                    |          |           |                   |  |  |  |  |  |                   |    |           |             |            |           |             |            |                      |                |                |                     |    |                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 04

## Pasajeros y Equipaje

### Compensación por Demora

Este formato será llenado con los datos de los clientes cuando se apliquen protecciones de alimentos y bebidas



#### COMPENSACION POR DEMORA

CLAVE: FCC-2  
CODIGO:  
NO. DE REVISION: Original  
FECHA DE REV/ Revision Date:  
01-abr-2022

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Por medio del presente escrito, acepto haber recibido alimentos y bebida a mi entera satisfacción y conformidad así como haber sido informado del acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos que personal de TAR MEXICO puso a mi disposición como compensación por la demora presentada en el vuelo cuyos datos se describen a continuación.

Fecha de vuelo: \_\_\_\_\_  
Numero de vuelo: \_\_\_\_\_  
Ruta: \_\_\_\_\_  
Clave de reservación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del pasajero

### Aceptación de protección

Este formato será llenado con los datos del cliente cuando se apliquen protecciones de cambios en su reservación



#### DECLARACION DEL CLIENTE

CLAVE: FCC-2  
CODIGO:  
NO. DE REVISION: Original  
FECHA DE REV/ Revision Date:  
01-abr-2022

FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

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

- ( ) Cambio de fecha de vuelo
- ( ) Cambio de ruta de vuelo
- ( ) Cambio de horario

Así mismo y toda vez que no hare uso del vuelo cuyo date se describen a continuación, solicito se cancele mi reservación en el mismo, manifestado en este acto mi entera conformidad y satisfacción con las opciones de solución ofrecidas por TAR MEXICO.

Fecha de vuelo: \_\_\_\_\_  
Numero de vuelo: \_\_\_\_\_  
Ruta: \_\_\_\_\_  
Clave de reservación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del pasajero

4. Conforme se vayan atendiendo los clientes se ira resguardando la papelería, esta al finalizar la operación deberá ser capturada en el formato de Excel de registro de protecciones y adjuntar digitalización de las protecciones otorgadas.

| Secuencia | Reservación | Nombre del PAX                      | Tipo<br>Compensación/<br>Protección | Notas | Costos | Anfitrión         |                            |
|-----------|-------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------|--------|-------------------|----------------------------|
| 1         | NJLP10      | ARROYO AYALA, EDGAR                 | CO, TA, HT                          |       |        | ISSIS OLVERA      | (CV) CAMBIO DE VUELO,      |
| 2         | 9S7NW3      | TIRADO ESTOPELLAN, NICOLAS          | CO, TA, HT                          |       |        | GABRIELA PULGARIN | (RE) REMBOLSO ELECTRONICO, |
| 3         | 9S7NW3      | ESTOPELLAN DOMINGUEZ, CLAUDIA ELISA | CO, TA, HT                          |       |        | GABRIELA PULGARIN | (CF) CAMBIO DE FECHA,      |
| 4         | ABC9ZL      | NEHER, ARA                          | CO, TA, HT                          |       |        | GABRIELA PULGARIN | (CR) CAMBIO DE RUTA,       |
| 5         | 9S7NW3      | TIRADO MEZA, SANTIAGO               | CO, TA, HT                          |       |        | GABRIELA PULGARIN | (HT) HOTEL,                |
| 6         | 9S7NW3      | TIRADO LARA, JOSE LUIS              | CO, TA, HT                          |       |        | GABRIELA PULGARIN | (DE) DESAYUNO,             |
| 7         | K8NE0H      | CALOCA LLAMAS, JOHANNA              | CO, TA, HT                          |       |        | GABRIELA PULGARIN | (CO) COMIDA,               |
| 8         | IT3CQX      | CAMPILLO RODRÍGUEZ, ROBERTO         | CO, TA, HT                          |       |        | ISSIS OLVERA      | (CE) CENA,                 |
| 9         | IT3CQX      | CASTILLO, MARIA J                   | CO, TA, HT                          |       |        | ISSIS OLVERA      | (TA) TAXI/TRANSPORCIÓN,    |
| 10        | NQXBCI      | ROMAN LIRA, MIGUEL ANGEL            | CO, TA, HT                          |       |        | ISSIS OLVERA      | (OT) OTROS.                |
| 11        | N47L5J      | TERRAZAS GALLEGOS, LUIS FERNANDO    | CO, TA, HT                          |       |        | ISSIS OLVERA      |                            |
| 12        | 9R0MFI      | LUNA ARANDA, LUIS ANGEL             | CO, TA, HT                          |       |        | ISSIS OLVERA      |                            |

NOTA: Si durante la irregularidad se requieren considerar protecciones especiales las cuales no están contenidas dentro del cuadro de protecciones autorizado, el representante de estación o anfitrión, deberá comunicarse con la Gerencia de Aeropuertos y exponer la situación. La Gerencia de Aeropuertos al recabar todos los datos necesarios deberá comunicarse con la dirección de servicio al cliente quien será el único quien podrá autorizar la protección especial.



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 04

## Pasajeros y Equipaje

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO**

Abril 2025

Reedición

4 Página-80

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 05

## Carga, Correo y Mensajería

### Contenido

|  |   |
|--|---|
| 5. Carga, Correo y Mensajería.....     | 2 |
| 5.1 Correspondencia COMAIL-COMAT ..... | 3 |



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 05

### Carga, Correo y Mensajería

## 5. Carga, Correo y Mensajería

**Link Conexión Aérea NO está autorizado para el transporte de correo, únicamente mensajería con proveedor autorizado.**

El uso de COMAIL y COMAT es un procedimiento interno, el cual se rige bajo los lineamientos establecidos en el numeral 5.2 de este capítulo.

La transportación de carga NO se encuentra autorizada por la autoridad aeronáutica.

### 5.1 Correspondencia COMAIL-COMAT

#### Políticas

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

Sera responsabilidad de la persona que envíe la correspondencia notificar al destinatario el envío del mismo, de igual manera será el responsable de verificar su llegada.

La correspondencia deberá ser enviada únicamente a través de sobres colocando la fecha de envío, destino y ruta.

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 1 kg.

En caso que las dimensiones de excedan de 30x30 cm y peso mayor a 1 kg se le considera como COMAT.

#### COMAIL

#### RESPONSABILIDADES

##### Remitente:

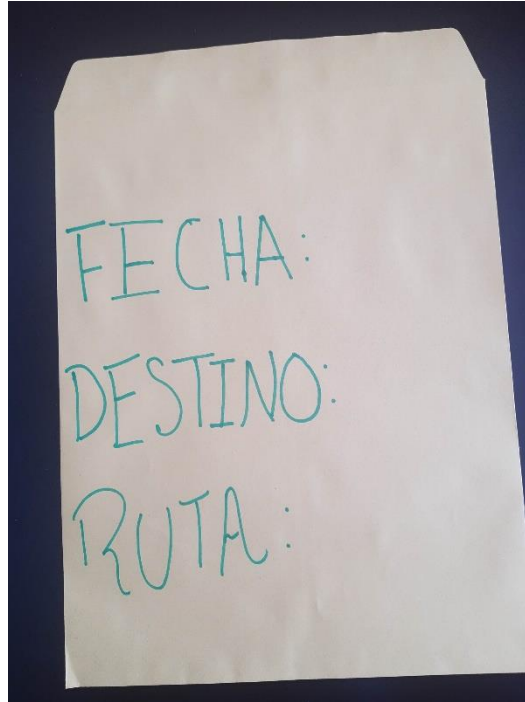
- Preparar la información a enviar por COMAIL
- Colocar el sobre correctamente en el área destinada para envío de COMAIL con la información llenada en el sobre.
- Se debe informar al destinatario por cualquier vía (correo, teléfono, mensajes) sobre su envío y/o recepción de la información.

NOTA: Los valores, paquetes, o documentos que por la importancia de lo asentado en el mismo represente un valor para la empresa no podrán ser enviados como COMAIL.

El Remitente es responsable de preparar en el sobre correspondiente la documentación a enviar, debiendo asentar en el formato del sobre (en una hoja o etiqueta) la siguiente información:

El responsable de recibir el COMAIL será el ROT de cada estación

- a. Fecha de envío / Fecha en que llegara a su destino
- b. Destino / Estación donde llegara el sobre
- c. Ruta y vuelos que se utilizaran ( Vb.- QRO v/o 432 GDL v/o 765 PVR)



Personal que traslade la correspondencia hacia la estación donde se enviará, deberá entregar al representante de estación para que este programe el envío.

**Personal responsable de COMAIL:**

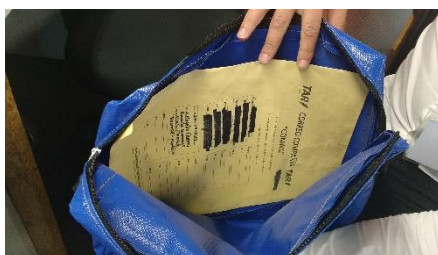
- Recepción de Correspondencia
- Recibir la correspondencia
- Programar envío de la correspondencia de acuerdo a los itinerarios de estaciones
- Subir a la aeronave el COMAIL y colocarla en la bolsa destinada para este fin.
- Recepción de correspondencia de otras estaciones.
- Verificar si se tiene COMAIL para la estación, esta información se envió por (correo, teléfono, mensajes).
- Entregar el COMAIL recibidas al área de operaciones de las estaciones de TAR MÉXICO

### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| No. | Responsable   | Descripción de las Actividades  |
|-----|---|---|
| 1   | Remitente de COMAIL                                   | Prepara la información a enviarse a través del COMAIL. Colocará los documentos dentro del sobre "COMAIL"<br>Deberá a notar el nombre del Remitente (DE:) y nombre y área del Destinatario (PARA:)               |
| 2   | Remitente de COMAIL                                   | Cada remitente deberá cerciorarse que se haya enviado el sobre, si está en la estación informar el ROT, en caso de no estar en estación deberá verificar la forma de hacerla llegar a la estación para su envío |
| 3   | Personal designado de la recolección "COMAIL"         | Recoge la correspondencia, la clasifica por estación. Clasifica la correspondencia por estación, se entrega a la estación para su envío.  |
| 4   | Personal designado de recolectar COMAIL               | Entregar la correspondencia al área de Operaciones de la estación.  |
| 5   | Personal de Estación                                  | Recibe y notifica la existencia de COMAIL para que se prepare para el vuelo.  |
|     | (Representante de la Estación)                        |   |
| 6   | Personal de Estación                                  | Programa el envío de COMAIL a las estaciones y verifica los itinerarios para la programación de envío a las estaciones.   |
| 7   | Personal de Estación                                  | Enviar información a estación sobre la existencia de COMAIL colocada en la bolsa azul, vía correo electrónico a todas las estaciones involucradas.  |
| 8   | Personal de Estación designado para subir el COMAIL   | Aborda el COMAIL a la aeronave, subirla en la bolsa azul destinada para este.   |
| 9   | Personal de Estación designado para recoger el COMAIL | ¿Se desembarca COMAIL procedentes de otras estaciones? SI. - Continuar con el punto No. 12<br>NO. - Fin   |
| 10  | Personal de Estación designado para recoger el COMAIL | Entrega la correspondencia proveniente de otras estaciones al área de Operaciones de la estación.   |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 11 | Personal de Estación designado para recoger elCOMAIL | Verifica los destinatarios a los cuales se deberá entregar elCOMAIL.<br>¿Existe correspondencia para corporativo?SI. - Continuar con el Punto No. 14<br>NO.- Entrega a estación - Fin |
| 12 | Personal de Estación (Representante de la Estación)  | Entregará el COMAIL al encargado o persona que se trasladara al corporativo quienes podrán hacer entrega de la correspondencia.   |
| 13 | Encargado de la recolección "COMAIL"                 | Entregará el COMAIL al corporativo  |

### Ejemplos de sobres y bolsa COMAIL



### COMAT

#### RESPONSABILIDADES

##### Remitente:

- Preparar la información a enviar por COMAT
- Coloca etiqueta de frágil si aplica
- Embalar correctamente
- Se debe informar al destinatario por cualquier vía (correo, mensajes MVT) sobre su envío.

##### Personal encargado de transportar el COMAT:

- Verificar que el envío de COMAT cumpla con la Información, etiquetas, cantidades y embalaje necesario para su envío.
- Entregar el COMAT (área de operaciones)

##### Personal encargado de recepción del COMAT:

- Recepción de COMAT
- Recibir el COMAT.

- Verificar que el COMAT cumpla con la Información, etiquetas y embalaje.
- Notificar al CCO del tipo de COMAT, Cantidad de piezas y peso.
- Programar envío de COMAT de acuerdo a los itinerarios.
- Supervisar el abordaje de COMAT a la aeronave.
- En coordinación con el ROT o trabajador general bajarán el COMAT para su recepción.
- Recibirá la notificación de la estación Origen para su recepción y entrega a destinatario.
- Entregar al Representante de Operaciones en Tierra o a quien el designe.

### DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| No. | Responsable   | Descripción de las Actividades   |
|-----|---|--|
| 1   | REM de envío de COMAT                                 | Prepara la información a enviarse a través del COMAT. Colocar la(s) etiquetas correspondientes para su envío   |
| 2   | Recolector de Correspondencia "COMAT"                 | Recoge COMAT.<br>Persona designada por el Representante de Operaciones en Tierra que clasifica y verifica contenga las etiquetas.<br><br><b><u>NOTA: No se debe Transportar Mercancías Peligrosas.</u></b>   |
| 3   | Recolector de Correspondencia "COMAT"                 | Entregar el COMAT al área de Operaciones de la estación  |
| 4   | Persona designada por el ROT                          | Procede con el envío a estación.   |
| 5   | Persona designada por el ROT                          | Supervisara el abordaje de COMAT<br>Verificar que cumplan con las etiquetas y embalaje   |
| 6   | Persona designada por el Representante de la Estación | Coordina el desembarque de la aeronave del COMAT para su entrega a los destinatarios.<br>La(s) persona(s) designadas por el ROT para el desembarque del COMAT deberá cerciorarse que no exista derrames, fugas y que las condiciones del Material este en buenas condiciones, a fin de evitar cualquier accidente. |
| 7   | Persona designada por el Representante de la Estación | Entregará el COMAT al Representante de Operaciones en Tierra o a quien el designe para su control.   |



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 05

## Carga, Correo y Mensajería

|   |                         |   |
|---|-------------------------|---|
| 8 | Estación                | Verifica los destinatarios a los cuales se deberá entregar el COMAT.<br>¿Existe COMAT para corporativo?<br>SI. - Continuar con el Punto No. 9<br>NO. - Entrega a estación – Fin |
| 9 | ROT o quien se designe. | Entregará el COMAT al encargado o persona que se trasladará al corporativo para la entrega del COMAT.<br><br>Se entrega COMAT a la persona destinataria.                        |

### NOTAS:

1. El RC (Recolector de COMAT) puede ser designado por el ROT para la entrega/recepción COMAT.
2. Preparativos, Embalaje y Etiquetado. Se debe tener especial cuidado con los materiales utilizados.
3. Documentación: la conservación de documentos para el manejo del COMAT está apegado a los estándares y requisitos establecidos dentro del MOT Cap. 5 y MD Cap. 2 Sección 2.4.

### FORMATO DE COMAT

|  |           |  |                                 |                               |
|--|-----------|--|---------------------------------|-------------------------------|
|  |           | <b>COMAT</b>                           |                                 | CLAVE: MD-F01                 |
|  |           |  |                                 | NO. DE REVISIÓN 03            |
|  |           |  |                                 | FECHA DE REVISIÓN 01-ABR-2025 |
|  |           | <b>AOG</b>                             |                                 | SI<br>NO                      |
| CORPORATIVO <input type="checkbox"/>   |           | MANTENIMIENTO <input type="checkbox"/> |                                 |                               |
| FECHA DE ENVIO   |           |  | PESO Y DIMENSIONES              |                               |
| DESCRIPCIÓN DEL COMPONENTE   |           |  | PESO (KG)                       | LARGO (CM)                    |
| NUMERO DE PARTE  |           |  |                                 | ANCHO (CM)                    |
| NUMERO DE SERIE  |           |  |                                 | ALTURA (CM)                   |
| <b>ORIGEN</b>  |           | ESTACION                               | <b>DESTINO</b>                  |                               |
|  |           |  |                                 |                               |
| OPERATIVO <input type="checkbox"/>   | Almacén   |  | Almacén                         |                               |
| INOPERATIVO <input type="checkbox"/>   | Metrícula |  | Metrícula                       |                               |
| FIRMA DE ALMACEN/TECNICO   | Otro      |  | Refacción en cobertura de vuelo | SI NO                         |
|  |           |  |                                 |                               |
| En caso de ser una pieza que va a bordo del avión en cobertura, anotar en el siguiente espacio la leyenda "Refacción en cobertura XA-XXX no bajar" |           |  |                                 |                               |
| En caso de ser un envío a otra estación, anotar la ruta.   |           |  |                                 |                               |
| NOTAS  |           |  | FIRMA ROT                       |                               |
|  |           |  |                                 |                               |

### FORMATO DE ETIQUETA DE FRAGIL



### COMAT DE MANTENIMIENTO

#### Objetivo:

Establecer los lineamientos de control en el uso del Transporte de Material Compañía (COMAT MANTENIMIENTO) dentro de la empresa de Link Conexión Aérea S.A. de C.V. (TAR MÉXICO), dando estricto cumplimiento con las normas de seguridad requeridas por las Autoridades Nacionales e Internacionales

**Restricciones.** Queda prohibido para el uso del servicio COMAT MANTENIMIENTO:

- El envío de valores, dinero, tarjetas de crédito, armas, y sustancias psicoactivas.
- El envío de materiales sin empaque y sin identificación o identificados con nombres genéricos por ejemplo papelería, refacciones, etc.
- El envío de artículos personales.
- El envío de Mercancías Peligrosas

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES COMAT MANTENIMIENTO

#### Procedimiento

Se inicia cuando el remitente entrega el COMAT MANTENIMIENTO al Representante de la Estación o a quien el designe para su envío y finaliza con la entrega al destinatario (Representante de la Estación o quien el designe) y debe cumplir lo siguiente:

- Solo puede ser utilizado para fines relacionados con la operación de la empresa.
- CCM y logística deberán cerciorarse directamente con la recepción del material enviado a estación o destinatario.
- No podrá transportarse en cabina de pasajeros ni en cabina de pilotos.
- Deberá colocar la etiqueta de COMAT MANTENIMIENTO de TAR MÉXICO.
- Se entrega y se recibe el COMAT a pie de avión por personal de mantenimiento.



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 05

## Carga, Correo y Mensajería

|   |                                |  |                               |   |            |            |                           |
|---|--------------------------------|--|-------------------------------|---|------------|------------|---------------------------|
|   | <b>COMAT</b>                   |  |                               | CLAVE: MD-F01   |            |            |                           |
|   |                                |  |                               | NO. DE REVISIÓN 03  |            |            |                           |
|   |                                |  | FECHA DE REVISIÓN 01-ABR-2025 | <b>AOG</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO                      |            |            |                           |
| CORPORATIVO <input type="checkbox"/>  |                                | MANTENIMIENTO <input type="checkbox"/> |                               |   |            |            |                           |
| FECHA DE ENVIO  |                                |  |                               | PESO Y DIMENSIONES  |            |            |                           |
| DESCRIPCIÓN DEL COMPONENTE  |                                |  |                               | PESO (KG)   | LARGO (CM) | ANCHO (CM) | ALTURA (CM)               |
| NÚMERO DE PARTE   |                                |  |                               |   |            |            |                           |
| NÚMERO DE SERIE   |                                |  |                               |   |            |            |                           |
| <b>ORIGEN</b>   |                                | ESTACION                               |                               | <b>DESTINO</b>  |            | ESTACION   |                           |
| OPERATIVO <input type="checkbox"/>  | Almacén <input type="text"/>   |  |                               | Almacén <input type="text"/>  |            |            |                           |
| INOPERATIVO <input type="checkbox"/>  | Matrícula <input type="text"/> |  |                               | Matrícula <input type="text"/>  |            |            |                           |
| FIRMA DE ALMACEN/TECNICO  | Otro <input type="text"/>      |  |                               | Refacción en cobertura de vuelo <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO |            |            | Otro <input type="text"/> |
| <small>En caso de ser una pieza que va a bordo del avión en cobertura, anotar en el siguiente espacio la leyenda "Refacción en cobertura XA-XXX no bajar"</small> |                                |  |                               |   |            |            |                           |
| <small>En caso de ser un envío a otra estación, anotar la ruta.</small>   |                                |  |                               |   |            |            |                           |
| NOTAS   |                                |  |                               |   |            | FIRMA ROT  |                           |

1. El personal que solicite el envío de COMAT MANTENIMIENTO, deberá hacerlo con por lo menos 1 hora de anticipación al área de almacén vía correo electrónico y confirmando vía telefónica, para que se empaquete la parte solicitada y se le coloque la etiqueta correspondiente al COMAT MANTENIMIENTO en un lugar visible con la descripción, peso y dimensiones. (ver formato de TAR MEXICO.) y especificará al almacén si es AOG ó NO. Almacén deberá colocar una etiqueta de COMAT MANTENIMIENTO en blanco al interior del paquete, para que sea llenada al regresar la refacción o herramienta inoperativa.

Nota: En los casos de requerir enviar un COMAT MANTENIMIENTO por un AOG, podrá solicitarse con 30 min de anticipación. CCM solicitará a operaciones que esperen a que se suba la parte, habiendo solicitado previamente la autorización de la jefatura de CCO, para demorar la aeronave por espera de parte.

2. Para el envío del COMAT, se deberá solicitar la autorización vía correo electrónico a CCO, informando en que vuelos se requiere mover (origen-destino), fecha, número de bultos, peso en (Kg o Lbs), dimensiones del embalaje, área que lo solicita y descripción del COMAT para considerarlo en el despacho.

Ejemplo:

|                    |                             |            |   |      |             |    |
|--------------------|-----------------------------|------------|---|------|-------------|----|
| 778-771            | QRO-<br>MTY-<br>DGO-<br>GDL | 14/07/2017 | 1 | 1 kg | 37x25x10 cm | AF |
| <b>Descripción</b> | <b>Funda de cojín</b>       |            |   |      |             |    |

- Una vez que CCO ha recibido la notificación para el transporte y habiendo autorizado el mismo vía correo electrónico, girará instrucciones a operaciones indicando que se transporta material compañía (COMAT MANTENIMIENTO), lo anterior a efecto de que el personal tome las debidas precauciones para el manejo.

Nota: El Representante de Operaciones en Tierra tiene la autoridad para negar la estiba de COMAT MANTENIMIENTO en caso de detectar problemas en el embalaje o cualquier derrame.

- Quien solicite el envío del COMAT MANTENIMIENTO deberá notificar vía correo electrónico a los Representante de Operaciones en Tierra y operaciones de no bajar la pieza en los tránsitos hasta llegar a su destino.

Nota: El Representante de Operaciones en plataforma informará al Capitán de la aeronave la ubicación y cantidad del COMAT MANTENIMIENTO abordo. El capitán al recibir la hoja de peso y balance confirmara que se hayan tomado todas las precauciones necesarias para el transporte del COMAT MANTENIMIENTO en el compartimento de carga del avión.

- Los Representante de Operaciones en Tierra o sus designados, deberán verificar que el COMAT MANTENIMIENTO no se baje del avión durante los tránsitos, en el caso de COMAT MANTENIMIENTO en conexión tendrán que abordarlo a otro avión para asegurar que llegue a su destino.
- Una vez llegando el COMAT MANTENIMIENTO a su destino final, será entregado al Representante de Operaciones en Tierra o su designado para que sea entregado a mantenimiento (entrega y recepción a pie de avión por personal de mantenimiento).
- En el caso de que el COMAT MANTENIMIENTO recibido se requiera mover por tierra a otra estación, el área de logística determinará quién lo entregue a un tercero para su transportación, pudiendo ser personal de mantenimiento o Representante de Operaciones en Tierra.



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

### CAPÍTULO 05

### Carga, Correo y Mensajería

8. En el caso de requerir subir una parte al compartimiento de carga para cobertura de vuelo, se llenará en el formato COMAT MANTENIMIENTO el recuadro de cobertura de vuelo indicando "SI" e anotando la matrícula de la aeronave en la cual debe de permanecer abordo.
9. CCM notificara vía correo electrónico a CCO que se lleva una refacción abordo como COMAT MANTENIMIENTO, indicando los tramos en los que debe de permanecer abordo reportando el requerimiento a CCO por cada día que se quiera traer abordo.
10. Si el COMAT DE MANTENIMIENTO ABORDO es retirado del equipo por conveniencia de CCM, se deberá notificar vía correo electrónico a CCO para borrar del despacho.
11. Para el COMAT MANTENIMIENTO inoperativo, el personal de mantenimiento llenará el formato de COMAT MANTENIMIENTO localizado al interior del paquete y lo pegara en lugar visible indicando que es COMAT inoperativo, NO AOG, anotando en el formato como lugar de destino el almacén QRO o el que designe CCM.
12. CCM indicará al personal de mantenimiento, en que vuelo requiere que sea regresado el COMAT MANTENIMIENTO inoperativo para que sea entregado al Representante de Operaciones en Tierra o su designado y solicitará vía correo electrónico la autorización a CCO para subir el COMAT MANTENIMIENTO, repitiendo el proceso de envío de COMAT MANTENIMIENTO.



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

## CAPÍTULO 05

## Carga, Correo y Mensajería

### FORMATO DE COMAT Y LLENADO

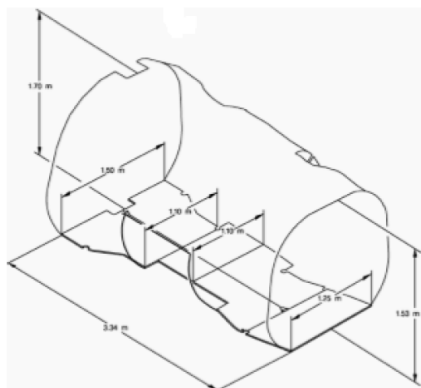
|   |                            |  |   |   |
|---|----------------------------|--|---|---|
|   |                            | <b>COMAT</b>                           |   | CLAVE: MD-F01   |
|   |                            |  |   | NO. DE REVISIÓN: 03   |
|   |                            |  |   | FECHA DE REVISIÓN: 01-ABR-2025  |
| CORPORATIVO <input type="checkbox"/>  |                            | MANTENIMIENTO <input type="checkbox"/> |   | <b>AOG</b> <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| FECHA DE ENVÍO  | DESCRIPCIÓN DEL COMPONENTE | NUMERO DE PARTE                        | NUMERO DE SERIE   | <b>PESO Y DIMENSIONES</b>   |
|   |                            |  |   | PESO (KG)   |
|   |                            |  |   | LARGO (CM)  |
|   |                            |  |   | ANCHO (CM)  |
|   |                            |  |   | ALTURA (CM)   |
| <b>ORIGEN</b>   |                            | <b>DESTINO</b>                         |   |   |
| ESTACION  |                            | ESTACION                               |   |   |
| OPERATIVO <input type="checkbox"/>  | Almácén                    | Almácén                                | 15  |   |
| INOPERATIVO <input type="checkbox"/>  | Matricula                  | Matricula                              | 16  |   |
| FIRMA DE ALMACEN/TECNICO  | Otro                       | Refeción en cobertura de vuelo         | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |   |
|   |                            | Otro                                   |   |   |
| En caso de ser una pieza que va a bordo del avión en cobertura, anotar en el siguiente espacio la leyenda "Refeción en cobertura XA-XXX no bajar" |                            |  |   |   |
| En caso de ser un envío a otra estación, anotar la ruta.  |                            |  |   |   |
| NOTAS   |                            | FIRMA ROT                              |   |   |
|   |                            |  |   |   |

#### INSTRUCCIONES DE LLENADO:

1. Aplica en caso de ser un componente de mantenimiento se colocara una "X".
2. Se deberá seleccionar al la casilla con una "X" si el COMAT es de mantenimiento (piezas, componentes, materiales de mantenimiento, etc.) o corporativo (computadoras, manuales, información de imágenes, etc.).
3. Se colocara la fecha de vuelo (23 / 06 / 2025).
4. Descripción breve de componente aplica solo para material de mantenimiento.
5. Se colocara el número de parte completo, aplica únicamente para mantenimiento.
6. Se colocara el número de serie, aplica solo para mantenimiento.
7. Se coloca el peso del COMAT y las dimensiones de este, aplica para todos los casos.
8. Se colocara la estación origen 3 dígitos.
9. Se colocara el destino 3 dígitos.
10. Se colocara con una "X" si el componente esta operativo o inoperativo.
11. Se colocara la firma del FFCC o personal que esta enviando la información.
12. Se colocara el almacén origen de donde esta saliendo el componente a operar.
13. Se colocara la matrícula del cual se esta sufriendo el componente.
14. Se colocara alguna información relacionada al envío o si necesita algún requerimiento especial.
15. Se colocara el almacén de destino.
16. Se colocara la matrícula de la aeronave si el componente tiene que realizar algún cambio de aeronave para llegar al destino y colocar si con una "X" si esta refeción va en cobertura de algún vuelo.
17. Anotar alguna información adicional sobre el componente al llegar al destino.
18. Firma del oficial de operaciones/Responsable de la Estación.

### Dimensiones del compartimiento de Carga

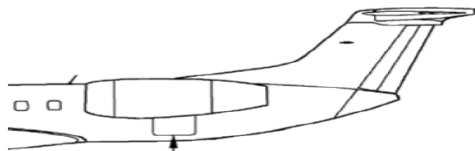
#### Compartimiento de Carga



Dejar 5cm (2plg) de separación entra la maleta o pieza de carga mas alta y el techo del compartimiento de carga.

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| VOLUMEN DISPONIBLE                  | 9.2 m <sup>3</sup> (325 pies <sup>3</sup> )    |
| CARGA MÁXIMA DISTRIBUIDA EN EL PISO | 390 Kg/m <sup>2</sup> (80 lb/ft <sup>2</sup> ) |
| CAPACIDAD TOTAL MÁXIMA              | 1,200 Kg (2,646 lb)                            |
| CAPACIDAD MÁXIMA POR SECCIÓN        | 400 Kg (882 lb)                                |

#### PUERTA DEL COMPARTIMIENTO DE CARGA



En el Embraer EMB-145, si el compartimiento de carga tiene más de 1000 Kg. (2,205 lb), deben de cumplirse las siguientes condiciones:

1. Debe haber un mínimo de 907 Kg (2000 lb.) de combustible, y
2. No puede haber más de una persona dentro del compartimiento de carga o dentro del compartimiento electrónico trasero.

#### ADVERTENCIA

**SI NO SE OBSERVA LO ANTERIOR, PUEDE BAJAR LA COLA DEL AVIÓN, OCACIONANDO DAÑOS SEVEROS AL PERSONAL, AVIÓN Y EQUIPO TERRESTRE.**

Es obligación del Representante de Operaciones en Tierra cerciorarse que siempre que se pretenda estibar una cantidad de equipaje/carga superior a 1,764 lb (aviones con reversas) o 2,205 lb (aviones sin reversas), antes se verifique que haya una cantidad mínima de 2,000 lbs de combustible en el avión, que se le informe al personal de carga que no podrá haber más de una persona dentro del compartimiento, y que se le informe al personal de mantenimiento que no puede haber una persona en el compartimiento electrónico trasero mientras exista alguna persona dentro del compartimiento de carga.



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

CAPÍTULO 06

Programa Deshielo y Anti hielo

## Contenido

|   |          |
|---|----------|
| <b>6. Programa de Deshielo y Anti hielo .....</b>       | <b>2</b> |
| 6.1 Aplicabilidad. ....                                 | 2        |
| 6.2 Operación en condiciones de formación de hielo..... | 2        |

## 6. Programa de Deshielo y Anti hielo

### 6.1 Aplicabilidad.

TAR MÉXICO no realiza procedimientos de deshielo y antihielo, ni opera rutas con condiciones extremas que requieran contar con equipo o proveedores de servicio para deshielo y antihielo

### 6.2 Operación en condiciones de formación de hielo

Ninguna persona puede despachar o liberar una aeronave, continuar operando una aeronave en ruta, o aterrizar una aeronave, cuando en la opinión del Comandante u Representante de Operaciones en Tierra, las condiciones de formación de hielo que se tienen o se esperan, puedan afectar adversamente la seguridad del vuelo.

No se iniciará ningún vuelo cuando existan condiciones de formación de hielo u otros contaminantes en tierra, a no ser que se haya inspeccionado la aeronave para detectar formación de hielo u otros contaminantes y, de ser necesario, se le haya dado tratamiento de deshielo o anti hielo, los tratamientos deben ser suficientes para mantener la aeronave en condiciones de aeronavegabilidad y se deben aplicar lo más próximo al despegue.

No se iniciará ningún vuelo cuando existan condiciones de formación de hielo conocida o pronosticada, a menos que el avión esté certificado y equipado para operar en dichas condiciones, Antes de despegar, todas las aeronaves deben cumplir con el concepto de "Avión Limpio" que consiste en que el ala, superficies de control, entrada de motores y otras superficies críticas, deben estar libres de engelamiento, hielo, nieve, aguanieve o escarcha, excepto en las áreas y cantidades que el fabricante indique que no afectan al rendimiento.



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

APENDICE A

CO AV-17.5/07 R2

# Apéndice A

Circular Obligatoria CO AV-17.5/07 R2

**“Transporte sin Riesgo de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea”**

Abril 2025

Reedición

0-AP B Página-1

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.



## Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

APENDICE A

CO AV-17.5/07 R2

**PÁGINA INTENCIONALMENTE  
DEJADA EN BLANCO**



# CIRCULAR OBLIGATORIA

CO AV-17.5/07 R2

QUE ESTABLECE LAS ESPECIFICACIONES PARA LA  
AUTORIZACIÓN DEL TRANSPORTE SIN RIESGOS DE  
MERCANCÍAS PELIGROSAS POR VÍA AÉREA.

07 de octubre de 2022

## CIRCULAR OBLIGATORIA

### QUE ESTABLECE LAS ESPECIFICACIONES PARA LA AUTORIZACIÓN DEL TRANSPORTE SIN RIESGOS DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR VÍA AÉREA.

#### 1.- Objetivo.

El objetivo de la presente Circular Obligatoria es establecer las especificaciones para la autorización del transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea.

#### 2.- Fundamento legal.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 17, 18, 26 y 36 fracciones I, IV y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 2, fracción XV, 6 fracción III Bis., 17 y 34 de la Ley de Aviación Civil; 45, 84 y 86 Bis fracción VI del Reglamento de la Ley de Aviación Civil; 1º, 10, fracciones V y XXIV y 37 del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes; 1, 3 fracciones III, IV y XLVI, 4 y Cuarto Transitorio del Decreto por el que se crea el órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, denominado Agencia Federal de Aviación Civil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de octubre de 2019.

#### 2.2.- Entidad y responsabilidad.

El Estado Mexicano ha designado a la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), a través de la Agencia Federal de Aviación Civil (AFAC), como la Autoridad responsable en otorgar autorizaciones para el Transporte sin Riesgos de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea a Concesionarios, Permisosarios y Operadores Aéreos Nacionales, así como a Permisosarios y Operadores Aéreos Extranjeros [a través de la emisión de una convalidación a sus Especificaciones de Operación del Certificado de Explotador de Servicios Aéreos (AOC)] mientras se encuentren operando en territorio nacional.

La realización de las tareas indicadas en el presente, son llevadas a cabo con la intervención de la Dirección Ejecutiva de Aviación a través del Inspector Verificador Aeronáutico de Operaciones en Mercancías Peligrosas (IVA-OMP) como responsable del procedimiento para otorgar la autorización y/o convalidación del AOC de un operador extranjero, para el Transporte sin Riesgos de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea.

#### 3.- Aplicabilidad.

La presente Circular Obligatoria aplica a Concesionarios, Permisosarios y Operadores Aéreos nacionales, así como a Permisosarios y Operadores aéreos extranjeros mientras se encuentren en territorio nacional, asimismo, aplica a los usuarios, ya sean pasajeros o expedidores de carga, incluyendo los embaladores y las personas u organizaciones que asumen las responsabilidades de los expedidores, a las agencias que, en nombre de permisionarios o concesionarios de servicios de transporte aéreo, del operador aéreo o en forma independiente a ellos acepta, manipula, almacena, carga, descarga, transborda o tramita mercancías peligrosas, o el despacho de vuelos en aeronaves de pasajeros, y de igual forma a las dependencias o entidades dedicadas a la inspección de seguridad de los pasajeros y de su equipaje o de la carga, el correo o de los suministros y demás entidades o empresas que tengan que ver con el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea; de conformidad con lo establecido en el Anexo 18 "Transporte sin riesgos de mercancía peligrosas por vía aérea" y en el Doc. 9284 y su suplemento "Instrucciones Técnicas para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea".

#### 4.- Definiciones y abreviaturas.

Para los efectos de la presente Circular Obligatoria, se consideran las siguientes definiciones y abreviaturas:

**Accidente imputable a mercancías peligrosas:** Toda ocurrencia atribuible al transporte aéreo de mercancías peligrosas y relacionadas con él, que ocasiona lesiones mortales o graves a alguna persona o daños de consideración a los bienes o al medio ambiente.

**Aeronave:** Cualquier vehículo capaz de transitar con autonomía en el espacio aéreo con personas, carga o correo.

**Aeronave de carga:** Toda aeronave, distinta a la de pasajeros, que transporta mercancías o bienes tangibles.

**Aeronave de pasajeros:** Toda aeronave que transporta personas que no sean miembros del personal de vuelo, empleados del concesionario o permisionario que vuelan por razones de trabajo, representantes autorizados de la Autoridad de Aviación Civil o acompañantes de algún envío u otra carga.

**Aprobación:** Autorización otorgada por la Autoridad de Aviación Civil.

(a) Para transportar las mercancías peligrosas prohibidas en aeronaves de pasajeros o de carga, cuando en las Instrucciones Técnicas se establece que dichas mercancías pueden transportarse con una aprobación.

(b) Para otros fines especificados en las Instrucciones Técnicas.

**Nota.**— Si no hay una referencia específica en las Instrucciones Técnicas para permitir el otorgamiento de una aprobación, se puede pedir una dispensa.

**Autoridad de Aviación Civil:** Se entenderá como autoridad a la Agencia Federal de Aviación Civil.

**Bulto:** El producto final de la operación de empaqueo, que comprende el embalaje en sí y su contenido preparado en forma idónea para el transporte.

**Concesionario de transporte aéreo:** Sociedad mercantil constituida conforme a las Leyes Mexicanas, a la que la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes otorga una concesión para la explotación del servicio de transporte aéreo de servicio al público nacional o extranjero regular, y es de pasajeros, carga, correo o una combinación de éstos, está sujeto a rutas nacionales o internacionales, itinerarios y frecuencias fijas, así como a las tarifas registradas y a los horarios autorizados por la Secretaría.

**Convalidación:** Validación de la autorización otorgada por la Autoridad de Aviación Civil del estado del operador extranjero ya sea de sus Especificaciones de Operación pertenecientes a su Certificado de Explotador de Servicios Aéreos (AOC) o su manual de Mercancías Peligrosas.

**COMAT:** Material del operador transportado en la aeronave de un operador para los propios fines del operador.

#### Clasificación de los compartimientos de carga.

Clase A. Un compartimiento de carga o equipajes es de Clase A cuando:

(a) La presencia de un incendio sería descubierta fácilmente por un miembro de la tripulación que se encuentre en su puesto.

(b) Cualquier parte del compartimiento es de fácil acceso en vuelo.

Clase B. Un compartimiento de carga o equipajes es de Clase B si:

(a) Permite acceso suficiente para que un miembro de la tripulación en vuelo alcance efectivamente cualquier parte del compartimiento con el contenido de un extintor manual.

(b) Cuando se utilizan los accesos, no penetrarán cantidades peligrosas de humo, llamas o agente extintor en ningún compartimiento ocupado por la tripulación o por los pasajeros.

(c) Hay un detector de humo o un detector de incendio aprobado, para advertir en la cabina de pilotos.

Clase C. Un compartimiento de carga o equipajes es de Clase C cuando no cumple con los requisitos de los de Clase A ni B, pero en el cual:

(a) Hay un detector de humo o un detector de incendio aprobado, para advertir en la cabina de pilotos.

(b) Hay un dispositivo extintor de incendios integral aprobado que se puede accionar desde la cabina de pilotos.

(c) Existen medios para evitar que penetren cantidades peligrosas de humo, llamas o agente extintor en algún compartimiento ocupado por la tripulación o por los pasajeros.

(d) Existen medios para dominar la ventilación y las corrientes de aire dentro del compartimiento, de manera que el agente extintor utilizado pueda sofocar cualquier incendio que pueda originarse dentro del compartimiento.

Clase D. Un compartimiento de carga o equipajes es de Clase D si:

(a) Un incendio que ocurra en el mismo se delimitará por completo sin poner en peligro la seguridad operacional del avión ni de sus ocupantes.

(b) Existen medios para evitar que penetren cantidades peligrosas de humo, llamas u otros gases nocivos en los compartimientos ocupados por la tripulación o los pasajeros.

(c) Se controlan la ventilación y las corrientes de aire dentro de cada compartimiento, de manera que cualquier incendio que ocurra dentro del mismo no avance más allá de los límites de seguridad.

(d) Se consideran los efectos del calor producido dentro del compartimiento, sobre las partes críticas adyacentes del avión.

Para los compartimientos de 14.2 m<sup>3</sup> o menos, es aceptable un caudal de aire de 42.5 m<sup>3</sup> por hora.

Clase E. Un compartimiento de carga de Clase E pertenece únicamente a los aviones destinados al transporte de carga, en los cuales:

(a) Hay un detector de humo o un detector de incendio aprobado, para advertir al puesto del piloto o del mecánico de a bordo.

(b) Existen medios para obturar la ventilación hacia o dentro del compartimiento, y la tripulación de vuelo puede efectuar esta operación desde su compartimiento.

(c) Existen medios para evitar que penetren cantidades peligrosas de humo, llamas o gases nocivos en el compartimiento ocupado por la tripulación de vuelo.

(d) Las salidas de emergencia necesarias para la tripulación son accesibles en cualquier condición de la carga.

**Correo.** Correspondencia y otros artículos que los servicios postales presentan con el fin de que se entreguen a otros servicios postales, conforme a las normas de la Unión Postal Universal (UPU).

**Dispensa:** Todo documento otorgado por la Autoridad de Aviación Civil que exime de lo previsto en la presente Circular Obligatoria o en las Instrucciones Técnicas.

**Dispositivo de carga unitarizada:** Toda variedad de contenedor de carga, contenedor de aeronave, palett de aeronave con red o palett de aeronave, con red sobre un iglú. Se exceptúan de esta definición los sobre-embalajes y los contenedores de carga para material radiactivo.

**Embalaje:** Los recipientes y demás componentes o materiales necesarios para que el recipiente sea idóneo a su función de contención con seguridad de una mercancía. Para el material radiactivo, referirse a las Instrucciones Técnicas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

**Nota:** Cabe señalar que existe una variedad de embalajes que no se mencionan, sin embargo, nos referimos a las Instrucciones Técnicas.

**Envío:** Uno o más bultos de mercancías peligrosas que un concesionario o permisionario acepta de un expedidor de una sola vez y en un mismo sitio, recibidos en un lote y despachados a un mismo consignatario y dirección.

**Estado de destino.** El Estado en cuyo territorio se ha de descargar finalmente el envío transportado por una aeronave.

**Estado del Explotador:** El Estado en el que está ubicada la oficina principal del Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, de no haber tal oficina, la residencia permanente de alguno de estos.

**Estado de origen:** El Estado en cuyo territorio se cargó inicialmente la mercancía a bordo de alguna aeronave.

**Excepción:** Toda disposición de la presente Circular Obligatoria o de las Instrucciones Técnicas, por la que se excluye determinado artículo, considerado mercancía peligrosa, de las condiciones normalmente aplicables a tal artículo.

**Expedidor:** Persona física o moral que a nombre propio o de un tercero, contrata el servicio de transporte de materiales o residuos peligrosos. Quedan incluidos dentro de la presente definición, los expedidores de carga.

**Explotador:** En el ámbito internacional se refiere a toda persona, organismo o empresa que se dedica, o pretende dedicarse, a la explotación de aeronaves. A nivel nacional se refiere a los concesionarios o permisionarios de transporte aéreo, que se dedican o pretenden dedicarse a la explotación de aeronaves.

**Grupo de paquetes:** Paquetes que están separados entre sí en una aeronave por una distancia de 6 m (20 pies) o menos.

**Incidente imputable a mercancías peligrosas:** Toda ocurrencia atribuible al transporte aéreo de mercancías peligrosas y relacionada con él, que no constituye un accidente imputable a mercancías peligrosas y que no tiene que producirse necesariamente a bordo de alguna aeronave, que ocasione lesiones a alguna persona, daños a la propiedad, incendio, ruptura, derramamiento, fugas de fluidos, radiación o cualquier otra manifestación de que se ha vulnerado la integridad de algún embalaje.

**Incompatible:** Se describen así aquellas mercancías peligrosas que, de mezclarse, podrían generar peligrosamente calor o gases o producir alguna sustancia corrosiva.

**Instrucciones Técnicas:** Se refiere a la edición vigente del documento "Instrucciones Técnicas para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea" Documento OACI 9284.

**Lesión grave:** Cualquier lesión sufrida por una persona en un accidente y que:

(a) Requiera hospitalización mayor de 48 horas dentro de los siete días contados a partir de la fecha en que se sufrió la lesión.

(b) Ocasione la fractura de algún hueso (con excepción de las fracturas simples de la nariz o de los dedos de las manos o de los pies).

(c) Ocasione laceraciones que den lugar a hemorragias graves, lesiones a nervios, músculos o tendones.

(d) Ocasione daños a cualquier órgano interno.

(e) Ocasione quemaduras de segundo o tercer grado u otras quemaduras que afecten más del 5% de la superficie del cuerpo.

(f) Sea imputable al contacto, comprobado, con sustancias infecciosas o a la exposición a radiaciones perjudiciales.

**Manual General de Operaciones (MGO):** Manual que contiene los procedimientos, instrucciones y guías para el uso del personal operacional en la ejecución de sus obligaciones que todo concesionario o permisionario debe formular o modificar con base en lo establecido en las normas oficiales correspondientes.

**Mercancías peligrosas:** Todo objeto o sustancia que pueda constituir un riesgo importante para la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente y que figure en la lista de mercancías peligrosas de las Instrucciones Técnicas para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), o esté clasificado conforme a dichas instrucciones.

**Miembro de la tripulación:** Persona a quien el Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo asigna obligaciones que ha de cumplir a bordo, durante el período de servicio de vuelo.

**Miembro de la tripulación de vuelo.** Miembro de la tripulación, titular de la correspondiente licencia, a quien se asignan obligaciones esenciales para la operación de una aeronave durante el período de servicio de vuelo.

**Número de la ONU:** Número de cuatro dígitos asignado por el Comité de expertos en mercancías peligrosas, de las Naciones Unidas, que sirven para reconocer las diversas sustancias o determinado grupo de ellas.

**OACI:** Organización de Aviación Civil Internacional.

**ONU:** Organización de las Naciones Unidas.

**Operador aéreo:** Propietario o poseedor de una aeronave de Estado, de las comprendidas en el artículo 5 fracción II inciso a) de la Ley de Aviación Civil, así como de transporte aéreo privado no comercial, mexicano o extranjero.

**Operador postal designado:** Toda entidad, tanto estatal como no estatal, designada oficialmente por un país miembro de la Unión Postal Universal (UPU) para operar los servicios postales y cumplir con las correspondientes obligaciones derivadas de las actas del Convenio de la UPU en su territorio.

**Permisionario de transporte aéreo:** Persona moral o física, en el caso del servicio de transporte aéreo privado comercial, nacional o extranjero, a la que la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes otorga un permiso para la realización de sus actividades, pudiendo ser la prestación del servicio de transporte aéreo internacional regular, nacional e internacional no regular y privado comercial.

**Piloto al mando:** Miembro de la tripulación de vuelo, máxima autoridad a bordo de la aeronave quien es responsable de la operación y dirección de la misma, así como de mantener el orden y la seguridad de dicha aeronave, demás tripulantes, pasajeros, equipaje, carga y correo.

**Plan de Vuelo Presentado (FPL):** Plan de vuelo, tal como ha sido presentado a la dependencia ATS por el piloto o su representante designado, sin ningún cambio subsiguiente.

**Nota.** Cuando se utilizan las palabras "mensaje de" delante de esta expresión, se refiere al contenido y formato de los datos del plan de vuelo presentado, tal como han sido transmitidos desde el punto de presentación.

**Secretaría:** La Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT).

**Sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS).** Enfoque sistemático para la gestión de la seguridad operacional que incluye las estructuras orgánicas, la obligación de rendición de cuentas, las políticas y los procedimientos necesarios.

**Sobre-embalaje:** Embalaje utilizado por un expedidor único que contenga uno o más bultos y constituya una unidad para facilitar su manipulación y estiba. Se excluyen de la presente definición, los dispositivos de carga unitarizada.

**Taller Aeronáutico:** Aquella instalación destinada al mantenimiento y/o reparación de aeronaves y de sus componentes, que incluyen sus accesorios, sistemas y partes, así como a la fabricación o ensamblaje, siempre y cuando se realicen con el fin de dar mantenimiento o para reparar aeronaves en el propio Taller Aeronáutico.

**Transporte exterior.** Transporte de una carga suspendida desde un helicóptero o en equipo acoplado al helicóptero.

## 5. Antecedentes.

El Anexo 18 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, establece que ningún Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo realizará operaciones de transporte de mercancías peligrosas por vía aérea, a menos que la Dirección Ejecutiva de Aviación le otorgue una autorización para su transporte en las Especificaciones de Explotador de Servicios Aéreos poseedor de un Certificado de Explotador de Servicios Aéreos (AOC) o de un documento equivalente, expedido por el Estado del explotador para un Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo extranjero.

## 6. Descripción y campo de aplicación.

6.1 Lo descrito en la presente circular, se aplicarán a todos los vuelos dentro de territorio mexicano y aquellos que tengan como destino un aeropuerto internacional realizados con aeronaves civiles.

6.2 Cuando esté específicamente previsto en las Instrucciones Técnicas, la Autoridad de Aviación Civil podrá otorgar una aprobación siempre que en dichos casos se logre un nivel general de seguridad en el transporte que sea equivalente al nivel de seguridad previsto en las Instrucciones Técnicas.

6.3 En casos:

(a) Extrema urgencia.

(b) Cuando otras modalidades de transporte no sean apropiadas.

(c) Cuando el cumplimiento de todas las condiciones exigidas sea contrario al interés público.

La Autoridad de Aviación Civil puede otorgar una dispensa del cumplimiento de las disposiciones de las Instrucciones Técnicas, siempre que en tales casos se haga cuanto sea menester para lograr en el transporte un nivel general de seguridad que sea equivalente al nivel de seguridad previsto en las Instrucciones Técnicas.

6.4 Si no resulta pertinente ninguno de los criterios expuestos para otorgar una dispensa, el Estado de sobrevuelo puede otorgarla basándose exclusivamente en la convicción de que se ha logrado un nivel equivalente de seguridad en el Transporte aéreo.

**Nota 1.**— El Suplemento de las Instrucciones Técnicas (Parte S-1, Capítulo 1, párrafos 1.2 y 1.3) contiene orientaciones para la tramitación de las dispensas, incluyendo ejemplos de extrema urgencia.

## 7. Disposiciones generales.

### 7.1 Instrucciones Técnicas sobre mercancías peligrosas.

7.1.1 La Autoridad de Aviación Civil tomará las medidas necesarias para que los Concesionarios, Permisionarios u Operadores Aéreos logren el cumplimiento de las disposiciones detalladas contenidas en la presente Circular Obligatoria con lo descrito en las Instrucciones Técnicas, así como el cumplimiento de las enmiendas de estas, que se publican durante el período de vigencia establecido en las Instrucciones Técnicas.

**7.1.2** Si una enmienda de las Instrucciones Técnicas que surta efecto inmediatamente por razones de seguridad, no haya podido aplicarse todavía, la Autoridad de Aviación Civil estudiará, analizará y otorgará una aprobación temporal para facilitar que los Concesionarios, Permisionarios u Operadores Aéreos muevan en territorio nacional las mercancías peligrosas consignadas desde otro Estado del explotador de conformidad con esa enmienda, siempre que las mercancías cumplan íntegramente con los requisitos revisados.

**7.1.3** Cuando en la presente Circular Obligatoria, se haga mención a métodos, procedimientos, disposiciones, criterios, lineamientos o especificaciones aceptadas por la Autoridad de Aviación Civil para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea, se entenderá referidas a la edición vigente de las Instrucciones Técnicas para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), Documento OACI 9284.

**7.1.4** Está prohibido el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea, salvo que se realice de conformidad con lo previsto en la presente Circular Obligatoria, y con las especificaciones y procedimientos detallados en las Instrucciones Técnicas aceptadas por la Autoridad de Aviación Civil.

**7.1.5** Todo expedidor es responsable de identificar, clasificar, embalar, marcar, etiquetar y proporcionar la documentación obligatoria de acuerdo con los procedimientos y especificaciones aprobadas por la Autoridad de Aviación Civil.

**7.1.6** Todo Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo es responsable de verificar la adecuada documentación, etiquetado y embalaje de las mercancías peligrosas antes de su aceptación para su transporte por vía aérea. Los Concesionarios y Permisionarios deben implementar avisos de información al público usuario, acerca de las restricciones en el transporte de ciertas mercancías y los procedimientos aplicables para la manipulación y transporte de esta.

**7.1.7** Todo Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo que pretenda transportar mercancías peligrosas por vía aérea, debe obtener la autorización o convalidación previa (según aplique) por escrito de la Dirección Ejecutiva de Aviación. El transporte aprobado debe efectuarse de acuerdo con los lineamientos de despacho de vuelos y transporte señalados en la presente Circular Obligatoria.

**7.1.8** Con excepción de lo previsto en la presente Circular Obligatoria, ninguna persona puede entregar ni aceptar mercancías peligrosas para su transporte en aeronaves, a menos que estén debidamente identificadas, clasificadas, embaladas, documentadas, marcadas, etiquetadas y en condiciones apropiadas para su envío, de acuerdo con procedimientos y especificaciones aceptadas por la Autoridad de Aviación Civil.

**7.1.9** Ningún Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo puede transportar mercancías peligrosas por vía aérea a menos que éstas hayan sido aceptadas, manipuladas y cargadas de conformidad con lo previsto en la presente Circular Obligatoria y de acuerdo con los procedimientos y especificaciones aceptados por la Autoridad de Aviación Civil.

**7.1.10** Ninguna persona puede etiquetar, marcar, certificar o entregar un embalaje alegando que reúne las condiciones prescritas en la presente Circular Obligatoria, a menos que ese embalaje haya sido fabricado, armado, marcado, mantenido, reacondicionado, reparado y acreditado satisfactoriamente las pruebas, conforme a los procedimientos y especificaciones aceptados por la Autoridad de Aviación Civil.

**7.1.11** Ninguna persona puede hacer que se transporten mercancías peligrosas a bordo de aeronaves, tanto en equipaje documentado como de mano, excepto que cumpla con lo requerido en la presente Circular Obligatoria.

**7.1.12** Todo Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo de transporte aéreo debe incluir en su Manual General de Operaciones (MGO), los procedimientos operacionales de manejo y transporte de las mercancías peligrosas, así como las instrucciones para el personal de vuelo y de tierra involucrado en los mismos, cabe señalar que las etiquetas de peligro, así como las de manipulación, deben tener las características (tamaño, color, orientación, etc.), de acuerdo con las publicadas en el Doc. 9284.

**7.1.13** Las disposiciones indicadas en la presente Circular Obligatoria son independientes de las medidas adicionales que en materia de seguridad contra actos de interferencia ilícita instituya la Autoridad de Aviación Civil para su cumplimiento.

## **7.2 Operaciones en territorio nacional de aeronaves civiles.**

### **7.2.1 Excepciones.**

**7.2.1.1** Los objetos y sustancias que deben clasificarse como mercancías peligrosas, pero que sea preciso llevar a bordo de una aeronave de conformidad con los requisitos de aeronavegabilidad y con los reglamentos de operación pertinentes, o con los fines especializados que se determinen en las Instrucciones Técnicas, estarán exceptuados de las disposiciones de esta Circular Obligatoria.

**7.2.1.2** Cuando alguna aeronave lleve objetos y sustancias que sirvan para reponer los descritos en 7.3.1.1 o que se hayan quitado para sustituirlos, los mismos se transportarán de conformidad con lo previsto en la presente Circular Obligatoria, salvo que las Instrucciones Técnicas permitan hacerlo de alguna otra manera.

**7.2.1.3.** Los pasajeros y miembros de tripulación de vuelo y sobrecargos no podrán transportar mercancías peligrosas, ni como equipaje de mano, documentado, ni consigo, salvo aquellas excepciones delineadas en tabla B-1 del Apéndice "B" de la presente Circular Obligatoria.

### **7.3 Notificación de discrepancias respecto a las Instrucciones Técnicas.**

**7.3.1** Todo Concesionario o Permisionario de transporte aéreo que adopte condiciones más restrictivas que las especificadas en las Instrucciones Técnicas aceptadas por la Autoridad de Aviación Civil, debe hacerlo del conocimiento de dicha autoridad, con la finalidad de que ésta notifique a la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) tales variaciones para que se publiquen en las Instrucciones Técnicas ya mencionadas.

**7.4 Clasificación de las Mercancías Peligrosas.**

7.4.1 Las sustancias (comprendidas las mezclas y soluciones) y los objetos sometidos a la presente Circular Obligatoria, se incluyen en una de las clases siguientes según el peligro que representen o el más importante de los peligros que representen. Algunas de esas clases se subdividen en divisiones. Las siguientes clases y divisiones son de manera enunciativa más no limitativa:

**(a) Clase 1: Explosivos.**

División 1.1: Sustancias y objetos que presentan un peligro de explosión masiva.

División 1.2: Sustancias y objetos que tienen un peligro de proyección, pero no un peligro de explosión masiva.

División 1.3: Sustancias y objetos que presentan un peligro de incendio y un peligro menor de explosión o un peligro menor de proyección, o ambos, pero no un peligro de explosión masiva.

División 1.4: Sustancias y objetos que no presentan peligro apreciable.

División 1.5: Sustancias muy insensibles que tienen un peligro de explosión masiva.

División 1.6: Objetos sumamente insensibles que no tienen peligro de explosión masiva.

**(b) Clase 2: Gases**

División 2.1: Gases inflamables.

División 2.2: Gases no inflamables, no tóxicos.

División 2.3: Gases tóxicos.

**(c) Clase 3: Líquidos inflamables.****(d) Clase 4: Sólidos inflamables; sustancias susceptibles de combustión espontánea, sustancias que, en contacto con el agua, desprenden gases inflamables.**

División 4.1: Sólidos inflamables, sustancias de reacción espontánea y conexas y explosivos insensibilizados.

División 4.2: Sustancias susceptibles de combustión espontánea.

División 4.3: Sustancias que en contacto con el agua desprenden gases inflamables.

**(e) Clase 5: Sustancias comburentes y peróxidos orgánicos.**

División 5.1: Sustancias comburentes.

División 5.2: Peróxidos orgánicos.

**(f) Clase 6: Sustancias tóxicas y sustancias infecciosas.**

División 6.1: Sustancias tóxicas.

División 6.2: Sustancias infecciosas.

**(g) Clase 7: Material radiactivo.****(h) Clase 8: Sustancias corrosivas.****(i) Clase 9: Sustancias y objetos peligrosos varios, incluidas las sustancias peligrosas para el medio ambiente.**

El orden numérico de las clases y divisiones no corresponde a su grado de peligro.

7.4.2 Se considera que muchas de las sustancias de las Clases 1 a 9 son peligrosas para el medio ambiente, aunque no lleven un etiquetado adicional.

7.4.3 Los desechos deben transportarse conforme a los requisitos de la clase correspondiente, teniendo en cuenta los peligros que representen y los criterios aceptados por la Autoridad de Aviación Civil contenidas en las Instrucciones Técnicas.

7.4.4 Algunas sustancias y objetos podrán asignarse a los grupos de embalaje de acuerdo con el grado de peligro que presentan, según los criterios aceptados por la Autoridad de Aviación Civil contenidas en las Instrucciones Técnicas. Los grupos de embalaje significan lo siguiente:

(a) Grupo de embalaje I: Sustancias muy peligrosas.

(b) Grupo de embalaje II: Sustancias moderadamente peligrosas.

(c) Grupo de embalaje III: Sustancias poco peligrosas.

7.4.5 Las mercancías peligrosas que presentan peligro de una sola Clase y División deben asignarse a esa Clase y División, y debe asimismo determinarse, el grado de peligro (grupo de embalaje), de ser aplicable. Cuando un objeto o sustancia figure específicamente por su nombre en la lista de mercancías peligrosas

reconocida por la Autoridad de Aviación Civil en las Instrucciones Técnicas , su Clase o División, debe tomarse en consideración de esa lista sus riesgos secundarios y, cuando proceda, su grupo de embalaje.

**7.4.6** Cuando una sustancia u objeto no esté mencionado específicamente por su nombre en la lista de mercancías peligrosas mencionada en el numeral anterior y cuando haya dos riesgos o más de las Clases 3, 4 u 8 o de las Divisiones 5.1 o 6.1, relacionados con su transporte por vía aérea, en vista de que satisface la definición de dos de las Clases o Divisiones indicadas en las disposiciones correspondientes para las clases de sustancias y objetos mencionados en el numeral 7.4 de la presente Circular Obligatoria, tendrá que clasificarse de conformidad con la tabla de preponderancia de los riesgos aceptada por la Autoridad de Aviación Civil en las Instrucciones Técnicas .

**7.4.7** El embalaje, las etiquetas y marcas utilizadas se ajustarán a lo previsto en los procedimientos y especificaciones aceptadas por la Autoridad de Aviación Civil en las Instrucciones Técnicas .

**7.4.8. Números ONU y denominaciones del artículo expedido.**

**7.4.8.1** Se asignan a las mercancías peligrosas números ONU y denominaciones del artículo expedido según su clasificación de riesgo y su composición.

**7.4.8.2** Las mercancías peligrosas transportadas habitualmente, se enlistan en las Instrucciones Técnicas aceptadas por la Autoridad de Aviación Civil.

**7.5 Mercancías peligrosas cuyo transporte por vía aérea está permitido.**

**7.5.1** Se prohibirá el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea, salvo que se realice de conformidad con lo previsto en la presente Circular Obligatoria y con las especificaciones y procedimientos detallados en las Instrucciones Técnicas.

**7.5.2 Mercancías peligrosas cuyo transporte por vía aérea está prohibido, salvo dispensa.**

**7.5.2.1** Las mercancías peligrosas que se describen a continuación están prohibidas en las aeronaves, salvo dispensa por la Dirección Ejecutiva de Aviación, o salvo que en las disposiciones de las Instrucciones Técnicas se indique que se pueden transportar con aprobación otorgada por el Estado de origen:

(a) Las mercancías peligrosas cuyo transporte figura como prohibido en las Instrucciones Técnicas en circunstancias normales.

(b) Los animales vivos infectados.

**7.5.3 Mercancías peligrosas cuyo transporte por vía aérea está prohibido en todos los casos.**

**7.5.3.1** Los objetos y sustancias mencionados específicamente por su nombre o mediante una descripción genérica en las Instrucciones Técnicas como prohibidos para su transporte por vía aérea cualesquiera que sean las circunstancias, no se transportarán en ninguna aeronave.

**7.5.3.2** Mercancías peligrosas cuyo transporte a bordo de aeronaves está prohibido, excepto dispensa otorgada por la Dirección Ejecutiva de Aviación, en coordinación con las Autoridades competentes correspondientes.

**7.5.3.3** Las mercancías peligrosas no pueden enviarse como correo aéreo, excepto las mencionadas a continuación, las cuales deben cumplir con los requisitos exigidos en la presente Circular Obligatoria en cuanto al despacho de vuelos y transporte de mercancías peligrosas de acuerdo con los procedimientos y especificaciones aprobados por la Autoridad de Aviación Civil.

**7.5.3.4** Sustancias infecciosas y dióxido de carbono sólido (hielo seco) cuando se utiliza como refrigerante para sustancias infecciosas.

**7.5.4 Excepciones relativas a las mercancías peligrosas.**

**7.5.4.1** El transporte de dióxido de carbono sólido (hielo seco), siempre que se cumplan los lineamientos señalados a continuación:

- (a) Para el caso de ser usado como un refrigerante para los contenidos de un paquete, siempre que no sobrepase los 2.5 kg por paquete embalado y que permita la liberación del dióxido de carbono. El paquete debe ser marcado con el nombre de los contenidos que están siendo enfriados, el peso neto del hielo seco o una indicación de que el peso neto es de 2.5 kg o menos y una etiqueta que indique "Dióxido de Carbono Sólido" o "Hielo Seco";
- (b) Para el caso de uso en servicio de comidas y bebidas a bordo de la aeronave, en una cantidad que no exceda la cantidad neta máxima especificada en las Instrucciones Técnicas aceptadas por la Autoridad de Aviación Civil.
- (c) Para el caso que sea utilizado para empacar productos perecederos en equipajes de mano, siempre que no sobrepase 2.5 kg por pasajero y que el paquete permita la liberación del dióxido de carbono. El total de dióxido de carbono transportado por pasajeros no debe exceder la cantidad neta máxima especificada en las Instrucciones Técnicas aceptadas por la Autoridad de Aviación Civil.
- (d) No se transporte en proximidad con animales vivos.

**7.6 Embalaje.**

**7.6.1** Las mercancías peligrosas se embalarán de conformidad con las disposiciones de esta Circular Obligatoria y de conformidad con lo previsto en las Instrucciones Técnicas.

**7.6.2** Los embalajes utilizados para el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea serán de buena calidad y estarán contruidos y cerrados de modo seguro, para evitar pérdidas que podrían originarse en las condiciones normales de transporte, debido a cambios de temperatura, humedad o presión, o a la vibración.

**7.6.3** Los embalajes serán apropiados al contenido. Los embalajes que estén en contacto directo con mercancías peligrosas serán resistentes a toda reacción química o de otro tipo provocada por dichas mercancías.

**7.6.4** Los embalajes se ajustarán a las especificaciones descritas en las Instrucciones Técnicas con respecto a su material construcción y pruebas, asimismo, serán aceptadas por la Autoridad de Aviación

Civil. Por lo que el Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo debe establecer en el MGO una política de aceptación de embalajes reacondicionados, así como de recuperación.

7.6.5 Los embalajes se someterán a ensayo de conformidad con las disposiciones de las Instrucciones Técnicas.

7.6.6 Los embalajes con la función básica de retener un líquido, serán capaces de resistir sin fugas las presiones estipuladas en las Instrucciones Técnicas.

7.6.7 Los embalajes interiores se embalarán, sujetarán o acolcharán, para impedir su rotura o derrame y controlar su movimiento dentro del embalaje o embalajes exteriores, en las condiciones normales de transporte aéreo. El material de relleno y absorbente no debe reaccionar peligrosamente con el contenido de los embalajes.

7.6.8 Ningún embalaje se utilizará de nuevo antes de que haya sido inspeccionado y se compruebe que está exento de corrosión u otros daños. Cuando vuelva a utilizarse un embalaje, se tomarán todas las medidas necesarias para impedir la contaminación de nuevos contenidos.

7.6.9 Si, debido a la naturaleza de su contenido precedente, los embalajes vacíos que no se hayan limpiado pueden entrañar algún riesgo, se cerrarán herméticamente y se tratarán según el riesgo que entrañen.

7.6.10 No estará adherida a la parte exterior de los bultos ninguna sustancia peligrosa en cantidades que puedan causar daños.

7.6.11. Carga y sujeción de las mercancías peligrosas.

7.6.11.1. Carga a bordo de las aeronaves cargueras.

7.6.11.2. Los bultos o sobre-embalajes de mercancías peligrosas que lleven la etiqueta "Exclusivamente en aeronaves de carga deben cargarse para su transporte por aeronaves de carga ajustándose a una de las disposiciones siguientes:

(a) En un compartimiento de carga de Clase C.

(b) En un dispositivo de carga unitarizada con sistema de detección/supresión de incendios equivalente a aquél que se especifica en los requisitos de certificación de los compartimientos de carga de Clase C, según lo determine la autoridad que corresponda (debe indicarse "Compartimiento de Clase C" en la etiqueta del dispositivo de carga unitarizada cuando la autoridad nacional que corresponda determine que ese dispositivo de carga unitarizada se ajusta a las normas relativas a los compartimientos de carga de Clase C).

(c) En caso de una emergencia relacionada con estos bultos o sobre-embalajes, un miembro de la tripulación u otra persona autorizada pueda tener acceso a ellos y pueda manipularlos y, cuando la dimensión y la masa lo permitan, pueda separarlos de otra carga.

(d) En transporte exterior por helicóptero.

(e) Con la aprobación de la Autoridad de Aviación Civil, en el caso de operaciones de helicópteros, en la cabina (véase la Parte S-7; 2.4 del Suplemento del Doc. 9284 en su última publicación).

7.6.11.3 Los requisitos de 7.6.11.2 (a), (b) o (c) no se aplican a:

(a) Los líquidos inflamables (Clase 3), Grupo de embalaje III, con excepción de los que tienen peligro secundario de la Clase 8;

(b) Las sustancias tóxicas (División 6.1) sin peligro secundario, con excepción de la Clase 3;

(c) Las sustancias infecciosas (División 6.2);

(d) El material radiactivo (Clase 7);

(e) Las mercancías peligrosas varias (Clase 9).

(f) ONU 3528 — Motor de combustión interna propulsado por líquido inflamable o Motor con pila de combustible propulsado por líquido inflamable o Maquinaria de combustión interna propulsada por líquido inflamable o Maquinaria con pila de combustible propulsada por líquido inflamable; y

(g) ONU 3529 — Motor de combustión interna propulsado por gas inflamable o Motor con pila de combustible propulsado por gas inflamable o Maquinaria de combustión interna propulsada por gas inflamable o Maquinaria con pila de combustible propulsada por gas inflamable;

Nota: Al transportar mercancías en compartimientos de carga no presurizados, se produce una presión diferencial de hasta 75 kPa a altitudes de crucero. Es posible que los bultos que se llenan a una presión atmosférica normal no soporten esta presión diferencial. Debería obtenerse la confirmación del expedidor en cuanto a la idoneidad del embalaje.

7.6.12 Operaciones de helicópteros.

Debido a las diferencias en el tipo de operaciones que llevan a cabo los helicópteros en comparación con los aviones, es posible que en determinadas circunstancias no todas las disposiciones de la presente circular resulten apropiadas o necesarias, ya que los helicópteros realizan operaciones en lugares sin personal, lugares lejanos, zonas montañosas o sitios de construcción, etc. En estas circunstancias, y cuando sea apropiado, la Dirección Ejecutiva de Aviación, puede otorgar una aprobación para permitir el transporte de mercancías peligrosas sin que se cumplan todos los requisitos habituales de las presentes Instrucciones. Si la autoridad aeronáutica, que no sea el Estado del explotador, ha notificado a la OACI que requieren aprobación previa para estas operaciones, debe obtenerse además la aprobación de los Estados de origen y de destino, según corresponda.

**7.6.12.1** Cuando se carguen mercancías peligrosas para transporte exterior abierto por helicóptero, debe considerarse también el tipo de embalaje utilizado y la protección de dichos embalajes contra los efectos del flujo del aire y las condiciones meteorológicas, cuando sea necesario (p. ej., daños por lluvia o nieve), además de las disposiciones generales de almacenamiento y carga.

**7.6.12.2** Cuando se transportan mercancías peligrosas suspendidas desde un helicóptero, el explotador debe asegurar que se consideren los peligros que plantea la descarga de electricidad estática al aterrizar o liberar la carga.

**7.6.12.3** Cuando los helicópteros transportan pasajeros, con arreglo a la sección S-7; 2.2.4 del Suplemento, la Dirección Ejecutiva de Aviación puede otorgar una aprobación para permitir el transporte de mercancías peligrosas ya sea:

- (a) En la cabina, cuando dichas mercancías peligrosas están asociadas a los pasajeros o van acompañadas por ellos.
- (b) En compartimientos de carga que no se ajustan a los requisitos de la sección S-7; 2.2.4 del Suplemento.

### **7.6.13 Sujeción de las mercancías peligrosas.**

**7.6.13.1.** El Concesionario, Permisionario y Operador Aéreo, deberá asegurarse que dentro de sus procedimientos se contemplen los métodos y dispositivos de sujeción de las mercancías peligrosas a bordo de modo tal que no puedan moverse, ya que debido al movimiento de la carga puede causar daños al fuselaje de la aeronave, es por esta razón que cierta carga especial a granel o en contenedor (ULD) debe ser sujeta dentro del compartimento. En cuanto a los bultos o sobre-embalajes que contengan material radiactivo, el método de fijación tiene que ser idóneo para satisfacer en todo momento las condiciones de separación previstas en el Doc. 9284 de OACI "Instrucciones Técnicas para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea".

#### **7.6.13.2. Los siguientes son ejemplos de materiales de sujeción:**

**Cuerdas o tiras:** Dispositivo elemental basado en correas textiles de longitud ajustable aprobado para restringir las cargas de carga aérea ya sean en pallets o en la estructura de la aeronave.

**Accesorios:** Elementos que componen una tira además de la correa o cuerda, puede ser el seguro y la hebilla.

**Cuerdas antideslizamiento:** cualquier tipo de cuerda o lazo no certificado que se utiliza para brindar estabilidad a las tiras certificadas para retener con cierta fuerza y dirección.

**Seguros de argolla simple:** accesorio componente de una tira que sirve de unión entre la aeronave y la cuerda o correa.

**7.6.13.3.** El Concesionario, Permisionario y Operador Aéreo, debe establecer en el MGO o manual aplicable, la cantidad mínima de materiales de sujeción, tanto a bordo de las aeronaves como en las estaciones en las que opera de manera regular.

### **7.6.14. Etiquetas y marcas.**

#### **7.6.14.1 Etiquetas.**

A menos que en las Instrucciones Técnicas se indique de otro modo, todo bulto de mercancías peligrosas llevará las etiquetas apropiadas de conformidad con lo previsto en dichas instrucciones.

#### **7.6.14.2 Marcas.**

**7.6.14.2.1** A menos que en las Instrucciones Técnicas se indique de otro modo, todo bulto de mercancías peligrosas irá marcado con la denominación del artículo expedido que contenga y con el número de la ONU, si lo tiene asignado, así como con toda otra marca que puedan especificar aquellas Instrucciones.

**7.6.14.2.2 Marcas de especificación del embalaje;** a menos que en las Instrucciones Técnicas se indique de otro modo, todo embalaje fabricado con arreglo a alguna especificación de las Instrucciones Técnicas se marcará de conformidad con las disposiciones apropiadas en ellas contenidas y no se marcará ningún embalaje con marca de especificación alguna, a menos que satisfaga la especificación correspondiente prevista en las susodichas Instrucciones.

#### **7.6.14.3 Idiomas aplicables a las marcas y que ha de utilizarse.**

**7.6.14.4** En las marcas relacionadas con las mercancías peligrosas que pretendan trasladarse al extranjero, debe utilizarse además del español, el idioma inglés. Para traslados dentro de territorio nacional, podrá usarse únicamente el idioma español.

### **7.6.15. Obligaciones del expedidor.**

**7.6.15.1** Antes de que alguien entregue algún bulto o sobre-embalaje, que contenga mercancías peligrosas para transportarlas por vía aérea, el Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo se cerciorará de que el transporte por vía aérea de esas mercancías no esté prohibido y de que estén debidamente clasificadas, embaladas, marcadas, etiquetadas y acompañadas del correspondiente documento de transporte de mercancías peligrosas debidamente formalizado, tal cual prevén esta Circular Obligatoria y las Instrucciones Técnicas.

#### **7.6.15.2 Documento de transporte de mercancías peligrosas.**

**7.6.15.2.1** A menos que la presente Circular Obligatoria o las Instrucciones Técnicas se indique de otro modo, quien entregue mercancías peligrosas para su transporte por vía aérea llenará, firmará y proporcionará al Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo un documento de transporte de mercancías peligrosas que contendrá los datos requeridos en aquellas Instrucciones.

**7.6.15.2.2** El documento de transporte irá acompañado de una declaración firmada por quien entregue mercancías peligrosas para transportar, indicando que las mercancías peligrosas se han descrito total y

correctamente por su denominación y que están clasificadas, embaladas, marcadas, etiquetadas y debidamente acondicionadas para su transporte por vía aérea, de conformidad con las disposiciones pertinentes.

#### **7.6.16. Obligaciones del Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo (Explotador).**

##### **7.6.16.1 Aceptación de mercancías para transportar.**

Ningún Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo aceptará mercancías peligrosas para ser transportadas por vía aérea:

(a) A menos que las mercancías peligrosas vayan acompañadas de un documento de transporte de mercancías peligrosas debidamente cumplimentado, salvo en los casos en que las Instrucciones Técnicas indiquen que no se requiere dicho documento.

(b) Hasta que no haya inspeccionado el bulto, sobre-embalaje o contenedor de carga que contenga las mercancías peligrosas, de conformidad con los procedimientos de aceptación estipulados en las Instrucciones Técnicas.

##### **7.6.16.2 Lista de verificación para la aceptación.**

Para la aceptación, el Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo preparará y utilizará una lista de verificación que le sirva de ayuda para ceñirse a lo previsto en 7.7.16.1.

##### **7.6.16.3 Carga y estiba.**

El Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, se asegurará que los bultos y sobre-embalajes que contengan mercancías peligrosas y los contenedores de carga que contengan material radiactivo se cargarán y estibarán en la aeronave de conformidad con lo dispuesto en las Instrucciones Técnicas.

##### **7.6.16.4 Inspección para averiguar si se han producido averías o pérdidas.**

7.6.16.4.1 El Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, se asegurará que los bultos y sobre-embalajes que contengan mercancías peligrosas y los contenedores de carga que contengan materiales radiactivos se inspeccionarán para averiguar si se han producido fugas o averías antes de estibarlos en una aeronave o en un dispositivo de carga unitarizada. Los bultos, sobre-embalajes o contenedores de carga en los que se hayan producido pérdidas o averías no se estibarán en una aeronave.

7.6.16.4.2 El Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, se asegurará que no se estibe a bordo de ninguna aeronave dispositivo de carga unitarizada alguno, a menos que se haya inspeccionado previamente y comprobado que no hay trazas de pérdida o averías que puedan afectar las mercancías peligrosas en él contenidas.

7.6.16.4.3 El Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, se asegurará que cuando algún bulto de mercancías peligrosas cargado a bordo de una aeronave tenga averías o pérdidas, el Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo lo descargará de la aeronave, o hará lo conducente para que se encargue de ello la dependencia oficial o el organismo competente, y luego se cerciorará de que el resto del envío se halle en buenas condiciones para su transporte por vía aérea y de que no haya quedado contaminado ningún otro bulto.

7.6.16.4.4 El Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, se asegurará que los bultos o sobre-embalajes que contengan mercancías peligrosas y los contenedores de carga que contengan materiales radiactivos se inspeccionarán para detectar signos de averías o pérdidas al descargarlos de la aeronave o dispositivo de carga unitarizada. Si se comprueba que se han producido averías o pérdidas, se inspeccionará la zona en que se habían estibado en la aeronave las mercancías peligrosas o el dispositivo de carga unitarizada, para averiguar si se han producido daños o contaminación.

7.6.16.4.5 El Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, se asegurará que las restricciones para la estiba en la cabina de pasajeros o en la cabina de pilotos, no se estibarán mercancías peligrosas en la cabina de ninguna aeronave ocupada por pasajeros ni tampoco en la cabina de pilotos, salvo en los casos permitidos según las disposiciones de las Instrucciones Técnicas.

##### **7.6.16.4.6 Eliminación de la contaminación.**

7.6.16.4.6.1 El Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, se asegurará de eliminar sin demora toda contaminación peligrosa que se encuentre en una aeronave como resultado de las pérdidas o averías sufridas por mercancías peligrosas.

7.6.16.4.6.2 El Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, se asegurará que toda aeronave que haya quedado contaminada por materiales radiactivos se retirará inmediatamente de servicio y no se reintegrará a él antes de que el nivel de radiación de toda superficie accesible y la contaminación radiactiva transitoria sean inferiores a los valores especificados en las Instrucciones Técnicas.

##### **7.6.16.4.7 Separación y segregación.**

7.6.16.4.7.1 El Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, se asegurará que los bultos que contengan mercancías peligrosas capaces de reaccionar peligrosamente entre sí, no se estibarán en una aeronave unos junto a otros ni en otra posición tal que puedan entrar en contacto en caso de que se produzcan pérdidas.

7.6.16.4.7.2 El Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, se asegurará que los bultos que contengan sustancias tóxicas e infecciosas se estibarán en una aeronave de conformidad con las disposiciones de las Instrucciones Técnicas.

7.6.16.4.7.3 El Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, se asegurará que los bultos de materiales radiactivos se estibarán en una aeronave de modo que queden separados de las personas, los animales vivos y las películas no reveladas, de conformidad con las disposiciones de las Instrucciones Técnicas.

#### **7.6.17 Suministro de información.**

##### **7.6.17.1 Información para el piloto al mando.**

El Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, se asegurará que toda aeronave en la cual haya que transportar mercancías peligrosas, proporcionará al piloto al mando, lo antes posible antes de la salida de la aeronave y por escrito, la información prevista en las Instrucciones Técnicas.

**7.6.17.2 Información e instrucciones para los miembros de la tripulación de vuelo.**

**7.6.17.2.1** Todo Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, se asegurará de incluir en su manual general de operaciones información apropiada que permita a la tripulación de vuelo desempeñar su cometido en lo relativo al transporte de mercancías peligrosas, y proporcionará instrucciones acerca de las medidas que haya que adoptar en el caso de que surjan situaciones de emergencia en las que intervengan mercancías peligrosas.

**7.6.17.2.2** Los Concesionarios, Permisionarios o en su caso los Operadores Aéreos, expedidores y demás entidades que tengan que ver con el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea, deben proporcionar a su personal información y capacitación apropiada, que le permita desempeñar sus funciones en lo relativo al transporte de mercancías peligrosas, y proporcionará, asimismo, instrucciones acerca de las medidas que haya que adoptar en el caso de que surjan situaciones de emergencia en las que intervengan mercancías peligrosas.

**7.6.17.2.3** De acuerdo con lo establecido en la Circular de Asesoramiento CA AV-15/12 en su última publicación, "Que establece y adopta los nuevos criterios para el llenado, implementación y actualización del formato Plan de Vuelo presentado (FPL) de conformidad a la enmienda de los procedimientos para los servicios de navegación de área Doc. 4444 de la OACI"; los concesionarios, permisionarios, operadores aéreos, expedidores, que tengan que ver con la elaboración del Plan de Vuelo presentado (FPL), deben asegurarse que cada que se transporte alguna mercancía peligrosa, verificar que en la casilla 18 del FPL, Anotar 0 (cero) si no hay otros datos, o, anote cualquier otra información necesaria, en el orden indicado a continuación, mediante el indicador apropiado seleccionado de los que se definen a continuación seguido (sin espacio) de una barra oblicua y de la información que ha de consignarse como se muestra a continuación:

**STS/HAZMAT (STATEMENTS / HAZARDOUS MATERIAL)**

**7.6.17.2.4** Proporcionar al personal encargado del control operacional de la aeronave (es decir, el encargado de operaciones de vuelo, el despachador de vuelo, u otros miembros del personal de tierra responsables de las operaciones de vuelo) la misma información que se requiere proporcionar al piloto al mando (es decir, una copia de la información por escrito proporcionada al piloto al mando). Todos los explotadores deben especificar, en sus manuales de operaciones u otros manuales apropiados, el personal (carga o función) al que debe proporcionarse esta información.

**7.6.17.3 Información para los pasajeros.**

Todo Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, se asegurará de que la información se divulgue de modo que los pasajeros estén advertidos en cuanto a qué clases de mercancías peligrosas les está prohibido transportar, a bordo de aeronaves, de acuerdo con lo prescrito en las Instrucciones Técnicas.

**7.6.17.4 Información para terceros.**

Los Concesionarios, Permisionarios u Operadores Aéreos, expedidores y demás entidades que tengan que ver con el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea, facilitarán a su personal información apropiada que le permita desempeñar su cometido en lo relativo al transporte de mercancías peligrosas, y facilitará, asimismo, instrucciones acerca de las medidas que haya que adoptar en el caso de que surjan situaciones de emergencia en las que intervengan mercancías peligrosas.

**7.6.17.5 Información del piloto al mando para la administración aeroportuaria.**

De presentarse en vuelo alguna situación de emergencia, el piloto al mando informará a los servicios de tránsito aéreo, tan pronto la situación lo permita, para que ésta, a su vez, informe a la administración aeroportuaria, de la presencia de mercancías peligrosas a bordo de la aeronave, según lo dispuesto en las Instrucciones Técnicas.

**7.6.17.6 Información en caso de accidente o incidente de aeronave.****7.7.17.6.1 En el caso de:**

- (a) Un accidente de aeronave; o
- (b) Un incidente grave que pueda estar relacionado con mercancías peligrosas transportadas como carga.

**7.6.17.6.2** Los Concesionarios, Permisionarios u Operadores Aéreos que transporten mercancías peligrosas como carga, facilitará sin dilación, al personal de emergencia que responda al accidente o incidente grave, información relativa a las mercancías peligrosas a bordo, conforme a la información proporcionada por escrito al piloto al mando. Tan pronto como sea posible, el Concesionario o Permisionario proporcionará también esta información a la Autoridad de Aviación Civil, así como a la autoridad correspondiente en donde haya ocurrido el accidente o incidente grave.

Nota. — Los términos "accidente", "incidente grave" e "incidente" están definidos en el Anexo 13.

**7.6.17.6.3** Con objeto de prevenir la repetición de accidentes e incidentes imputables a mercancías peligrosas, la Dirección de Investigación de Accidentes se encargará de instituir procedimientos que permitan investigar y recopilar datos sobre los accidentes e incidentes de esa índole que ocurran en el territorio nacional en las circunstancias descritas en el numeral 7.7.17.6.1.

**7.6.17.6.4** Los informes de esos accidentes e incidentes deben redactarse de conformidad con las disposiciones detalladas pertinentes contenidas en las Instrucciones Técnicas.

**7.7.18 Respuesta a una emergencia ocasionada por mercancías peligrosas.**

**7.7.18.1** La respuesta a una emergencia ocasionada por cualquier sustancia o artículo peligroso a bordo de una aeronave debe ser atendida conforme a los planes de contingencia y/o emergencia del aeródromo correspondiente, y en su caso, conforme a las disposiciones emitidas o aceptadas para tal efecto por la Autoridad de Aviación Civil en las Instrucciones Técnicas, o disposiciones emitidas por la autoridad competente correspondiente, según sea el caso.

**7.7.18.2** En el caso de un incidente grave que pueda estar relacionado con mercancías peligrosas transportadas como carga, el Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo de la aeronave que transporte mercancías peligrosas como carga, debe proporcionar, sin demora alguna, al personal de emergencia que corresponda el incidente grave, información relativa a las mercancías peligrosas extraída de la información por escrito proporcionada al piloto al mando. Tan pronto como sea posible, el Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo, debe notificar los incidentes sin demora alguna ni omisiones de información a la Agencia Federal de Aviación Civil por conducto de la Dirección Ejecutiva de Aviación y de ser el caso, a la autoridad competente del Estado en el que haya ocurrido el accidente o incidente grave.

**7.7.19 Notificación de los accidentes e incidentes imputables al transporte de mercancías peligrosas.**

**7.7.19.1** Con la finalidad de prevenir la repetición de accidentes e incidentes imputables al transporte de mercancías peligrosas, la Autoridad de Aviación Civil implantará procedimientos que le permitan investigar y recopilar datos sobre todo accidente e incidente de esa índole que ocurra en territorio nacional o bien en el extranjero a aeronaves al servicio de Concesionarios, Permisionarios u Operadores Aéreos nacionales, y en los que haya intervenido el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea, Los informes de esos accidentes e incidentes se redactarán de conformidad con las disposiciones detalladas pertinentes contenidas en las Instrucciones Técnicas aceptadas por la Autoridad de Aviación Civil.

**7.7.19.2** Con objeto de prevenir la repetición de hallazgos en la carga de mercancías peligrosas no declaradas o mal declaradas, la Agencia Federal de Aviación Civil por conducto de la Dirección Ejecutiva de Aviación se encargará de recopilar los datos sobre los incidentes de esa índole que ocurran en el territorio nacional y que sean imputables al transporte de mercancías peligrosas. En este sentido, se realizarán las coordinaciones necesarias con la Dirección Ejecutiva de Seguridad Aérea para llevar a cabo un seguimiento formal que derive en la mejora de los procesos y procedimientos relacionados con esta materia. Los informes de estos casos se prepararán de conformidad con las disposiciones detalladas pertinentes contenidas en las Instrucciones Técnicas.

La notificación debe hacerse en lenguaje claro y contener la información siguiente en la medida en que se tenga, pero sin demorarla por falta de datos completos:

- 1) La abreviatura de identificación.
- 2) La referencia a toda notificación enviada de conformidad con lo previsto en el Anexo 13 — Investigación de accidentes e incidentes de aviación, de la OACI.
- 3) La fecha y hora (UTC) del accidente.
- 4) El nombre del explotador afectado.
- 5) El nombre del expedidor afectado.
- 6) La descripción de las mercancías peligrosas en cuestión;
- 7) Una breve descripción del accidente.
- 8) El número de personas que hayan sufrido heridas graves o mortales y la magnitud de los daños ocasionados a la propiedad.
- 9) La información relativa a todo peligro aún presente que pudiera constituir un riesgo para la seguridad, la salud o el medio ambiente, como consecuencia del incidente y/o accidente.
- 10) Especificar el nombre y cargo de la persona responsable que notifico el incidente y/o accidente.
- 11) Descripción de como la mercancía fue segregada de la demás mercancía o el área en la que sucedió el incidente y/o accidente.
- 12) Descripción del seguimiento que se le dio a la mercancía.
- 13) Especificar como y cuando fue notificado el expedidor.
- 14) Descripción de las acciones tomadas con el expedidor en seguimiento al incidente y/o accidente.

**7.7.20 Seguridad de las mercancías peligrosas.**

**7.7.20.1** Cada Concesionario, Permisionario, Operador Aéreo y/o Expedidor se asegurará de que la carga y el correo de transbordo pasen por los controles de seguridad apropiados antes de cargarse en una aeronave que realiza operaciones de transporte aéreo comercial con salida en su territorio.

**7.7.20.2** Cada Concesionario, Permisionario, Operador Aéreo y/o Expedidor se asegurará de que, cuando se realice inspección de carga y correo, la inspección se lleve a cabo utilizando un método o métodos apropiados, teniendo en cuenta el carácter del envío.

**7.7.20.3** Los Concesionario, Permisionario, Operador Aéreo y/o Expedidor no exigirán normalmente la inspección física de la carga que haya de importarse o exportarse y utilizarán la gestión de riesgos para determinar qué mercancías deben ser inspeccionadas y el alcance de dicha inspección.

**7.7.20.4** Siempre que sea posible, y para una mayor eficiencia, se utilizarán técnicas modernas de registro o inspección para facilitar la inspección física de las mercancías que hayan de importarse o exportarse.

**7.7.21 Planificación para casos de emergencia en los aeródromos.**

7.7.21.1 La planificación para casos de emergencia en los aeropuertos es el procedimiento mediante el cual se hacen preparativos en un aeropuerto para hacer frente a una emergencia que se presente en el propio aeropuerto o en sus inmediaciones.

7.7.21.2 La finalidad de dicha planificación consiste en reducir al mínimo las repercusiones de una emergencia, especialmente por lo que respecta a salvar vidas humanas y no interrumpir las operaciones de las aeronaves.

7.7.21.3 El plan de emergencia de aeropuerto determina los procedimientos que deben seguirse para coordinar la intervención de las distintas entidades del aeropuerto (o servicios) y la de las entidades de la comunidad circundante que pudieran prestar ayuda mediante su intervención.

7.7.21.4 En el Manual de servicios de aeropuertos (Doc 9137), Parte 7, figura texto de orientación destinado a ayudar a las autoridades competentes en la planificación para casos de emergencia en los aeropuertos.

7.7.21.5 En todo aeropuerto se establecerá un plan de emergencia que guarde relación con las operaciones de aeronaves y demás actividades desplegadas en el aeropuerto.

7.7.21.6 El plan de emergencia del aeropuerto debe prever la coordinación de las medidas que deben adoptarse frente a una emergencia que se presente en un aeropuerto o en sus inmediaciones.

Nota 1.— Algunos ejemplos de emergencia son los siguientes: emergencias que afectan a las aeronaves, casos de sabotaje incluyendo amenazas de bombas, actos de apoderamiento ilícito de aeronaves, incidentes debidos a mercancías peligrosas, incendios de edificios, catástrofes naturales y emergencias de salud pública.

7.7.21.7 El plan debe coordinar la intervención o participación de todas las entidades existentes que, a juicio de la autoridad competente, pudieran ayudar a hacer frente a una emergencia.

**7.7.22 Programas de capacitación.**

7.7.22.1 Establecimiento de programas de capacitación, ningún concesionario, permisionario u operador aéreo, podrá transportar mercancías peligrosas a bordo de una aeronave a menos que cada uno de los empleados, involucrados en el transporte de mercancías peligrosas, sea entrenado como se requiere en la presente sección, cabe señalar que la capacitación sobre este tema también aplica para aquellos Concesionarios, Permisionarios u Operadores Aéreos, independientemente de que tengan o no aprobación para transportar mercancías peligrosas.

7.7.22.2 Las entidades indicadas a continuación deben contar con un programa de capacitación e capacitación, inicial y recurrente cada 24 meses, a ser proporcionado al personal con responsabilidades en el manejo y transporte de mercancías peligrosas, la capacitación recurrente para el personal de vuelo será cada 12 meses;

7.7.22.3 Expedidores, incluyendo los embaladores, personas u organizaciones que asumen las responsabilidades de los expedidores;

7.7.22.4 Concesionarios y Permisionarios de servicios de transporte aéreo;

7.7.22.5 Operadores Aéreos;

7.7.22.6 Agencias que, en nombre de concesionarios o permisionarios, o en forma independiente a ellos acepta, manipula, carga, descarga, transborda o tramita mercancías peligrosas, o el despacho del vuelo en aeronaves de pasajeros,

7.7.22.7 Las dependencias o entidades dedicadas a la inspección de seguridad de los pasajeros y de su equipaje o de la carga, el correo o de los suministros y

7.7.22.8 Operadores postales designados.

7.7.22.9 Los programas de capacitación sobre mercancías peligrosas para los Concesionarios y Permisionarios de transporte aéreo, así como para los Operadores Aéreos, están sujetos a la aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva de Aviación, conforme a las Normas Oficiales Mexicanas o disposiciones correspondientes, para el resto de las entidades mencionadas en la presente sección, los programas de capacitación deben ser autorizados por la Dirección Ejecutiva de Aviación. Asimismo, al final de cada curso debe aplicarse la evaluación correspondiente.

7.7.22.10 El programa de capacitación sobre mercancías peligrosas, debe ser adecuado al personal que va dirigido, para tal caso se categoriza a este personal, de acuerdo a lo establecido en el Apéndice A, Tablas A-1, "Contenido de los cursos de capacitación para explotadores aéreos que transportan mercancías peligrosas", A-2 "Contenido de los cursos de capacitación para explotadores aéreos que no transportan mercancías peligrosas como carga o correo" y A-3 "Contenido de los cursos de capacitación del personal de los operadores postales designados" del Doc. 9284 en su última publicación.

7.7.22.10.1 Las personas y agencias que se enumeran a continuación (u otros en su nombre) deben establecer y mantener programas de capacitación inicial y de repaso sobre mercancías peligrosas:

- (a) Los expedidores de mercancías peligrosas, comprendidos los embaladores y las personas u organizaciones que asumen las responsabilidades de los expedidores;
- (b) Los explotadores;
- (c) Las agencias de servicios de escala que realizan, en nombre de los explotadores, la aceptación, manipulación, carga, descarga, trasbordo u otra tramitación de la carga o el correo;
- (d) Las agencias de servicios de escala radicadas en los aeródromos que realizan, en nombre de los explotadores, el despacho de vuelo en aeronaves de pasajeros;
- (e) Las agencias no radicadas en los aeropuertos que realizan, en nombre de los explotadores, el despacho de vuelo en aeronaves de pasajeros;
- (f) En los tránsitos;

- (g) Las agencias dedicadas a la inspección de seguridad de los pasajeros y la tripulación y de su equipaje o de la carga o el correo; y
- (h) Los operadores postales designados.

7.7.22.11 Los programas de capacitación sobre mercancías peligrosas previstos en 7.7.22.10.1, b), deben estar supeditados a examen y aprobación por la Dirección Ejecutiva de Aviación.

7.7.22.12 Los programas de capacitación sobre mercancías peligrosas requeridos en virtud de 7.7.22.10.1, h) deben estar supeditados al examen y aprobación por la Dirección Ejecutiva de Aviación en el cual el operador postal designado acepta el correo.

7.7.22.13 Los programas de capacitación sobre mercancías peligrosas, con excepción de los previstos en 7.7.22.10.1, b) y h), deben estar supeditados al examen y aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva de Aviación.

7.7.22.14 Las especificaciones prescritas en la presente circular obligatoria, además de los procedimientos y especificaciones aceptados por la Autoridad de Aviación Civil en las Instrucciones Técnicas.

7.7.22.15 Procedimientos para la capacitación sobre mercancías peligrosas, en especial para aplicación en los siguientes casos:

- (a) Evaluación.
- (b) Procedimientos que deben ser aplicados en caso de que el personal no supere las evaluaciones.
- (c) Descripción de la documentación que se deben emitir.
- (d) Procedimientos para la inclusión de los factores humanos como parte de la capacitación.
- (e) Identificación y clasificación de mercancías peligrosas.
- (f) Marcas y etiquetas.
- (g) Nomenclatura, marcas, tipos e instrucciones de los embalajes.
- (h) Almacenamiento, carga, sujeción, separación y segregación de las mercancías peligrosas.
- (i) Procedimientos de Emergencia.

7.7.22.16 Debe mantenerse un registro de la capacitación con la información siguiente:

- (a) El nombre de la persona;
- (b) La fecha de la última capacitación que haya completado;
- (c) Una descripción, copia o referencia del material didáctico que se utilizó para cumplir con los requisitos de capacitación;
- (d) El nombre y domicilio de la entidad que impartió la capacitación; y
- (e) Evidencia que indique que se ha completado con éxito la evaluación.

7.7.22.17 Los registros de capacitación están a disposición de la Autoridad de Aviación Civil cuando ésta los solicite.

7.7.23 Aviso en las instalaciones aéreas para pasajeros sobre las restricciones del transporte de mercancías peligrosas.

7.7.23.1. Todo Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo de servicios de transporte aéreo al público debe asegurarse de mostrar avisos sobre las restricciones aplicables al transporte de mercancías peligrosas a bordo de la aeronave y las sanciones por no cumplir con esos requisitos. Cada aviso debe ser legible y mostrado de tal manera que pueda ser visto por los pasajeros en lugares donde el Concesionario, Permisionario u Operador Aéreo de la aeronave, emite boletos, registra, revisa e inspecciona equipajes y mantiene áreas de embarque para aeronaves.

7.7.23.2 Cada aviso debe contener, como mínimo, la siguiente información:

7.7.23.2.1 Los requisitos existentes en la Ley de Aviación Civil, su Reglamento y la presente circular obligatoria en cuanto a la prohibición de transportar mercancías peligrosas a bordo de la aeronave, ya sea en el equipaje o en una persona.

7.7.23.2.2 Las sanciones existentes en la Ley de Aviación Civil, su Reglamento y demás disposiciones vigentes.

7.7.23.2.3 Una declaración indicando las mercancías peligrosas, la cual debe incluir los explosivos, gases comprimidos, líquidos y sólidos inflamables, oxidantes, venenos, corrosivos y materiales radiactivos; ejemplos: Pinturas, líquidos volátiles, fuegos pirotécnicos, gas lacrimógeno, botellas de oxígeno y radio-farmacéuticos.

7.7.23.2.4 La existencia de excepciones especiales para pequeñas cantidades de Artículos medicinales no radiactivos (incluso aerosoles), artículos de tocador (incluso aerosoles) y aerosoles de la División 2.2 sin peligro secundario transportados en el equipaje de mano y ciertos artículos para personas fumadoras que son transportados por éstas en su persona.

7.7.23.2.5 La información contenida en los avisos debe ser impresa a color:

- (a) En idioma español legible y puede, adicionalmente al español, ser mostrado en otros idiomas.
- (b) En letras de por lo menos un centímetro de alto para el primer párrafo y cuatro (4.0) milímetros de alto para los otros párrafos.
- (c) Con un fondo de colores que contrasten.

7.7.23.2.6 El tamaño y el color del aviso son opcionales. Información adicional, como ejemplos o ilustraciones, si no son contrarios con la información requerida, podrán ser incluidos.

**7.7.24 Avisos en las instalaciones de carga aérea sobre los requisitos para el transporte de mercancías peligrosas.**

**7.7.24.1** Toda persona que transporte o acepte carga para su transporte en aeronaves debe mostrar avisos de los requisitos aplicables al transporte de mercancías peligrosas a bordo de sus aeronaves en cada instalación donde la carga sea aceptada, además de las sanciones por el incumplimiento de esos requisitos. Cada aviso debe ser legible y exhibido donde pueda ser visto. Como mínimo, cada aviso debe comunicar la siguiente información:

**7.7.24.1.1** Los requisitos existentes en la Ley de Aviación Civil, su Reglamento y la presente Circular Obligatoria en cuanto a la prohibición de transportar mercancías peligrosas a bordo de la aeronave.

**7.7.24.1.2** Las sanciones existentes en la Ley de Aviación Civil, su Reglamento y demás disposiciones vigentes.

**7.7.24.1.3** Una declaración indicando las mercancías peligrosas, la cual debe incluir los explosivos, gases comprimidos, líquidos inflamables y sólidos, óxidos, venenos, corrosivos y materiales radiactivos.

**7.7.24.1.4** La información contenida en los avisos debe ser impresa:

(a) En idioma español legible y si la carga es aceptada en el extranjero podrá, ser mostrado en el idioma del estado donde se acepta.

(b) Con un fondo de colores que contrasten.

**7.7.24.1.5** El tamaño y el color del aviso son opcionales. Información adicional, como ejemplos o ilustraciones, si no son contrarios con la información requerida, pueden ser incluidos.

**7.7.24.2** Excepciones a los avisos que deben ser mostrados.

**7.7.24.2.1** No es necesario exhibir un aviso según lo requerido en el numeral 7.7.22.1. de la presente circular obligatoria en los siguientes lugares:

**7.7.24.2.1.1** Un lugar sin vigilancia (ejemplo, una caja de entrega rápida), siempre y cuando exista un aviso general en lugar visible informando a los clientes la prohibición de envíos de mercancías peligrosas a través de esa localidad.

**7.7.24.2.1.2** Una instalación para clientes donde los paquetes de mercancías peligrosas sean aceptados por un transportista.

**7.7.25. Dispensa.**

**7.7.25.1** En la presente circular está previsto otorgar las dispensas para permitir el transporte sin riesgo por vía aérea de mercancías peligrosas, que tal vez no se permiten en circunstancias normales o en condiciones que son distintas de aquellas prescritas en la presente circular. Tales dispensas solo pueden otorgarse en casos de extrema urgencia, cuando otras modalidades de transporte no son apropiadas o cuando el cumplimiento de todas las condiciones de las Instrucciones Técnicas es contrario al interés público, por lo que la Autoridad de Aviación Civil podrá dispensar del cumplimiento de lo previsto en la presente Circular Obligatoria, siempre y cuando en tales casos se haga cuanto sea menester para lograr en el transporte un nivel general de seguridad que sea equivalente al nivel de seguridad previsto por la presente Circular Obligatoria.

(a) Extrema urgencia.

El transporte se considera urgente cuando la razón por la cual es importante que un envío llegue a su destino rápidamente o la razón por la cual ha sido necesario presentar una solicitud con poca antelación. Las mercancías peligrosas pueden tener que transportarse debido a lo siguiente:

- 1) Socorro humanitario.
- 2) Socorro medioambiental.
- 3) Peste.
- 4) Seguridad nacional o internacional.
- 5) Salvamento de vidas (es decir, rescate).
- 6) Disponibilidad limitada en el punto de destino.

(b) Cuando otras modalidades de transporte resultan inapropiadas.

Aun cuando el transporte mediante otras modalidades de transporte puede ser posible, la Autoridad de Aviación Civil evalúa los riesgos teniendo en cuenta los siguientes factores:

- 1) La duración del viaje. - El transporte utilizando otras modalidades puede hacer que la duración del viaje sea poco realista y pueda afectar a la viabilidad de las mercancías peligrosas.
- 2) La infraestructura. - La disponibilidad de las otras modalidades de transporte puede ser limitada.
- 3) La seguridad. - El conjunto de disposiciones de seguridad del modo de transporte por vía aérea puede reducir la posibilidad de interferencia ilícita (robo, etc.).
- 4) Encaminamiento. El transporte por vía aérea puede representar un riesgo reducido de exposición del público a las mercancías peligrosas en caso de que se produzca un incidente o un accidente. Asimismo, puede reducirse significativamente el riesgo de piratería.
- 5) Costo. El costo del transporte utilizando otras modalidades puede resultar económicamente poco razonable. No obstante, la decisión de otorgar una dispensa no debería basarse únicamente en el costo.

(c) Cuando el cumplimiento de todas las condiciones de las Instrucciones Técnicas es contrario al interés público, por ejemplo:

- 1) Aplicaciones médicas.
- 2) Nuevas tecnologías.
- 3) Mejoramientos en materia de seguridad operacional.

**7.7.25.2** Para determinar un nivel de seguridad equivalente debe de considerarse lo siguiente:

- a) Un examen de las disposiciones de reglamentación aplicables. Esto incluye la identificación de las disposiciones específicas que no se cumplirán y que, por ende, exigen la determinación de que ha logrado un nivel de seguridad equivalente.
- b) Un examen del posible aumento en el riesgo para la seguridad o los bienes que puede resultar del hecho de desviarse de las disposiciones en cuestión, y la identificación de las medidas consideradas necesarias o apropiadas para abordar ese riesgo. Esto debe incluir pruebas del análisis o evaluación aplicable para demostrar que las medidas adicionales propuestas permitirán lograr un nivel de seguridad igual, como mínimo, al que se requiere en las Instrucciones Técnicas.
- c) Un minucioso examen y evaluación de riesgos para detectar y evaluar los posibles riesgos que plantea el transporte.
- d) Esto puede incluir un análisis de riesgos sobre los modos y efectos de las fallas, una evaluación de la seguridad de los sistemas, y una explicación de las medidas impuestas para asegurar que se ha evaluado cada uno de los factores de riesgo con el objeto de proporcionar en nivel de seguridad apropiado.
- e) Cuando corresponda, los factores para atenuar el riesgo y el análisis de seguridad pueden basarse por analogía en las condiciones establecidas para tecnologías que plantean riesgos similares con el fin de garantizar coherencia en cuanto a seguridad y reglamentación.

**7.7.25.3** Al solicitar una dispensa se requiere que el Concesionario, Permisionario, Operador Aéreo y/o Expedidor presente la siguiente información, antes de prestar consideración al otorgamiento de la dispensa:

- a) La razón por la cual es indispensable que el artículo o la sustancia sea transportado por vía aérea.
- b) La declaración exponiendo los motivos por los cuales el solicitante cree que la propuesta (incluso toda medida de control de seguridad indicada por el propio solicitante) logrará un grado de seguridad equivalente al previsto en la presente Circular Obligatoria.
- c) La denominación, clasificación y número ONU del artículo expedido con los datos técnicos completos de justificación.
- d) Los embalajes propuestos.
- e) La cantidad que se ha de transportar.
- f) Toda manipulación especial necesaria e información especial para casos de emergencia.
- g) Nombre y dirección del expedidor y del consignatario.
- h) Los aeropuertos de salida, de tránsito y de destino y las fechas propuestas de transporte.
- i) Los detalles del explotador incluido el tipo de aeronave, números de vuelo, si la mercancía será transportada en avión de pasajeros o de carga.
- j) Curso vigente en materia de Mercancías Peligrosas del personal de tierra como de vuelo.

**7.7.25.4** Cuando el Concesionario, Permisionario, Operador Aéreo y/o Expedidor, solicita una petición para el otorgamiento de una dispensa inicial o la renovación o modificación de una dispensa existente, la Dirección Ejecutiva de Aviación, examinará la petición y verificará la competencia y los antecedentes de cumplimiento del Concesionario, Permisionario, Operador Aéreo y/o Expedidor certificado además de asegurarse del cumplimiento de los reglamentos de funcionamiento estatales y las Instrucciones Técnicas.

**7.7.25.5.** Si no resulta pertinente ninguno de los criterios expuestos en el numeral anterior para conceder una dispensa, la Autoridad de Aviación Civil podrá concederla basándose exclusivamente en la convicción de que se ha logrado un nivel equivalente de seguridad operacional en el transporte aéreo.

**7.7.25.6.** Las dispensas citadas en los numerales 7.6.2, 7.7.23.1.1 y 7.7.23.1.5 de la presente Circular Obligatoria, deben ser solicitadas a la Autoridad de Aviación Civil en la forma y manera que esta disponga de acuerdo con los procedimientos y especificaciones aceptados por la misma.

#### **7.7.26 Cooperación entre Estados.**

Todo Estado contratante participará en actividades de cooperación con las autoridades aeronáuticas de otros Estados a propósito de la violación de los reglamentos aplicables en materia de mercancías peligrosas, con el fin de eliminarla. Las actividades de cooperación podrían comprender la coordinación de investigaciones y medidas para exigir el cumplimiento; intercambio de información sobre antecedentes en el cumplimiento de una parte sujeta a reglamentación; inspecciones conjuntas y otros enlaces técnicos; intercambio de personal técnico y reuniones y conferencias conjuntas. Entre la información apropiada que podría intercambiarse se cuentan las alertas de seguridad, boletines o avisos sobre mercancías peligrosas; las medidas reglamentarias propuestas y concluidas; los informes sobre incidentes; las pruebas documentales y de otro tipo formuladas en la investigación de accidentes; las medidas propuestas y definitivas para exigir el cumplimiento; y los materiales didácticos y de extensión apropiados para difusión pública.

#### **7.7.27 Mercancías peligrosas enviadas por correo**

Los procedimientos de los operadores postales designados para regular la introducción de mercancías peligrosas en el correo para transporte por vía aérea estarán aprobados por la Autoridad de Aviación Civil, en el cual se acepta el correo.

Nota 1. Según el Convenio de la Unión Postal Universal (UPU), las mercancías peligrosas no son admisibles como correo, a excepción de lo dispuesto en las Instrucciones Técnicas.

Nota 2. La Unión Postal Universal ha instituido procedimientos para regular la introducción de mercancías peligrosas en el transporte aéreo a través del servicio postal (véase el Reglamento relativo a encomiendas postales y el Reglamento relativo a envíos de correspondencia de la UPU).

#### **7.7.28 Periodo de vigencia, suspensión y revocación de la autorización.**

La autorización del transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea mantendrá la vigencia del AOC del concesionario o permisionario, debiendo certificarse durante el mismo periodo de renovación del AOC y bajo los mismos lineamientos que describa la normatividad vigente.

Dicha autorización podrá ser suspendida, cuando se tenga constancia fehaciente y debidamente fundada y motivada, de la existencia de irregularidades que, por su gravedad comprometan la seguridad de los servicios prestados por el titular del AOC o del permiso respectivo. La suspensión de la autorización podrá ser dejada sin efectos por la Autoridad de Aviación Civil, cuando dentro del plazo fijado y hecho del conocimiento al titular del AOC o permiso, mediante instrumento administrativo, hayan desaparecido las causas que lo motivaron. En caso contrario se revocará dicha autorización, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 193 del Reglamento de la Ley de Aviación Civil y 61 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

#### **8. Vigilancia.**

8.1 La vigilancia a la autorización para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea otorgada a un Concesionario, Permisionario, Operador Aéreo y/o Expedidor, se efectuará a través del IVA-OMP o IVA-O, quien realizará las verificaciones correspondientes en cada estación cada que renueve dicha autorización, misma que se realizara cada 2 años y que el Concesionario, Permisionario, Operador Aéreo y/o Expedidor, debe solicitar las verificaciones con tiempo, antes del vencimiento de la misma.

8.2 Lo no contemplado en la presente Circular Obligatoria, será resuelto por la AFAC.

#### **9. Sanciones.**

9.1 Corresponde a la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes por conducto de la Agencia Federal de Aviación Civil, sancionar cualquier incumplimiento a la presente Circular Obligatoria, en términos de lo dispuesto por las Leyes, Reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables.

#### **10. Grado de concordancia con normas y lineamientos internacionales y con las normas mexicanas tomadas como base para su elaboración.**

10.1. La presente Circular Obligatoria es equivalente con las disposiciones que establecen los Anexos 6 Parte I, párrafos 9.3.1 a), 12.4 e), 2.1.35 del apéndice 2, párrafo 3.3 f) del adjunto F y Parte III párrafos 7.3.1 d), 10.3 e), 2.1.28 del apéndice 2, párrafo 3.3 f) del adjunto F, así como el Anexo 18 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.

Estos documentos forman parte de las normas emitidas por este organismo internacional y que se describen en el Artículo 37 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional de la Organización de Aviación Civil Internacional.

10.2. No existen Normas Mexicanas que hayan servido de base para su elaboración, dado que al momento no existen antecedentes regulatorios publicados en este sentido.

#### **11. Bibliografía.**

Norma Oficial Mexicana NOM-003-SCT/2008. Características de las etiquetas de envases y embalajes destinadas al transporte de sustancias, materiales y residuos peligrosos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de agosto de 2008.

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SCT/2008. Sistema de identificación de unidades destinadas al transporte de sustancias, materiales y residuos peligrosos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de agosto del 2008.

Norma Oficial Mexicana NOM-005-SCT/2008. Información de emergencia para el transporte de sustancias, materiales y residuos peligrosos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto del 2008.

Convenio sobre Aviación Civil Internacional, Organización de Aviación Civil Internacional, Chicago, Estados Unidos de América, 1944.

Anexo 6 Parte I al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.

Anexo 6 Parte II al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.

Anexo 6 Parte III al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.

Anexo 18 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional.

Instrucciones Técnicas para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea, Documento OACI 9284 y su suplemento.

Instrucciones Técnicas para el transporte sin riesgo de mercancías peligrosas por vía aérea, de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA).

**12. Vigencia y fecha de emisión.**

La presente Circular Obligatoria entrará en vigor a partir de la fecha de su publicación y estará vigente indefinidamente a menos que sea revisada o cancelada.

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA FEDERAL DE AVIACIÓN CIVIL**



**GRAL. DIV. P. A. D. E. M. A. RET. CARLOS ANTONIO RODRÍGUEZ MUNGUÍA**



Ciudad de México, a 07 de octubre de 2022



## APENDICE "A"

Para los efectos de la capacitación del personal involucrado en el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea descritas en la presente Circular Obligatoria, se consideran las siguientes tablas:

**Tabla A-1 Contenido de los cursos de capacitación para explotadores aéreos que transportan mercancías peligrosas.**

| Aspectos del transporte de mercancías peligrosas por vía aérea que deberían conocerse, como mínimo | Expedidores y embaladores |   | Transitarios |   |   |   |   | Explotadores y agentes de servicios de escala |   |    |    |    | Personal de seguridad |
|--|---------------------------|---|--------------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-----------------------|
|  | Categorías de personal    |   |              |   |   |   |   |   |   |    |    |    |                       |
|  | 1                         | 2 | 3            | 4 | 5 | 6 | 7 | 8   | 9 | 10 | 11 | 12 |                       |
| Criterios generales  | x                         | x | x            | x | x | x | x | x   | x | x  | x  | x  |                       |
| Limitaciones   | x                         |   | x            | x | x | x | x | x   | x | x  | x  | x  |                       |
| Requisitos generales para los expedidores  | x                         |   | x            |   |   | x |   |   |   |    |    |    |                       |
| Clasificación  | x                         | x | x            |   |   | x |   |   |   |    |    | x  |                       |
| Lista de mercancías peligrosas   | x                         | x | x            |   |   | x |   |   |   | x  |    |    |                       |
| Condiciones relativas a los embalajes  | x                         | x | x            |   |   | x |   |   |   |    |    |    |                       |
| Etiquetas y marcas   | x                         | x | x            | x | x | x | x | x   | x | x  | x  | x  |                       |
| Documento de transporte de mercancías peligrosas y otra documentación pertinente                   | x                         |   | x            | x |   | x | x |   |   |    |    |    |                       |
| Procedimientos de aceptación   |                           |   |              |   |   | x |   |   |   |    |    |    |                       |
| Reconocimiento de las mercancías peligrosas no declaradas  | x                         | x | x            | x | x | x | x | x   | x | x  | x  | x  |                       |
| Procedimientos de almacenamiento y carga   |                           |   |              |   | x | x |   | x   |   | x  |    |    |                       |
| Notificación a los pilotos   |                           |   |              |   |   | x |   | x   |   | x  |    |    |                       |
| Disposiciones relativas a los pasajeros y tripulantes  | x                         | x | x            | x | x | x | x | x   | x | x  | x  | x  |                       |
| Procedimientos de emergencia   | x                         | x | x            | x | x | x | x | x   | x | x  | x  | x  |                       |

### CATEGORÍAS

- 1 — Expedidores y personas que asumen las responsabilidades de éstos.
- 2 — Embaladores.
- 3 — Personal de los transitarios que participa en la tramitación de mercancías peligrosas.
- 4 — Personal de los transitarios que participa en la tramitación de la carga o el correo (que no sea mercancías peligrosas)
- 5 — Personal de los transitarios que participa en la manipulación, almacenamiento y estiba de la carga o el correo.
- 6 — Personal del explotador y del agente de servicios de escala encargado de la aceptación de mercancías peligrosas.
- 7 — Personal del explotador y del agente de servicios de escala encargado de la aceptación de la carga o el correo (que no sea mercancías peligrosas).
- 8 — Personal del explotador y del agente de servicios de escala que participa en la manipulación, almacenamiento y estiba de la carga o el correo y el equipaje.
- 9 — Personal encargado de los pasajeros.
- 10 — Tripulación de vuelo, supervisores de carga, planificadores de la carga y encargados de operaciones de vuelo/despachadores de vuelo.
- 11 — Tripulación (excluida la tripulación de vuelo)
- 12 — Personal de seguridad que participa en la inspección de los pasajeros y la tripulación y de su equipaje y de la carga o el correo, p. ej., los inspectores de seguridad, sus supervisores y el personal que participa en la ejecución de los procedimientos de seguridad

**Tabla A-2 Contenido de los cursos de capacitación para explotadores aéreos que no transportan mercancías peligrosas como carga o correo**

| Contenido  | Categorías de personal |    |    |    |    |
|--|------------------------|----|----|----|----|
|  | 13                     | 14 | 15 | 16 | 17 |
| Criterios generales  | X                      | X  | X  | X  | X  |
| Limitaciones   | X                      | X  | X  | X  | X  |
| Etiquetas y marcas   | X                      | X  | X  | X  | X  |
| Documento de transporte de mercancías peligrosas y otra documentación pertinente | X                      |    |    |    |    |
| Reconocimiento de las mercancías peligrosas no declaradas                        | X                      | X  | X  | X  | X  |
| Disposiciones relativas a los pasajeros y a la tripulación                       | X                      | X  | X  | X  | X  |
| Procedimientos de emergencia   | X                      | X  | X  | X  | X  |

### CATEGORÍAS

- 13 — Personal del explotador y del agente de servicios de escala encargado de la aceptación de la carga o el correo (que no sean mercancías peligrosas).
- 14 — Personal del explotador y del agente de servicios de escala que participa en la manipulación, almacenamiento y estiba de la carga o el correo (que no sean mercancías peligrosas) y el equipaje.
- 15 — Personal encargado de los pasajeros
- 16 — Tripulación de vuelo, supervisores de carga, planificadores de la carga y encargados de operaciones de vuelo/despachadores de vuelo.
- 17— Tripulación (excluida la tripulación de vuelo).

**Nota 1.—** Los aspectos que debe abarcar la capacitación pueden variar con respecto a los indicados en las Tablas 1-4 y 1-5, dependiendo de las responsabilidades de la persona. Por ejemplo, con respecto a la clasificación, el personal que participa en la ejecución de los procedimientos de seguridad de la aviación (es decir, el personal de inspección y sus supervisores) solo necesitan recibir capacitación exhaustiva sobre las propiedades generales de las mercancías peligrosas.

**Nota 2.—** La lista de categorías de personal identificadas en las Tablas 1-4 y 1-5 no es exhaustiva. Debería impartirse capacitación sobre mercancías peligrosas, de conformidad con 4.2, al personal empleado por la industria aeronáutica o que interacciona con la misma en los centros de reserva de pasajeros y carga, y en los ámbitos de ingeniería y mantenimiento, salvo que desempeñe las funciones identificadas en la Tabla 1-4 o 1-5.

El personal del operador postal designado debe tener la capacitación que corresponda a sus responsabilidades. Las diversas categorías de personal deben estar familiarizadas con el tema que les corresponde según se indica en la siguiente Tabla.

**Tabla A-3 Contenido de los cursos de capacitación del personal de los operadores postales designados**

| Aspectos del transporte de mercancías peligrosas por vía aérea con los cuales deberían estar familiarizados, como mínimo | Operadores postales designados |   |   |
|--|--------------------------------|---|---|
|  | Categorías de personal         |   |   |
|  | A                              | B | C |
| Filosofía general  | x                              | x | x |
| Limitaciones   | x                              | x | x |
| Requisitos generales para los expedidores  | x                              |   |   |
| Clasificación  | x                              |   |   |
| Lista de mercancías peligrosas   | x                              |   |   |
| Condiciones de embalaje  | x                              |   |   |
| Etiquetas y marcas   | x                              | x | x |
| Documento de transporte de mercancías peligrosas y otra documentación pertinente   | x                              | x |   |
| Aceptación de las mercancías peligrosas enumeradas en 1;2.3.2  | x                              |   |   |
| Reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas  | x                              | x | x |
| Procedimientos de almacenamiento y carga   |                                |   | x |
| Disposiciones relativas a pasajeros y tripulación  | x                              | x | x |
| Procedimientos de emergencia   | x                              | x | x |

#### CATEGORÍAS

- A** — Personal de los operadores postales designados que participa en la aceptación del correo que contiene mercancías peligrosas.
- B** — Personal de los operadores postales designados que participa en la tramitación del correo (que no contiene mercancías peligrosas).
- C** — Personal de los operadores postales designados que participa en la manipulación, almacenamiento y carga del correo.

**Nota.** — En Suplemento del Doc. 9284, capítulo S-1;3, se proporciona orientación sobre los aspectos de la capacitación que debe tener el personal de los operadores postales designados.

**10.4.1** Las personas y agencias que se enumeran a continuación (u otros en su nombre) deben establecer y mantener programas de capacitación inicial y de repaso sobre mercancías peligrosas:

- (i) Los expedidores de mercancías peligrosas, comprendidos los embaladores y las personas u organizaciones que asumen las responsabilidades de los expedidores;
- (j) Los explotadores;
- (k) Las agencias de servicios de escala que realizan, en nombre de los explotadores, la aceptación, manipulación, carga, descarga, trasbordo u otra tramitación de la carga o el correo;
- (l) Las agencias de servicios de escala radicadas en los aeródromos que realizan, en nombre de los explotadores, el despacho de vuelo en aeronaves de pasajeros;
- (m) Las agencias no radicadas en los aeropuertos que realizan, en nombre de los explotadores, el despacho de vuelo en aeronaves de pasajeros;
- (n) En los tránsitos;
- (o) Las agencias dedicadas a la inspección de seguridad de los pasajeros y la tripulación y de su equipaje o de la carga o el correo; y
- (p) Los operadores postales designados.

## APENDICE "B"

Tabla B-1 Disposiciones relativas a mercancías peligrosas transportadas por los pasajeros o la tripulación

| Mercancías peligrosas  | Ubicación               |                  | Se requiere aprobación del explotador | Restricciones  |
|--|-------------------------|------------------|---------------------------------------|--|
|  | Equipaje facturado      | Equipaje de mano |                                       |  |
| <b>Baterías</b>  |                         |                  |                                       |  |
| 1) Baterías de litio (incluyendo aparatos electrónicos portátiles) | Si<br>[excepto g) y h)] | Si               | [véase c) y d)]                       | <p>a) Las baterías deben ser de un tipo que satisfaga las condiciones de cada una de las pruebas del <i>Manual de Pruebas y Criterios</i> de las Naciones Unidas, Parte III, subsección 38.3.</p> <p>b) Ninguna batería debe sobrepasar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Para las baterías de metal litio, un contenido de 2 gramos de litio; o</li> <li>— Para las baterías de ion litio, una capacidad nominal de 100 Wh;</li> </ul> <p>c) Cada batería puede tener una capacidad nominal de más de 100 Wh pero no más de 160 Wh para ion litio con la aprobación del explotador;</p> <p>d) Cada batería puede tener un contenido de más de 2 gramos, pero no más de 8 gramos de metal litio para aparatos electrónicos portátiles de uso médico con la aprobación del explotador;</p> <p>e) Las baterías instaladas en aparatos electrónicos portátiles deberían transportarse como equipaje de mano; sin embargo, si se transportan como equipaje facturado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Deben tomarse medidas para evitar que se activen accidentalmente y para proteger los aparatos contra daños; y</li> <li>— Los aparatos tienen que estar completamente apagados (no en modo de reposo o hibernación);</li> </ul> <p>f) Las baterías y los elementos calefactores deben aislarse en los aparatos electrónicos portátiles capaces de generar calor extremo que pueda causar un incendio si se activan: para ello, hay que extraer el elemento calefactor, la batería u otro componente;</p> <p>g) Las baterías de repuesto, comprendidos los bancos de energía:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Deben transportarse como equipaje de mano; y</li> <li>— Deben ir individualmente protegidas para evitar cortocircuitos (colocándolas en su embalaje original de venta al detalle o aislando de otro modo los bornes, p. ej., cubriendo con cinta adhesiva los bornes expuestos o colocando cada batería en una bolsa plástica o funda protectora);</li> </ul> <p>h) El equipaje dotado de baterías de litio que sobrepasan lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Para las baterías de metal litio, un contenido de 0.3 gramos de litio; o</li> <li>— Para las baterías de ion litio, una capacidad nominal de 2.7 Wh,</li> </ul> |

| Mercancías peligrosas  | Ubicación          |                  | Se requiere aprobación del explotador | Restricciones   |
|--|--------------------|------------------|---------------------------------------|---|
|  | Equipaje facturado | Equipaje de mano |                                       |   |
|  |                    |                  |                                       | <p>Debe transportarse como equipaje de mano, excepto cuando se extraen las baterías del equipaje, en cuyo caso las baterías deben transportarse conforme a g);</p> <p>i) No pueden transportarse más de dos baterías de repuesto que satisfagan los requisitos de c) o d), por persona.</p>   |
| 2) Acumuladores/baterías no derramables de electrolito líquido, baterías de níquel-hidruro metálico, y baterías secas  | Si                 | Si               | No                                    | <p>a) Para los acumuladores/baterías no derramables:</p> <p>i) Deben satisfacerse las condiciones de la Disposición especial A67;</p> <p>ii) Cada acumulador debe tener un voltaje de no más de 12 voltios y una capacidad nominal de no más de 100 Wh;</p> <p>iii) Cada acumulador debe protegerse contra cortocircuitos aislando efectivamente los bornes expuestos; y;</p> <p>iv) Pueden transportarse no más de dos acumuladores de repuesto por persona; y</p> <p>v) Si van instalados en un equipo, el equipo debe protegerse contra activación accidental, o cada acumulador debe desconectarse y los bornes expuestos deben aislarse;</p> <p>b) Para las baterías secas o de níquel-hidruro metálico, cada batería debe cumplir la Disposición especial A123 o la A199, respectivamente; y</p> <p>c) Las baterías y elementos calefactores deben aislarse en el equipo accionado por batería capaz de generar calor extremo, para ello, hay que extraer el elemento calefactor, la batería u otros componentes.</p> |
| 3) Aparatos electrónicos portátiles para fumadores, accionados por batería (como cigarrillos /cigarros electrónicos, pipas electrónicas, vaporizadores personales, sistemas electrónicos de administración de nicotina)  | No                 | Si               | No                                    | <p>a) Si son accionados por baterías de litio, cada batería debe cumplir las restricciones de 1) a), b), y g);</p> <p>b) Los aparatos y/o las baterías no deben recargarse a bordo de la aeronave; y</p> <p>c) Deben tomarse medidas para impedir la activación accidental del elemento calefactor cuando se encuentren a bordo de las aeronaves.</p>   |
| 4) Ayudas motrices (p. ej., sillas de ruedas) accionadas por: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baterías/acumuladores derramables;</li> <li>- Baterías/acumuladores no derramables de electrolito líquido;</li> <li>- Baterías secas;</li> <li>- Baterías de níquel-hidruro metálico; o</li> <li>- Baterías de ion litio</li> </ul> | Si                 | [véase e)]       | Si                                    | <p>a) Para su utilización por pasajeros de movilidad restringida debido ya sea a discapacidad, su estado de salud o edad, o un problema temporal de movilidad (p. ej., pierna fracturada);</p> <p>b) Los pasajeros deberían hacer arreglos por anticipado con cada explotador y proporcionar información sobre el tipo de batería instalada y sobre la manipulación de la ayuda motriz (con las instrucciones para aislar la batería);</p> <p>c) En el caso de baterías secas o baterías de níquel-hidruro metálico, cada batería debe cumplir la Disposición especial A123 o la A199, respectivamente;</p>   |

| Mercancías peligrosas | Ubicación          |                  | Se requiere aprobación del explotador | Restricciones  |
|-----------------------|--------------------|------------------|---------------------------------------|--|
|                       | Equipaje facturado | Equipaje de mano |                                       |  |
|                       |                    |                  |                                       | <p>d) En el caso de baterías/acumuladores no derramables de electrolito líquido:</p> <p>i) Cada batería debe cumplir la Disposición especial A67; y</p> <p>ii) Puede transportarse un máximo de una batería de repuesto por pasajero;</p> <p>e) En el caso de baterías de ion litio:</p> <p>i) Las baterías deben ser de un tipo que satisfaga las condiciones de cada una de las pruebas del <i>Manual de Pruebas y Criterios</i> de las Naciones Unidas, Parte III, subsección 38.3;</p> <p>ii) Cuando la ayuda motriz no proporciona protección adecuada a la batería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La batería debe extraerse conforme a las instrucciones del fabricante;</li> <li>• La batería no debe exceder de 300 Wh;</li> <li>• Los bornes de la batería deben protegerse contra cortocircuitos (aislando los bornes, p. ej., cubriendo con cinta adhesiva los bornes expuestos);</li> <li>• La batería debe protegerse contra daños (p. ej., poniéndola individualmente en una funda protectora); y</li> <li>• La batería debe transportarse en la cabina;</li> </ul> <p>iii) Puede transportarse un máximo de una batería de repuesto que no exceda de 300 Wh o dos baterías de repuesto que no excedan de 160 Wh cada una. Las baterías de repuesto deben transportarse en la cabina;</p> |

## Fuentes de llama y combustible

|   |    |            |    |   |
|---|----|------------|----|---|
| 5) Encendedores de cigarrillos<br>Un paquete pequeño de fósforos de seguridad               | No | [véase b)] | No | <p>d) No más de uno por persona;</p> <p>e) Deben transportarse en la persona; y</p> <p>f) No deben contener combustible líquido no absorbido (que no sea gas licuado); y</p> <p>g) Si el encendedor de cigarrillos funciona con baterías de litio, cada batería debe cumplir las restricciones de 1) a), b) y g), y 3) b) y c).</p> |
| 6) Bebidas alcohólicas que contienen más del 24% pero menos del 70%, en volumen, de alcohol | Sí | Sí         | No | <p>– Deben ir en embalajes de venta al detalle; y</p> <p>– Cantidad neta total de no más de 5 L por persona.</p> <p><i>Nota.— Las bebidas alcohólicas que contienen menos del 24% en volumen de alcohol no están sujetas a ninguna restricción.</i></p>   |
| 7) Motores de combustión interna o motores de pilas de combustible                          | Sí | No         | No | Deben tomarse medidas para anular el peligro. Véase la Disposición especial A70 para obtener más información.   |

Ubicación

S E L

| Mercancías peligrosas                             | Equipaje facturado | Equipaje de mano | Restricciones   |
|---|--------------------|------------------|---|
| 8) Pilas de combustible que contienen combustible | No                 | Si               | No  |
| Cartuchos de repuesto para pilas de combustible   | Si                 | Si               | <p>a) Los cartuchos para pilas de combustible solo pueden contener líquidos inflamables, sustancias corrosivas, gases licuados inflamables, sustancias que reaccionan con el agua o hidrógeno en hidruros metálicos;</p> <p>f) El rellenado de pilas de combustible a bordo de la aeronave no está permitido, excepto cuando se trata de la instalación de un cartucho de repuesto;</p> <p>g) La cantidad máxima de combustible en cada pila de combustible o cartucho para pila de combustible no debe ser superior a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) 200 mL para líquidos;</li> <li>ii) 200 gramos para sólidos;</li> <li>iii) 120 mL para gases licuados en el caso de cartuchos para pilas de combustible no metálicos o 200 mL para pilas de combustible o cartuchos para pilas de combustible metálicos; y</li> <li>iv) Para el hidrógeno en hidruros metálicos, las pilas de combustible o los cartuchos para pilas de combustible deben tener 120 mL de capacidad de agua como máximo;</li> </ul> <p>h) Cada pila de combustible y cada cartucho para pilas de combustible debe cumplir con la norma 62282-6-100 Ed. 1 de la CEI, comprendida la Enmienda 1, y debe llevar la marca de certificación del fabricante para indicar que cumple con la especificación. Además, cada cartucho para pilas de combustible debe llevar marcada la cantidad máxima y el tipo de combustible en el cartucho;</p> <p>i) Los cartuchos para pilas de combustible que contienen hidrógeno en hidruros metálicos deben ajustarse a las condiciones de la Disposición especial A162;</p> <p>j) No pueden transportarse más de dos cartuchos de repuesto para pilas de combustible por pasajero;</p> |
|   |                    |                  | <p>g) Las pilas de combustible que contienen combustible están permitidas en el equipaje de mano únicamente;</p> <p>h) La interacción entre sistemas de pilas de combustible y baterías integradas en un aparato debe ajustarse a la norma 62282-6-100 Ed. 1 de la CEI, comprendida la Enmienda 1. Las pilas de combustible cuya única función es cargar una batería en el aparato no están permitidas;</p> <p>i) Las pilas de combustible deben ser de un tipo que no sirva para cargar baterías cuando el aparato electrónico portátil no está en uso y deben llevar una marca durable del fabricante que diga: "APROBADO PARA SU TRANSPORTE EN LA CABINA DE LA AERONAVE ÚNICAMENTE" (APPROVED FOR CARRIAGE IN AIRCRAFT CABIN ONLY), para así indicarlo; y</p> <p>j) Además de los idiomas que pueda requerir el Estado de origen en las marcas especificadas, debería utilizarse el inglés.</p>  |

| Mercancías peligrosas  | Ubicación          |                  | Se requiere aprobación del explotador | Restricciones  |
|--|--------------------|------------------|---------------------------------------|--|
|  | Equipaje facturado | Equipaje de mano |                                       |  |
| 9) Cilindros de oxígeno o de aire necesarios para uso médico   | Sí                 | Sí               | Sí                                    | k) No más de 5 kg de masa bruta por cilindro;<br>l) Los cilindros, las válvulas y los reguladores, cuando los haya, deben estar protegidos para evitar el daño que puede causar la liberación involuntaria del contenido;<br>m) Se recomienda hacer arreglos por anticipado; y<br>n) Debe informarse al piloto al mando el número de cilindros de oxígeno o de aire cargados a bordo y su emplazamiento en la aeronave.                          |
| 10) Cartuchos de la División 2.2 para activar extremidades mecánicas   | Sí                 | Sí               | No                                    | Los cartuchos de repuesto de tamaño similar también están permitidos, cuando son necesarios, para asegurar una provisión suficiente durante todo el viaje.   |
| 11) Cartuchos de gas hidrocarburo contenidos en aparatos para arreglo del cabello  | Sí                 | Sí               | No                                    | h) No más de uno por persona;<br>i) La cubierta de seguridad debe ir instalada de modo que cubra el elemento calefactor; y<br>j) No deben transportarse cartuchos de repuesto.   |
| 12) Cartuchos de la División 2.2 sin peligro secundario colocados en un dispositivo de seguridad personal autoinflable que la persona prevé usar, como un chaleco salvavidas | Sí                 | Sí               | Sí                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– No más de dos dispositivos de seguridad personal por persona;</li> <li>– Los dispositivos de seguridad personal deben estar embalados de manera tal que no puedan accionarse accidentalmente;</li> <li>– Deben ser para que se inflen los dispositivos;</li> <li>– No más de dos cartuchos contenidos en cada dispositivo; y</li> <li>– No más de dos cartuchos de repuesto por dispositivo.</li> </ul> |
| 13) Cartuchos de la División 2.2 sin peligro secundario que no sean para dispositivos de seguridad personal autoinflables  | Sí                 | Sí               | Sí                                    | d) No más de cuatro cartuchos por persona; y<br>e) La capacidad de agua de cada cartucho no debe sobrepasar 50 mL.<br><br><i>Nota.— Para el dióxido de carbono, un cartucho de gas con una capacidad de agua de 50 mL es equivalente a un cartucho de 28 g.</i>  |
| 14) Cartuchos de la División 2.2 sin peligro secundario contenidos en mochilas de salvamento para avalanchas   | Sí                 | Sí               | Sí                                    | a) No más de una mochila de salvamento para avalanchas por persona;<br>b) La mochila debe estar embalada de manera tal que no pueda accionarse accidentalmente;<br>c) Puede contener un mecanismo pirotécnico de accionamiento que no debe contener más de 200 mg neto de la División 1.4S; y<br>d) Las bolsas inflables dentro de la mochila deben tener válvulas de descompresión.   |

| Mercancías peligrosas  | Ubicación          |                  | Se requiere aprobación del explotador | Restricciones  |
|--|--------------------|------------------|---------------------------------------|--|
|  | Equipaje facturado | Equipaje de mano |                                       |  |
| 22) Nitrógeno líquido refrigerado  | Sí                 | Sí               | No                                    | Debe estar contenido en embalajes aislados (p. ej., recipientes criogénicos secos) que no permitan aumento de presión y que absorban plenamente el líquido en un material poroso para que no haya liberación de líquido a partir del embalaje.<br><br>Véase la Disposición especial A152 para obtener más información. |
| 23) Mercancías peligrosas incorporadas en equipo de seguridad tal como maletines, cajas de seguridad, sacos de seguridad y otros | Sí                 | No               | Sí                                    | El equipo de seguridad debe estar dotado de un medio eficaz para impedir activación accidental y las mercancías peligrosas incorporadas en el equipo deben satisfacer las condiciones de la Disposición especial A178.   |

**Tabla B-2. Disposiciones relativas a instrumentos transportados por la OPAQ y agencias gubernamentales**

| Mercancías peligrosas  | Ubicación          |                  | Se requiere aprobación del explotador | Restricciones   |
|--|--------------------|------------------|---------------------------------------|---|
|  | Equipaje facturado | Equipaje de mano |                                       |   |
| 1) Instrumentos que contienen material radiactivo [es decir, monitor de agentes químicos (CAM) y/o monitor con dispositivo de alarma e identificación rápida (RAID-M)] | Sí                 | Sí               | Sí                                    | o) los instrumentos no deben exceder los límites de actividad que se especifican en la Tabla 2-14 de las presentes Instrucciones;<br>p) deben ir embalados de manera segura; y<br>q) deben ser transportados por los miembros del personal de la Organización para la Prohibición de las Armas Químicas (OPAQ), en viaje oficial.   |
| 2) Un barómetro de mercurio o termómetro de mercurio   | No                 | Sí               | Sí                                    | k) debe ser transportado por un representante de un servicio meteorológico estatal o de un organismo oficial similar;<br>l) debe ir embalado en un embalaje exterior resistente, con revestimiento interior sellado o un saco de material resistente a prueba de fugas, de perforación e impermeable al mercurio, que impedirá que éste se salga del bulto independientemente de la posición en que se encuentre; y<br>m) debe informarse al piloto al mando acerca del barómetro o termómetro. |

### APENDICE "C"

#### Disposiciones relativas de los requisitos a cumplir para la autorización y/o convalidación para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea.

- (a) Presentar ante la Dirección Ejecutiva de Aviación, el escrito en formato libre, mediante el cual solicite la autorización y/o convalidación para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea.
- (b) En el escrito, deberá especificar la clase o división de mercancía peligrosa de la que solicita la autorización, exención y en el caso de operadores extranjeros la convalidación.
- (c) En el escrito presentado ante la Dirección Ejecutiva de Aviación, debe adjuntar ya sea en escrito por separado o en una sola solicitud lo que se indica a continuación:
  - 1) Para los Concesionarios, Permisionarios y Operadores Aéreos nacionales, presentar ante la Dirección Ejecutiva de Aviación, el manual de mercancías peligrosas para su revisión, análisis y si procede la aprobación de dicho manual.
  - 2) Para los Concesionarios, Permisionarios y Operadores Aéreos extranjeros, presentar ante la Dirección Ejecutiva de Aviación, el manual de mercancías peligrosas junto con la aprobación del Estado del operador de dicho manual para el análisis correspondiente y si procede la convalidación respectiva.
  - 3) Para los Concesionarios, Permisionarios y Operadores Aéreos nacionales y extranjeros, debe adjuntar una relación de rutas y/o estaciones donde pretende transportar mercancías peligrosas.
  - 4) Para los Concesionarios, Permisionarios y Operadores Aéreos extranjeros, debe adjuntar sus Especificaciones de Operación en las cuales denote que la autoridad aeronáutica del Estado del operador le autorizó el transporte de mercancías peligrosas para su convalidación.
  - 5) Copia del (os) contratos(s) del(os) almacén(es) que proporcionarán el servicio de resguardo de las mercancías peligrosas (según aplique).
  - 6) Relación y certificados de capacitación vigente de los certificados de capacitación en mercancías peligrosas del personal que labora en el (los) almacén(es) asignados la Concesionarios, Permisionarios y Operadores Aéreos, los certificados deben indicar CAT 6 en la capacitación de este tema.
  - 7) Copia del (os) contratos(s) del(os) con una oficina de despacho, asimismo, con un taller aeronáutico que proporcionarán los servicios de Despacho y Mantenimiento (según aplique).
  - 8) Relación y certificados de capacitación vigentes (no mayor a dos años) en mercancías peligrosas del personal técnico aeronáutico de vuelo (pilotos) y de tierra (oficiales de operaciones y de mantenimiento), así como del personal empleado por el explotador para llevar a cabo la aceptación, estiba, manipulación y transporte de las mercancías peligrosas.
  - 9) Relación y certificados de capacitación vigentes (no mayor a dos años) en mercancías peligrosas del Gerente y/o Jefe de Aeropuerto, Supervisor y personal de tráfico según aplique).
- (d) Posterior a la aprobación del manual de mercancías peligrosas y si la Autoridad de Aviación Civil no tiene observaciones sobre la información presentada en los incisos anteriores, el Concesionario, Permisionario y Operador Aéreo, nacionales o extranjeros deben solicitar la(s) verificación(es) en la(s) estación(es) en donde se llevará a cabo el transporte de las mercancías peligrosas.
- (e) Derivado de lo antes descrito, el Concesionario, Permisionario y Operador Aéreo, cumple en su totalidad con lo anteriormente mencionado, la Autoridad de Aviación Civil otorgará y denotará en el apartado A24 de las Especificaciones de Operación (para Concesionarios, Permisionarios y Operadores Aéreos nacionales).
- (f) La autorización de mercancías peligrosas, para el caso de Concesionarios y Permisionarios Aéreos extranjeros se llevará a cabo mediante la convalidación de las Especificaciones de Operación.

# Apéndice B

“Manifiesto de Llegada y Salida”

## Instructivo de llenado, Manifiestos de Llegada y Salida

DIRIGIDO A: Representante de Estación, Oficiales de Operaciones, Anfitriones.

Objetivo

Establecer y homologar en todas las estaciones de TAR el llenado correcto de los manifiestos de salida y de llegada de nuestras aeronaves, a efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 134 del Reglamento de la ley de Aeropuertos.

Descripción del Proceso

Con la finalidad de evitar discrepancias y fallos en el llenado de manifiestos se retroalimenta al personal con definiciones claves y ejemplos prácticos, así como con una guía de elaboración para estandarizar el procedimiento en el llenado de manifiestos, con esto evitaremos omisiones que pudiesen repercutir en cobros extras para la aerolínea.

### Definiciones:

**Manifiesto de Llegada:** El documento mediante el cual los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo u operadores aéreos reportan las operaciones de llegada realizadas en el aeropuerto. Su información es base para la elaboración del Reporte de Movimiento Operacional.

**Manifiesto de Salida:** El documento mediante el cual los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte aéreo u operadores aéreos reportan las operaciones de salida realizadas en el aeropuerto. Su información es base para la elaboración del Reporte de Movimiento Operacional.

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

**Origen:** Punto donde comienza la ruta del avión en su secuencia del vuelo. En el siguiente ejemplo el vuelo Origina en la estación QRO

| Vlo | Ori | Dest | Salida | Llega | Esca  |
|-----|-----|------|--------|-------|-------|
| 764 | QRO | MTY  | 06:45  | 08:00 | 12356 |
| 764 | MTY | DGO  | 08:25  | 09:35 | 12356 |
| 764 | DGO | GDL  | 10:00  | 11:05 | 12356 |

MTY es su próxima escala

GDL es su Destino

**Destino:** Es el punto final de acuerdo con el contrato de transporte y/o el último de la tarifa publicada. Este se basa por número de vuelo de acuerdo al Itinerario de vuelos realizado por la Gerencia de Pricing y CRC

**Próxima Escala:** Primera escala de la ruta del avión

**Hora Itinerario:** Hora establecida por la Gerencia de Pricing y CRC en el Itinerario actualizado para la salida de los vuelos de TAR MÉXICO.

**Hora Real:** Hora en la que el avión libera frenos, esta hora se obtiene de parte del Capitán cuando reporta su salida a la estación previamente atendida vía frecuencia UHF, la hora deberá de ser plasmada en el MVT de salida del vuelo

**Causa de .la Demora:** Factor por el cual el avión no pudo liberar frenos a su hora. de Itinerario, en caso de demora se deberán de usar los códigos establecidos en el Manual de Despacho de TAR, Capítulo 2.16.1, en caso de no tener demora se deberá de colocar la leyenda NII (nada)

**Embarque:** Total de pasajeros, equipajes, carga y correo

- Pasajeros viajando en el avión indicándose por pasajeros ADULTOS/MEDIOS/INFANTES
- Equipajes peso total en KG
- Carga, TAR no está autorizado para transportar carga.
- Total, en KG de correo de la compañía o COMAIL

**Tramo Interior:** Total de pasajeros que van a bordo del avión los cuales están sujetos a pago de TUA

**Exentos Nacionales:** Toda aquella persona que embarque la aeronave y que este exento de pago de TUA (pasajeros en conexión, Empleados viajando en comisión IVC's)

*Ejemplo: En este apartado se deberá de colocar al total de pasajeros que no originaron su viaje en su aeropuerto (Conexiones) o que sean empleados de la aerolínea viajando en comisión (Directores, Gerentes, Tripulantes, etc.)*

**Internacionales:** Pasajeros NO mexicanos que originan su viaje en territorio nacional y que su destino final es el extranjero.

**Exentos Internacionales:** Pasajeros NO mexicanos que originan su viaje en el extranjero y tienen una o más conexiones en territorio nacional, dentro de este rubro también aplica pasajeros NON Revenue

**Infantes:** Los menores de hasta dos años de edad (no pagan TUA)

**Peso de Operación:** Peso vacío más peso equipo estándar

**Peso de Despegue:** Este el peso de rodaje menos el combustible para rodaje. Este peso no debe exceder el Peso Máximo de Despegue certificado para la aeronave. Tampoco debe exceder el Peso Máximo determinado para una pista en particular (Análisis de pistas), en donde este peso se verá restringido por la longitud de pista, elevación de esta, condiciones atmosféricas etc.

**Peso Máximo de Despegue:** Es el peso máximo al momento de iniciar la carrera de despegue; Es el máximo con que el avión puede despegar y ascender en condiciones seguras. No se considera el peso del combustible para maniobras en tierra. De las varias condiciones que limitan este peso, se deberá tomar la que resulte más crítica después de calcularlas.

-Limitación estructural- Limitación por longitud de pista.

**Margen de Seguridad:** Es igual al peso máximo de despegue menos el peso de despegue.

**Tarifa de Uso Aeroportuario (TUA):** La tarifa a cargo de los pasajeros por el uso de las instalaciones y servicios del edificio terminal de cada uno de los aeropuertos, independientemente cual sea su grupo aeroportuario y/o la Sociedad Concesionaria. Esta tarifa es nacional, cuando es aplicable a los pasajeros que aborden en cualquier aeropuerto, si su destino final es nacional, e internacional, cuando es aplicable a los pasajeros que aborden en cualquier aeropuerto, si su destino final es el extranjero.

**Pasajero:** Toda persona que aborde una aeronave y cuente con un boleto, billete, cupón o contrato-factura para realizar un vuelo y que sea transportada a un lugar específico consignado en cualquiera de los documentos antes referidos.

**Pasajero en Tránsito:** Se consideran pasajeros en tránsito los pasajeros que son transportados en vuelo que, por razones de itinerario ajenos a ellos, hacen escala en uno o más puntos intermedios y continúan en el mismo hasta su destino final. (Los pasajeros en tránsito cuyo vuelo comprenda una o más escalas, pagarán la TUA únicamente en el aeropuerto de salida, siempre y cuando se realice la escala dentro de las siguientes 24 horas a la hora de salida, excepto por causas de fuerza mayor o fallas de la aeronave.)

**Pasajeros en Conexión:** Se entiende por pasajeros en conexión aquellos que son transportados entre dos puntos y no existe un vuelo directo entre dichos puntos por motivos de frecuencia y horarios, por lo que se establece una ruta para llevarlos a través de un punto intermedio. En este punto intermedio, en el que el pasajero cambia de vuelo, será considerado como pasajero en conexión. Si la conexión se realiza dentro de las 24 horas siguientes al arribo de la aeronave en que inició el vuelo al punto intermedio no causará la TUA; sin embargo, si se excede dicho plazo, se le aplicará a la salida la TUA correspondiente, salvo que su salida se retrase por causas de fuerza mayor o fallas de la aeronave.

**TVC:** Trabajador Viajando en Comisión

**Pasajeros No Productivos con Derecho a Reservación (Non Revenue Positive Space):** Pasajeros en comisión de servicio de suma importancia, sea cual sea la categoría del puesto, Directores, Gerencias, Tripulaciones y Personal Técnico.

**Inicio de Operaciones:** Hora en la cual personal de la aerolínea comienza el servicio del avión próximo a salir, vuelo saliendo de RON o plataforma prolongada.

**Fin de Operaciones:** Hora en la cual personal de la aerolínea termina con el servicio de pernocta del avión (desembarque de pasajeros, limpieza de la aeronave, revisión de manuales, etc.) En caso de que el avión por mantenimiento preventivo o correctivo se encuentre abierto y este personal de mantenimiento realizando trabajos no se cobrará el tiempo adicional ya que se consideran necesidades técnicas del avión.

**Equipo en Pernocta:** Avión que permanecerá durante la noche en el mismo aeropuerto (RON = Remain Over Night)

**Permanencia Prolongada:** Periodo de tiempo transcurrido desde la llegada del avión a plataforma

En este ejemplo de no plasmar la leyenda fin e hasta la salida de este. Aviones que tengan estancias prolongadas, deberemos para evitar cobros excesivos una vez finalizando de desembarcar el pasaje y finalizando con la limpieza del avión, anotar en el área de Observaciones del manifiesto la leyenda "Fin de Operaciones" y a la salida del avión igualmente poner la leyenda "Inicio de Operaciones" en el manifiesto de salida. Ejemplo:

| Vuelo   | Ruta        | STA   | STD   | Tiempo HR |
|---------|-------------|-------|-------|-----------|
| 432-431 | GDL-PVR-GDL | 12:20 | 16:20 | 4         |

inicio de operaciones el aeropuerto estaría cobrando a TAR una permanencia prolongada después de la hora en la que llego 13:20 hasta la hora que inicie operaciones el vuelo de salida en una tarifa que es 3 veces más cara que la pernocta o fin de operaciones, estos son gastos que no se deben de generar.

Como verificar información de pasajeros en tránsito (Through), pasajeros en conexión (connection) y pasajeros locales (Local) así como la distribución por cabina y destino de los mismos pasajeros, esta información es de bastante relevancia para el llenado del Manifiesto de Salida Aeroportuario que elaboran los oficiales de Operaciones asignados a las operaciones de TAR. Esta información es de bastante relevancia debido a que si ponemos otra fecha u otro número de vuelo la información que arroje el sistema DC's será diferente a la actual y esto podría acarrear discrepancias a la hora de cotejar pasajeros en el avión o información relevante al llenado de Manifiestos de Salida (Aeropuerto) que pudiese generar cobros adicionales a TAR.

En el siguiente ejemplo se muestra información de un vuelo que contiene pasajeros en tránsito YQ432 QRO-GDL-PVR, pero también tiene pasajeros en conexión YQ432/474 QRO-GDL-LMM

Esta ruta aun cuando se origina en QRO el avión viene desde TAM con ruta TAM-MTY-QRO y trae abordo un pasajero en conexión (connection) debido a que la misma matricula hará la siguiente ruta **QRO-GDL-PVR** el pasajero se mantiene en QRO arriba del avión como pasajero en conexión y no en tránsito, para efecto de llenado de Manifiesto de Salida (aeropuerto) el pasajero en el área de Connection es un pasajero que deberá de entrar en el manifiesto de salida como pasajero EXENTO NACIONAL debido a que su TUA se pagó en su primer destino, se deberá de señalar en el área de OBSERVACIONES del manifiesto de salida como: Pasajero en conexión sin bajar del avión (los pasajeros en conexión son sujetos a pago de ERPE's (revisión) en el aeropuerto que conectan, que es una cantidad mínima comparada al pago de TUA) los pasajeros en tránsito no pagan el servicio de ERPE debido a que no lo utilizan ya que no descienden del avión.

Recomendaciones y Puntos Básicos:

1. El no entregar manifiestos dentro de las 24 horas después de la llegada o salida del avión, el aeropuerto está facultado por ley general de Aviación a cobrar a TAR como si hubiésemos tenido un vuelo lleno, esto son costos
2. Es importante involucrar a los anfitriones en este proceso ya que ellos pueden confirmar pasajeros exentos del pago de TUA's como los son TVC's, pasajeros en conexión, pasajeros en tránsito, asesores de vuelo, observadores.
3. Trafico y operaciones deberá de verificar los pasajeros tránsitos y conexiones con sobrecargos



# Manual de Operaciones Terrestres

Documento raíz, referirse a los manuales complementarios para la información detallada de los procesos

APENDICE B

**PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO**