



Manual de Sobrecargos

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

DOMICILIO BASE DE OPERACIONES

AEROPUERTO INTERNACIONAL DE QUERÉTARO

Manual Complementario al MGO

Mayo 2023, Rev.4



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 00-I

Portada y Oficio de Autorización

PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 00-I

Portada y Oficio de Autorización

Política de Seguridad Operacional



POLÍTICA DE SEGURIDAD

Revisión 6 – Febrero 2023

Objetivo y Alcance

Esta Política de Seguridad define el compromiso del Ejecutivo Responsable, y de todo el personal propio o subcontratado que forma parte de TAR Aerolíneas, 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 para todo el personal de TAR Aerolíneas, así como, para los prestadores de servicios subcontratados involucrados en las operaciones de la Aerolínea.

Descripción.

TAR Aerolíneas, 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.

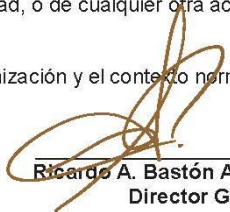
En línea con la Misión de TAR Aerolíneas de “transportar a nuestros clientes de manera segura, eficiente, conveniente, cálida y hospitalaria, con la mejor relación precio-valor”; TAR Aerolíneas ha implementado dos Sistemas de Gestión de la Seguridad, con ello, logramos cumplir con la Misión de la empresa manteniendo el balance adecuado entre la más alta seguridad de nuestras operaciones y la asignación de recursos, en todos los niveles de la empresa; a través del cumplimiento y apego a las leyes, reglamentos, condiciones y restricciones 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 Aerolíneas, mediante la Dirección de Seguridad Aérea, Aseguramiento de la Calidad y Capacitación, 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.

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

Es responsabilidad de todos nuestros colaboradores y proveedores participar activamente en ambos sistemas de gestión, mediante el reporte interno de peligros, 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, no resulta en una acción disciplinaria, administrativa o legal en contra de quien realiza dicho reporte u otras personas involucradas, a menos de 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 Aerolíneas, 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 anualmente dentro del Comité de Seguridad Operacional.


Ricardo A. Bastón Aguilar
Director General

Código: MPM-DSO-GAC-005-F-01 Revisión: Original Fecha: marzo-18

Página 1 de 1

Mayo 2023

Revisión 4

0-I Página-3

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 00-I

Portada y Oficio de Autorización

PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 00-II	Lista de Contenidos

II.- Listado de Contenidos

Nota

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

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

CONTENIDO DEL MANUAL DE SOBRECARGOS

	SECCION
Portada y Política de Seguridad	I
Lista de Contenidos	II
Lista de Paginas Efectivas	III
Lista de Enmiendas	IV
Lista de Boletines	V
	PAGINA
CAPITULO 1 GENERALIDADES	
1.1 GENERALIDADES DEL MANUAL.	5
1.1.1 Empresa.	5
1.1.2 Cumplimiento Oficial de este Manual.	5
1.1.3 Objetivo del Manual.	5
1.1.4 Propiedad del Manual.	5
1.1.5 Responsabilidades del poseedor del Manual de Sobrecargos (MS).	6
1.1.6 Estructura del Manual de Sobrecargos.	6
1.1.7 Idioma que se utilizará en el Manual y sus Boletines.	6
1.2 REVISIÓN DEL MANUAL	7
1.2.1 Control de cambios	7
1.2.2 Responsable del Manual ante AFAC.	7
1.2.3 Formato del Manual.	8
1.2.4 Política de Boletines.	8
1.2.5 Información urgente o Complementaria.	9
1.2.6 Actualización del Manual.	10
1.2.7 Reposición por Robo o Extravío.	10
1.3 REFERENCIAS A OTROS MANUALES.	10
1.4 DOCUMENTACIONES Y MANUALES A BORDO	11
1.5 ORGANIGRAMAS	12
1.5.1 Organigrama general	12
1.5.2 Organigrama de la Dirección de Operaciones	12
1.5.3 Organigrama de la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio	12
1.5.4 Niveles jerárquicos y delegación de funciones	13
1.5.5 Nombres, Teléfonos y correos electrónicos de la Dirección de Operaciones	13
1.6 DEFINICIONES	14
1.7 SIGLAS Y ABREVIATURAS	20

CAPITULO 2 TRIPULACIONES

Contenido	3
2.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	7
2.1.1 Obligación del Sobrecargo	7
2.1.2 Comunicación entre la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio y los Sobrecargos	7
2.1.3 Sucesión de mando de los sobrecargos	7
2.1.4 Funciones y responsabilidades del Capitán (PIC)	8
2.1.5 Funciones y Responsabilidades de la Gerencia de Sobrecargo y Estándares de Servicio	9
2.1.6 Funciones del Sobrecargo Asesor	11
2.1.7 Funciones y Responsabilidades del Sobrecargo	12
2.1.8 Funciones Complementarias de los sobrecargos asesores y sobrecargos	13
2.1.9 Capacidad y competencias de los sobrecargos y sobrecargos asesores	13
2.1.10 Políticas de Familiarización, Habilitación y Asesoramiento	14
2.1.10.1 Políticas de vuelos de Familiarización	14
2.1.10.2 Política de vuelos de habilitación	15
2.1.10.3 Políticas de los vuelos asesorados	15
2.1.10.4 Procedimiento cuando un asesor da de no suficiente a un sobrecargo en algunas de las fases de familiarización, habilitación y asesoramiento	16
2.1.10.5 Line Check	16
2.2 INTEGRACIÓN DE LA TRIPULACIÓN	17
2.2.1 Integración de la Tripulación de Vuelo y de Cabina	17
2.3 COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ENTRE PILOTOS Y SOBRECARGOS EN SITUACIÓN NORMAL Y ANORMAL	18
2.3.1 Comunicación tripulación de vuelo con sobrecargo situación normal	19
2.3.2 Comunicación entre sobrecargo-tripulación de vuelo situación normal	21
2.3.3 Comunicación entre tripulación de vuelo-sobrecargos en situación de emergencia y/o anormal	23
2.3.4 Comunicación entre sobrecargos y tripulación de vuelo en situaciones de emergencia y/o anormal	26
2.3.5 Comunicación entre sobrecargo y pasajeros situación normal	28
2.3.6 Comunicación entre sobrecargos y pasajeros situación de emergencia y/o anormal	28
2.4 FASES DE VUELO (OPERACIÓN NORMAL)	29
2.4.1 Hora de firma al servicio de vuelo	29
2.4.2. Pre abordaje	29
2.4.2.1 Revisión del equipo de emergencia.	30
2.4.2.2 Revisión general de la cabina de pasajeros	32
2.4.3 Abordaje	34
2. 4.4 Remolque y taxeo	35
2.4.5 Antes del despegue	36
2.4.6 Durante el ascenso	37
2.4.7 En vuelo.	37
2.4.8 Inicio del descenso	37
2.4.9 Durante el descenso cruzando los 10,000 pies y antes de aterrizar	38
2.4.10 Antes del Aterrizaje	39
2.4.11 Aterrizaje y rodaje de llegada	39

2.4.12 Al detenerse el Avion	39
2.4.12.1 Procedimiento para abrir la puerta con pasillos telescópicos (jetways)	40
2.4.13 Desembarque	41
2.4.14 Puerta de cabina de vuelo	41
2.4.14.1 Cerrando Puerta y Arranque de motores - Inicio de Cabina Estéril	41
2.4.15 Responsabilidad de la comunicación	42
2.4.16 Comunicación Pilotos — Sobrecargo	42
2.4.16.1 En caso de falla de PA	42
2.4.17 Comunicación en cabina en caso de falla de PA	43
2.5 SEGURIDAD DE CABINA DE PILOTOS	44
2.5.1 Cabina Estéril de Pilotos	44
2.5.2 Consumo de alimentos de la tripulación	44
2.5.3 Equipaje de Tripulación	44
2.5.4 Política de Seguridad Disciplinaria para Sobrecargos	46
2.5.5 Reporte de incidente/irregularidad de Sobrecargos	47
2.6 PRESENTACIÓN AL SERVICIO	48
2.6.1 Servicio de Reserva en Aeropuerto (Solo cuando aplica)	48
2.6.2 Servicio de reserva en domicilio (Solo cuando aplica)	48
2.6.3 Tripulante de pasajero en comisión de servicio (DH)	49
2.6.4 Tripulante viajando como TVC	49
2.6.5 Viáticos	49
2.6.6 Incapacidades.	49
2.6.6.1 Incapacidad fuera de base	50
2.6.7 Uso de uniforme y credencial	51
2.6.7.1 Perdida, robo o extravío de credencial	54
2.6.7.2 Perdida, robo o extravío de uniforme	54
2.6.7.3 Entrega de uniforme y credencial en caso de término de la relación laboral.	54
2.6.8 Limitaciones de tiempo de vuelo y periodo de servicio, así como los requerimientos de descanso y sueño	55
2.6.8.1 Gestión de la fatiga	56
2.7 CREW RESOURCES MANAGEMENT (CRM)	58
2.7.1 Definición y antecedentes	58
2.7.2 Habilidades.	58
2.8 CAPACITACIÓN DE SOBRECARGOS.	59
2.8.1 Objetivo y área responsable de la capacitación	59
2.8.2 Funciones y responsabilidades de la Jefatura de Capacitación	59
2.8.3 Estructura organizacional	59
2.8.4 Programas y política de capacitación	60
2.8.5 Enfoque de la capacitación.	60
2.8.6 Plan de capacitación anual	60
2.8.7 Programación a capacitación	60
2.8.8 Notificación de cursos	61
2.8.9 Instalaciones para capacitación	61
2.8.10 Programas de capacitación	61
2.8.11 Curso inicial de sobrecargos en el Embraer 145	62



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 00-II

Lista de Contenidos

2.8.12 Curso periódico de sobrecargos en el Embraer 145	67
2.8.13 Procedimiento de No Satisfactorio en el curso periódico o inicial	73

CAPÍTULO 3 MANEJO DE PASAJEROS

Contenido	3
3.1 ACEPTACIÓN DE PASAJEROS	5
3.1.1 Recepción y Abordaje de Pasajeros	5
3.1.2 Pasajeros Inaceptables	6
3.1.3 Pasajeros condicionados para su aceptación	6
3.1.4 Persona con discapacidad	7
3.1.4.1 Información individual de seguridad a pasajeros que requieran asistencia.	7
3.1.4.2 Persona con movilidad reducida	8
3.1.4.3 Pasajeros con discapacidad visual	9
3.1.4.4 Pasajeros con discapacidad en silla de ruedas o con equipo de asistencia	9
3.1.4.5 Pasajeros con discapacidad auditiva y/o verbal	10
3.1.4.6 Pasajeros con daño cerebral (Parkinson / Parálisis Cerebral)	10
3.1.5 Pasajero con discapacidad calificado para viajar solo	10
3.1.5.1 Certificado Médico	11
3.1.5.2 Acompañante	11
3.1.6 Animales de apoyo emocional y de servicio	12
3.1.6.1 Documentación requerida para animales de asistencia/servicio:	12
3.1.7 Lineamientos de comunicación	12
3.1.8 Asignación de asientos para pasajeros con discapacidad y UMNR	13
3.1.9 Atención a bordo	14
3.1.9.1 Tabla de Referencia para la Atención de Pasajeros con Discapacidad.	15
3.1.10 Aparatos de asistencia respiratoria	16
3.1.10.1 Utilización de aparatos de asistencia respiratoria	16
3.2. PERFIL GENERAL PARA OCUPAR UN ASIENTO DE SALIDA DE EMERGENCIA	17
3.2.1 Interacción con pasajeros sentados en salida de emergencia.	19
3.2.2 Pasajeros en Tránsito.	19
3.2.3 Prioridad para abordar a pasajeros en tránsito	19
3.2.4 Discrepancia en el número de pasajeros en tránsito	19
3.3 PROCEDIMIENTO DE MENORES SIN ACOMPAÑAR	20
3.3.1 Reglas de Aplicación	20
3.3.2 Condiciones de aceptación	20
3.3.3 Requisitos para solicitar el servicio de custodia de UMNR:	20
3.3.4 Procedimiento de Sobrecargo con servicio de UMNR	21
3.4 TRANSPORTE DE INFANTES	22
3.4.1 Condiciones de aceptación	22
3.4.2 Casos especiales	22
3.4.3 Reglas de aplicación	23
3.5 PASAJEROS ENFERMOS Y MUJERES EMBARAZADAS	24
3.5.1 Pasajeros Inaceptables	24
3.5.2 Documentos necesarios para la transportación de enfermos y mujeres embarazadas	25
3.5.3 Casos específicos que no necesitan certificado médico	25
3.5.4 Asignación de asientos de pasajeros enfermos	25
3.5.5 Acciones a seguir por el Sobrecargo	25
3.5.6 Distribución de Formato de Pasajera Embarazada y/o Pasajeros Enfermos	26
3.5.7 Tabla de Referencia para la Atención de Pasajeros Enfermos	27

3.5.8 Tabla de Referencia para la Atención de Pasajeros Enfermos	27
3.6 PASAJEROS PRIVADOS DE SU LIBERTAD (PPL) Y CUSTODIOS	29
3.7 BEBIDAS ALCOHÓLICAS PARA LOS PASAJEROS	30
3.7.1 Política sobre el Consumo de Alcohol	30
3.7.2 Pasajero en estado de ebriedad a bordo del avión	30
3.8 CONTINGENCIAS A PASAJEROS	31
3.9 EQUIPAJE DE PASAJEROS	32
3.9.1 Equipaje de Pasajeros	32
3.9.2 Requerimientos normativos del equipaje de mano	32
3.9.3 Artículos personales permitidos	33
3.9.4 Exceso de equipaje de mano y equipaje voluminoso	33
3.9.5 Equipaje voluminoso o frágil sobre asiento de pasajeros	34
3.9.6 Transporte de cenizas humanas como equipaje de mano	34

CAPITULO 4 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Contenido	3
4.1 POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN	7
4.1.1 Seguridad operacional y cultura del reporte.	7
4.1.2 Políticas y Procedimientos	7
4.1.3 Políticas Generales	8
4.1.4 normas y guías relevantes para los miembros de tripulación de cabina referentes a la salud	8
4.1.4.1 Bebidas alcohólicas.	8
4.1.4.2 Medicamentos (drogas, narcóticos)	9
4.1.4.2 Drogas/alcohol	10
4.1.4.3 Práctica de buceo.	11
4.1.4.4 Donación de sangre.	11
4.1.4.5 Precauciones con los alimentos, antes y durante el vuelo.	11
4.1.4.6 Procedimiento de alta de una enfermedad o cirugía que requiera la valoración de medicina del transporte.	12
4.1.5 Política de uso de teléfonos celulares y aparatos eléctrico-electrónicos a bordo	13
4.1.6 Política de aceptación de pasajeros con POC's (Concentrador de Oxígeno Portátil)	19
4.1.6.1 Precauciones durante el uso de oxígeno por medio del POC's	20
4.1.7 Política de NO Fumar a bordo	21
4.1.8 Política de Reseteo de Ruptores	22
4.1.8.1 Reseteo de ruptores	22
4.1.8.2 Procedimiento para Reseteo de Ruptores en tierra	22
4.1.8.3 Localización de Ruptores de Galleys	23
4.2 PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	24
4.2.1 Puerta y aseguramiento de acceso a cabina de vuelo	24
4.2.2 Puerta de la Cabina de Pilotos	24
4.2.3 Procedimiento cuando el capitán o Primer Oficial tengan que salir de la cabina.	24
4.2.4 Uso del Asiento del Observador (Jump Seat)	25
4.2.5 Piloto incapacitado durante el vuelo	27
4.2.6 Sobrecargo incapacitado durante el vuelo	28
4.2.7 Procedimiento para el Sobrecargo cuando entra al baño	29
4.2.8 Procedimiento para Pilotos en caso de Sobrecargo incapacitado	29
4.2.9 Señales de abrochar el cinturón y no fumar	29
4.2.10 Uso de Arnés y Cinturones de Seguridad	29
4.2.11 Medidas de seguridad sobre equipaje	30
4.2.12 Transporte de Materiales Peligrosos	30
4.2.13 Traspotación de COMAIL	31
4.3 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA ABORDAJE DE PASAJEROS	32
4.3.1 Abordaje de Pasajeros con Motor No.2 Operando	32
4.3.2 Abastecimiento de combustible con un motor operando en ERJ-145 (Sin APU sin planta neumática)	34
4.3.3 Cambio de tripulación con motor operando	34
4.3.4 Carga de Combustible con tripulantes o pasajeros a bordo, abordando o descendiendo del avión (ERJ-145)	35

4.3.5 Artículos restringidos o prohibidos para su transporte	35
4.3.6 Artículos cuya transportación aérea está sujeta a permiso y/o empaque especial	35
4.3.7 Órganos, tejidos y sangre humana	37
4.3.8 Balones Deportivos y Globos	38
4.3.9 Instrumentos Musicales y Aparatos de Sonido	38
4.3.10 Hielo Seco	39
4.3.11 Prohibición de la transportación de animales y plantas en la cabina de pasajeros	39
4.3.12 Prohibición en la transportación de carga en la cabina de pasajeros	40
4.4 TRANSPORTE DE ARTÍCULOS RESTRINGIDOS, PROHIBIDOS, Y MERCANCÍAS PELIGROSAS	42
4.4.1 Transporte de Materiales Peligrosos	42
4.4.2 Etiquetas de riesgo y manipulación	43
4.4.3 Procedimiento para el manejo de mercancías peligrosas ocultas en la cabina	45
4.4.4 Tabla de mercancías peligrosas transportadas por pasajeros o tripulación	46
4.5 POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRANSPORTE DE ANIMALES EN CABINA	49
4.5.1 Recomendaciones para animales viajando en cabina	49
4.5.2 Restricciones	50
4.5.3 Documentación requerida en cabina para ASER	50
4.5.4 Documentación requerida en cabina para PETC	51
4.5.5 Características de jaulas para PETC:	51
4.6 OXÍGENO A PASAJEROS	52
4.7 OPERACIONES IRREGULARES	53
4.7.1 Introducción	53
4.7.2 Operaciones en climas fríos	53
4.7.3 Aterrizajes en puntos fuera de ruta	53
4.7.4 Aterrizajes en puntos sobre Aeropuerto Alternativo	53
4.7.5 Desviaciones de vuelo	53
4.7.6 Vuelos cancelados en ruta	54
4.7.7 Vuelo demorado	54
4.7.7.1 Abordaje de pasajeros y recuperación de demoras	54
4.7.7.2 Límite de Tiempo de Permanencia a Bordo	55
4.7.8 TARMAC Delay	55
4.7.8.1 Reglas Generales de TARMAC Delay	55
4.7.2 Operaciones en climas fríos	53
4.7.3 Aterrizajes en puntos fuera de ruta	53
4.7.4 Aterrizajes en puntos sobre Aeropuerto Alternativo	53
4.7.5 Desviaciones de vuelo	53
4.7.6 Vuelos cancelados en ruta	54
4.7.7 Vuelo demorado	54
4.7.7.1 Abordaje de pasajeros y recuperación de demoras	54
4.7.7.2 Límite de Tiempo de Permanencia a Bordo	55
4.7.8 TARMAC Delay	55
4.7.8.1 Reglas Generales de TARMAC Delay	55
4.7.8.2 Anticipación a una demora prolongada en sala	56
4.7.8.3 Procedimiento TARMAC con pasajeros a bordo	56

4.7.8.4 Informe de demora a Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio	56
4.8 IRREGULARIDADES DE ACCIDENTES, INCIDENTES E INCIDENTES SERIOS	57
4.8.1 Introducción	57
4.8.2 Eventos que deben ser reportados como incidentes o accidentes	58
4.9 MANEJO DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	59
4.10 AUTORIDADES Y ORGANIZACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES.	59
4.10.1 Organismos Nacionales	65
4.10.1.1. Inspecciones por parte de la autoridad aeronáutica a las operaciones de cabina de pasajeros	66
4.10.2 Sanciones por parte de las autoridades.	68
4.10.3 Organismos Internacionales	68
4.10.3.1 Inspecciones por parte de organismos/autoridades internacionales a las operaciones de cabina de pasajeros	66
4.10.4 Marco legal de autoridades nacionales e internacionales	70
4.11 TARJETÓN DE SEGURIDAD.	71
4.12 DECLARACIÓN GENERAL	72
4.12.1 Generalidades	72

CAPÍTULO 5 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

5.1 GENERALIDADES DEL EQUIPO	7
5.1.1 Generalidades del Equipo	7
5.1.2 Dimensiones Externas del Avión	8
5.1.3 Dimensiones Interiores del Avión	9
5.1.4 Sistema de Protección contra Fuego	10
5.1.5 Sistema de Agua Potable y Aguas Negras	10
5.1.6 Sistema de Aire Acondicionado	11
5.2 POSICIÓN DE SOBRECARGO	12
5.3 POSICIÓN DE PILOTOS	13
5.3.1 ASIENTOS DE PILOTOS	13
5.3.2 ASIENTO DEL OBSERVADOR	14
5.4 LOCALIZACIÓN DE EQUIPO DE EMERGENCIA	15
5.5 PUERTAS Y SALIDAS	19
5.5.1 Puerta Principal de Pasajeros sin Escalera	20
5.5.2 Puerta Principal de Pasajeros con Escalera	22
5.5.3 Puerta de Servicio	25
5.5.4 Salidas de emergencia Sobre el Ala	26
5.5.5 Salidas de Emergencia en Cabina de Pilotos	27
5.6 RUTAS DE EVACUACIÓN Y ACCIONES	28
5.6.1 En tierra	28
5.6.2 En agua	29
5.7 PANEL DE SOBRECARGO	30
5.7.1 Panel de Control Delantero (Avión sin escalera)	30
5.8 COMUNICACIÓN	33
5.8.1 PA	33
5.8.2 PA (Passenger Address)	34
5.8.3 Luces de llamada	35
5.9 REPRODUCTOR DE ANUNCIOS	36
5.10 GALLEYS Y BAÑO	38
5.10.1 Galleys	38
5.10.2 Baño	39
5.11 OXÍGENO DE EMERGENCIA	42
5.11.1 Unidades Dispensadoras de Oxígeno	43
5.12 ILUMINACIÓN DE EMERGENCIA	44
5.12.1 Luces de emergencia	44
5.12.2 Área iluminada por las Luces de Emergencia	44
5.13 PSU (PASSENGER SERVICE UNIT)	45
5.14 EQUIPO DE EMERGENCIA Y DE SEGURIDAD	47
5.14.1 Ubicaciones del equipo de emergencia	48
5.14.2 Cinturón de seguridad	49
5.14.3. Extensión de cinturón de seguridad	49
5.14.4 Asiento de Sobrecargo	50
5.14.5 Herramienta de Apertura Manual de Dispensadores de Oxígeno	51
5.14.6 Lámpara de Emergencia	52

5.14.7 Botella Portátil de Oxígeno 3.12 Lts.	53
5.14.8 Botiquines de Primeros Auxilios	55
5.14.8.1 Dotación Recomendada	56
5.14.8.2 Dotación básica requerida	57
5.14.8.3 Medicamentos para pasajeros	58
5.14.9 Neceser de Precaución Universal	59
5.14.9.1 Listado de Material del Neceser de Precaución Universal e Instrucciones de Uso	60
5.14.10 Chalecos Salvavidas y Medios de Flotación	61
5.14.10.1 Cojín de Asiento de Pasajero Flotable aleatoria	64
5.14.11 Extinguidores de Halón 1211 Ubicados en los ERJ-145 de la Flota de TAR Aerolíneas	65
5.14.12 PBE	67
5.14.12.1 TIPO ESSEX	67
5.14.12.2 TIPO AIR LIQUID	69
5.14.12.3 TIPO AERO SPACE	70
5.14.13 Transmisor ELT	77
5.14.14 Hacha	78
5.14.15 Transmisor Localizador de Emergencia ELT (Emergency Locator Transmitter)	79
5.14.15.1 Asignación del ELT	80
5.14.15.2 Procedimiento	80
5.15 EQUIPO DE EMERGENCIA EN CABINA DE PILOTOS	82

CAPÍTULO 6 EMERGENCIAS

6.1 EMERGENCIAS Y SITUACIONES ANORMALES	5
6.1.1 Situación anormal	5
6.1.1.1 Despegue discontinuado (rejected take off)	5
6.1.1.2. Aproximación frustrada (go-around)	5
6.1.2 Emergencia.	5
6.1.3 En Caso de Emergencia	6
6.2 TIPOS DE EMERGENCIA	6
6.2.1 Planeada	6
6.2.2 Súbita	6
6.3 EMERGENCIA PLANEADA	7
6.3.1 Comunicación De Emergencia Entre El Capitán Y El Sobrecargo	7
6.3.2 Diez Pasos para una Emergencia Planeada	7
6.3.3 Lista y Procedimiento de Emergencia Planeada	9
6.3.4 Anuncio de Preparación de Cabina para una Emergencia Planeada.	10
6.3.5 Acuatizaje planeado	10
6.4 EMERGENCIA SÚBITA	11
6.4.1 Procedimiento para el impacto en una emergencia SUBITA	11
6.4.1.1 Posición de seguridad y/o impacto para pasajeros	12
6.5 COMANDOS DE EMERGENCIA PLANEADA Y SÚBITA	15
6.5.1 Comandos de Emergencia Planeada	15
6.5.2 Comandos de Emergencia SUBITA	16
6.5.3 Posición de Alerta	17
6.6 FUEGO	17
6.6.1 Fuego Externo	18
6.6.2 Fuego en Cabina	18
6.6.3 Fuego desarrollado	18
6.6.4 Tabla de acciones para situaciones de fuego	19
6.6.5 Humo en cabina de pasajeros	23
6.6.6 Comandos en caso de humo/fuego en cabina de pasajeros	23
6.7 EVACUACIÓN, USO DE PUERTAS Y VENTANAS EN EMERGENCIA	23
6.7.1 Tiempo de Evacuación	23
6.7.2 Responsabilidades del Sobrecargo durante una Evacuación	23
6.7.3 Responsabilidades del Sobrecargo después de la Evacuación	23
6.7.4 Señal de emergencia	24
6.7.5 Procedimiento de evacuación	24
6.7.5.1 En Tierra	24
6.7.5.2 En Agua.	33
6.8 EMERGENCIAS EN PLATAFORMA	36
6.8.1 En Rampa	36
6.8.2 Sin Pasajeros	36
6.8.3 Con Pasajeros	36
6.9 GUÍA BÁSICA DE SOBREVIVENCIA	37
6.9.1 En tierra.	37
6.9.2 En Agua	38

6.10 TURBULENCIA	39
6.11 DESPRESURIZACIÓN	41
6.11.1 Tiempo útil de conciencia en una despresurización (TUC)	41
6.11.2 Acciones durante la despresurización	42
6.11.3 Comandos en caso de una Despresurización	42
6.11.4 Acciones después de la despresurización	42
6.11.5 Antes del Aterrizaje	43
6.12 INCIDENTES RELACIONADOS CON MERCANCÍAS PELIGROSAS EN LA CABINA DE PASAJEROS DURANTE EL VUELO.	43
6.12.1 Introducción	43
6.12.2 Medidas iniciales	43
6.12.3 En caso de fuego por mercancía peligrosa	44
6.12.4 En caso de fuego relacionado con un aparato electrónico portátil con batería de litio	44
6.12.5 En caso de derrame de mercancías peligrosas	44
6.12.6 Después del aterrizaje	45

CAPÍTULO 7 SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL

CONTENIDO	3
7.1 RESPONSABILIDADES DEL SOBRECARGO EN MATERIA DE AVIACIÓN CIVIL	5
7.2 PASAJEROS PERTURBADORES E INSUBORDINADOS	6
7.2.1 Política	6
7.2.2 Definiciones	6
7.2.3 Pasajero considerado insubordinado en vuelo	6
7.2.3.1 Acciones del Sobrecargo para la atención de pasajeros insubordinados	7
7.2.3.2 Recomendaciones para la atención de pasajeros insubordinados	11
7.3 INTERFERENCIA ILÍCITA	11
7.3.1 Procedimiento en caso de secuestro	11
7.3.2 Apoderamiento ilícito de la aeronave en vuelo	12
7.3.2.1 Procedimiento de Seguridad En Caso de Interferencia ilícita:	12
7.3.3 En caso de amenaza de bomba cuando el avión está en tierra	12
7.3.4 Verificación de seguridad de la aeronave en vuelo	14
7.3.5 Medidas en vuelo cuando la tripulación descubra un artefacto sospechoso a bordo	14
7.3.5.1 En caso de amenaza de bomba cuando el avión está en vuelo	15
7.3.6 Medidas para reducir al mínimo los efectos de una explosión en vuelo	16
7.3.7 Medidas en tierra cuando la tripulación o personal de tierra descubra un artefacto sospechoso a bordo	16
7.4 SEGURIDAD DE LA AERONAVE	17
7.4.1 Procedimiento de inspección de la aeronave al recibir la amenaza de bomba	18
7.4.2 Procedimiento al localizar un paquete sospechoso	19
7.5 REVISIÓN DEL PRIMER VUELO DE LA AERONAVE	20
7.5.1 En caso de encontrar algún explosivo o sustancia peligrosa:	21
7.6 FALLA DE LA AERONAVE POR SABOTAJE	22

CAPÍTULO 8 PRIMEROS AUXILIOS

8.1 GENERALIDADES	5
8.1.1 Conceptos	5
8.1.2 Objetivo de los primeros auxilios	5
8.1.3 Consideraciones importantes	6
8.1.4 Pasos a seguir durante una emergencia médica	6
8.1.5 Evaluación de la emergencia	7
8.2 MEDIDAS PRELIMINARES	9
8.2.1 Precauciones sanitarias	9
8.2.2 Responsabilidades básicas	9
8.2.3 Equipo para proveer primeros auxilios	9
8.2.4 Comunicación con la tripulación de vuelo	10
8.2.5 Solicitar ayuda médica a bordo	10
8.2.6 Política del concesionario o permiso sobre el derecho a la no resucitación (no recibir RCP) si aplica	10
8.2.7 Manejo de muerte o muerte aparente	10
8.3 RESTRICCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS Y OXÍGENO	11
8.4 PROTOCOLO AL BRINDAR PRIMEROS AUXILIOS	12
8.5 FISIOLÓGIA DEL VUELO, SIGNOS Y SISTEMAS DE HIPOXIA Y SU TRATAMIENTO	12
8.5.1 Fisiología del vuelo	12
8.5.2 Hipoxia	13
8.6 MANEJO DE EMERGENCIAS MÉDICAS A BORDO, (POSIBLE EXPOSICIÓN A ENFERMEDADES CONTAGIOSAS)	15
8.7 ADMINISTRACIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS	16
8.7.1 Evaluación de las condiciones respiratorias	16
8.7.2 Reanimación cardiopulmonar (RCP)	17
8.7.3 Obstrucción de las vías respiratorias	20
8.7.4 Controlar hemorragia	24
8.7.5 Administración De Oxígeno	27
8.7.6 Inmovilizar Una Lesión O Fractura	28
8.7.7 Aplicación De Vendajes	29
8.7.8 Tratamiento De Quemaduras	33
8.7.10 Infarto Agudo Al Miocardio	35
8.7.11 Accidente Cerebrovascular	37
8.7.12 Estado De Choque	39
8.7.13 Heridas	41
8.7.14 Lesiones Musculo-Esqueléticas	42
8.7.15 Mareos Y Desmayos	43
8.7.16 Hipoglucemia E Hiperglucemia	45
8.7.17 Ataque De Pánico	47
8.7.18 Hiperventilación	49
8.7.19 Asma	51
8.7.20 Convulsiones	52
8.7.21 Otolgia	54
8.8 REACCIÓN ALÉRGICA	56



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 00-II

Lista de Contenidos

8.9 ALUMBRAMIENTO	58
8.10 DETECCIÓN, MANEJO Y NOTIFICACIÓN DE PASAJEROS DE ENFERMEDAD CAUSANTE DE EMERGENCIA SANITARIA	65

CAPÍTULO 9. ANUNCIOS

CONTENIDO	3
9.1 POLÍTICA DE ANUNCIOS	7
9.1.1 Lineamientos para dar anuncios	7
9.1.2 Consideraciones para dar buenos anuncios	7
9.1.3 Procedimiento para la reproducción de anuncios grabados o hablados (viva voz)	8
9.2 CLASIFICACIÓN DE ANUNCIOS	9
9.2.1 ANUNCIOS PREGRABADOS	9
ANUNCIO DE ABORDAJE (1)	9
ANUNCIO APARATOS ELECTRÓNICOS (1) Después de este anuncio hay un espacio de 5 minutos	9
PUERTA CERRADA (2)	10
DEMOSTRACIÓN SOBRE AGUA/MAR CON COJIN FLOTADOR (3)	10
DEMOSTRACIÓN DE SEÑAL DE CINTURONES Y NO FUMAR	10
DEMOSTRACIÓN DE CINTURON DE SEGURIDAD	10
DEMOSTRACIÓN DE MASCARILLAS DE OXIGENO.	11
DEMOSTRACIÓN DE USO DE COJIN	11
DEMOSTRACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA/LUCES DE TRAYECTORIA/TARJETÓN DE SEGURIDAD	11
DEMOSTRACIÓN SOBRE AGUA/MAR CON CHALECO SALVAVIDAS (4)	12
DEMOSTRACIÓN DE SEÑAL DE CINTURONES Y NO FUMAR	12
DEMOSTRACIÓN DE CINTURÓN DE SEGURIDAD	12
DEMOSTRACIÓN DE MASCARILLAS DE OXIGENO	13
DEMOSTRACIÓN DE CHALECO SALVAVIDAS	13
DEMOSTRACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA/LUCES DE TRAYECTORIA/TARJERON DE SEGURIDAD	14
DEMOSTRACIÓN SOBRE VUELOS SOBRE TIERRA (5)	14
DEMOSTRACIÓN DE SEÑAL DE CINTURONES Y NO FUMAR	15
DEMOSTRACIÓN DE CINTURÓN DE SEGURIDAD	15
DEMOSTRACIÓN DE MASCARILLAS DE OXIGENO	15
DEMOSTRACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA/LUCES DE TRAYECTORIA/TARJETÓN DE SEGURIDAD	16
ANUNCIO 10,000 EN ASCENSO (6)	16
INICIO DE DESCENSO (Real) (7) DEPUÉS DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS	17
ANUNCIO DE REGRESO A SU ASIENTO ORIGINAL (descenso) (8)	17
PREPARACION PARA EL ATERRIZAJE (10,000 PIES) (9) DESPUÉS DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS	17
ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON CLIENTES ABORDO (10) DESPUÉS DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS	18
ANUNCIO DE ESCALA O TRANSITO SIN RECARGA DE COMBUSTIBLE Y PASAJEROS ABORDO	18
ANUNCIO DE TURBULENCIA (12)	19
DESPRESURIZACIÓN (13)	19
PROBLEMAS CON TEMPERATURA DE CABINA (14)	19
CAMBIO DE TRIPULACIÓN (15)	19
PREPARACIÓN DE ATERRIZAJE FORZOSO. (16)	20
PREPARACION DE AMARIZAJE. (17)	21
DEMOSTRACIONES EN RODAJES MUY LIMITADOS O CORTOS (EJ: CEDROS)	22
DEMOSTRACIÓN (SOBRE TIERRA) (18)	22

DEMOSTRACIÓN (SOBRE MAR/AGUA) (19)	23
9.2.2 ANUNCIOS HABLADOS	24
ANUNCIO ABORDAJE REQUERIMIENTOS ESPECIALES ANTES DE CERRAR LA PUERTA.	24
BIENVENIDA A BORDO (DESPUES DEL CIERRE DE PUERTAS) (1)	24
ANUNCIO DE LLEGADA (2) (DESPUES DE SALIR DE LA PISTA DE ATERRIZAJE)	25
ANUNCIO DE LLEGADA CON PASAJEROS EN TRANSITO (3) (DESPUES DE SALIR DE LA PISTA DE ATERRIZAJE)	26
VUELOS CHARTERS NACIONALES	27
ANUNCIO DE LLEGADA VUELOS CHARTER (DESPUES DE SALIR DE LA PISTA DE ATERRIZAJE)	28
ANUNCIO DE LLEGADA VUELO CHARTER INTERNACIONAL (DESPUES DE SALIR DE LA PISTA DE ATERRIZAJE)	29
VUELOS A CEDROS	30
BIENVENIDA A BORDO (DESPUES DEL CIERRE DE PUERTA)	30
ANUNCIO DE LLEGADA	31
BIENVENIDA A BORDO (DESPUES DEL CIERRE DE PUERTAS) (1) PARA VUELOS ANTES DE LAS 7:30 AM Y DESPUES DE LAS 10:00 PM	32
CUANDO LOS CLIENTES SE LEVANTEN ANTES DE QUE AL AVIÓN LLEGUE A LA TERMINAL. (5)	33
CAMBIO DE EQUIPO (6)	33
VUELOS CON DEMORA (7)	33
AL ACABAR LA DEMORA (8)	33
REVISIÓN DE PASES DE ABORDAR (9)	34
ESCALA TÉCNICA POR COMBUSTIBLE (10)	34
DESPUES DEL ATERRIZAJE (11)	34
DEMORA POR TRÁFICO AEREO Y/O CONDICIONES METEREOLÓGICAS. (12)	34
CAUSAS TÉCNICAS (13)	35
EMERGENCIA MÉDICA (14)	35
ANUNCIO A PASAJEROS EN CASO DE INTERFERENCIA PED (15)	35
9.2.3 ANUNCIOS ADICIONALES	36
ANUNCIO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE MIGRACIÓN Y ADUANA PARA VUELOS A CUBA O A OTRO PAÍS (16).	36
ANUNCIO PARA DESINSECTACIÓN DEL AVION ANTES DE ATERRIZAR EN LAS CIUDADES QUE LO REQUIERAN (17)	36
BRIEFING A PASAJEROS EN SALIDAS DE EMERGENCIA (3)	37
BRIEFING A PASAJEROS CON DISCAPACIDAD VISUAL (4)	37
BRIEFING A PASAJEROS SOBRECARGO INCAPACITADA (5)	38
ANUNCIO QUE DARÁ EL CAPITÁN O LA PERSONA QUE SE ASIGNE EN CASO DE SOBRECARGO INCAPACITADO (6)	38
COMISARIATO INSUFICIENTE (7)	38

CAPÍTULO 10 SECUENCIA DE TRABAJO Y SERVICIOS ABORDO

CONTENIDO	3
10.1 SECUENCIA DE TRABAJO	5
10.1.1 Revisión general de Galleys	5
10.1.2 Revisión General de Cabina de Pasajeros	5
10.1.3 Limpieza y Apariencia de la Cabina	6
10.1.4 Al Acabar la Revisión	6
10.1.5 Procedimiento de luces en cabina	7
10.2 SERVICIOS ABORDO	11
10.2.1 Misión y filosofía	11
10.2.1. Servicio abordó normal y con Star Club	11
10.2.2. Servicio abordó normal y con Star Club vespertino	11
10.2.3 Guía de servicios abordó	12
10.2.3.1 Acomodo De Carro Servicio Matutino (Del Primer Vuelo del Día Hasta Las 11:00am)	12
10.2.3.2 Acomodo De Carro Servicio Vespertino De Las 11:01 Al Último Vuelo	13
10.2.3.3 Servicio Matutino Del Primer Vuelo A Las 11:00 Am Con Solo Jugo Y Agua (Incluye Ced)	14
10.2.3.4 Servicio Vespertino Después De Las 11:01 Am Al Último Vuelo	15
10.2.3.5 Secuencia Para Servicio De Bar (Los servicios se estarán actualizando y se enviara la información vía Bitrix o correo electrónico)	16
10.2.3.6 Servicio Vespertino De Las 11:01 Al Último Vuelo Con Servicio Star Club	16
10.2.3.7 Presentación Del Carro Parte De Arriba Visto De Frente Vuelos Cortos De Menos De 40 Minutos, Vuelos Después De Las 11:01 Am (Se Sacará Carro En Cabina Solo Con Agua)	17
10.2.3.8 Vuelo Charter Desde y Hacia (Cedros) Vuelos Matutinos Hasta Las 11:00 Am	18
10.2.3.8.1 Vuelos Vespertinos 11:01 A Último Vuelo Del Día.	19
10.2.3.8.2 Servicio Matutino Del Primer Vuelo A Las 11:00 Am Con Café Y Te (INCLUYE CEDROS)	20
10.2.3.8.3 Servicio De Catas En Vuelo	21
10.3 SERVICIO DE ALIMENTOS/BEBIDAS, HÁBITOS DE HIGIENE Y MANEJO DE ALIMENTOS.	22
10.4 RECEPCIÓN Y CONTROL DE COMISARIATO	23
10.4.1 Recepción y control de comisariato	23
10.4.2 Instrucciones de llenado del formato	24
10.4.3 Control de insumos y sobrantes	25
10.4.4 Flejes de seguridad	26
10.4.5 En caso de comisariato insuficiente u omisión de servicio	26
10.5 DESEMBARQUE DE PASAJEROS CON SERVICIO DE COMISARIATO.	27
10.6 SIRVIENDO ALCOHOL CON PRECAUCION.	27
10.7 PROTOCOLO Y ETIQUETAS EN EL SERVICIO:	28
10.7.1 Principios de atención Al Pasajero.	29
10.7.2 Tipos De Cliente y Como Tratarlos	33

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 00-II	Lista de Contenidos

CAPÍTULO 11. FORMATOS	
CONTENIDO	3
FORMATOS PARA TRIPULANTES	5
1 Formato de Evaluación Perfil Asesor de Sobrecargos (TAR-SOB-02)	5
Instrucciones de llenado formato TAR-SOB-02	6
2 Formato de Evaluación de Sobrecargo en Familiarización, Habilitación y Asesoramiento en Ruta (TAR-SOB-01)	7
Instrucciones de llenado para el formato de Evaluación de Sobrecargos en Familiarización, Habilitación y Asesoramiento en Ruta.	16
FORMATO PARA SITUACIONES DE ABORDO	19
1 Formato de Notificación de Irregularidades / Incidente / Accidente (MSO F02)	19
Instrucciones de llenado formato MSO-F02	21
2 Formato Reporte de Pasajero Perturbador. (Frente) (Ubicado en el compartimiento de audio) (PSPAII-F03)	22
Instrucciones de llenado del formato PSPAII-F03.	24
3 Formato de Comportamiento Inaceptable a Bordo de este Avión Violación a la Ley de Aviación Civil (PSPAII-04)	25
4 Violación de la Política de No Fumar	26
FORMATOS DE PASAJEROS ESPECIALES Y ANIMALES	27
1 Formato de Requerimiento de Servicio para Menor sin Acompañar	27
Llenado de Requerimiento de Servicio para Menor sin Acompañar	27
2 Formato de Pasajeras Embarazadas y/o Pasajeros Enfermos	29
Instrucciones de llenado de Carta de Exención de Responsabilidad para Pasajeros Enfermos y/o Pasajeras en Estado Grávido	29
3 Formato de Animal Vivo (AVIH)	30
Instrucciones de llenado del formato Animal Vivo (AVIH).	30
FORMATOS DE BITACORA DE SOBRECARGOS, BOTIQUIN Y NPU	31
1 Formato de Bitácora de Sobrecargos	31
Llenado de Bitácora de Sobrecargos	32
Situaciones con componentes de cabina	33
2 Formato de Reporte de Uso de Botiquín de Primero Auxilios	34
Instrucciones de llenado Reporte de Uso de Botiquín de Primeros Auxilios	34
3 Formato de Reporte de Uso de Neceser de Precaución Universal	35
Instrucciones de llenado de: "Reporte de Uso Neceser de Protección Universal	35
FORMATOS ADICIONALES	36
1 Formato de Inspección de Seguridad de la Aeronave (PSPAII-F02/R1)	36
Instrucciones de llenado del Formato	37
2 Declaración General	38
3 Formato de migración para entrar a México	39
4 Formato de migración para extranjeros para entrar a México	40
5 Formato de aduana para entrar a México	41

III.- Lista de Páginas Efectivas

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

ADVERTENCIA

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

En las versiones electrónicas ya fueron removidas por el editor.

PÁGINA	REVISIÓN	FECHA
0-I	1	Revisión 4 Mayo 2023
0-I	2	Red. Rev.1 Septiembre 2021
0-I	3	Revisión 4 Mayo 2023
0-I	4	Red. Rev.1 Septiembre 2021
0-II	1	Reedición 1 Junio 2019
0-II	2	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	3	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	4	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	5	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	6	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	7	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	8	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	9	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	10	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	11	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	12	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	13	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	14	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	15	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	16	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	17	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	18	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	19	Revisión 4 Mayo 2023
0-II	20	Revisión 4 Mayo 2023
0-III	1	Revisión 4 Mayo 2023
0-III	2	Revisión 4 Mayo 2023
0-III	3	Revisión 4 Mayo 2023
0-III	4	Revisión 4 Mayo 2023
0-III	5	Revisión 4 Mayo 2023
0-III	6	Revisión 4 Mayo 2023
0-IV	1	Red. Rev.1 Septiembre 2021
0-IV	2	Red. Rev.1 Septiembre 2021
0-IV	3	Revisión 3 Julio 2022
0-IV	4	Red. Rev.1 Septiembre 2021
0-V	1	Revisión 2 Marzo 2022
0-V	2	Revisión 4 Mayo 2023
1	1	Reedición 1 Junio 2019
1	2	Reedición 1 Junio 2019
1	3	Reedición 1 Junio 2019
1	4	Reedición 1 Junio 2019
1	5	Revisión 4 Mayo 2023
1	6	Revisión 4 Mayo 2023

PÁGINA	REVISIÓN	FECHA
1	7	Revisión 4 Mayo 2023
1	8	Revisión 4 Mayo 2023
1	9	Reedición 1 Junio 2019
1	10	Revisión 4 Mayo 2023
1	11	Red. Rev.1 Septiembre 2021
1	12	Revisión 4 Mayo 2023
1	13	Revisión 4 Mayo 2023
1	14	Red. Rev.1 Septiembre 2021
1	15	Revisión 4 Mayo 2023
1	16	Revisión 4 Mayo 2023
1	17	Revisión 4 Mayo 2023
1	18	Reedición 1 Junio 2019
1	19	Reedición 1 Junio 2019
1	20	Red. Rev.1 Septiembre 2021
1	21	Revisión 4 Mayo 2023
1	22	Revisión 4 Mayo 2023
2	1	Reedición 1 Junio 2019
2	2	Reedición 1 Junio 2019
2	3	Revisión 4 Mayo 2023
2	4	Revisión 4 Mayo 2023
2	5	Revisión 4 Mayo 2023
2	6	Reedición 1 Junio 2019
2	7	Revisión 4 Mayo 2023
2	8	Revisión 4 Mayo 2023
2	9	Revisión 4 Mayo 2023
2	10	Revisión 2 Marzo 2022
2	11	Red. Rev.1 Septiembre 2021
2	12	Revisión 4 Mayo 2023
2	13	Revisión 4 Mayo 2023
2	14	Revisión 4 Mayo 2023
2	15	Revisión 4 Mayo 2023
2	16	Revisión 4 Mayo 2023
2	17	Revisión 4 Mayo 2023
2	18	Revisión 4 Mayo 2023
2	19	Revisión 4 Mayo 2023
2	20	Revisión 4 Mayo 2023
2	21	Revisión 4 Mayo 2023
2	22	Revisión 4 Mayo 2023
2	23	Revisión 4 Mayo 2023
2	24	Revisión 4 Mayo 2023
2	25	Revisión 4 Mayo 2023
2	26	Revisión 4 Mayo 2023
2	27	Revisión 4 Mayo 2023
2	28	Revisión 4 Mayo 2023
2	29	Revisión 4 Mayo 2023
2	30	Revisión 2 Marzo 2022
2	31	Revisión 2 Marzo 2022
2	32	Revisión 4 Mayo 2023
2	33	Revisión 4 Mayo 2023
2	34	Revisión 4 Mayo 2023
2	35	Revisión 4 Mayo 2023
2	36	Revisión 4 Mayo 2023
2	37	Revisión 4 Mayo 2023
2	38	Revisión 4 Mayo 2023
2	39	Revisión 4 Mayo 2023
2	40	Revisión 4 Mayo 2023
2	41	Revisión 4 Mayo 2023
2	42	Revisión 4 Mayo 2023
2	43	Revisión 4 Mayo 2023
2	44	Reedición 1 Junio 2019
2	45	Reedición 1 Junio 2019
2	46	Revisión 4 Mayo 2023
2	47	Red. Rev.1 Septiembre 2021
2	48	Red. Rev.1 Septiembre 2021
2	49	Revisión 4 Mayo 2023
2	50	Revisión 4 Mayo 2023

PÁGINA		REVISIÓN	FECHA
2	51	Revisión 4	Mayo 2023
2	52	Revisión 4	Mayo 2023
2	53	Revisión 4	Mayo 2023
2	54	Revisión 4	Mayo 2023
2	55	Red. Rev.1	Septiembre 2021
2	56	Revisión 4	Mayo 2023
2	57	Revisión 4	Mayo 2023
2	58	Revisión 4	Mayo 2023
2	59	Revisión 4	Mayo 2023
2	60	Revisión 4	Mayo 2023
2	61	Revisión 4	Mayo 2023
2	62	Revisión 4	Mayo 2023
2	63	Revisión 4	Mayo 2023
2	64	Revisión 4	Mayo 2023
2	65	Revisión 4	Mayo 2023
2	66	Revisión 4	Mayo 2023
2	67	Revisión 4	Mayo 2023
2	68	Revisión 4	Mayo 2023
2	69	Revisión 4	Mayo 2023
2	70	Revisión 4	Mayo 2023
2	71	Revisión 4	Mayo 2023
2	72	Revisión 4	Mayo 2023
2	73	Revisión 4	Mayo 2023
3	1	Reedición 1	Junio 2019
3	2	Reedición 1	Junio 2019
3	3	Revisión 4	Mayo 2023
3	4	Revisión 4	Mayo 2023
3	5	Reedición 1	Junio 2019
3	6	Revisión 4	Mayo 2023
3	7	Revisión 4	Mayo 2023
3	8	Revisión 4	Mayo 2023
3	9	Revisión 4	Mayo 2023
3	10	Revisión 4	Mayo 2023
3	11	Revisión 4	Mayo 2023
3	12	Revisión 4	Mayo 2023
3	13	Revisión 4	Mayo 2023
3	14	Revisión 4	Mayo 2023
3	15	Revisión 4	Mayo 2023
3	16	Revisión 4	Mayo 2023
3	17	Revisión 4	Mayo 2023
3	18	Revisión 4	Mayo 2023
3	19	Revisión 4	Mayo 2023
3	20	Revisión 4	Mayo 2023
3	21	Revisión 4	Mayo 2023
3	22	Revisión 4	Mayo 2023
3	23	Revisión 4	Mayo 2023
3	24	Revisión 4	Mayo 2023
3	25	Revisión 4	Mayo 2023
3	26	Revisión 4	Mayo 2023
3	27	Revisión 4	Mayo 2023
3	28	Revisión 4	Mayo 2023
3	29	Revisión 4	Mayo 2023
3	30	Revisión 4	Mayo 2023
3	31	Revisión 4	Mayo 2023
3	32	Revisión 4	Mayo 2023
3	33	Revisión 4	Mayo 2023
3	34	Revisión 4	Mayo 2023
4	1	Reedición 1	Junio 2019
4	2	Reedición 1	Junio 2019
4	3	Revisión 4	Mayo 2023
4	4	Revisión 4	Mayo 2023
4	5	Revisión 4	Mayo 2023
4	6	Revisión 4	Mayo 2023
4	7	Revisión 4	Mayo 2023
4	8	Revisión 4	Mayo 2023
4	9	Revisión 4	Mayo 2023
4	10	Revisión 4	Mayo 2023
4	11	Revisión 4	Mayo 2023
4	12	Revisión 4	Mayo 2023

PÁGINA		REVISIÓN	FECHA
4	13	Reedición 1	Junio 2019
4	14	Reedición 1	Junio 2019
4	15	Reedición 1	Junio 2019
4	16	Reedición 1	Junio 2019
4	17	Revisión 4	Mayo 2023
4	18	Revisión 4	Mayo 2023
4	19	Reedición 1	Junio 2019
4	20	Reedición 1	Junio 2019
4	21	Reedición 1	Junio 2019
4	22	Reedición 1	Junio 2019
4	23	Reedición 1	Junio 2019
4	24	Revisión 4	Mayo 2023
4	25	Revisión 4	Mayo 2023
4	26	Red. Rev.1	Septiembre 2021
4	27	Reedición 1	Junio 2019
4	28	Reedición 1	Junio 2019
4	29	Revisión 4	Mayo 2023
4	30	Revisión 4	Mayo 2023
4	31	Revisión 4	Mayo 2023
4	32	Reedición 1	Junio 2019
4	33	Revisión 4	Mayo 2023
4	34	Revisión 2	Marzo 2022
4	35	Revisión 4	Mayo 2023
4	36	Reedición 1	Junio 2019
4	37	Revisión 2	Marzo 2022
4	38	Red. Rev.1	Septiembre 2021
4	39	Reedición 1	Junio 2019
4	40	Reedición 1	Junio 2019
4	41	Reedición 1	Junio 2019
4	42	Revisión 4	Mayo 2023
4	43	Reedición 1	Junio 2019
4	44	Reedición 1	Junio 2019
4	45	Reedición 1	Junio 2019
4	46	Revisión 4	Mayo 2023
4	47	Revisión 4	Mayo 2023
4	48	Revisión 4	Mayo 2023
4	49	Revisión 4	Mayo 2023
4	50	Revisión 4	Mayo 2023
4	51	Revisión 4	Mayo 2023
4	52	Reedición 1	Junio 2019
4	53	Revisión 4	Mayo 2023
4	54	Reedición 1	Junio 2019
4	55	Reedición 1	Junio 2019
4	56	Red. Rev.1	Septiembre 2021
4	57	Revisión 4	Mayo 2023
4	58	Reedición 1	Junio 2019
4	59	Red. Rev.1	Septiembre 2021
4	60	Reedición 1	Junio 2019
4	61	Reedición 1	Junio 2019
4	62	Revisión 4	Mayo 2023
4	63	Revisión 4	Mayo 2023
4	64	Revisión 4	Mayo 2023
4	65	Revisión 4	Mayo 2023
4	66	Revisión 4	Mayo 2023
4	67	Revisión 4	Mayo 2023
4	68	Revisión 4	Mayo 2023
4	69	Revisión 4	Mayo 2023
4	70	Revisión 4	Mayo 2023
4	71	Revisión 4	Mayo 2023
4	72	Reedición 1	Junio 2019
5	1	Reedición 1	Junio 2019
5	2	Reedición 1	Junio 2019
5	3	Revisión 4	Mayo 2023
5	4	Revisión 4	Mayo 2023
5	5	Revisión 4	Mayo 2023
5	6	Revisión 4	Mayo 2023
5	7	Revisión 4	Mayo 2023
5	8	Revisión 4	Mayo 2023

Mayo 2023

Revisión 4

0-III Página-2

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

PÁGINA		REVISIÓN	FECHA	PÁGINA		REVISIÓN	FECHA
5	9	Revisión 4	Mayo 2023	5	77	Revisión 4	Mayo 2023
5	10	Revisión 4	Mayo 2023	5	78	Revisión 4	Mayo 2023
5	11	Revisión 4	Mayo 2023	5	79	Revisión 4	Mayo 2023
5	12	Revisión 4	Mayo 2023	5	80	Revisión 4	Mayo 2023
5	13	Revisión 4	Mayo 2023	5	81	Revisión 4	Mayo 2023
5	14	Revisión 4	Mayo 2023	5	82	Revisión 4	Mayo 2023
5	15	Revisión 4	Mayo 2023	5	83	Revisión 4	Mayo 2023
5	16	Revisión 4	Mayo 2023	5	84	Revisión 4	Mayo 2023
5	17	Revisión 4	Mayo 2023	5	85	Revisión 4	Mayo 2023
5	18	Revisión 4	Mayo 2023	6	1	Reedición 1	Junio 2019
5	19	Revisión 4	Mayo 2023	6	2	Reedición 1	Junio 2019
5	20	Revisión 4	Mayo 2023	6	3	Revisión 4	Mayo 2023
5	21	Revisión 4	Mayo 2023	6	4	Revisión 4	Mayo 2023
5	22	Revisión 4	Mayo 2023	6	5	Revisión 4	Mayo 2023
5	23	Revisión 4	Mayo 2023	6	6	Revisión 4	Mayo 2023
5	24	Revisión 4	Mayo 2023	6	7	Reedición 1	Junio 2019
5	25	Revisión 4	Mayo 2023	6	8	Reedición 1	Junio 2019
5	26	Revisión 4	Mayo 2023	6	9	Revisión 4	Mayo 2023
5	27	Revisión 4	Mayo 2023	6	10	Red. Rev.1	Septiembre 2021
5	28	Revisión 4	Mayo 2023	6	11	Revisión 4	Mayo 2023
5	29	Revisión 4	Mayo 2023	6	12	Revisión 4	Mayo 2023
5	30	Revisión 4	Mayo 2023	6	13	Revisión 4	Mayo 2023
5	31	Revisión 4	Mayo 2023	6	14	Revisión 4	Mayo 2023
5	32	Revisión 4	Mayo 2023	6	15	Revisión 4	Mayo 2023
5	33	Revisión 4	Mayo 2023	6	16	Revisión 4	Mayo 2023
5	34	Revisión 4	Mayo 2023	6	17	Revisión 4	Mayo 2023
5	35	Revisión 4	Mayo 2023	6	18	Revisión 4	Mayo 2023
5	36	Revisión 4	Mayo 2023	6	19	Revisión 4	Mayo 2023
5	37	Revisión 4	Mayo 2023	6	20	Revisión 4	Mayo 2023
5	38	Revisión 4	Mayo 2023	6	21	Revisión 4	Mayo 2023
5	39	Revisión 4	Mayo 2023	6	22	Revisión 4	Mayo 2023
5	40	Revisión 4	Mayo 2023	6	23	Reedición 1	Junio 2019
5	41	Revisión 4	Mayo 2023	6	24	Reedición 1	Junio 2019
5	42	Revisión 4	Mayo 2023	6	25	Reedición 1	Junio 2019
5	43	Revisión 4	Mayo 2023	6	26	Red. Rev.1	Septiembre 2021
5	44	Revisión 4	Mayo 2023	6	27	Red. Rev.1	Septiembre 2021
5	45	Revisión 4	Mayo 2023	6	28	Red. Rev.1	Septiembre 2021
5	46	Revisión 4	Mayo 2023	6	29	Reedición 1	Junio 2019
5	47	Revisión 4	Mayo 2023	6	30	Red. Rev.1	Septiembre 2021
5	48	Revisión 4	Mayo 2023	6	31	Red. Rev.1	Septiembre 2021
5	49	Revisión 4	Mayo 2023	6	32	Revisión 2	Marzo 2022
5	50	Revisión 4	Mayo 2023	6	33	Revisión 2	Marzo 2022
5	51	Revisión 4	Mayo 2023	6	34	Revisión 2	Marzo 2022
5	52	Revisión 4	Mayo 2023	6	35	Revisión 4	Mayo 2023
5	53	Revisión 4	Mayo 2023	6	36	Revisión 4	Mayo 2023
5	54	Revisión 4	Mayo 2023	6	37	Revisión 4	Mayo 2023
5	55	Revisión 4	Mayo 2023	6	38	Revisión 4	Mayo 2023
5	56	Revisión 4	Mayo 2023	6	39	Revisión 4	Mayo 2023
5	57	Revisión 4	Mayo 2023	6	40	Revisión 4	Mayo 2023
5	58	Revisión 4	Mayo 2023	6	41	Revisión 4	Mayo 2023
5	59	Revisión 4	Mayo 2023	6	42	Revisión 4	Mayo 2023
5	60	Revisión 4	Mayo 2023	7	1	Reedición 1	Junio 2019
5	61	Revisión 4	Mayo 2023	7	2	Reedición 1	Junio 2019
5	62	Revisión 4	Mayo 2023	7	3	Reedición 1	Junio 2019
5	63	Revisión 4	Mayo 2023	7	4	Reedición 1	Junio 2019
5	64	Revisión 4	Mayo 2023	7	5	Revisión 4	Mayo 2023
5	65	Revisión 4	Mayo 2023	7	6	Revisión 4	Mayo 2023
5	66	Revisión 4	Mayo 2023	7	7	Reedición 1	Junio 2019
5	67	Revisión 4	Mayo 2023	7	8	Reedición 1	Junio 2019
5	68	Revisión 4	Mayo 2023	7	9	Reedición 1	Junio 2019
5	69	Revisión 4	Mayo 2023	7	10	Reedición 1	Junio 2019
5	70	Revisión 4	Mayo 2023	7	11	Revisión 4	Mayo 2023
5	71	Revisión 4	Mayo 2023	7	12	Reedición 1	Junio 2019
5	72	Revisión 4	Mayo 2023	7	13	Reedición 1	Junio 2019
5	73	Revisión 4	Mayo 2023	7	14	Reedición 1	Junio 2019
5	74	Revisión 4	Mayo 2023	7	15	Reedición 1	Junio 2019
5	75	Revisión 4	Mayo 2023	7	16	Reedición 1	Junio 2019
5	76	Revisión 4	Mayo 2023	7	17	Reedición 1	Junio 2019
				7	18	Reedición 1	Junio 2019
Mayo 2023			Revisión 4	7	19	Revisión 40-III	Página 13

PÁGINA	REVISIÓN	FECHA
7	20	Revisión 4
7	21	Revisión 4
7	22	Revisión 4
8	1	Reedición 1
8	2	Reedición 1
8	3	Revisión 4
8	4	Revisión 4
8	5	Revisión 4
8	6	Revisión 4
8	7	Revisión 4
8	8	Revisión 4
8	9	Revisión 4
8	10	Revisión 4
8	11	Revisión 4
8	12	Revisión 4
8	13	Revisión 4
8	14	Revisión 4
8	15	Revisión 4
8	16	Revisión 4
8	17	Revisión 4
8	18	Revisión 4
8	19	Revisión 4
8	20	Revisión 4
8	21	Revisión 4
8	22	Revisión 4
8	23	Revisión 4
8	24	Revisión 4
8	25	Revisión 4
8	26	Revisión 4
8	27	Revisión 4
8	28	Revisión 4
8	29	Revisión 4
8	30	Revisión 4
8	31	Revisión 4
8	32	Revisión 4
8	33	Revisión 4
8	34	Revisión 4
8	35	Revisión 4
8	36	Revisión 4
8	37	Revisión 4
8	38	Revisión 4
8	39	Revisión 4
8	40	Revisión 4
8	41	Revisión 4
8	42	Revisión 4
8	43	Revisión 4
8	44	Revisión 4
8	45	Revisión 4
8	46	Revisión 4
8	47	Revisión 4
8	48	Revisión 4
8	49	Revisión 4
8	50	Revisión 4
8	51	Revisión 4
8	52	Revisión 4
8	53	Revisión 4
8	54	Revisión 4
8	55	Revisión 4
8	56	Revisión 4
8	57	Revisión 4
8	58	Revisión 4
8	59	Revisión 4
8	60	Revisión 4
8	61	Revisión 4
8	62	Revisión 4
8	63	Revisión 4

PÁGINA	REVISIÓN	FECHA
8	64	Revisión 4
8	65	Revisión 4
8	66	Revisión 4
9	1	Reedición 1
9	2	Reedición 1
9	3	Revisión 4
9	4	Revisión 4
9	5	Revisión 4
9	6	Reedición 1
9	7	Revisión 4
9	8	Revisión 4
9	9	Revisión 4
9	10	Revisión 4
9	11	Revisión 4
9	12	Revisión 4
9	13	Revisión 4
9	14	Revisión 4
9	15	Revisión 4
9	16	Revisión 4
9	17	Revisión 4
9	18	Revisión 4
9	19	Revisión 4
9	20	Revisión 4
9	21	Revisión 4
9	22	Revisión 4
9	23	Revisión 4
9	24	Revisión 4
9	25	Revisión 4
9	26	Revisión 4
9	27	Revisión 4
9	28	Revisión 4
9	29	Revisión 4
9	30	Revisión 4
9	31	Revisión 4
9	32	Revisión 4
9	33	Revisión 4
9	34	Revisión 4
9	35	Revisión 4
9	36	Revisión 4
9	37	Revisión 4
9	38	Revisión 4
10	1	Reedición 1
10	2	Reedición 1
10	3	Revisión 4
10	4	Revisión 4
10	5	Revisión 4
10	6	Red. Rev.1
10	7	Reedición 1
10	8	Reedición 1
10	9	Revisión 4
10	10	Reedición 1
10	11	Revisión 4
10	12	Reedición 1
10	13	Reedición 1
10	14	Revisión 4
10	15	Revisión 4
10	16	Revisión 4
10	17	Revisión 4
10	18	Revisión 4
10	19	Revisión 4
10	20	Revisión 4
10	21	Revisión 4
10	22	Reedición 1
10	23	Revisión 4
10	24	Revisión 4
10	25	Revisión 4

Mayo 2023

Revisión 4

0-III Página-4

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 00-III

Lista de Páginas Efectivas

PÁGINA		REVISIÓN	FECHA
10	26	Revisión 4	Mayo 2023
10	27	Reedición 1	Junio 2019
10	28	Reedición 1	Junio 2019
10	29	Revisión 4	Mayo 2023
10	30	Reedición 1	Junio 2019
10	31	Reedición 1	Junio 2019
10	32	Reedición 1	Junio 2019
10	33	Reedición 1	Junio 2019
10	34	Reedición 1	Junio 2019
10	35	Reedición 1	Junio 2019
10	36	Reedición 1	Junio 2019
11	1	Reedición 1	Junio 2019
11	2	Reedición 1	Junio 2019
11	3	Revisión 4	Mayo 2023
11	4	Reedición 1	Junio 2019
11	5	Reedición 1	Junio 2019
11	6	Reedición 1	Junio 2019
11	7	Reedición 1	Junio 2019
11	8	Reedición 1	Junio 2019
11	9	Reedición 1	Junio 2019
11	10	Reedición 1	Junio 2019
11	11	Reedición 1	Junio 2019
11	12	Reedición 1	Junio 2019
11	13	Reedición 1	Junio 2019
11	14	Reedición 1	Junio 2019
11	15	Reedición 1	Junio 2019
11	16	Reedición 1	Junio 2019
11	17	Reedición 1	Junio 2019
11	18	Reedición 1	Junio 2019
11	19	Reedición 1	Junio 2019
11	20	Reedición 1	Junio 2019
11	21	Reedición 1	Junio 2019
11	22	Reedición 1	Junio 2019
11	23	Reedición 1	Junio 2019
11	24	Reedición 1	Junio 2019
11	25	Reedición 1	Junio 2019
11	26	Reedición 1	Junio 2019
11	27	Revisión 4	Mayo 2023
11	28	Revisión 4	Mayo 2023
11	29	Revisión 4	Mayo 2023
11	30	Revisión 4	Mayo 2023
11	31	Revisión 4	Mayo 2023
11	32	Revisión 4	Mayo 2023
11	33	Revisión 4	Mayo 2023
11	34	Revisión 4	Mayo 2023
11	35	Revisión 4	Mayo 2023
11	36	Revisión 4	Mayo 2023
11	37	Revisión 4	Mayo 2023
11	38	Revisión 4	Mayo 2023
11	39	Revisión 4	Mayo 2023
11	40	Revisión 4	Mayo 2023
11	41	Revisión 4	Mayo 2023
11	42	Revisión 4	Mayo 2023

Mayo 2023

Revisión 4

0-III Página-5

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 00-III	Lista de Páginas Efectivas

PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO

Mayo 2023	Revisión 4	0-III Página-6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 00-IV	Lista de Enmiendas

IV.- Lista de Enmiendas

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

NO. ENMIENDA	FECHA DE ENMIENDA	NOMBRE DE QUIEN INSERTÓ
Original	27 agosto 2013	Jefatura de Sobrecargos
Autorización AOC		
Revisión 01	Noviembre 2014	Jefatura de Sobrecargos
Cambios a cancelación de boletines, inclusión de normatividad, función de sobrecargos, comunicación con la tripulación, políticas generales de operación, comunicación y coordinación entre pilotos y sobrecargos, seguridad en cabina, lista de cabina, política de familiarización-habilitación-asesoramiento, salidas de emergencia, menores sin acompañar, transporte de infantes, trasporte de AVIH, equipo de emergencia, Servicio a bordo, aceptación de pasajeros, se están incluyendo correcciones a las observaciones de DGAC, así como re paginación, anuncios, tarjetón de seguridad.		
Revisión 2	Octubre 2015	JEFATURA DE SOBRECARGOS
Actualización de Política de Seguridad Operacional, Lista de Contenidos, Lista de Enmiendas, Lista de Boletines, LPE, Generalidades del Manual, Siglas y Abreviaturas, Organigramas, Políticas generales de operación, Funciones y Responsabilidades, Comunicación y coordinación con pilotos, uso del asiento de observador, uso de arnés de seguridad, inserción de la política de uso de teléfonos celulares, actualización de definiciones en transporte de materiales peligrosos, Política de aceptación POC, Documentaciones y Manuales a bordo, Actualización política de familiarización, habilitación y Asesoramiento, Hora de firma al servicio, servicios de reserva en aeropuerto, servicio de reserva en domicilio, Tripulante de servicio de pasajero DH, Uso del TVC, viáticos, incapacidades, uso de uniforme, pasajeros privados de su libertad, sistema de equipaje por pieza, actualización de imágenes extintores, PBE, imágenes en detector de humo, imágenes en herramienta de apertura dispensadores de oxígeno, actualización de localizador de equipo de emergencia, imagen panel de sobrecargo, actualización de reproductor de anuncios, anuncio de aterrizaje forzoso, anuncio de amarizaje forzoso, actualización de tarjetón de seguridad, servicios abordó y secuencia de trabajo, Llenado de bitácora de sobrecargos, Procedimiento de luces en cabina, Actualización del capítulo 9 anuncios.		
Revisión 3	Julio 2017	JIO
Actualización de Hoja de Boletines, Actualización de la estructura del Manual, Personas encargadas de la revisión del manual, Actualización de uso de Boletines, Reposición por Robo o extravió, Actualización de Organigramas, Actualización de avisos de comunicación, Actualización de Piloto Incapacitado durante vuelo, Actualización de fumar a bordo, Traspotación de COMAIL, Actualización del uso del TVC, viáticos, Briefing a pasajeros de asiento en salida de emergencia, Actualización de COSA 17.2, Verificación de merilla en baños, Actualización del Tarjetón de Seguridad, referencia para uso de celulares, inserción de anuncio a pasajeros en caso de interferencia PED		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 00-IV	Lista de Enmiendas

NO. ENMIENDA	FECHA DE ENMIENDA	NOMBRE DE QUIEN INSERTÓ
Reedición 1	Julio 2019	JIO
Reedición completa al manual con modificación de capítulos teniendo 11 en total, así como actualización y procedimientos operativos como: Actualización de la política de seguridad operacional, actualización de lista de contenidos, inserción de boletines, estructura del manual, responsabilidades del manual, responsabilidades ante DGAC, procedimiento de boletines e información urgente, referencia de manuales, documentación abordaje, organigramas, niveles jerárquicos, capacitación, políticas generales sección al mando, funciones y responsabilidades integración de tripulaciones, comunicación piloto sobrecargo, actualización PBE, Fallas de P/A, Política de no fumar, procedimiento para entrar y salir de cabina, uso del jump seat, medidas de seguridad del equipaje, tarjetón de seguridad, abordaje de pasajeros, turbulencia, inicio de cabina estéril, llamado de emergencia, tripulación viajando de TVC, recepción de pasajeros, pasajeros con discapacidad visual, documentos de menores sin acompañar, pasajeros enfermos, actualización de AVIH, procedimientos operacionales, actualización de LOPAS, emergencia planeada, Comandos de emergencias, fuego, Revisión de aeronave, Pasajero perturbador e insubordinado, Pre abordaje, actualización de anuncios.		
Reedición Revisión 1	Septiembre 2021	JIO
Actualización de la Política de Seguridad Operacional, Cambio DGAC a AFAC dentro del Manual, Actualización de Boletines, Cambio de información de entrega de manual a sobrecargos, Actualización de Tabla de Referencias, Actualización del titular de la Jefatura de Ingeniería de Operaciones Actualización de Documentos a bordo, Actualización de Organigrama, Actualización de Abreviaturas, Actualización de referencias Cap. 2, Actualización de Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio, Actualización de Niveles jerárquicos cap. 2, Actualización de lugar de firma de servicio de vuelo, Actualización de Referencias al MGO, Actualización forma de reportes de incidentes, Actualización de Presentación al Servicio, Servicio de reserva en aeropuerto, servicio de reserva en domicilio, incorporación de limitaciones de tiempo de vuelo y periodo de servicio, Actualización de asignación de asientos a pasajeros discapacitados y UMNR Cap. 3, Actualización de cantidad de menores sin acompañar, Actualización de procedimiento de menores sin acompañar, actualización de referencia 4.2.1, actualización descripción 4.2.4, cambio en manual a Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio, Actualización de COAV5-5 personal para viajar en JUMPSEAT, Actualización de procedimiento de recarga de combustible con un motor operando, Actualización de procedimiento para transporte de órganos, tejidos y sangre, Actualización de Ley de Aviación Civil y su Reglamento, Nota de uso de Tarjetón de Seguridad, Actualización de uso del asiento de sobrecargos, Incorporación de imágenes para posición de impacto a pasajeros, Actualización de procedimiento de evacuación de tierra y agua, cambio de palabra de aterrizaje a amarizaje en anuncio, Incorporación de anuncio para COVID-19.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 00-IV	Lista de Enmiendas

NO. ENMIENDA	FECHA DE ENMIENDA	NOMBRE DE QUIEN INSERTÓ
Revisión 2	Marzo 2022	JIO
Cancelación de boletín DO-JIO-MS-01/21. Inserción de boletines DO-JIO-MS-02/21. Inserción de boletines DO-JIO-MS-03/21. Actualización de las funciones y responsabilidades Sección 2.1 Retiro del “Prontuario de Sobrecargos” como herramienta de trabajo y cambio de formato de papel a digital. Incorporación de procedimiento para abrir la puerta con pasillos telescópicos (jetways). Actualización de procedimiento de Abastecimiento de combustible con un motor operando. Corrección cantidad de hielo seco permitido en caso de transporte órganos (Sección 4.3.7) Actualización de procedimiento para Transporte de animales en cabina (Sección 4.5) Actualización de los artículos 82 y 86 Bis del nuevo Reglamento de la Ley de Aviación Civil (Sección 4.10 4 Pagina 57 y 4 Pagina 58). Actualización de la localización de equipo de emergencia, excluyendo matrículas XA-BPK, XA-JFH, XA-MFH, en concordancia con AOC 59, así como incluyendo el sistema ELT portátil. Actualización de procedimiento en caso de falla del Asiento de sobrecargo (Sección 5.13.1). Actualización de procedimiento de uso del PBE tipo Air Liquid (Sección 5.13.9.2). Incorporación de procedimiento de operación del ELT portátil (Sección 5.13.12). Incorporación de procedimiento en caso de bajar equipaje de última hora asegurarse no contengan baterías de litio. (Sección 6.11). Actualización de procedimiento en caso de Paro Cardiorrespiratorio (Sección 8.3.1). Se refuerza la cultura del reporte por parte de los sobrecargos mediante el numeral 4.1.1 “Seguridad operacional y cultura del reporte. Se modifica procedimiento de reporte y llenado de la Bitácora de Sobrecargos en caso de reportes que afecten la aeronavegabilidad en cabina (Capítulo 11 Sección “FORMATOS DE BITÁCORA DE SOBRECARGOS, BOTIQUÍN Y NPU”).		
Revisión 3	Julio 2022	JIO
Actualización del Organigrama de la Gerencia de Sobrecargos y Estandares de Servicio Actualización de los Nombres, teléfonos y correos electrónicos de la Dirección de Operaciones, derivado del nombramiento de la nueva titular de la Dirección de Operaciones.		



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 00-IV

Lista de Enmiendas

NO. ENMIENDA	FECHA DE ENMIENDA	NOMBRE DE QUIEN INSERTÓ
Revisión 4	Mayo 2023	JIO
Revisión de la Política de Seguridad Operacional Incorporación boletín DO-JIO-MS-04/22 Inclusión de los términos <i>concesionario, equipaje de mano, fases críticas de vuelo, pasajero con discapacidad, pasajero con movilidad reducida y permisionario del transporte aéreo</i> dentro del glosario de términos. Modificación a la sucesión de mando de los sobrecargos Inclusión de las funciones y responsabilidades de del capitán (PIC) Revisión y modificación de las funciones y responsabilidades del sobrecargo. Inclusión de las capacidades y competencias de los sobrecargos y sobrecargos asesores. Inclusión de procedimiento en caso de no aprobación de vuelos de familiarización, habilitación o asesoramiento. Modificación a procedimiento de integración de la tripulación, briefing del capitán. Modificación a procedimiento de comunicación entre tripulación de vuelo y cabina. Modificación a procedimiento de fases de vuelo Inclusión de artículos permitidos en equipaje de sobrecargos para pernoctas. Inclusión de procedimiento para incapacidad fuera de base. Inclusión de política de uso de uniforme y credencial, incluye pérdida, robo o extravío. Inclusión de procedimientos CRM. Inclusión de Capacitación a Sobrecargos. Modificación de procedimientos para pasajeros con discapacidad y movilidad reducida. Modificación de procedimientos para animales de soporte emocional y de servicio. Modificación a procedimiento de Menor sin acompañar. Modificación a política y procedimiento de equipaje de pasajeros. Modificación a la política de seguridad operacional y cultura del reporte. Inclusión de normas y guías relevantes para los miembros de la tripulación de cabina referentes a la salud. Características de la puerta de cabina de pilotos. Procedimiento para pilotos en caso de sobrecargo incapacitado. Política de señales de cinturones de seguridad y de no fumar. Modificación a procedimiento durante carga de combustible, precauciones durante una emergencia. Modificación en transporte de artículos restringidos, prohibidos y mercancías peligrosas. Política y procedimiento para el transporte de animales en cabina. Modificación en procedimiento de operaciones irregulares, operaciones en climas fríos. Inclusión de irregularidades, accidentes e incidentes graves. Inclusión de procedimiento de inspecciones a las operaciones en cabina por parte de la autoridad aeronáutica. Modificación al procedimiento de tarjetón de seguridad. Modificación a procedimiento de emergencias y situaciones anormales, así como los tipos de emergencia. Revisión a procedimiento en caso de emergencia súbita. Revisión a procedimiento de posiciones en caso de impacto Revisión a comandos de emergencia súbita Revisión a procedimiento en caso de fuego. Revisión a procedimiento en caso de turbulencia. Revisión a procedimiento en caso de despresurización. Revisión a las responsabilidades del sobrecargo en materia de aviación civil. Definición de definiciones de pasajero perturbador o insubordinado. Revisión a procedimiento en caso de localizar un paquete sospechoso. Modificación procedimiento de revisión del primer vuelo del día. Modificación completa Capítulo 8. Primeros auxilios. Revisión completa Capítulo 9. Anuncios. Modificación a procedimiento de secuencia de trabajo. Integración de procedimiento de recepción y control de comisariato. Revisión Formato de requerimiento de servicio para Menor sin acompañar Revisión formato de pasajeros embarazadas y/o pasajeros enfermos. Revisión formato de animal vivo (AVIH) Revisión a procedimiento de bitácora de sobrecargos. Revisión a formato Estadístico para mexicanos.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 00-V	Lista de Boletines

V.- Lista de Boletines

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

NO. DE BOLETÍN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE INSERCIÓN	TÍTULO	ESTADO
DO-JIO-MS01/18	04/04/18	06/04/18	ACTUALIZACIÓN DE TARJETON DE SEGURIDAD REV.3	C
DO-JIO-MS02/18	10/05/18	12/05/18	INCLUSION DE ANUNCIOS EN CONDICIONES DE TEMPERATURAS ALTAS	I
DO-JIO-MS03/18	30/07/18	02/08/18	ACTUALIZACION DE CILINDRO PORTATIL DE OXIGENO	I
DO-JIO-MS04/18	08/08/18	10/08/18	USO DE PBE EN AVION XA-IFP	I
DO-JIO-MS05/18	28/08/18	30/08/18	CORRECCION DE ANUNCIOS	I
DO-JIO-MS06/18	29/08/18	01/09/18	LLENADO DE BITACORA DE SOBRECARGOS	I
DO-JIO-MS07/18	18/10/18	20/10/18	ACTUALIZACION DE POLITICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL	I
DO-JIO-MS01/19	25/01/19	26/01/19	ACTUALIZACION DE LAS LOPAS EN LAS AERONAVES DE TAR	I
DO-JIO-MS02/19	25/01/19	26/01/19	ACTUALIZACION DE ANUNCIOS	I
DO-JIO-MS03/19	25/01/19	26/01/19	ACTUALIZACION DEL TARJETON DE SEGURIDAD	I
DO-JIO-MS04/19	25/06/19	27/06/19	ACTUALIZACION DE LA BOTELLA PORTATIL DE OXIGENO	I
DO-JIO-MS05/19	25/06/19	27/06/19	USO DE PBE EN AVION XA-IFP	I
DO-JIO-MS06/19	25/06/19	27/06/19	LLENADO DE BITACORA DE SOBRECARGOS	I
DO-JIO-MS07/19	25/06/19	27/06/19	ACTUALIZACION DE LA POLITICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL	I
DO-JIO-MS01/20	12/06/20	13/06/20	TRANSPORTCION DE CARGA	C
DO-JIO-MS02/20	06/11/20	06/11/20	ACTUALIZACION DE ANUNCIO POR COVID-19	I
DO-JIO-MS01/21	30/07/21	01/09/21	"PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA BLUEBOX WOW PARA EL SOBRECARGO	I

NO. DE BOLETÍN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE INSERCIÓN	TÍTULO	ESTADO
DO-JIO-MS02/21	11/08/21	01/09/21	"ACTUALIZACIÓN DE LOCALIZACIÓN DEL EQUIPO DE EMERGENCIA",	I
DO-JIO-MS 03/21	05/10/21	05/10/21	"TRANSMISOR LOCALIZADOR DE EMERGENCIA ELT(EMERGENCY LOCATOR TRNASMITTER)"	I
DO-JIO-MS 01/22	31/03/22	31/03/22	"ACTUALIZACIÓN OPERACIÓN DEL TRANSMISOR LOCALIZADOR DE EMERGENCIA ELT (EMERGENCY LOCATOR TRANSMITTER)".	I
DO-JIO-MS 02/22	01/04/22	01/04/22	"ACTUALIZACIÓN DE VENTILACIONES DURANTE RCP EN PANDEMIA DE COVID-19".	I
DO-JIO-MS 03/22	10/04/22	12/04/22	"ACTUALIZACIÓN DE INSTRUCCIONES DE LLENADO DE LA BITÁCORA DE SOBRECARGOS."	I
DO-JIO-MS 04/22	04/10/22	04/10/22	"ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO DURANTE REMOLQUE Y TAXEO."	I
DO-JIO-MS 01/23	21/04/23	21/04/23	"ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO DURANTE REMOLQUE Y TAXEO."	C
DO-JIO-MS 02/23	28/09/23	28/09/23	"ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE LLENADO DE BITÁCORA."	I
DO-JIO-MS 03/23	01/10/23	01/10/23	"ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO DURANTE REMOLQUE Y TAXEO."	I

CAPÍTULO 1

GENERALIDADES



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 1

Generalidades

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

CONTENIDO

CONTENIDO	3
1.1 GENERALIDADES DEL MANUAL	5
1.1.1 Empresa	5
1.1.2 Cumplimiento Oficial de este Manual	5
1.1.3 Objetivo del Manual	5
1.1.4 Propiedad del Manual	5
1.1.5 Responsabilidades del poseedor del Manual de Sobrecargos (MS)	6
1.1.6 Estructura del Manual de Sobrecargos	6
1.1.7 Idioma que se utilizará en el Manual y sus Boletines	6
1.2 REVISIÓN DEL MANUAL	7
1.2.1 Control de cambios	7
1.2.2 Responsable del Manual ante AFAC	7
1.2.3 Formato del Manual	8
1.2.4 Política de Boletines	8
1.2.5 Información urgente o Complementaria	9
1.2.6 Actualización del Manual	10
1.2.7 Reposición por Robo o Extravío	10
1.3 REFERENCIAS A OTROS MANUALES	10
1.4 DOCUMENTACIONES Y MANUALES A BORDO	11
1.5 ORGANIGRAMAS	12
1.5.1 Organigrama general	12
1.5.2 Organigrama de la Dirección de Operaciones	12
1.5.3 Organigrama de la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio	12
1.5.4 Niveles jerárquicos y delegación de funciones	13
1.5.5 Nombres, Teléfonos y correos electrónicos de la Dirección de Operaciones	13
1.6 DEFINICIONES	14
1.7 SIGLAS Y ABREVIATURAS	20

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



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 1

Generalidades

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

1.1 GENERALIDADES DEL MANUAL.

1.1.1 Empresa.

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

1.1.2 Cumplimiento Oficial de este Manual.

El Manual de Sobrecargos (MS), fue elaborado en cumplimiento a la normatividad aeronáutica nacional e internacional y en base a la NOM-002-SCT3-2012, que establece el contenido que deben tener el Manual General de Operaciones (MGO) y a la circular de Obligatoria CO AV-42/22 que establece el contenido del Manual de Sobrecargos.

1.1.3 Objetivo del Manual.

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

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

El MS es una herramienta de consulta que:

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

Las acciones técnicas y de seguridad del sobrecargo en servicio.

1.1.4 Propiedad del Manual.

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

Mayo 2023	Revisión 4	1 Página 5
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

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

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

- Mantener su contenido actualizado de acuerdo a la última edición de la Lista de Páginas Efectivas.
- Notificar a Ingeniería de Operaciones, y la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio, acerca de los errores u omisiones que se detecten en él, y sugerir los cambios que considere necesarios, ya que ésta será la única forma de mejorarlo y contar con un documento completamente confiable, mediante un correo electrónico (email: rmolina@tarmexico.com; fearellano@tarmexico.com).
- Conservarlo en buen estado, así como de estar enterado y familiarizado con su contenido para que pueda consultarlo pronta y eficientemente, considerándose como negligencia el que se ignoren las disposiciones contenidas en él.
- Devolver el Manual en buenas condiciones en caso de transferencia o terminación de contrato, y cuando le sea requerido por la empresa.
- En caso de extravío, daño del contenido y/o carpeta del Manual, el sobrecargo deberá solicitar inmediatamente su reemplazo en la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio y seguir el procedimiento descrito más adelante en esta sección (sección 1.1.6), mediante un correo electrónico (email: rmolina@tarmexico.com; fearellano@tarmexico.com).
- En caso de extravío fuera de base: Se reporta a los correos arriba descritos y al regresar a su base se deberá reponer el manual, en caso de extravío en su base este deberá ser repuesto inmediatamente así mismo podrá utilizar el Manual de Sobrecargos de la Aeronave en espera de la reposición del suyo.
- El manual de sobrecargos puede ser usado por cualquier personal autorizado.

1.1.6 Estructura del Manual de Sobrecargos.

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

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

Del número de página:

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

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

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

Mayo 2023	Revisión 4	1 Página 6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

1.2 REVISIÓN DEL MANUAL

1.2.1 Control de cambios

Los cambios y modificaciones hechos al manual en una nueva revisión, serán indicadas en el costado izquierdo de las páginas, marcados en con una línea en color rojo, y se conservarán de esta manera hasta la próxima revisión.

1.2.2 Responsable del Manual ante AFAC.

- Dirección de Operaciones es la responsable, a través de la Jefatura de Ingeniería de Operaciones, de la edición, revisión y actualización de este Manual.
- Dirección de Operaciones, a través de Jefatura de Ingeniería de Operaciones, o persona autorizada, enviará cualquier revisión del manual a la AFAC para su aprobación. Una vez aprobado por la AFAC, se distribuirá a la planta de sobrecargos, en coordinación con la Gerencia de Sobrecargos y Estandares de Servicio.
- Se distribuirá también a las demás áreas que conforman la Dirección de Operaciones.
- Cuando sea necesario modificar una parte de la información, se revisarán las hojas afectadas con la fecha y número de revisión y se marcará con líneas verticales al margen las partes modificadas. La modificación de una página completa no llevará estas líneas.
- La Jefatura de Ingeniería de Operaciones en coordinación con la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio es la responsable de la edición e impresión de este Manual.

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

NOMBRE	PUESTO
FIDEL EDUARDO ARELLANO HERÁNDEZ	JEFATURA DE INGENIERIA DE OPERACIONES
RAMIRO MOLINA ACUÑA	GERENCIA DE SOBRECARGOS Y ESTANDARES DE SERVICIO

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

El Manual de Sobrecargos estará disponible para todos los involucrados y podrán consultarlo electrónicamente en la Biblioteca TAR, se entrega físico a Sobrecargos, Aeronave y al área del Centro de Control Operacional (CCO).

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

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

1.2.3 Formato del Manual.

Ubicación	Formato
Centro de Control Operacional (CCO)	1 copia impresa
A bordo de cada aeronave operativa	1 copia impresa por aeronave
Distribuido para cada sobrecargo	Físico (copia impresa).

1.2.4 Política de Boletines.

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

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

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

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

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

Clasificación de Boletines

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

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

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

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

Mayo 2023	Revisión 4	1 Página 8
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

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

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

Ubicación de los Boletines

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

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

1.2.5 Información urgente o Complementaria.

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

El Boletín será entregado a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio, para las publicaciones en papel y/o formato electrónico, la cual a su vez será responsable de su distribución a los poseedores del manual. Dicho BTO será entregado junto con un formato de acuse de recibo y a su vez se notifica via correo electrónico institucional y/o intranet.

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

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

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

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

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

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

1.2.6 Actualización del Manual.

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

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

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

La Gerencia de Sobrecargos y Estandares de Servicio, mantendrá el registro de acuse de recibo de los sobrecargos una vez que cuenten con la nueva enmienda de su manual; dicho acuse de recibo puede ser mediante firma autógrafa de los sobrecargos, o vía intranet.

1.2.7 Reposición por Robo o Extravío.

Se deberá notificar al área de ingeniería de Operaciones y Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio para la reposición, La Gerencia deberá realizar una indagación del motivo.

1.3 REFERENCIAS A OTROS MANUALES.

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

TEMA	REFERENCIAS	UBICACIÓN
LISTADO DE PERSONAL	MGO 6.3.3	BIBLIOTECA
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	MGO 6.3.4	BIBLIOTECA
POLITICAS GENERALES Y NORMAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO	MGO Capítulo 6	BIBLIOTECA
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PILOTO AL MANDO	MGO Capítulo 6 y sección 6.4	BIBLIOTECA
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DE LA TRIPULACIÓN DIFERENTES AL PILOTO AL MANDO	MGO sección 6.5	BIBLIOTECA

Mayo 2023	Revisión 4	1 Página 10
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

CALIFICACIÓN DE SOBRECARGOS	MGO sección 8.3.3.1	BIBLIOTECA
ASIGNACIÓN DE TRIPULACIONES	MGO sección 8.2	BIBLIOTECA
CONTROL Y SUPERVISIÓN OPERACIONAL	MGO sección 9.1.5	BIBLIOTECA
ADIENTRAMIENTO DE SOBRECARGOS	MGO Capítulo de capacitación sobrecargo	BIBLIOTECA
COMPLEMENTO A LA TRANSPORTACIÓN DE ANIMALES	MOT 4.6.10	BIBLIOTECA
POLITICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL	MSO 3.3.9	BIBLIOTECA

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

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

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

1.4 DOCUMENTACIONES Y MANUALES A BORDO

A bordo del avión en la carpeta de documentos se encuentran los siguientes manuales:

1. Certificado de Explotador de Servicios Aéreos (AOC)
2. Certificado de Aeronavegabilidad
3. Certificado de Homologación de Ruido
4. Certificado de Matrícula
5. Libro de Bitácora
6. Autorización de Operar como Estación Radio aeronáutica Móvil
7. Póliza de Seguro Vigente
8. QRH

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

Septiembre 2021	Reedición: Revisión 1	1 Página 11
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

1.5 ORGANIGRAMAS

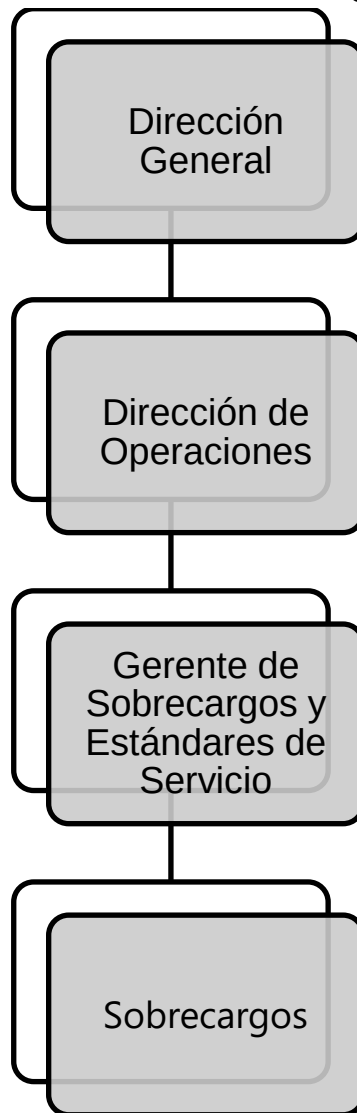
1.5.1 Organigrama general

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

1.5.2 Organigrama de la Dirección de Operaciones

Para conocer las funciones del personal del directamente involucrado con los sobrecargos y su nivel de autoridad referenciarse al MGO en su Capítulo 6 sección 6.3

1.5.3 Organigrama de la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio



	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

1.5.4 Niveles jerárquicos y delegación de funciones

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

TITULAR	SUPLENTE
GERENCIA DE SOBRECARGOS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO	ASESOR ASIGNADO POR GERENCIA DE SOBRECARGOS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO O PERSONA QUE LO SUSTITUIRÁ DURANTE SU AUSENCIA

NOTA: En caso de ausencia del Gerente de Sobrecargos y Estándares de Servicio de la oficina, notificará a los sobrecargos por los medios electrónicos de TAR (Intranet o correo electrónico), informándoles el nombre del sobrecargo asesor o la persona que lo sustituirá durante su ausencia.

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

NOMBRE	PUESTO	EMAIL	TELÉFONO
Ricardo Bastón	Director General	-	-
Lucía Del Sol López Rueda	Directora de Operaciones	llopez@tarmexico.com	442 445 3889
Ramiro Molina	Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio	rmolina@tarmexico.com	4424453910
Fidel Eduardo Arellano Hernández	Jefatura de Ingeniería de Operaciones	fearellano@tarmexico.com	4424765857
David Salvador de la Cruz	Jefatura de Control Tripulaciones	sdelacruz@tarmexico.com	4422705165
CCO	Oficina de Despacho	ffollowing@tarmexico.com	4424453916

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

1.6 DEFINICIONES

Aeródromo.

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

Aeropuerto.

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

Anfitrión.

Es el primer contacto ante el cliente que acude al aeropuerto a tomar un vuelo de itinerario, compra de boletos o simplemente realizar una queja. Los anfitriones al ser la primera cara al cliente deben de cumplir con sus principales responsabilidades y funciones.

Asesor de Vuelo.

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

Aspirante.

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

Briefing.

Instrucciones por parte de la tripulación de vuelo antes del comienzo de la operación.

Calle de Rodaje.

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

Comandante o Capitán.

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

Condición de Formación de Hielo.

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

Mayo 2023	Revisión 4	1 Página 14
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

Condición Meteorológica Adversa.

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

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

Centro de Control Operacional (CCO).

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

CRM (Crew Resource Management)

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

Concesionario:

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 público de transporte aéreo nacional regular y es de pasajeros, carga, correo o una combinación de éstos; sujeto a rutas nacionales, itinerarios y frecuencias fijas, así como a las tarifas registradas y a los horarios autorizados por la Secretaría.

Despachador.

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

Mayo 2023	Revisión 4	1 Página 15
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

Despacho.

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

Debriefing.

Retroalimentación en la que participan todos los miembros de la tripulación después de la operación.

Ditching.

Práctica en caso de emergencia en agua.

Edificio Terminal.

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

Emergency descent.

Descenso de emergencia, cuando ocurre una despresurización o un evento que ponga en peligro el vuelo.

Emergency evacuation.

Evacuación de emergencia.

Equipaje de mano.

Equipaje pequeño o de limitado tamaño y peso con el que el pasajero tiene permitido viajar a bordo en cabina.

Fases críticas de vuelo.

Comprende las fases de vuelo que involucran el taxéo, despegue y el aterrizaje, así como todas las operaciones debajo de los 10000 ft, a excepción de la fase de crucero.

Hora de Aterrizaje.

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

Hora de Despegue.

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

Hora de Llegada.

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

Hora de salida.

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

Mayo 2023	Revisión 4	1 Página 16
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

Hora Oficial.

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

Impact. Impacto (en caso de emergencia súbita).

Infante.

Toda persona menor a los dos años.

Asesor / Instructor de simulador.

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

Line Check.

Vuelos de asesoramiento en línea.

Miembro extra de la tripulación (DH-Dead Head)

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

Pasajero con discapacidad.

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

Pasajero con movilidad reducida.

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

Permisionario del Transporte aéreo de servicio público.

Persona moral o física, en el caso del servicio privado comercial, nacional o extranjero, a la que la Secretaria de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes otorga un permiso para la realización de sus actividades, pudiendo ser la prestación de servicio aéreo internacional regular, nacional e internacional no regular y privado comercial.

Mayo 2023	Revisión 4	1 Página 17
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

Personal Técnico Aeronáutico.

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

Piloto.

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

Piloto Volando (PF).

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

Piloto No Volando (PNF).

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

Plataforma.

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

Primer Oficial o Copiloto.

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

Sala de última espera.

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

Salidas a itinerario.

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

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 1	Generalidades

Salidas a itinerario.

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

Sobrecargo.

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

Sobrecargo Asesor

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

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

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

Desempeñará esta comisión por 5 años y en base en su trayectoria, desempeño y resultados podrá ser evaluada y considerada para continuar con la comisión de asesor.

Personal de Vuelo.

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

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

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

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

1.7 SIGLAS Y ABREVIATURAS

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

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



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 1

Generalidades

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO 2

TRIPULACIONES



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 2

Tripulaciones

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

Contenido

Contenido.....	3
2.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	7
2.1.1 Obligación del Sobrecargo	7
2.1.2 Comunicación entre la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio y los Sobrecargos....	7
2.1.3 Sucesión de mando de los sobrecargos	7
2.1.4 Funciones y responsabilidades del Capitán (PIC).....	8
2.1.5 Funciones y Responsabilidades de la Gerencia de Sobrecargo y Estándares de Servicio	9
2.1.6 Funciones del Sobrecargo Asesor	11
2.1.7 Funciones y Responsabilidades del Sobrecargo	12
2.1.8 Funciones Complementarias de los sobrecargos asesores y sobrecargos	13
2.1.9 Capacidad y competencias de los sobrecargos y sobrecargos asesores	13
2.1.10 Políticas de Familiarización, Habilitación y Asesoramiento	14
2.1.10.1 Políticas de vuelos de Familiarización	14
2.1.10.2 Política de vuelos de habilitación	15
2.1.10.3 Políticas de los vuelos asesorados	15
2.1.10.4 Procedimiento cuando un asesor da de no suficiente a un sobrecargo en algunas de las fases de familiarización, habilitación y asesoramiento	16
2.1.10.5 Line Check	16
2.2 INTEGRACIÓN DE LA TRIPULACIÓN.....	17
2.2.1 Integración de la Tripulación de Vuelo y de Cabina	17
2.3 COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ENTRE PILOTOS Y SOBRECARGOS EN SITUACIÓN NORMAL Y ANORMAL	18
2.3.1 Comunicación tripulación de vuelo con sobrecargo situación normal	19
2.3.2 Comunicación entre sobrecargo-tripulación de vuelo situación normal.....	21
2.3.3 Comunicación entre tripulación de vuelo-sobrecargos en situación de emergencia y/o anormal	23
2.3.4 Comunicación entre sobrecargos y tripulación de vuelo en situaciones de emergencia y/o anormal	26
2.3.5 Comunicación entre sobrecargo y pasajeros situación normal	28

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 3
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

2.3.6 Comunicación entre sobrecargos y pasajeros situación de emergencia y/o anormal.....	28
2.4 FASES DE VUELO (OPERACIÓN NORMAL)	29
2.4.1 Hora de firma al servicio de vuelo.....	29
2.4.2. Pre abordaje	29
2.4.2.1 Revisión del equipo de emergencia.	30
2.4.2.2 Revisión general de la cabina de pasajeros.....	32
2.4.3 Abordaje	34
2.4.4 Remolque y taxeo.....	35
2.4.5 Antes del despegue	36
2.4.6 Durante el ascenso.....	37
2.4.7 En vuelo.	37
2.4.8 Inicio del descenso	37
2.4.9 Durante el descenso cruzando los 10,000 pies y antes de aterrizar	38
2.4.10 Antes del aterrizaje.....	39
2.4.11 Aterrizaje y rodaje de llegada	39
2.4.12 Al detenerse el avión	39
2.4.12.1 Procedimiento para abrir la puerta con pasillos telescópicos (jetways)	40
2.4.13 Desembarque.....	41
2.4.14 Puerta de cabina de vuelo	41
2.4.14.1 Cerrando Puerta y Arranque de motores - Inicio de Cabina Estéril	41
2.4.15 Responsabilidad de la comunicación.....	42
2.4.16 Comunicación Pilotos — Sobrecargo	42
2.4.16.1 En caso de falla de PA	42
2.4.17 Comunicación en cabina en caso de falla de PA	43
2.5 SEGURIDAD DE CABINA DE PILOTOS.....	44
2.5.1 Cabina Estéril de Pilotos.....	44
2.5.2 Consumo de alimentos de la tripulación	44
2.5.3 Equipaje de Tripulación	44
2.5.4 Política de Seguridad Disciplinaria para Sobrecargos	46
2.5.5 Reporte de incidente/irregularidad de Sobrecargos	47
2.6 PRESENTACIÓN AL SERVICIO	48

2.6.1 Servicio de Reserva en Aeropuerto (Solo cuando aplica)	48
2.6.2 Servicio de reserva en domicilio (Solo cuando aplica)	48
2.6.3 Tripulante de pasajero en comisión de servicio (DH)	49
2.6.4 Tripulante viajando como TVC.....	49
2.6.5 Viáticos.....	49
2.6.6 Incapacidades.	49
2.6.6.1 Incapacidad fuera de base	50
2.6.7 Uso de uniforme y credencial	51
2.6.7.1 Perdida, robo o extravío de credencial	54
2.6.7.2 Perdida, robo o extravío de uniforme	54
2.6.7.3 Entrega de uniforme y credencial en caso de término de la relación laboral	54
2.6.8 Limitaciones de tiempo de vuelo y periodo de servicio, así como los requerimientos de descanso y sueño	55
2.6.8.1 Gestión de la fatiga.....	56
2.7 CREW RESOURCES MANAGEMENT (CRM)	58
2.7.1 Definición y antecedentes.....	58
2.7.2 Habilidades.....	58
2.8 CAPACITACIÓN DE SOBRECARGOS.	59
2.8.1 Objetivo y área responsable de la capacitación	59
2.8.2 Funciones y responsabilidades de la Jefatura de Capacitación.....	59
2.8.3 Estructura organizacional	59
2.8.4 Programas y política de capacitación	60
2.8.5 Enfoque de la capacitación.	60
2.8.6 Plan de capacitación anual.....	60
2.8.7 Programación a capacitación	606
2.8.8 Notificación de cursos.....	61
2.8.9 Instalaciones para capacitación.....	61
2.8.10 Programas de capacitación	61
2.8.11 Curso inicial de sobrecargos en el Embraer 145.....	62
2.8.12 Curso periódico de sobrecargos en el Embraer 145	67
2.8.13 Procedimiento de No Satisfactorio en el curso periódico o inicial	73



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 2

Tripulaciones

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

2.1.1 Obligación del Sobrecargo

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

Queda estrictamente prohibido:

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

2.1.2 Comunicación entre la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio y los Sobrecargos

La comunicación será por:

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

2.1.3 Sucesión de mando de los sobrecargos

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

En tierra con puerta abierta:	En vuelo y/o puerta cerrada:
La máxima autoridad será el Representante de Operaciones en Tierra (ROT)	La máxima autoridad será el capitán del vuelo (PIC)

Composición de una Tripulación: Capitán, Primer Oficial y Sobrecargo

Niveles Jerárquicos

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

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

En caso de una emergencia la tripulación asignada será quien lleve el control de esta.

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 7
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

2.1.4 Funciones y responsabilidades del Capitán (PIC)

Responsabilidades

El Capitán es responsable de la dirección y la operación de la aeronave, y de mantener el orden y seguridad a bordo, tanto de los tripulantes, como de los pasajeros y equipaje, desde el momento en que la aeronave esta lista para moverse con propósitos de iniciar un vuelo, hasta el momento en el que los motores sean cortados.

Es responsable administrativamente ante la Jefatura de Pilotos.

Funciones

- a) Mantener el orden y la disciplina a bordo. Por razones de seguridad puede interrumpir el vuelo para desembarcar a cualquier persona, tripulante o pasajero.
- b) Designar temporalmente a cualquier miembro del personal de vuelo para que efectúe tareas distintas a las que le correspondan, por motivos de seguridad o de emergencia y dictará las medidas que considere necesarias para la seguridad de la misma, las personas, carga o correo a bordo.
- c) Cuando no tenga posibilidad de comunicarse con el concesionario, permisionario u operador aéreo y sólo en casos de seguridad o de emergencia, puede efectuar los arreglos necesarios para terminar el viaje y garantizar la seguridad de la propia aeronave, los pasajeros, la carga y la tripulación.
- d) Estar al mando de la aeronave, sin importar quien esté manipulando los controles. El Capitán puede delegar, a su juicio, determinadas responsabilidades, sin embargo, tal delegación no releva al Capitán de sus responsabilidades.
- e) Comprobar o efectuar todos los procedimientos indicados en todos los manuales asociados o especificados en los manuales de la empresa, regulaciones, normas, estándares, etc., tales como verificar que se haya efectuado la revisión visual de prevuelo por el Primer Oficial antes de recibir la aeronave.
- f) Revisar la bitácora junto con el Primer Oficial por reportes de fallas, anomalías y diferidos, y reportar en la misma cualquier falla u observación que pudiera afectar la seguridad del vuelo para ser atendido por mantenimiento lo antes posible.
- g) Determinar si una aeronave se encuentra en condiciones aeronavegable basándose siempre en lo estipulado en los Manuales de la empresa, MEL y CDL, operando la aeronave según lo estipulado en dichos documentos, sin exceder nunca los tiempos establecidos para cada categoría.
- h) Mantener vigente y en orden la documentación requerida por las autoridades, tales como: Licencia, Bitácora y Certificado de Aptitud Psicofísica y cualquier otro documento indicado por la empresa necesario para la operación, procesos asociados, adiestramiento o administración.
- i) Verificar que todas las formas requeridas para el inicio de un vuelo, tales como plan de vuelo, peso y balance, etc., sean verificadas, llenadas o firmadas, según sea el caso, antes de encender los motores.
- j) Comprobar que cualquier registro, formato, documento se llene tal como se indica en las guías en los manuales propios o de los organismos o dependencias relacionadas con la operación en tiempo y forma tal como la bitácora. Todas las formas requeridas sean llenadas y firmadas de acuerdo a lo estipulado en los Manuales de la empresa antes de dar por concluida la jornada de vuelo.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

- k) Reportar con el Jefe de Pilotos, en forma escrita cualquier situación que pudiese afectar la seguridad del vuelo en tiempo y forma. Los reportes operacionales no podrán exceder de 24 horas posterior al hecho, o de acuerdo a lo que indica la autoridad si se requiere de un plazo menor.

2.1.5 Funciones y Responsabilidades de la Gerencia de Sobrecargo y Estándares de Servicio

Responsabilidades

La Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio es una persona con experiencia de Sobrecargo responsable de la administración y el funcionamiento de los sobrecargos y procesos en la cabina de Pasajeros desempeñados por la Empresa. Le reporta directamente al Director de Operaciones

Funciones

- a) Gestionar los programas de capacitación y las políticas especificadas en los procesos operacionales de sobrecargos y gestionar su modificación cuando así lo requiera para garantizar el óptimo desarrollo de sus labores, vigilando que cubran las reglamentaciones de las autoridades aeronáuticas y necesidades propias de la empresa.
- b) Colaborar en la elaboración y modificación de procedimientos que tiendan a mejorar el desempeño de las tripulaciones de vuelo en los procedimientos de servicio, seguridad y otros relacionados con los sobrecargos.
- c) Gestionar en el Reclutamiento, seleccionar e incorporar a la línea de vuelo Sobrecargos que cumplan totalmente con los requisitos propios de TAR, para las posiciones que se requieran.
- d) Promover, vigilar y apoyar el apego a los procedimientos y acuerdos establecidos en el Reglamento Interior de Trabajo.
- e) Mantener actualizado los dos expedientes individuales de cada Sobrecargo en el que se registren los cursos iniciales, periódicos, ascenso y documentos de vuelo.
 - Licencia vigente
 - Certificado de aptitud psicofísica,
 - CV
 - Registros de Capacitación
- f) Gestionar las políticas y procedimientos relacionados a la imagen y servicios del personal involucrado con la atención al cliente.
- g) Programar la asignación del comisariato, asegurando la calidad y oportunidad en la entrega de los mismos.
- h) Atender a autoridades y proveedores cuando se requiera que implique situaciones de cabina
- i) Desarrollar los procedimientos de cabina de pasajeros de acuerdo con las necesidades que se requiera implantar o modificar, esto serán someterlos a la Dirección de Operaciones.
- j) Colaborar en la elaboración de boletines y actualizaciones del Manual de Sobrecargos.
- k) Representar a la empresa ante Autoridades Aeronáuticas y proveedores de servicios de adiestramiento, en los asuntos relacionados el adiestramiento de las tripulaciones de cabina cuando se le comisione para ello.

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 9
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

- l) Evaluar a los posibles candidatos y programar los cursos necesarios para los Sobrecargos Asesores.
- m) Gestionar con el área de capacitación la programación de la capacitación de la planta de Sobrecargos para que cumplan con las políticas de TAR Aerolíneas.
- n) Controlar administrativamente al personal bajo su cargo, donde se verifique el que se cumplan con los lineamientos de las aerolíneas, así como el llevar el control interno de la planta de sobrecargos.
- o) Desempeñar las funciones de Sobrecargo de línea cuando le corresponda o exista la necesidad de incorporarse a la línea y el realizar vuelos.
- p) Evaluará los riesgos que se relacionan con los procedimientos en cabina y colocara las acciones de mitigación.
- q) Es responsable de garantizar que las operaciones de la cabina se lleven a cabo de conformidad con las reglamentaciones y normas aplicables del Operador.

En Materia de Seguridad Operaciones se deberá tomar en cuenta:

- r) Observar la Política de Seguridad Operacional, directrices y procedimientos contenidos en los manuales de TAR Aerolíneas.
- s) Cumplir con la legislación y normatividad nacional e internacional y las Políticas y procedimientos de TAR Aerolíneas.
- t) Apoyar activamente y participar en el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, según aplique.
- u) Notificar de inmediato a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y/o su jefe inmediato, cualquier peligro, evento, incidente o accidente que afecte la seguridad de las operaciones.
- v) Reportar cuando observe cualquier acto, condición o circunstancia que pudiera afectar la seguridad operacional.

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

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.1.6 Funciones del Sobrecargo Asesor

Responsabilidades

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

Le reporta directamente al Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio

Funciones

- El Sobrecargo Asesor deberá apegarse a las políticas y procedimientos de TAR establecidos en el Manual de Sobrecargos.
- El sobrecargo asesor en vuelos de familiarización, será responsable de los sobrecargos de nuevo ingreso.
- El Sobrecargo Asesor en vuelos de habilitación será responsable de los Sobrecargos de nuevo ingreso habilitando y determinará en que tramo dejará como responsable al Sobrecargo habilitando, dependiendo del desempeño de su función, como responsable del vuelo (deberá avisar a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio si el Sobrecargo habilitando requiere más vuelos de habilitación).
- El sobrecargo asesor en vuelos de asesoramiento verificará que el sobrecargo asesorado cumpla con los procedimientos establecidos en el manual de sobrecargos, así como, las observaciones hechas en los vuelos de habilitación, **En el último vuelo de asesorado, el sobrecargo está asignado como responsable del vuelo con la supervisión del sobrecargo asesor, el cual lo dará de Apto.**
- El asesor dara aviso oportuno a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio de la terminación de cualquier asesoramiento a su cargo, y de cualquier irregularidad en el proceso del mismo, por vía correo electrónico.
- Verificará que los manuales de los Sobrecargos se encuentren actualizados cuando sea comisionada como asesor.
- Efectuar un reporte de los Sobrecargos que no cumplan con los estándares de imagen, uso de uniforme, puntualidad y demás disposiciones de la empresa.
- En FAMILIARIZACION HABILITACION y ASESORAMIENTO INICIAL en el EMB-145, el Sobrecargo ASESOR será la responsable de los sobrecargos de nuevo ingreso.
- Recomendar a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio la introducción o la modificación de procedimientos operacionales o de capacitación, que a su criterio se requiera para lograr la máxima seguridad, eficiencia y economía en las operaciones de la empresa.

En Materia de Seguridad Operaciones se deberá tomar en cuenta:

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

Septiembre 2021	Reedición: Revisión 1	2 Página 11
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

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

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

2.1.7 Funciones y Responsabilidades del Sobrecargo

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Y RESPONSABILIDADES

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

Le reporta directamente al Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio.

Llevar siempre sus documentos: licencia, examen médico vigente, manual actualizado, credencial de la empresa; y si usa anteojos un par adicional, uniforme completo.

FUNCIONES

- a) Ayudar a mantener una excelente coordinación con los demás miembros de la Tripulación, así como mantener la disciplina dentro de la cabina.
- b) Efectuar la revisión de la cabina de pasajeros al recibir la aeronave para el vuelo.
- c) Llenar y firmar las formas requeridas antes de dar por concluida la jornada de vuelo.
- d) Conocer el uso del Manual de Sobrecargos
- e) Conocer, entender, ubicar y dominar el equipo EMB145 y técnicas de servicio, las medidas de seguridad de la aeronave.
- f) Verificar y Asegurarse que los pasajeros cumplan con las medidas de seguridad durante el despegue y aterrizaje y siempre que este encendido el letrero de ABROCHE SU CINTURON, así como, los respaldos en posición vertical y las mesas de servicio aseguradas, persianas de las ventanas arriba y verificar y asegurarse el apego a las restricciones del uso del celular.
- g) Cumplir con las medidas de seguridad y reportar al Capitán las anomalías detectadas. En caso de emergencia ejecutar las acciones establecidas en el Manual de Sobrecargos y las ordenadas por el Capitán de la aeronave. Cualquier situación difícil o de emergencia deberá ser notificada al Capitán de inmediato.
- h) Recomendar a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio la introducción o la modificación de procedimientos operacionales o de capacitación, que a su criterio se requieran para lograr la máxima seguridad, eficiencia y economía en las operaciones de la empresa.
- i) El sobrecargo no puede proporcionar información relacionada con cualquier evento de la seguridad de la aviación civil, datos de la operación o cualquier información propiedad de la empresa.

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 12
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

2.1.8 Funciones Complementarias de los sobrecargos asesores y sobrecargos

- En atención a los requerimientos actuales de la industria aeronáutica para conseguir una operación eficiente y obtener la participación de los sobrecargos a fin de lograr una mayor productividad de la Empresa, la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio, asignara a el personal de sobrecargos a realizar en tierra procesos de atención a pasajeros (ferias, exposiciones o las que la empresa determine) en las etapas de información de los vuelos, destinos, abordaje y los demás que se le asignen al respecto.
- Todo el personal de la Compañía deberá cooperar ampliamente con el personal de la AFAC y todo aquel personal que comisione la Empresa por escrito para realizar inspecciones en las diferentes operaciones de vuelo de la Empresa.
- Las funciones complementarias del sobrecargo asesor y sobrecargo se asignarán en los días que no esté en funciones de vuelo.

2.1.9 Capacidad y competencias de los sobrecargos y sobrecargos asesores

Selección de sobrecargos asesor(es).	Selección para los aspirantes a Sobrecargos en línea
• Cuando se requiera un sobrecargo asesor, la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio y el Director de Operaciones serán los responsables de asignarlos. • Plaza que se desempeña por comisión de la Empresa, que tiene como labor el habilitar, supervisar y asesorar a sobrecargos de línea, siendo sus funciones no limitativas a las que se le puedan asignar en relación a la supervisión, así como dar seguimiento al desempeño de los sobrecargos en la operación. • La Dirección de Operaciones y la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio seleccionará en base a expediente, desempeño, conocimiento y actitud a los sobrecargos que puedan desempeñar esta función, deberá presentar las evaluaciones de perfil de puesto (TAR-SOB-02). • Desempeñará esta comisión por 5 años y en base en su trayectoria, desempeño y resultados podrá ser evaluada y considerada para continuar con la comisión de asesor.	• Tener edad mínima de 18 años • Licencia de sobrecargo certificada por la AFAC • Sin experiencia en la aviación o experiencia de hasta 2 años en otras compañías aéreas. • Tener terminados estudios de Preparatoria o equivalente • Certificado de Aptitud Psicofísica vigente • Pasaporte • Visa USA (preferente) • Aprobar las evaluaciones teóricas, prácticas, médicas, psicométricas y de inglés en sus fases técnica y general.
Requisitos para que un sobrecargo pueda ser asignados en vuelos de TAR	
1. Tener documentación vigente (Licencia y Certificado Médico) 2. Haber aprobado curso inicial de sobrecargos 3. Haber cumplido y aprobado los vuelos de la sección.	

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.1.10 Políticas de Familiarización, Habilitación y Asesoramiento

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

Políticas para las prácticas

Las prácticas son parte del módulo del Adiestramiento.

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

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

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

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

2.1.10.1 Políticas de vuelos de Familiarización

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

Todos los sobrecargos de nuevo ingreso deberán tener vuelos de familiarización una vez concluido el curso inicial (formación) en el equipo, éstos comprenderán de 2 tramos, los sobrecargos en familiarización deberán ir sentados observando las actividades del sobrecargo asignado al vuelo. En este vuelo de Familiarización se asignará un sobrecargo asesor para apoyar y complementar la capacitación formal, deberá llevar como máximo 5 sobrecargos en Familiarización.

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

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

La calificación mínima de aprobación será 2.

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 14
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.1.10.2 Política de vuelos de habilitación

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

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

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

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

El sobrecargo en Habilitación en este tipo de vuelo deberá llevar consigo su licencia vigente, certificado médico, manual de sobrecargos y credencia de la empresa.
La calificación mínima de aprobación será 2.

2.1.10.3 Políticas de los vuelos asesorados

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

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

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

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

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

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 15
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

La calificación mínima de aprobación será 2.

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

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

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

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

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

2.1.10.4 Procedimiento cuando un asesor da de no suficiente a un sobrecargo en algunas de las fases de familiarización, habilitación y asesoramiento

Si el Sobrecargo asesor declara al Sobrecargo como NO SUFICIENTE, se le podrá asignar un día de vuelo más con al menos 2 tramos, siendo éste un vuelo únicamente de evaluación.

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

2.1.10.5 Line Check

Los asesores o Gerente de Sobrecargos y Estandares de Servicio realizarán vuelos de line check a la planta de sobrecargos para verificar que los procedimientos y políticas establecidas sean cumplidas.

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

La Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio evaluará los formatos y se enviará vía intranet o correo electrónico las retroalimentaciones correspondientes a lo observado en el vuelo de line check.

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

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

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 16
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

2.2 INTEGRACIÓN DE LA TRIPULACIÓN

2.2.1 Integración de la Tripulación de Vuelo y de Cabina

El Sobrecargo:

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

- Licencia Vigente
- Certificado de Aptitud Psicofísica vigente
- Credencial de la empresa.
- Lentes de repuesto en caso de utilizar aéreos
- Manual de Sobrecargos actualizado

Briefing del Capitán

El briefing se debe realizar en cada inicio de jornada y cambio de tripulación de sobrecargos.

IMPORTANTE:

En caso de omisión del briefing, por tiempo insuficiente o necesidades operacionales, los sobrecargos deben apearse a los procedimientos de seguridad establecidos en este manual.

NOTA: el capitán tiene la autoridad de realizar preguntas aleatorias de seguridad, en caso de no conocer las respuestas, el capitán considerará y determinará el relevo de sobrecargo.

1.- El Capitán da un briefing (briefing en avión o en tierra dependiendo las circunstancias) al sobrecargo, el cual contendrá lo siguiente:

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

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

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

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

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

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

2.3 COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ENTRE PILOTOS Y SOBRECARGOS EN SITUACIÓN NORMAL Y ANORMAL

Lineamientos para la comunicación:

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

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 18
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.3.1 Comunicación tripulación de vuelo con sobrecargo situación normal

EVENTO	METODO DE COMUNICACIÓN	ACCIONES DEL SOBRECARGO
Comunicación normal	Un timbre DING DONG	Se indica con luz verde en el panel de llamadas "PILOT" y el sobrecargo debe contestar inmediatamente por el PA
Cierre de puertas	N/A	El sobrecargo podrá cerrar la puerta con autorización del capitán una vez informado del total de pasajeros.
Cabina en orden previo al despegue	N/A	El sobrecargo informara al Capitán Lista de cabina completa, una vez que este seguro que galley y cabina han sido revisados y están asegurados
Previo al despegue	PA Tripulación de vuelo anuncia "PREPARSE PARA EL DESPEGUE"	El sobrecargo sabrá que en cualquier momento despegará y debe estar sentado y asegurado
Termino de cabina estéril en ascenso (10,000 pies)	Se escucha un DING DONG y se apaga la luz azul	el Sobrecargo se puede levantar de su asiento e iniciar sus labores
Inicio de descenso	PA Tripulación de vuelo anuncia "INICIAMOS DESCENSO"	El sobrecargo pone el anuncio de audio de descenso y se apeg a lo establecido

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 19
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 2

Tripulaciones

Inicio de cabina estéril en descenso (10,000 pies)	PA Tripulación de vuelo anuncia "PREPARARSE PARA EL ATERRIZAJE"	El sobrecargo prepara su cabina para aterrizar y ya no se puede interrumpir la cabina de vuelo a menos que sea una emergencia o una situación de emergencia con algún pasajero
Cabina en orden previo al aterrizaje	N/A	El sobrecargo informara al Capitán Lista de cabina completa, una vez que este seguro que galley y cabina han sido revisados y estan asegurados
Notificación para abrir puerta principal	N/A	El sobrecargo podrá abrir la puerta una vez que se apague la señal de "Abrocharse el cinturón"

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.3.2 Comunicación entre sobrecargo-tripulación de vuelo situación normal

EVENTO	METODO DE COMUNICACIÓN	ACCIONES DEL SOBRECARGO
Comunicación normal	PA	El Sobrecargo presionara el botón de "Pilot" en el panel de llamadas
Cierre de puertas	Verbal	El sobrecargo podrá cerrar la puerta con autorización del capitán una vez informado del total de pasajeros.
Cabina en orden previo al despegue	PA	El sobrecargo informara al capitán Lista de cabina completa, una vez que este seguro que galley y cabina han sido revisados y están asegurados
Previo al despegue	N/A	El sobrecargo sabrá que en cualquier momento despegará y debe estar sentado y asegurado
Termino de cabina esteril en ascenso (10,000 pies)	PA	El sobrecargo llamara al Capitán para preguntar si puede iniciar el servicio
Inicio de descenso	PA Para informar en caso de requerimientos especiales a la llegada a plataforma	El sobrecargo pone el anuncio de audio de descenso y se apeg a lo establecido



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 2

Tripulaciones

Inicio de cabina estéril en descenso (10,000 pies)	N/A	El sobrecargo prepara su cabina para aterrizar y ya no se puede interrumpir la cabina de vuelo a menos que sea una emergencia o una situación de emergencia con algún pasajero
Cabina en orden previo al aterrizaje	PA	El sobrecargo informara al Capitán Lista de cabina completa, una vez que este seguro que galley y cabina han sido revisados y están asegurados
Notificación para abrir puerta principal	N/A	El sobrecargo podrá abrir la puerta una vez que se apague la señal de "Abrocharse el cinturón"

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.3.3 Comunicación entre tripulación de vuelo-sobrecargos en situación de emergencia y/o anormal

EVENTO	METODO DE COMUNICACIÓN	ACCIONES DEL SOBRECARGO
Piloto Incapacitado	Verbal y/o PA	El Sobrecargo solicitará Medico a bordo y/o algún piloto o tripulante entre los pasajeros y en caso de haber uno lo asistirá en lo que el necesite en caso que no haya medico a bordo el sobrecargo proporcionará los primeros auxilios (VER PILOTO INCAPACITADO SECCION 4.2.5)
Despresurización	PA "EMERGENCY DESCENT"	Aplica procedimiento de la sección 6.10.1 (Acciones durante la despresurización) 6.10.2 (Comandos en caso de una despresurización) 6.10.3 (Acciones después de la despresurización)
Despegue descontinuado	PA "WAIT FOR INSTRUCTIONS"	Sobrecargo pendiente en su estación a instrucciones del Capitán

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 23
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 2

Tripulaciones

Emergencia súbita	PA "EMERGENCY DESCENT" para un descenso de emergencia inmediato. "IMPACT, IMPACT IMPACT" para un impacto inminente. "INITIATE EMERGENCY EVACUATION" para iniciar una evacuación de emergencia	Aplica procedimiento de la sección 6.4 (Emergencia Súbita)
Evacuación necesaria	PA "INITIATE EMERGENCY EVACUATION"	Aplica procedimientos de la sección 6.7.2 (Responsabilidades del sobrecargo durante una evacuación) 6.7.3 (Responsabilidades del Sobrecargo después de una evacuación)
Evacuación no necesaria	PA "WAIT FOR INSTRUCTIONS"	Sobrecargo pendiente en su estación a instrucciones del Capitán
Emergencia planeada	PA Llamada de emergencia Indicado con foco rojo en panel de llamadas de cabina de pasajeros	Sobrecargo prepara cabina con: T.E.S.T Aplica procedimiento de los 10 pasos

Preparación final antes del impacto

PA
"IMPACT, IMPACT IMPACT" para un
 impacto inminente.
**"CABIN CREW WAIT FOR
 INSTRUCTIONS"**
 Espera instrucciones por cual lado
 deberá evacuar, o si deberá evacuar o
 no.
**"INITIATE EMERGENCY
 EVACUATION"** para iniciar una
 evacuación de emergencia

Posterior al aterrizaje o acuatizaje y con
 avión detenido, si no recibe indicación del
 Capitán y/o las condiciones interiores son
 presencia de fuego o humo o cualquier
 situación que ponga en riesgo la vida de
 los pasajeros, efectuar el "Procedimiento
 de evacuación"

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.3.4 Comunicación entre sobrecargos y tripulación de vuelo en situaciones de emergencia y/o anormal

EVENTO	METODO DE COMUNICACIÓN	ACCIONES DEL SOBRECARGO
Sobrecargo Incapacitado	N/A	N/A
Despresurización	PA Después que la tripulación de vuelo indica altitud de vuelo segura se tendrá comunicación con ellos para ver condiciones	Aplica procedimiento de la sección 6.10.1 (Acciones durante la despresurización) 6.10.2 (Comandos en caso de una despresurización) 6.10.3 (Acciones después de la despresurización)
Despegue descontinuado	En caso de tener comunicación será con el PA	Sobrecargo pendiente en su estación a instrucciones del Capitán
Emergencia súbita	En caso de tener comunicación será con el PA	Reaccionar a la primera señal de impacto / Grita comandos
Evacuación necesaria	En caso de tener comunicación será con el PA	Aplica procedimientos de la sección 6.7.2 (Responsabilidades del sobrecargo durante una evacuación) 6.7.3 (Responsabilidades del Sobrecargo después de una evacuación)
Evacuación no necesaria	En caso de tener comunicación será con el PA	Sobrecargo pendiente en su estación a instrucciones del Capitán

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 26
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 2

Tripulaciones

Emergencia planeada	PA	Sobrecargo prepara cabina con: T.E.S.T Aplica procedimiento de los 10 pasos
Preparación final antes del impacto	PA	Posterior al aterrizaje o acuatizaje y con avión detenido, si no recibe indicación del Capitán y/o las condiciones interiores son presencia de fuego o humo o cualquier situación que ponga en riesgo la vida de los pasajeros, efectuar el "Procedimiento de evacuación"
Situación Medica	PA	Aplica procedimiento de la sección 8.1.1 (Procedimiento General para aplicar Primeros Auxilio)
Humo fuego en cabina	PA	Aplica procedimiento de la sección 6.6 (Fuego)
Pasajero Perturbador o insubordinado	PA	Aplica procedimiento de la sección 7.1.3.1 (Acciones del Sobrecargo para la atención de pasajeros insubordinados)

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.3.5 Comunicación entre sobrecargo y pasajeros situación normal

EVENTO	METODO DE COMUNICACIÓN	ACCIONES DEL SOBRECARGO
Demostración de seguridad	Audio	Los Sobrecargos deben estar familiarizados con lo siguiente al dar la demostración de seguridad, esta deberá ser visible para todos los pasajeros
Anuncios en General	Verbal y Audio	Aplicar el procedimiento de anuncios CAP 9 PAG 7

2.3.6 Comunicación entre sobrecargos y pasajeros situación de emergencia y/o anormal

EVENTO	METODO DE COMUNICACIÓN	ACCIONES DEL SOBRECARGO
Toda situación de emergencia que ponga en peligro la seguridad de la aeronave y de los pasajeros, en emergencia súbita o planeada	Se debe de utilizar el PA o todo medio disponible o alternativo para comunicar oportunamente a los pasajeros	La tripulación de Sobrecargos tiene como principal función auxiliar al comandante o al piloto al mando de la aeronave en el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y emergencia en la cabina de pasajeros de la aeronave durante la operación del vuelo. Así mismo tiene a su cargo la atención a los pasajeros y las demás funciones que le asigne la Empresa. La actuación del sobrecargo será siempre bajo las órdenes del Capitán.
Toda situación que salga de lo normal: Demoras Ida al Alternativo Desviaciones de vuelo Regreso a posición Vuelos cancelados	PA	Después de cualquier evento que afecte la operación y a los pasajeros, Los sobrecargos deben informar a los pasajeros explicando el motivo (previa coordinación con el personal de tierra y capitán) y ofrecer disculpas a nombre de la Empresa

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 28
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

2.4 FASES DE VUELO (OPERACIÓN NORMAL)

2.4.1 Hora de firma al servicio de vuelo

En el caso de servicio de vuelo, se presentará 1:00 horas antes de la hora de salida del vuelo marcada por itinerario, y firmarán de acuerdo a lo establecido por la empresa, mediante el aviso por los medios de comunicación internos.

Los sobrecargos se mantendrán en constante estado de vigilancia de seguridad operacional durante todas las fases de vuelo, en el embarque, desembarque de pasajero y tránsito.

Durante el abordaje es importante:

- Mantener contacto visual con los pasajeros
- Observar su actitud
- Observar en general el equipaje de mano que carga consigo
- Observar que no traigan ninguna mercancía peligrosa u objetos visibles que no puedan transportar en su equipaje de mano.
- En caso de llevar algo embalado, preguntar con amabilidad el contenido
- En caso de negativa para informarnos el contenido, se podrá solicitar que lo abra en presencia del personal de tráfico y de seguir con la negativa puede ser un pasajero que no puede ser transportado.

En tránsito siempre:

- Observar en general el comportamiento de los pasajeros durante su estadía a bordo
- Garantizar el cumplimiento en caso de procedimientos especiales en tierra, como carga de combustible, cambio de tripulación y limpieza de cabina.

En desembarque siempre:

- Mantener contacto visual con los pasajeros al despedirlos
- Asegurarse que no quede equipaje u objetos de pasajeros en la cabina
- Cumplan con las restricciones de no fumar

2.4.2. Pre abordaje

Acciones del sobrecargo	
1.	Al subir al avión, El sobrecargo deberá colocar y guardar su equipaje y preparar herramientas de trabajo, y MS
2.	El Capitán dará el Briefing (esto si la operación lo permite o pudo haber darlo antes de abordar)
3.	Se deberá checar la bitácora de mantenimiento de sobrecargos a fin de no existir reportes abiertos. En caso de haber reportes abiertos y que puedan afectar la aeronavegabilidad se deberá notificar al Capitán o al Mecánico.
4.	El Manual de Sobrecargos deberá estar colocado en un lugar de fácil acceso.
5.	Revisión del equipo de emergencia (ver tabla adjunta)
6.	Revisión de la cabina de pasajeros, galleys y baño. (ver tabla adjunta)
7.	Si es el primer vuelo del avión el Sobrecargo deberá hacer una revisión exhaustiva del punto y 6 y firmar el formato de inspección de seguridad (PSPAII-F02/R1)
8.	Notificar "Lista de Cabina Completa" al capitán y coordinar el abordaje.
9.	Preguntar al personal de tráfico si existe requerimientos especiales para pasajeros.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.4.2.1 Revisión del equipo de emergencia.

LISTA DE CABINA COMPLETA				
	CONSTANTES			
	PRESENCIA	ASEGURAD O	ACCESO LIBRE	BUEN ESTADO
	EQUIPO		ESTANDAR/CRITERIO	
Sistemas	Sistema de Comunicación		Comunicación Cabina de Pilotos Funcionamiento del PA	
	Sistema de Iluminación		* Luces de Techo * Luces de Ventanilla * Luces de Lectura * Luces de Área de Trabajo * Luces de Galley * Luz de Baño	
	Bitácora de Sobrecargos		* Reportes	
Equipo de Emergencia	Botella Portátil de Oxígeno		3.12 lts.	
			* Presión Mínima 1200 psi	
			* Presión Máxima 1800 psi	
	Chalecos Salvavidas		Nota* La duración de este equipo es de 70 min	
			*Verificar que cuenta con la correa	
			Visual	
			* Uno por Tripulante	
			* 10 extras	
			Revisión:	
	Detector de Humo		* Vigencia	
			* Bolsa sellada	
	baño		* Luz Verde Encendida	
			* Sin obstrucciones	
	Estación de Sobrecargo		* Asiento retráctil	
			* Cinturón y arnés operativos	
	Extintor de Halón		* Rango Verde	
			* Seguro Anillo	
			* Fleje de plástico	
	Extintor Automático del baño		* Manómetro en rango verde	
	Herramienta de apertura manual de		* Extremos operativos	
	Dispensadores de Oxígeno			
	Lámpara Portátil		(Negra)	
			* Luz roja encendida permanente	
	PBE		Essex	
			* Vigencia	

Marzo 2022	Revisión 2	2 Página 30
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

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

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.4.2.2 Revisión general de la cabina de pasajeros

CABINA DE PASAJEROS	
PISO, MUROS, CUBIERTAS Y ALFOMBRA	De apariencia limpia, y bien instalados.
ASIENTOS DE PASAJEROS	Cinturones y seguros de las mesas operativos Que se abatan y se reclinan correctamente Que los asientos en salida de emergencia no se abatan Que los asientos delante de una salida de emergencia no se reclinen. Bolsas de los respaldos en buen estado
PSU	Tomas de aire y luces operativas Que las cubiertas estén bien instaladas y limpias
LUCES	Que las luces de techo y ventanillas estén operativas
COMPARTIMIENTOS SUPERIORES	Que abran y cierren correctamente Seguros operativos
PERSIANAS	Que abran y cierren correctamente que se encuentren limpias
ANUNCIOS LUMINOSOS	Que estén operativos y en buen estado

BAÑO	
PUERTA	Que abra y cierre correctamente Seguro operativo De apariencia limpia.
POCETA	Que el flush del baño funcione correctamente La tapa esté en buen estado
LAVABO	Que funcione correctamente No haya fugas
CUBIERTAS Y COMPARTIMIENTOS	Que estén bien instaladas y los compartimientos sellados Que el compartimiento del bote de basura tenga el seguro operativo
LUCES	Que funcionen correctamente
ESPEJOS	Limpios y en buen estado
DISPENSADOR DE JABON	Lleno y en buen estado
DISPENSADOR DE PAPEL	En buen estado
MANIJAS	Bien instaladas y en buen estado
LETREROS	Instalados, completos y en buen estado
ANUNCIOS	Que estén operativos y en buen estado
MISELANEOS	Papel higiénico y sanitas, jabón y agua potable
GALLEY	

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 32
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

CARROS DE SERVICIO Y COMPARTIMIENTOS	Que los frenos funcionen correctamente Que los seguros de los carros funcionen correctamente Que sus puertas abran y cierren correctamente Que los seguros de los comportamientos funcionen correctamente
CAFETERAS	Que se encuentren operativas
PANEL DE SWITCHES	Que se encuentren operativos
REPRODUCTOR DE ANUNCIOS	Que se encuentra operativo
PISO, CUBIERTAS, CORTINAS	Limpios y bien instalados
LUCES	Operativas
MESAS DE SERVICIO	En buen estado Que su seguro esté operativo
MANIJAS	Bien instaladas y en buen estado
DRENES	Que no estén tapados

ESTACIÓN DE SOBRECARGOS

PANEL DE CONTROL	Que todos los interruptores estén operando
EQUIPO DE DEMOSTRACION	Completo y en buen estado
ASIENTO	Arnés operativo Que retracte correctamente

SERVICIOS

AGUA POTABLE	Verificar el flujo correcto de agua presionando la llave del lavabo del baño. En caso de no haber flujo de agua, notificar al capitán y/o ROT solicitando el abastecimiento de agua potable
AGUAS NEGRAS	Verificar funcionamiento de flush del baño, el agua debe ser de tono azul intenso con un olor agradable En caso contrario, notificar al Capitán y/o ROT solicitando el servicio de aguas negras

REVISIÓN EN GENERAL

CUBIERTAS/PISOS/ALFOMBRA/CORTINAS PANELES/PUERTAS/COMPARTIMIENTOS/ SEGUROS	Buen estado, operativos y limpios

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

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

2.4.3 Abordaje

Acciones del sobrecargo	
1.	Recibir a los pasajeros con requerimientos especiales (tales como pasajeros con discapacidad o movilidad reducida, UMR, Star Club), en ciertos aeropuertos no podrán ser abordados al principio y será hasta el final. (previa coordinación)
2.	Recibir a los pasajeros contándolos cuidadosamente, cuidando la seguridad en la puerta. (No se debe recibir a los pasajeros en el galley)
3.	a) En caso de diferencia entre el total de personal de tráfico y el realizado por el sobrecargo, se debe cerciorarse que no haya personas dentro del baño tocando previamente la puerta y en caso de no recibir respuesta, abrir la puerta para verificar visualmente. b) Realizar un conteo sin interrupciones en sentido del baño hacia adelante. c) Si la cantidad de este último conteo coincide con el del personal de tráfico, se continuará con el vuelo. d) En caso de que el conteo no coincida, se notifica al capitán y se debe realizar el procedimiento de seguridad, por personal de tierra, por discrepancia de pasajeros a bordo.
4.	El personal de sobrecargos cotejará e informará al capitán del total de pasajeros incluyendo adultos, medios e infantes. - Si coincide: se procede al número 5 - Si no coincide: se procede al número 3
5.	Dar anuncio de asistencia y número de vuelo antes de cerrar la puerta
6.	Reproducir los anuncios correspondientes. (Bienvenida a Bordo y Aparatos Electrónicos cuando aborde el ultimo pasajero) y cerrar los compartimentos.
7.	Monitorear la cabina a pasajeros y sus equipajes.
8.	En caso de detectar equipaje de mano que no pueda ser asegurado o guardado en la cabina de pasajeros, pedir que se documente como equipaje de última hora. (a discreción del Sobrecargo y si hay lugares disponibles se podrá poner una maleta debajo de un asiento)
9.	Verificar el cumplimiento de reglamentación de pasajeros en asientos en salidas de emergencia preferentemente antes de cerrar la puerta. a) Al término del abordaje dar briefing a los pasajeros sentados en la salida de emergencia de acuerdo a las instrucciones de seguridad
10.	Verificar que el baño esté desocupado.
11.	Verificar que el equipaje de mano esté correctamente asegurado y cerrar sombrereras.
12.	Verificar que el galley quede asegurado
13.	Cerrar la puerta principal con autorización del Capitán

2.4.4 Remolque y taxeo.

Acciones del sobrecargo	
EN ESTA FASE LA TRIPULACIÓN DE VUELO ANUNCIARÁ VERBALMENTE “TRIPULACIÓN DE CABINA, INICIANDO MOVIMIENTO”	
1.	Cerrar la puerta con autorización del Capitán.
2.	Poner anuncio número 2 de puerta cerrada
3.	El Capitán o Primer oficial dará el anuncio de primer movimiento del avión.
4.	Efectuar anuncios de Bienvenida (español/Ingles)
5.	Realizar demostraciones de seguridad. (cinturones, uso de mascarillas de oxígeno, salidas de emergencia, medios de flotación y tarjetones de seguridad).
6.	Verificar cinturones de pasajeros abrochados y ajustados, respaldos en posición vertical, mesas de servicio, guardadas y persianas abiertas. Revisar que los pasajeros cumplan con la indicación de no fumar. Y audífonos fuera.
7.	Verificar que el baño esté desocupado.

NOTA: El capitán o Primer Oficial dará el anuncio de **INICIANDO MOVIMIENTO** una vez el avión empiece a moverse.

2.4.5 Antes del despegue

Acciones del sobrecargo	
1.	Verificar que las áreas de salidas de emergencia estén libres
2.	Efectuar revisión final en cabina de pasajeros, todo equipaje de mano y artículos personales incluidos objetos personales, para lo pasajeros sentados en salidas de emergencia deben estar colocadas en los compartimentos superiores/ en caso que no haya más lugar se le guardara dentro del closet.
3.	Asegurar galleys
4.	Asegurarse con el cinturón y arnés en su asiento.
5.	Avisar al Capitán "Lista de Cabina Completa" a través del PA
6.	Evitar conversaciones entre pilotos y sobrecargos, excepto cuando esta sea relativa a la seguridad del vuelo y sus ocupantes
7.	Los sobrecargos no deben portar ni utilizar PED, grabadoras de voz, artículos personales de ningún tipo, manuales impresos en las piernas o el asiento
8.	Adoptar Posición de Alerta y realizar Repaso Mental - a) ver tabla de repaso mental
9.	Respetar Cabina Estéril

Para esta fase de vuelo, tener siempre presente lo siguiente:

Repaso Mental/Silent Review

1. Conocer la localización y operación de las salidas de emergencia.
2. Saber si el despegue o aterrizaje es sobre agua o tierra.
3. Elija mentalmente a los pasajeros que podrían ayudar durante una emergencia. Esta elección se debe hacer desde el abordaje mismo, modificándose de acuerdo al desarrollo del vuelo.
4. Elija la salida que usaría en caso necesario, y piense como le enseñaría a operarla a los pasajeros elegidos. También debe elegir alternativas en caso de que la primera opción no funcione.
5. Haga un repaso del equipo de emergencia cercano (localización y operación), en especial de la lámpara de emergencia.
6. Saber exactamente dónde se localiza el interruptor de las luces de emergencia y cómo se deben encender.
7. Repasar cuáles son los comandos a utilizar en cada fase de la emergencia.

2.4.6 Durante el ascenso

Acciones del sobrecargo
1. Al Cruce de los 10,000 pies (termina cabina estéril) y se apaga la luz azul "sterile light" que se encuentra arriba de la puerta de pilotos acompañada de un sonido " DIN"
2. El sobrecargo se podrá levantar de su asiento y preguntará al Capitán si puede iniciar el servicio
3. Preferentemente la señal de abrochar el cinturón permanecerá encendida por la duración corta de nuestros vuelos, la señal de no fumar deber siempre estar encendida

2.4.7 En vuelo.

Acciones del sobrecargo
1. Observar Cabina Estéril hasta el cruce de 10,000 pies.
2. Efectuar anuncio de 10,000 pies. De audio
3. Dar anuncio de servicio de cortesía a bordo. (el servicio de abordaje se ofrece preferentemente 5 min después de 10,000 pies)
4. Por ningún motivo el sobrecargo permanecerá por tiempos largos en el Galley y descuidara la cabina de pasajeros, debe estar en constante revisión de los baños y de los pasajeros
5. Mantener asegurados los carros de servicio y compartimentos del galley, durante su uso y al terminar el servicio
6. Mantener la puerta de cabina de pilotos cerrada y vigilar que los pasajeros no pasen al frente junto a la cabina
7. A bordo, en todo momento, se deberá monitorear: a) El cumplimiento de las condiciones de seguridad. b) El cumplimiento de restricciones de uso de teléfonos móviles y aparatos electrónicos c) El cumplimiento de la política de "No fumar." d) Monitoreo de cabina, galleys y baño e) Infantes ubicados en donde exista mascarilla extra de oxígeno.

2.4.8 Inicio del descenso

Acciones del sobrecargo
EN ESTA FASE DE LA TRIPULACIÓN DE VUELO ANUNCIARÁ VERBALMENTE "TRIPULACIÓN DE CABINA INICIANDO DESCENSO"
1. El sobrecargo dará su anuncio de audio de inicio de descenso al escuchar el anuncio de la tripulación de vuelo
2. Recogerá los remanentes del servicio con una bolsa.
3. El sobrecargo iniciara a guardar y asegurar el galley
4. El Sobrecargo llamará al Capitán para informar si tiene requerimientos especiales (sillas de ruedas, servicios de comisariato si aplica, servicios de aguas negras o potables o algún otro requerimiento.

2.4.9 Durante el descenso cruzando los 10,000 pies y antes de aterrizar

Acciones del sobrecargo	
EN ESTA FASE LA TRIPULACIÓN DE VUELO ANUNCIARÁ VERBALMENTE “TRIPULACIÓN DE CABINA PREPARARSE PARA EL ATERRIZAJE”	
1.	Se ENCENDERÁ la luz azul “sterile light” (inicia cabina estéril) acompañado de un sonido “DIN” indicando con esto al Sobrecargo que podrá dar el anuncio de audio de preparación para aterrizar.
2.	Los sobrecargos deberán ir con la bolsa de basura de adelante hacia atrás y revisando que los pasajeros tengan: a) el cinturón abrochado y ajustado. b) las mesas aseguradas. c) los respaldos en posición vertical. d) las persianas abiertas e) no usar audífonos dejar la bolsa en el baño sin asegurar la puerta verificando al mismo tiempo que no haya ningún pasajero en el baño
3.	De regreso hacia adelante ira verificando nuevamente a cada pasajero y al llegar a las salidas de emergencia sobre el ala Verificara que los pasajeros sentados en esas salidas cumplan con la reglamentación correspondiente, y el área esté libre de artículos
4.	Antes de sentarse en su posición verificara que el galley, los carros y compartimentos estén cerrados y asegurados
5.	Asegurarse con el cinturón y arnés en su asiento.
6.	Después de verificar y asegurarse que la cabina esta lista el Sobrecargo deberá informar a los pilotos cuando la cabina de pasajeros se encuentre completa, a través del PA dando el aviso "Lista de Cabina Completa".
7.	Evitar conversaciones entre pilotos y sobrecargos, excepto cuando esta sea relativa a la seguridad del vuelo y sus ocupantes.
8.	Los sobrecargos no deben portar ni utilizar PED, grabadoras de voz, artículos personales de ningún tipo, manuales impresos en las piernas o el asiento
9.	Adoptar Posición de Alerta realizar Repaso Mental.

Repaso Mental/Silent Review

1. Conocer la localización y operación de las salidas de emergencia.
2. Saber si el despegue o aterrizaje es sobre agua o tierra.
3. Elija mentalmente a los pasajeros que podrían ayudar durante una emergencia. Esta elección se debe hacer desde el abordaje mismo, modificándose de acuerdo al desarrollo del vuelo.
4. Elija la salida que usaría en caso necesario, y piense como le enseñaría a operarla a los pasajeros elegidos. También debe elegir alternativas en caso de que la primera opción no funcione.
5. Haga un repaso del equipo de emergencia cercano (localización y operación), en especial de la lámpara de emergencia.
6. Saber exactamente dónde se localiza el interruptor de las luces de emergencia y cómo se deben encender.
7. Repasar cuáles son los comandos a utilizar en cada fase de la emergencia.

2.4.10 Antes del aterrizaje.

Acciones del sobrecargo
1. Continúa Cabina Estéril, permanecer sentado y asegurado.
2. Dar anuncios de Bienvenida (hablado).
3. Asegurarse que ningún pasajero se levante con el avión en movimiento que nadie abra los compartimentos de equipaje y no bloqueen el pasillo con equipaje de mano y que nadie fume.

2.4.11 Aterrizaje y rodaje de llegada

Acciones del sobrecargo
1. Dar anuncios de llegada a Pasajeros y/o Pasajeros en tránsito (hablado)
2. Asegurarse que ningún pasajero se levante con el avión en movimiento que nadie abra los compartimentos de equipaje y no bloqueen el pasillo con equipaje de mano y que nadie fume.

2.4.12 Al detenerse el avión

ACCIONES DEL SOBRECARGO
1. Cuando el Capitán apague la señal de "Abrochese el cinturón", el sobrecargo podrá desasegurarse para abrir la puerta principal (termina cabina estéril).
2. Los sobrecargos pondrán la música ambiental para despedir a los pasajeros.
3. En caso de escalera para desembarcar. El Sobrecargo deberá esperar a que el personal de tráfico toque la puerta 3 veces indicando con esto que se puede abrir la puerta y que no hay ninguna obstrucción que pueda dañar la puerta principal al abrirla.
NOTAS: • En caso de asignación de posición con pasillo telescópico: a) el sobrecargo deberá esperar que la señal de Abrocharse el cinturón sea apagada. b) Verificar por la mirilla de la puerta o ventana de la fila 1A si se trata de pasillo y procederá a abrir la puerta principal teniendo especial cuidado de no separarse de la entrada hasta que se haya acoplado el pasillo al fuselaje y entrada del avión. • En caso de puerta principal con escalera incorporada: a) Realizar los pasos 1 y 2 antes mencionados. b) El Sobrecargo deberá esperar a que el personal de tráfico toque la puerta 3 veces indicando con esto que se puede abrir la puerta y que no hay ninguna obstrucción que pueda dañar la puerta principal al abrirla. c) Continuar con el proceso de apertura de puerta principal con escalera incorporada, descrito en el numeral 5.5.2. del presente Manual.
4. El sobrecargo deberá levantar la palanca de la puerta de servicio indicando con ello que el personal de comisariato puede abrir la puerta para abastecer comisariato cuando se requiera.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.4.12.1 Procedimiento para abrir la puerta con pasillos telescópicos (jetways)

Dentro de nuestra red de rutas, existen aeropuertos que nos proporcionan pasillos telescópicos (jetways) para abordar o desembarcar a los pasajeros.

Cuando eso suceda es importante estar pendiente de esos aeropuertos para proceder a abrir la puerta bajo las siguientes condiciones.

1. Esperar a que se apague la señal de cinturones.
2. Verificar por la mirilla de la puerta principal o ventana de la fila 1A, si se trata de un pasillo o escalera.
3. En caso de pasillo se procederá abrir la puerta principal, teniendo especial cuidado de no separarse de la entrada hasta que se haya acoplado el pasillo al fuselaje y entrada del avión.
4. En caso de escalera se procederá al punto de la sección 2.4.11 de este manual.

A) ESCALA

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

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 40
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

B) VUELO FINAL

1. Se hace una revisión final a lo largo de la cabina, asegurándose que no haya objetos olvidados.
2. Esperará que baje el Capitán para dirigirse todos juntos. Después de esto se desintegra la tripulación.

2.4.13 Desembarque

Acciones del sobrecargo
1. El sobrecargo deberá de coordinar con tráfico (si aplica) los requerimientos especiales de los pasajeros, confirmar el requerimiento de silla de ruedas, menores sin acompañar, pasajeros con movilidad reducida, etc.
2. Asistir y ayudar a desembarcar a pasajeros especiales (discapacitados, movilidad reducida, tercera edad, UMNR)
3. Despedir y asistir a los pasajeros, sin descuidar la seguridad en la puerta.
4. Revisar si hay objetos extraños en sombrereras, baño o debajo de asientos; sin descuidar la seguridad de la operación.

2.4.14 Puerta de cabina de vuelo

Tanto en abordaje como desembarque la puerta permanece cerrada en todo momento. Solo por causa de emergencia, el capitán puede solicitar dejar la puerta abierta o cuando se esté realizando la recarga de combustible con pasajeros a bordo.

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

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

IMPORTANTE: únicamente está permitido expresar "*Lista de Cabina Completa*", y evitar cualquier otro tipo de conservación en esta fase.

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

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 41
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

2.4.15 Responsabilidad de la comunicación

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

2.4.16 Comunicación Pilotos — Sobrecargo

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

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

2.4.16.1 En caso de falla de PA

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

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.4.17 Comunicación en cabina en caso de falla de PA

1. En caso de que el sistema del PA esté inoperativo se utilizará los métodos alternos COMO EL PA DEL PANEL DE SOBRECARGOS DE LA PARTE TRASERA para cumplir con la comunicación normal, anormal y de emergencia que se pudiese presentar durante las diferentes fases del vuelo y siguiendo las restricciones del MEL.
2. El Sobrecargo dará las instrucciones de seguridad o cualquier información relevante, a través del PA operativo (se cuenta con 2 PA ubicados en la parte delantera y trasera de la cabina de pasajeros), en caso estar inoperativos ambos se dará la instrucción en secciones de filas hasta cerciorarse que toda la cabina atendió las instrucciones de seguridad.
3. En caso PA inoperativo en tierra se notificará al capitán y a mantenimiento.
4. En caso de PA inoperativo el sobrecargo dará 3 timbrazos desde el panel de llamadas, en caso tener el Panel inoperativo, el sobrecargo deberá tocar 3 veces a la puerta de cabina, con esto indica que necesita tener acceso sin ser una emergencia, en caso de ser una emergencia el sobrecargo dará 4 timbrazos desde el panel de llamadas, en caso de tener el panel inoperativo el sobrecargo deberá de tocar 4 veces la puerta de cabina.

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 43
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.5 SEGURIDAD DE CABINA DE PILOTOS

2.5.1 Cabina Estéril de Pilotos

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

Ver procedimiento completo de Cabina Estéril de pilotos en el MGO 8.16

2.5.2 Consumo de alimentos de la tripulación

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

2.5.3 Equipaje de Tripulación

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

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

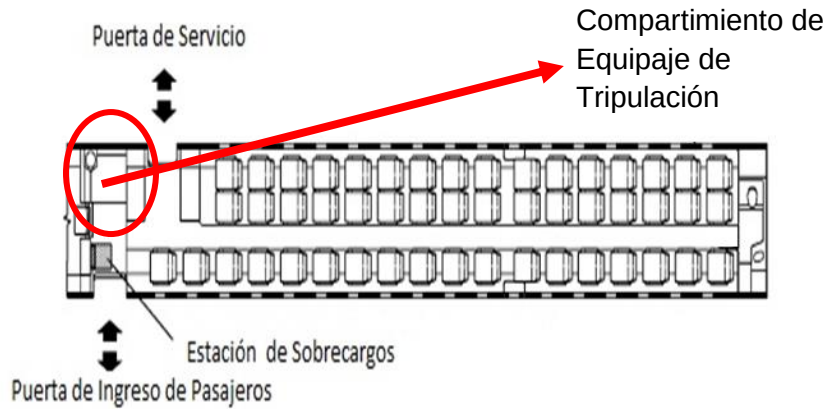
Si algún tripulante tiene la sospecha de que su equipaje ha sido abierto en algún momento, deberá llamar a la seguridad del aeropuerto o la policía local.

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

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

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

Junio 2019	Reedición 1	2 Página 44
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



Limitación del equipaje

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

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

Limitación de peso

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

Vuelos radiales

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

Vuelos de pernocta

El equipaje de cualquier tripulante que viaje en vuelos de pernocta, deberá contener lo siguiente:

Cantidad máxima	Artículo	Capacidad del envase
1	Crema corporal	500ml
1	Lociones o perfumes	150 ml
1	Aerosoles	250 ml
1	Geles de ducha	250 ml
1	Geles para cabello	350 ml
1	Espuma para afeitar	200 ml
1	Jabón de tocador	150 gr
1	Pasta dental	250 gr
1	Enjuague bucal	500 ml
1	Gel antibacterial	250 ml
1	Shampoo	250 ml
1	Enjuague o acondicionador	250 ml
1	Desodorante	200 ml
1	Envase vacío para bebidas	500 ml
1	Cosméticos	Cantidad racional y en envases abiertos
2	Alimentos o bebidas sellados o contenedores con alimentos	Hasta 1.5 litros en caso de bebidas

2.5.4 Política de Seguridad Disciplinaria para Sobrecargos

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

- Se le pedirá al Sobrecargo, que realice un reporte dirigido a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio, quien lo canalizará a: Dirección de Operaciones, Dirección de Seguridad Operacional y Gerencia de Aseguramiento de Calidad.
- Con los datos anteriores, se evaluará el desempeño del Sobrecargo a través de un Comité que en su momento será designado por la Dirección de Operaciones de TAR Aerolíneas, dictaminando de la siguiente manera:
 - Si dicha evaluación contempló que la Sobrecargo se desempeñó correctamente, continuará con sus actividades laborales en forma normal.
 - Si dicha evaluación contempló que el sobrecargo actuó de tal manera que pudo poner en riesgo la seguridad de pasajeros, tripulantes y/o equipo; el Comité evaluador determinará si tales actos son atribuibles a procedimientos de TAR Aerolíneas o a actos inseguros de la Sobrecargo.
 - Si fue por procedimientos mal diseñados o inexistentes, se deberán corregir o generar (en su caso) dichos procedimientos por el departamento responsable e implementarlos lo antes posible.

- d) Si fue atribuible al sobrecargo, se deberá investigar la causa (capacitación, factores humanos, mala integración y/o coordinación de la tripulación, etc.) y, de encontrarse que dicha causa no fue por negligencia o con dolo, se le evaluará en base a su expediente el proceso a seguir para su reintegración a la línea.
- e) Si se detectó que la causa fue ocasionada por negligencia, se transferirá a la Dirección de Administración para que dicte lo conducente.

2.5.5 Reporte de incidente/irregularidad de Sobrecargos

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

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

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

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

Con la finalidad de llevar un control de irregularidades en la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio, se formaliza este procedimiento:

1. El Reporte de Incidente / Accidente de pasajero y/o Tripulante se hará en el formato especificado en anexos.
2. Deberá ser llenado con letra de molde y en tinta azul o negra. En caso de cometer algún error, se tachará y no se borrará, este formato podrá llenarse también en forma electrónica.
3. Se enviará al departamento de Seguridad Aérea con copia a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio vía Intranet o correo electrónico dentro de los próximos 5 días posteriores al evento o inmediatamente al regreso a su base.
4. Es importante no omitir ningún detalle en la descripción, facilitando así el seguimiento por parte de Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio.

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

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

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

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.6 PRESENTACIÓN AL SERVICIO

El sobrecargo se presentará puntualmente a su servicio asignado, con el uniforme completo, presentación personal y documentación de vuelo (Licencia, Certificado Médico y lo complementario descrito en el Certificado, Manual de Sobrecargo). Checará su asistencia correspondiente, en el entendido de que no hay tolerancia de tiempo al respecto.

2.6.1 Servicio de Reserva en Aeropuerto (Solo cuando aplica)

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

NOTA: Esta sección aplicará de forma temporal de acuerdo a las operaciones y lo mencionado por la Gerencia de Sobrecargo y Estándares de Servicio.

2.6.2 Servicio de reserva en domicilio (Solo cuando aplica)

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

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

NOTA: Esta sección aplicara de forma temporal de acuerdo a las operaciones y lo mencionado por la Gerencia de Sobrecargo y Estándares de Servicio.

Septiembre 2021	Reedición: Revisión 1	2 Página 48
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.6.3 Tripulante de pasajero en comisión de servicio (DH)

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

2.6.4 Tripulante viajando como TVC

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

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

2.6.5 Viáticos

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

2.6.6 Incapacidades.

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

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

A la brevedad tendrá que presentar sus justificantes a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio, sea el interesado o algún familiar del mismo.

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 49
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

2.6.6.1 Incapacidad fuera de base

1. Dar aviso al Capitán o primer oficial o sobrecargo y Representante de Estación o su representante, tan pronto como se sienta indispuesto y solicitar atención médica, informando a este último si la atención es requerida en su habitación o si acude al médico del IMSS.
2. En las estaciones, se debe avisar al Representante de Estación o su representante para que haga los arreglos necesarios, a fin de que reciba atención médica adecuada. Ver el procedimiento Interno de la Jefatura de Control de Tripulaciones respecto a la comunicación y unidades médicas.
3. Una vez recibida la atención médica, debe solicitar la incapacidad o comprobante médico respectivo e informar al Capitán del vuelo o al Representante de Estación de los días amparados, recibiendo instrucciones de la fecha y vuelo en que debe concentrarse a la base.
4. Tan pronto como el Representante de Estación o representante de TAR, se entere de que un tripulante no puede proseguir el vuelo, enviará un mensaje al CCO el cual decidirá la forma en que ha de ser substituido con base en el dictamen médico y en la fecha probable de regreso a la base.
5. Si el tripulante no puede trasladarse a la base como parte de la tripulación de vuelo, pero a juicio del médico puede hacerlo como miembro extra, el traslado debe hacerse lo más pronto posible.
6. Es obligación del tripulante enfermo recabar del médico autorizado, el comprobante de incapacidad, que deberá entregar a su regreso a la base, a la brevedad posible.
7. Al llegar a la base, el tripulante debe, reportarse al área de Control de Tripulaciones, para reportar el estado en el cual se encuentra y confirmar su siguiente servicio

2.6.7 Uso de uniforme y credencial

Para dama			
Uniforme	Blusa blanca lisa	Limpia, planchada y fajada	
	Chaleco y pantalón	Se usan en conjunto con blusa	
	Abrigo	Se puede usar en cualquier temporada	
	Vestido	Con medias color huma, se puede usar en cualquier temporada	
	Mascada	Con Vestido	En estilo moño
		Con Pantalón y chaleco	En estilo corbata
	Zapatos	• Color rojo • En piel o similar • Prohibido charol y gamuza • Tacón de 6 cm • Prohibido zapato tipo flat para presentación a servicio o recepción de pasajeros • Uso con medias color humo	
Sujetadores para cabello		Ligas y pasadores, tamaño discreto y color más parecido al tono del cabello	
Peinado y color de cabellos	Se permite uso de luces o reflejos en tono discreto	Se permite chongo o cola de caballo planchada u ondulada. Cubrir la liga con un poco de cabello	Se debe peinar con plancha, mousse, gel o spray. Frente completamente descubierta y sin cabellos sueltos ni volumen
Maquillaje	Tono más cercano al color natural de su piel, complementando con rubor en tonos claros	• Ojos delineados discretamente en tonos gris o negros. • No se permite delineadores líquidos • Pestañas risadas y detalladas con rímel	

Manos	Limpias con uñas cortas	Largo máximo permitido para uñas de 5mm desde raíz hasta la punta	- Esmaltes permitidos en tonos nude o rojo. - Esmalte transparente, francés y puntas de color blanco.
Accesorios	Collares	- Discretos, no llamativos. - Con uso de vestido están prohibidos - Tonos plata u oro y que armonicen con las insignias	
	Aretes	- Prohibido que cuelguen y sean extravagantes - Uno en cada oreja, siempre en el lóbulo 1 cm máximo de diámetro	
	Pulseras	Se permite un máximo de dos pulseras, y que sean discretas	
	Anillos	Se permiten máximo dos anillos sencillos	
	Reloj	De pulso de tamaño discreto 4 cm de diámetro máximo	
Lentes	Se permite el uso de lentes de contacto y los prescritos por el oftalmólogo	Se permite uso de lentes de sol solo en exteriores con armazón sencillo y color discreto	
Insignias	Se deben usar en todo momento en el chaleco o vestido	Siempre se debe usar en el lado izquierdo	
Credencial	Se deben usar en todo momento en el chaleco o vestido	Siempre se debe usar en el lado derecho	
Tatuajes	Los tatuajes visibles están completamente prohibidos		

Para caballero

Saco			
Camisa	Abotonada, fajada, limpia y planchada	Color blanco	
Chaleco	Se usa en conjunto con el resto del uniforme		
Pantalón	Debe de quedar a la altura del talón		
Cinturón	En color negro y con hebilla discreta		
Corbata	Se debe usar en todo momento		
Zapatos	- En color negro, - piel, - se prohíbe charol	Con calcetines negros, sin diseño	Los zapatos deben siempre estar limpios y boleados
Cabello	- Corto y - peinado hacia atrás con la frente descubierta	No se permiten tintes	Hacer uso de spray o gel
Barba	Bien recortada y pegada a la cara		
Manos	Limpias y con uñas cortas		
Lentes	Se permite el uso de lentes de contacto y los prescritos por el oftalmólogo	Se permite uso de lentes de sol solo en exteriores con armazón sencillo y color discreto	
Aretes	Queda prohibido el uso de aretes		
Reloj	De pulso de tamaño discreto 4 cm de diámetro máximo		
Insignias	Se deben usar en todo momento en el chaleco o saco	Siempre se debe usar en el lado izquierdo	
Credencial	Se deben usar en todo momento en el chaleco o saco	Siempre se debe usar en el lado derecho	
Tatuajes	Los tatuajes visibles están completamente prohibidos		

2.6.7.1 Pérdida, robo o extravío de credencial

1. En caso de pérdida debe ser reportada al CCO y/o al ROT de la estación para proporcionar un pase de abordar con el objetivo de no afectar la operación;
2. Posteriormente notificará a la Gerencia de Sobrecargos y Estandares de Servicio vía telefónica y/o correo electrónico, o cualquier medio disponible.
3. El remplazo será entregado en la oficina corporativa; para sobrecargos de otras bases realizar el mismo procedimiento en espera de recibir la credencial en su base.

2.6.7.2 Pérdida, robo o extravío de uniforme

1. Debe ser reportado inmediatamente vía telefónica al CCO, Gerencia de Sobrecargos y Estandares de servicio desde cualquier lugar sea en base o pernocta.
2. En pernocta, deberá avisar también al ROT o Gerente Regional de la estación y deberá tramitar un pase de abordar para pasar los filtros de seguridad del Aeropuerto y así poder regresar a su base.
3. Una vez en base, deberá presentarse al Corporativo de TAR para su reposición (previa investigación por parte de Recursos Humanos)

2.6.7.3 Entrega de uniforme y credencial en caso de término de la relación laboral.

1. La credencial de identificación y uniforme de TAR tendrán que ser devueltos a Recursos Humanos al término de la relación laboral o renuncia voluntaria.
2. Si el sobrecargo no los entrega, el área de Recursos Humanos avisará a la Gerencia de Sobrecargos y Estandares de servicio y a su vez se informará al personal de aeropuertos vía intranet o correo electrónico.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.6.8 Limitaciones de tiempo de vuelo y periodo de servicio, así como los requerimientos de descanso y sueño

Tiempo de Vuelo y servicio para Sobrecargos

TAR Aerolíneas asignara las jornadas, periodos de descanso y sueño para las tripulaciones de acuerdo a lo estipulado en la Ley Federal de trabajo en su apartado de Tripulaciones, Ley de Aviación Civil y su Reglamento respectivo:

Jornada de Vuelo (horas y minutos)			
Diaria	Semanal	Mensual	Anual
08:00	30:00*2	90:00*1	1000:00

*1.- Se refiere a Los miembros de la tripulación de vuelo no pueden volar más de noventa horas durante treinta días consecutivos.

*2.- Se refiere a no pueden volar más de treinta horas durante siete días consecutivos; si son operadas las treinta horas en este período o en uno menor, deben ser relevados de toda actividad aeronáutica en las siguientes veinticuatro horas y se reiniciará el período de siete días consecutivos.

*Los tripulantes no podrán interrumpir una jornada de vuelo tendrán la obligación de terminarlo si no requiere más de tres horas.

Los tiempos de Servicio son:

Jornadas de Servicio (horas y minutos)	
Diaria	Mensual
14:00*	180:00

*EL tiempo de jornada de servicio podrá ser extendido hasta 15:00 horas más por motivos de necesidades del servicio.

No Aplica para Adiestramientos

*La jornada de Servicio inicia 1 hora antes de la salida del vuelo o vuelos asignados y termina 30 min. Después de los mismos.

Septiembre 2021	Reedición: Revisión 1	2 Página 55
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

Descansos	
Para Jornada de vuelo Mayor a 8:30	24:00 de Descanso
Para Jornada de vuelo Menor a 8:30	Igual o mayor al tiempo de jornada de vuelo

- ❖ Por necesidades del servicio, los tripulantes deberán de trabajar el 7° día con el pago correspondientes del mismo, no pudiéndose asignar 2 consecutivos (14 días consecutivos).
- ❖ Para 7° día, vacaciones y DLA's, se consideran día trabajado después de las 01:31 am, la compensación será acorde a las necesidades operacionales recorriendo el día o pagando este.
- ❖ Cuando la jornada de servicio termine entre las 01:31 y 04:59 am, el descanso será igual o mayor a 06:00 hrs.

Periodos de descanso y sueño para Pilotos y Sobrecargos.

Descanso y sueño en base y fuera de base este será de acuerdo a los descrito en la Ley Federal de Trabajo en su apartado de Tripulaciones.

Control de Tiempos de Pilotos y Sobrecargos

La jefatura de Tripulaciones es responsable de llevar el Control de los Tiempos de Vuelo, tiempos de Servicio y Descanso de las Tripulaciones. Este control se lleva a cabo con ayuda en los sistemas de TAR Aerolíneas.

Al integrar las Tripulaciones al sistema de administración de tripulaciones, se considera que el Capitán asignado es el piloto al mando de la aeronave, La jefatura de Tripulaciones es responsable de la asignación de Pilotos por rol y del seguimiento día a día.

Importante:

TAR Aerolíneas tiene como política que a ningún sobrecargo se le asignará servicios que excedan las horas límite de vuelo y de jornada establecidas en la Ley de Aviación Civil y su Reglamento.

2.6.8.1 Gestión de la fatiga

De conformidad con la Norma Oficial Mexicana NOM-117-SCT-2016, en la cual menciona que el proveedor de servicio debe implementar y mantener dentro de sus organizaciones la Gestión de Fatiga, nuestra empresa la cumple apegándose al numeral 5.1, la cual asegura que las tripulaciones de vuelo estén desempeñándose con un nivel de alerta adecuado:

NOM. 117-SCT3-2016 Numeral 5.1, Limitaciones prescriptivas para la totalidad de sus operaciones. Solo realiza operaciones nacionales, que no traspasa más de dos husos horarios en sus operaciones y/o tiene operaciones diurnas.

Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 56
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

Limitaciones de tiempo de vuelo y periodo de servicio, así como los requerimientos de descanso y sueño para Sobrecargos con funciones administrativas.

TAR Aerolíneas asignará las jornadas, periodos de descanso y sueño para las tripulaciones con funciones administrativas, de acuerdo a lo estipulado en la Ley Federal de trabajo en su apartado de Tripulaciones, Ley de Aviación Civil y su Reglamento respectivo:

Jornada de Vuelo (horas y minutos)			
Diaria	Semanal	Mensual	Anual
08:00	30:00	90:00	1000:00

Jornadas de Servicio (horas y minutos)	
Diaria	Mensual
14:00	180:00

Descansos	
Para Jornada de vuelo Mayor a 8:30	24:00 de Descanso
Para Jornada de vuelo Menor a 8:30	Igual o mayor al tiempo de jornada de vuelo

En caso de tener un vuelo, ya sea asignado por el Área de Tripulaciones o un vuelo especial por parte de la Dirección de Operaciones, se le notificará al sobrecargo con funciones administrativas con un día de anticipación al vuelo programado, apegándose a lo estipulado en la Ley Federal de Trabajo en su apartado de Tripulaciones, Ley de Aviación Civil y su Reglamento respectivo en cuanto a Jornadas de Vuelo, Jornadas de Servicio y Descansos.

En cuanto a la Gestión de la Fatiga se apegará a lo establecido en la sección 2.6.8.1, con base a la NOM-117-SCT-2016, numeral 5.1.

2.7 CREW RESOURCES MANAGEMENT (CRM)

2.7.1 Definición y antecedentes

Es el uso efectivo de los recursos disponibles, esto es, equipos, procedimientos y personas, a fin de lograr acciones eficaces, con lo que se contribuye a tener operaciones de vuelo seguras. es un procedimiento y un sistema de entrenamiento en donde se analiza al error humano como precursor de eventos catastróficos.

Este entrenamiento se originó en una investigación de la NASA realizada en 1979, que encontró que la causa principal de la mayoría de los accidentes de aviación fue un error humano.

2.7.2 Habilidades.

1. Comunicación asertiva

Comunicación es constructiva cuando el objetivo es escuchar activamente y entender las opiniones y pensamientos de los demás. La comunicación constructiva se caracteriza por la empatía y la espontaneidad; promueve la solución de problemas y la sinergia.

2. Toma de decisiones

Después de recibir algún tipo de información, esta se analiza para posteriormente, y de manera eficaz, poder tomar una decisión, es natural cometer errores al realizar dichas tomas de decisiones.

3. Trabajo en equipo

Para crear un equipo de trabajo, funcional y eficiente se requiere:

- Briefing operacional.
- Un objetivo u objetivos claramente definidos
- Los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo.
- Apego a procedimientos.
- Expectativas y pronósticos.
- Disposiciones de información.
- Oportunidades para preguntas y aclaraciones.

4. Liderazgo

Siempre es importante entender la diferencia entre el liderazgo que se adquiere, y la autoridad que se asigna.

5. Conciencia situacional

Se deben tener presente en todo momento los siguientes factores: información, comunicación, vigilancia y actitud.

6. Manejo de conflictos

Es la finalidad última del modelo CRM, junto con el trabajo de diferencias, buscar las razones de un conflicto y subrayar las causas y enfatizar lo que está correcto y no quien está en lo correcto.

2.8 CAPACITACIÓN DE SOBRECARGOS.

2.8.1 Objetivo y área responsable de la capacitación

El objetivo del programa de capacitación, es el asegurar que los Sobrecargos estén calificados para desempeñar sus funciones de seguridad, apegados a la Normatividad Nacional (CO SA-14.1-09/R1), internacional, así como políticas y estándares internos de TAR referente al servicio y atención de pasajeros. La Jefatura de Capacitación es el área responsable del cumplimiento anterior dentro de la organización.

2.8.2 Funciones y responsabilidades de la Jefatura de Capacitación

- Proporcionar a los Sobrecargos el adiestramiento descrito en el Programa de Adiestramiento aprobado por la AFAC, manteniendo los registros correspondientes.
- Programar a los Sobrecargos el adiestramiento descrito dentro de los tiempos descritos en el Programa de Adiestramiento aprobado por la AFAC.
- Mantener un control actualizado de este personal respecto a los registros de adiestramiento.
- Elaborar el Programa Anual de Capacitación.
- Revisar los contenidos temáticos de los cursos de capacitación por lo menos una vez al año.

2.8.3 Estructura organizacional



2.8.4 Programas y política de capacitación

Los Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento están orientados para que la operación en cabina de pasajeros sea eficiente y segura. Permiten atender las necesidades de formación en el equipo EMB 145, actualización y desarrollo de los Sobrecargos, con objeto de proporcionarles información sobre la aplicación de nueva información, prepararlos para ocupar una vacante, prevenir riesgos de trabajo, incrementar la productividad y mejorar las aptitudes del Sobrecargo

Los programas se diseñan y/o actualizan en el momento y año en que se requiera impartir el curso. Así mismo se modifican cuando hay cambios importantes en el programa

2.8.5 Enfoque de la capacitación.

Los Planes y Programas deberán dirigirse al Sobrecargo y enfocarse al cumplimiento de los estándares de seguridad, servicio, actitud e imagen

2.8.6 Plan de capacitación anual

El Plan de Capacitación se diseñará con base en las necesidades de la operación de Sobrecargos y del requerimiento normativo vigente nacional e internacional.

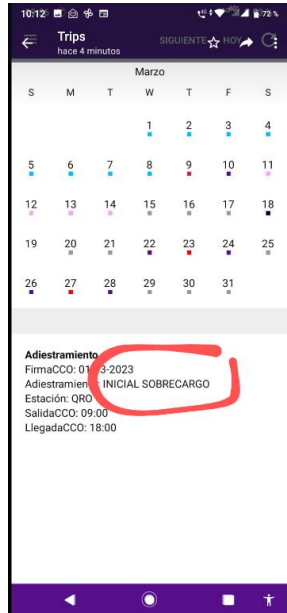
2.8.7 Programación a capacitación

La programación de los sobrecargos a los cursos de Capacitación y a los vuelos de asesoramiento correspondientes es responsabilidad de la Jefatura de capacitación y la Jefatura de control de tripulaciones, con base en lo establecido en la Programación de Capacitación acordado.

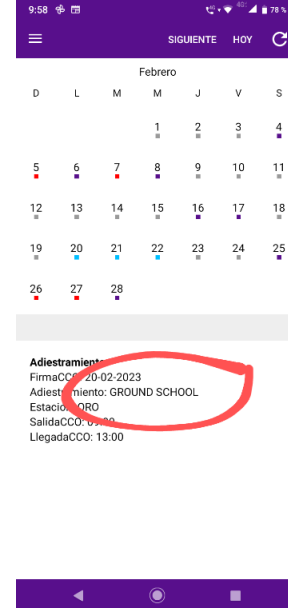
2.8.8 Notificación de cursos

La notificación de cursos se realiza mediante aplicación móvil, notificando directamente a los sobrecargos programados.

Para **curso inicial** en la aplicación indica **INICIAL DE SOBRECARGOS**



Para **curso periódico** en la aplicación indica **GROUND SCHOOL**



2.8.9 Instalaciones para capacitación

TAR tiene contratos de prestación de servicios de capacitación para Sobrecargos aprobados por la AFAC. El lugar y aulas pueden variar y es responsabilidad de la Jefatura de Capacitación dar a conocer la localización y horario previo al curso.

2.8.10 Programas de capacitación

Como requerimiento de la autoridad mexicana un Sobrecargo podrá ejecutar sus funciones de seguridad a bordo siempre y cuando cuente con una licencia vigente y autorizada por la AFAC, para ello se registra ante la AFAC los siguientes Programas que permiten el trámite, revalidación y recuperación de una licencia:

- Capacitación Inicial
- Adiestramiento Periódico

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.8.11 Curso inicial de sobrecargos en el Embraer 145

OBJETIVO DEL CURSO INICIAL	Al término del curso el participante conocerá las características generales de los sistemas del avión Embraer 145. Conocerá y aplicará la reglamentación aérea vigente con base al marco jurídico. Conocerá los procedimientos normales, antes durante y después del vuelo. Aplicará las medidas para brindar todas las facilidades abordó, a los pasajeros con discapacidad y/o movilidad reducida, en igualdad de condiciones con los demás. Conocerá los procedimientos a seguir en el caso de presentarse una situación de emergencia en las diferentes fases del vuelo. Conocerá los procedimientos para aplicar adecuadamente los primeros auxilios abordó de la aeronave. Conocerá la aplicación de los procedimientos de emergencia y evacuación, practicará y ejemplificará con ejercicios simulados para preparación de cabina y uso de equipo de emergencia.
DIRIGIDO A	Todos los aspirantes a Sobrecargo, previamente seleccionados por TAR, sin importar su experiencia previa como Sobrecargo de otra aerolínea y que cuentan con licencia vigente y certificado médico vigente
DURACION	Teoría 14:30 horas Práctica 10:30 horas Total 25 horas
VUELOS DE ASESORAMIENTO	Los vuelos de FAMILIARIZACION/HABILITACION Y ASESORAMIENTO son parte del proceso de Capacitación Inicial de Sobrecargos, se asignan una vez que terminen el curso inicial
LINEAMIENTOS	Antes de asignar al Sobrecargo de nuevo ingreso a cualquier servicio: - Debe aprobar el Adiestramiento y vuelos de FAMILIARIZACION / HABILITACION Y ASESORAMIENTO Inicial - Contar con la licencia de Sobrecargo vigente - El asesoramiento deberá hacerse con un Asesor de Sobrecargos - Si el aspirante no cubre los requisitos de calificación técnica y / o de actitud durante el Adiestramiento o vuelos de FAMILIARIZACION/HABILITACION Y ASESORAMIENTO no podrá ser asignado a vuelos - Al concluir el Adiestramiento Inicial, los vuelos de familiarización / capacitación y asesoramiento deben asignarse en un periodo de 30 días máximo

ASIGNATURAS	GENERALIDADES
	A) Generalidades del Manual de Sobrecargos Capítulos contenidos Objetivo Obligación del sobrecargo Estructura Referencia a otros Manuales Revisiones Y boletines B) Autoridades y organizaciones nacionales e internacionales Marco Jurídico de la aviación civil - Leyes - -Reglamentos - Normas Nacionales - SICT AFAC SENEAM ASA Internacionales - FAA TSA NTSB OACI IATA EASA JAA Convenios Internacionales
	TRIPULACIONES
	- Políticas Generales de operación - Funciones y responsabilidades - Vuelos de familiarización, habilitación, y asesoramiento - Integración de la tripulación - Comunicación y coordinación entre pilotos y sobrecargos - Seguridad de Cabina Reglas para entrar y salir de la cabina de pilotos en vuelo - Posición de sobrecargos por seguridad - - Reporte de incidentes accidentes o irregularidades - Recepción y abordaje de pasajeros - Abordaje de pasajeros con motor operando - Abastecimiento de combustible - Uso de teléfonos celulares - Lista de cabina - Presentación al servicio. - Operaciones irregulares - Uso de uniforme

ASIGNATURAS	PASAJEROS Y EQUIPAJE
	Aceptación de pasajeros - Pasajeros inaceptables - Pasajeros condicionados - Asignación de asientos en salidas de emergencia Pasajeros especiales Contingencia a pasajeros Pasajeros perturbadores e insubordinados Equipaje de pasajeros Transporte de animales vivos Equipaje de tripulaciones Oxígeno a pasajeros
	REVISION PREVIA AL VUELO
	- Constantes del equipo de emergencia - Descripción y uso del equipo de emergencia - Localización del equipo de emergencia
	EQUIPO DEL AVION
	- Estación de sobrecargos - Revisión del galley - Revisión general de cabina de pasajeros Limpieza y apariencia de cabina Revisión general de baños - Asientos de pasajeros - Detector de humo - ELT fijo - Tableros - Señales - Instructivo de seguridad - Bitácora de mantenimiento
	DESCRIPCION DEL AVION EMB 145
	- Generalidades del equipo - Puertas y salidas - Rutas de evacuación y acciones - Panel de sobrecargos - Comunicación - Reproductor de anuncios - Galley y baño - Oxígeno de emergencia - Iluminación de emergencia - PSU

ASIGNATURAS	PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA
	- Lista de emergencia planeada - Generalidades - Anuncios de emergencia - Emergencia Planeada - Evacuación - Emergencia no planeada - Guía básica de supervivencia - Incendio - Despresurización de cabina - Turbulencia - Interferencia ilícita - Seguridad de la aeronave
	PRIMEROS AUXILIOS
	- Identificación y evaluación del problema - Principios de acción en una emergencia - Soporte básico de vida - Infarto agudo al miocardio - Accidente cerebro vascular - Hemorragias - Hipoxia - Estado de choque - Heridas - Quemaduras - Lesiones musculoesquelíticas - Mareos y desmayos - Diabetes - Ataque de pánico - Hiperventilación - Intoxicaciones y alergias - Disbarismo - Enfermedad por descompresión - Asma - Convulsiones - Emergencias ambientales - Triage - Colocación de vendajes - Parto - Otolgia (dolor de oídos)

ASIGNATURAS	SERVICIOS ABORDO										
	- Servicio abordó - Comisariato - Trato al pasajero										
	TRIPULACIONES										
	- Demostraciones de seguridad - Secuencia de vuelo (todas las fases) - Integración de la tripulación de vuelo y cabina - Llenado de bitácora - Declaración General - Lista de cabina completa										
	ANUNCIOS										
	- Anuncios pregrabados - Anuncios hablados										
	VISITA AL AVION										
	NOTA: La práctica se podrá realizar en la aeronave o en el aula con el uso de ejercicios, imágenes y/o videos										
	Manejo de quejas reclamaciones sugerencias y felicitaciones										
	OTRAS ASIGNATURAS DENTRO DEL MISMO PROGRAMA										
	<table> <tr> <td>CRM</td><td>4:00HRS</td></tr> <tr> <td>SMS</td><td>5:00HRS</td></tr> <tr> <td>AVSEC</td><td>6:00 HRS</td></tr> <tr> <td>MERCANCIAS PELIGROSAS</td><td>4:00HRS</td></tr> <tr> <td>DITCHING</td><td>5:00 HRS TEORA 3:00 PRACTICA</td></tr> </table>	CRM	4:00HRS	SMS	5:00HRS	AVSEC	6:00 HRS	MERCANCIAS PELIGROSAS	4:00HRS	DITCHING	5:00 HRS TEORA 3:00 PRACTICA
CRM	4:00HRS										
SMS	5:00HRS										
AVSEC	6:00 HRS										
MERCANCIAS PELIGROSAS	4:00HRS										
DITCHING	5:00 HRS TEORA 3:00 PRACTICA										

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 2	Tripulaciones

2.8.12 Curso periódico de sobrecargos en el Embraer 145

OBJETIVO DEL CURSO PERIODICO	Al término del curso el participante comprenderá y recordara la reglamentación área vigente con base al marco jurídico, recordara las características generales de los sistemas generales del avión, EMBRAER 145, recordará los procedimientos operacionales generales del sobrecargo, antes durante y después del vuelo, Aplicará las medidas para brindar todas las facilidades abordó, a los pasajeros con discapacidad y/o movilidad reducida, en igualdad de condiciones con los demás. Recordará los procedimientos a seguir en el caso de presentarse una situación de emergencia en las diferentes fases del vuelo. Reforzará los procedimientos para aplicar adecuadamente los primeros auxilios abordó de la aeronave.
DIRIGIDO A	Sobrecargos Activos con Licencia vigente
DURACION	Teoría 07:30 hrs Practica 08:00 hrs Total 15:30 hrs
LINE CHECK	Los vuelos de line check se deberán contemplar uno anual de dos tramos como mínimo y deberá ser realizado por un Asesor de Sobrecargos.
LINEAMIENTOS	- Los Sobrecargos deben cursar el Adiestramiento Periódico dentro del período de vigencia de su licencia como lo establece el Art. 41 párrafo II inciso a) del Reglamento de Licencias de AFAC. - Programar al Sobrecargo una vez al año en un lapso no mayor a 12 meses tomando como referencia la fecha de Adiestramiento Periódico del año anterior (fecha aniversario). - Cuando un Sobrecargo no asista al Adiestramiento Periódico asignado deberá de ser reprogramado dentro de su fecha aniversario sin rebasar los 12 meses. En caso de que el Adiestramiento se le re programe posterior a su fecha aniversario rebasando los 12 meses, el Sobrecargo no podrá efectuar ningún servicio de vuelo hasta no haber cubierto en su totalidad su Adiestramiento Periódico, - tomando como base la fecha de Adiestramiento del año anterior. - Si se ausentara por segunda vez consecutiva, el siguiente servicio deberá ser Adiestramiento Periódico, si el Sobrecargo nuevamente no se presenta; no se le debe asignar ningún otro servicio, hasta que curse en su totalidad el curso periódico - En caso de que un Sobrecargo se ausentará antes del término del curso se le deberá asignar los días que requiere para completar el mismo, como su siguiente asignación y/o dentro del mismo mes. - En caso de reprobación el examen ordinario no podrá realizar servicios de vuelo hasta presentar el examen extraordinario y aprobarlo.

	GENERALIDADES
ASIGNATURAS	- Generalidades del Manual de Sobrecargos - Capítulos contenidos - Objetivo - Estructura - Referencia a otros manuales
	TRIPULACIONES
	- Políticas Generales de operación Funciones y responsabilidades Políticas de familiarización, habilitación, y asesoramiento - Integración de la tripulación Integración de la tripulación de vuelo y cabina Comunicación y coordinación entre pilotos y sobrecargos - Llenado de bitácora de mantenimiento - Fases del vuelo Pre vuelo En vuelo Desembarque - Seguridad de cabina Presentación al servicio

	MANEJO DE PASAJEROS	
ASIGNATURAS	Aceptación de pasajeros - Pasajeros inaceptables - Pasajeros condicionados - Persona con discapacidad (visual y auditiva) - Procedimiento para recepción de pasajeros Interacción con pasajeros sentados en salidas de emergenciaDiscrepancia en el número de pasajeros - Procedimiento de menor sin acompañar - Transporte de infantes - Contingencias a pasajeros - Pasajeros enfermos y mujeres embarazadas - Pasajeros deportados - Pasajeros privados de la libertad - Bebidas alcohólicas para pasajeros - Contingencia con pasajeros Pasajeros inconsciente o posible muerte - Situaciones especiales Nacimiento - Equipaje de pasajeros - Equipaje voluminoso y frágil - Equipaje de mano permitido	
	POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	
ASIGNATURAS	- Políticas generales de operación Política de uso de teléfonos celulares y aparatos electrónicosPolítica de aceptación de pasajeros con POC’SPolítica de no fumarPolítica de reseteo de ruptores - Procedimiento de operación Puerta y aseguramiento de acceso a cabina de vueloProcedimiento cuando tenga que salir de la cabina por parte del capitán o primer oficialPiloto incapacitado durante el vueloSobrecargo incapacitado durante el vueloUso de arenes y cinturón de seguridadMedidas de seguridad sobre equipajeObjetos perdidos por pasajerosCOMAIL - Procedimientos operativos para abordaje de pasajeros. Abordaje con un motor operandoAbastecimiento de combustible con un motor operandoCarga de combustible con tripulantes o pasajeros a bordo, abordando o descendiendo. - Transporte de animales vivos (AVIH ASER PET) - Oxígeno para pasajeros - Operaciones irregulares	
Mayo 2023	Revisión 4	2 Página 69
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

Pasajeros no avisados de omisión de aterrizaje
Aterrizaje en puntos fuera de ruta
Idas al aire
Desviación de vuelos
Vuelos cancelados en ruta
Vuelos demorados
- Abordaje de pasajeros y recuperación de ruta - Límite de tiempo de permanencia abordó
TERMAC delay
- Reporte de incidente accidente o irregularidades
Eventos que deben ser reportados como incidente o accidentes
- Manejo de quejas y reclamaciones sugerencia y felicitaciones - Autoridades y organizaciones nacionales e internacionales
Reglamento para la expedición de permisos, licencias y certificados de capacidad del personal técnico aeronáutico.
Ley del trabajo
Ley de aviación civil y su reglamento
- Organismos nacionales
SICT
AFAC
ASA
SENEAM
- Organismos Internacionales
FAA
OACI
IATA
TSA
- Tarjetón de seguridad (actualización) - Procedimiento de luces en cabina - Formatos internacionales (migración y aduana)

	REQUERIMIENTOS TECNICOS
ASIGNATURAS	- Sistema de protección contra fuego. - Posición de sobrecargo - Localización del equipo de emergencia - Puertas y salidas - Ruta de evacuación y acciones - Panel de sobrecargo - Comunicación - Reproductor de anuncios - Galley y baños - Oxígeno de emergencia - Iluminación de emergencia - Unidades dispensadoras de oxígeno - PSU - Equipo de emergencia - Lámpara de emergencia - Botella portátil de emergencia - Botiquín de primeros auxilios (dotación recomendada y dotación básica) - NPU - Chaleco salvavidas (medio y adulto) - Uso del cojín flotador - Extintores - PBE - ELT - Herramienta de apertura del dispensador de oxígeno - Revisión de equipo - Lista de equipo del avión - Constantes del equipo de emergencia - Descripción, uso y localización del equipo de emergencia

	PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA
ASIGNATURAS	- Lista de emergencia planeada - Generalidades - Anuncios de emergencia - Emergencia Planeada - Evacuación - Emergencia no planeada - Guía básica de supervivencia - Incendio - Despresurización de cabina - Turbulencia - Interferencia ilícita - Seguridad de la aeronave
	PRIMEROS AUXILIOS
ASIGNATURAS	- Identificación y evaluación del problema - Principios de acción en una emergencia - Soporte básico de vida - Infarto agudo al miocardio - Accidente cerebro vascular - Hemorragias - Hipoxia - Estado de choque - Heridas - Quemaduras - Lesiones musculoesquelíticas - Mareos y desmayos - Diabetes - Ataque de pánico - Hiperventilación - Intoxicaciones y alergias - Disbarismo - Enfermedad por descompresión - Asma - Convulsiones - Emergencias ambientales - Triage - Colocación de vendajes - Parto - Otolgia (dolor de oídos)
	SERVICIOS ABORDO
ASIGNATURAS	- Servicio abordó - Comisariato - Trato al pasajero

	TRIPULACIONES
ASIGNATURAS	- Demostraciones de seguridad - Secuencia de vuelo (todas las fases) - Integración de la tripulación de vuelo y cabina - Llenado de bitácora - Declaración General - Lista de cabina completa
	ANUNCIOS
ASIGNATURAS	- Anuncios pregrabados - Anuncios hablados
	VISITA AL AVION
	NOTA: La práctica se podrá realizar en la aeronave o en el aula con el uso de ejercicios, imágenes y/o videos
	Manejo de quejas reclamaciones sugerencias y felicitaciones
	OTRAS ASIGNATURAS DENTRO DEL MISMO PROGRAMA
	CRM 4:00HRS
	SMS 2.5 0HRS (cada 2 años)
	AVSEC 3:00 HRS
	MERCANCIAS PELIGROSAS 4:00HRS
	DITCHING 5:00 HRS TEORIA 3:00 PRACTICA (el ditching será cada dos años)

2.8.13 Procedimiento de No Satisfactorio en el curso periódico o inicial

Si el sobrecargo, al realizar su evaluación inicial, periódico y/o especial teórica tiene un resultado NO SATISFACTORIO, no podrá ser asignado a vuelo hasta que acredite la capacitación

Se le permitirá realizar 1 examen extraordinarios para poder acreditar la capacitación teórica del curso, si resulta igualmente NO SATISFACTORIO se le canalizará con el área de la Dirección de Operaciones en conjunto con la de Recursos Humanos, con la finalidad de evaluar si es candidata a tomar otro curso inicial, periódico y/o especial siguiente la misma política descrita anterior.

CAPÍTULO 3

MANEJO DE PASAJEROS



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 3

Manejo de Pasajeros

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Contenido

Contenido	3
3.1 ACEPTACIÓN DE PASAJEROS	5
3.1.1 Recepción y Abordaje de Pasajeros	5
3.1.2 Pasajeros Inaceptables	6
3.1.3 Pasajeros condicionados para su aceptación	6
3.1.4 Persona con discapacidad.....	7
3.1.4.1 Información individual de seguridad a pasajeros que requieran asistencia.	7
3.1.4.2 Persona con movilidad reducida	8
3.1.4.3 Pasajeros con discapacidad visual.....	9
3.1.4.4 Pasajeros con discapacidad en silla de ruedas o con equipo de asistencia	9
3.1.4.5 Pasajeros con discapacidad auditiva y/o verbal	10
3.1.4.6 Pasajeros con daño cerebral (Parkinson / Parálisis Cerebral)	10
3.1.5 Pasajero con discapacidad calificado para viajar solo	10
3.1.5.1 Certificado Médico	11
3.1.5.2 Acompañante.....	11
3.1.6 Animales de servicio y de apoyo emocional.	12
3.1.6.1 Documentación requerida para animales de asistencia/servicio:.....	12
3.1.7 Lineamientos de comunicación.....	12
3.1.8 Asignación de asientos para pasajeros con discapacidad y UMNR	13
3.1.9 Atención a bordo	14
3.1.9.1 Tabla de Referencia para la Atención de Pasajeros con Discapacidad.	15
3.1.10 Aparatos de asistencia respiratoria.....	16
3.1.10.1 Utilización de aparatos de asistencia respiratoria.....	16
3.2. PERFIL GENERAL PARA OCUPAR UN ASIENTO DE SALIDA DE EMERGENCIA	17
3.2.1 Interacción con pasajeros sentados en salida de emergencia.	19
3.2.2 Pasajeros en Tránsito.....	19
3.2.3 Prioridad para abordar a pasajeros en tránsito	19
3.2.4 Discrepancia en el número de pasajeros en tránsito	19

3.3 PROCEDIMIENTO DE MENORES SIN ACOMPAÑAR	20
3.3.1 Reglas de Aplicación.....	20
3.3.2 Condiciones de aceptación	20
3.3.3 Requisitos para solicitar el servicio de custodia de UMNR:	20
3.3.4 Procedimiento de Sobrecargo con servicio de UMNR	21
3.4 TRANSPORTE DE INFANTES	22
3.4.1 Condiciones de aceptación	22
3.4.2 Casos especiales	22
3.4.3 Reglas de aplicación	23
3.5 PASAJEROS ENFERMOS Y MUJERES EMBARAZADAS.....	24
3.5.1 Pasajeros Inaceptables.....	24
3.5.2 Documentos necesarios para la transportación de enfermos y mujeres embarazadas	25
3.5.3 Casos específicos que no necesitan certificado médico.....	25
3.5.4 Asignación de asientos de pasajeros enfermos	25
3.5.5 Acciones a seguir por el Sobrecargo.....	25
3.5.6 Distribución de Formato de Pasajera Embarazada y/o Pasajeros Enfermos.....	26
3.5.8 Tabla de Referencia para la Atención de Pasajeros Enfermos.....	27
3.6 PASAJEROS PRIVADOS DE SU LIBERTAD (PPL) Y CUSTODIOS.....	29
3.7 BEBIDAS ALCOHÓLICAS PARA LOS PASAJEROS	30
3.7.1 Política sobre el Consumo de Alcohol	30
3.7.2 Pasajero en estado de ebriedad a bordo del avión.....	30
3.8 CONTINGENCIAS A PASAJEROS.....	31
3.9 EQUIPAJE DE PASAJEROS	32
3.9.1 Equipaje de Pasajeros.....	32
3.9.2 Requerimientos normativos del equipaje de mano	32
3.9.3 Artículos personales permitidos.....	33
3.9.4 Exceso de equipaje de mano y equipaje voluminoso.....	33
3.9.5 Equipaje voluminoso o frágil sobre asiento de pasajeros.....	34
3.9.6 Transporte de cenizas humanas como equipaje de mano	34

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.1 ACEPTACIÓN DE PASAJEROS

3.1.1 Recepción y Abordaje de Pasajeros

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1.2 Pasajeros Inaceptables

No se aceptarán:

1. Menores de 7 días de edad.
2. Menores de 5 años que viajen solos.
3. Personas que atenten contra la salud, seguridad o comodidad de otros pasajeros, debido a los siguientes motivos:
 - Conducta que denote Intoxicación por drogas o Alcohol.
 - Indisciplina, desorden, agresividad o violencia.
 - Necesidad excesiva de asistencia médica durante el vuelo (salvo que el pasajero viaje acompañado por una persona capaz de proporcionar la asistencia requerida).
4. Infantes en incubadora o pasajeros enfermos que su por condición requieran de camilla.

3.1.3 Pasajeros condicionados para su aceptación

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

1. Menores sin acompañar
2. Pasajeros con condiciones consideradas como contradictorias para volar
3. Pasajeros enfermos o mujeres embarazadas
4. Infantes
5. Pasajeros no admitidos o expulsados (Ver Manual de Servicio a Clientes).
6. Privados de su libertad y sus custodios

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

3.1.4 Persona con discapacidad

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

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

3.1.4.1 Información individual de seguridad a pasajeros que requieran asistencia.

Un sobrecargo o el piloto al mando, debe de proporcionar la información de seguridad individualizada a

Menores que viajen sin acompañar

Pasajeros con movilidad reducida

- Información sobre la salida y ruta más apropiada
- Ayuda que pueda solicitar para llegar a la salida
- Medios más adecuados para ayudarlo
- Momento más apropiado para dirigirse a la salida

Pasajeros con discapacidad visual

- Familiarización táctil con el equipo que pueda necesitar en caso de emergencia y las salidas
- Información sobre donde se guardó su dispositivo de movilidad
- Numero de filas de asientos desde su asiento hasta la salida, salida alterna y tipo de salida (escaleras)

O que requieran cualquier asistencia para moverse a una salida de emergencia, desde el abordaje hasta el desembarque

Si el pasajero va acompañado debe de recibir la información también el acompañante, la cual debe incluir la ruta más conveniente a una salida en caso de una evacuación de emergencia.

Esta información comprende:

- La información del tarjetón de seguridad y de la demostración de seguridad, para personas débiles visuales, que no conozcan el lenguaje braille.
- Uso de cinturón de seguridad
- Medios de sujeción para animales de servicio y de apoyo emocional
- Salidas de emergencia (la más próxima y la alterna)
- Luces de trayectoria y letreros de salida
- Mascarillas de oxígeno
- Ubicación y uso de chalecos salvavidas o dispositivos de flotación
- Posición de seguridad de acuerdo a su condición física
- Asistencia durante el vuelo
- Asistencia en caso de evacuación de emergencia

- Información adicional, controles de los asientos, botón de llamada de a sobrecargos, unidad de servicio a pasajeros y ubicación del sanitario
- Ayuda para llegar a la salida
- Medios más adecuados para ayudarlo
- El momento más apropiado para dirigirse a la salida
 - Familiarización táctil con el equipo pueda necesitar en caso de emergencia
 - Ubicación de las salidas
 - Información al pasajero sobre donde se guardó su dispositivo de movilidad (muletas, bastón, etc.)
 - El número de filas desde su asiento hasta la salida de emergencia más próxima
 - Proveer el tarjetón de seguridad en braille y macrotipos

3.1.4.2 Persona con movilidad reducida

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

Además de la información de seguridad que es comunicada a todos los pasajeros mediante anuncios, demostraciones y el tarjetón de seguridad. El sobrecargo incluirá información sobre la ruta más conveniente a una salida, así como el momento más apropiado para moverse hacia ella en el caso de una evacuación de emergencia de acuerdo a las necesidades y condiciones de cada uno de los pasajeros con movilidad reducida.

Si el pasajero no viaja con acompañante y en caso de así requerirlo el sobrecargo deberá asistirlo para que este pueda desplazarse en el abordaje, desembarque o hacia alguna salida de emergencia.

El sobrecargo brindará la siguiente información de seguridad al pasajero con movilidad reducida y si el pasajero se encuentra acompañado, el acompañante deberá de recibirla también, con el objetivo de que este pueda asistir a su acompañante.

- Posición de seguridad de acuerdo a la condición física del pasajero con movilidad reducida
- Controles de los asientos, y ubicación del botón de llamada a sobrecargos.
- La asistencia requerida para llegar a las salidas de emergencia
 - Si el pasajero trae consigo muletas, bastón o algún otro equipo que le ayude a desplazarse, se le indicara donde colocarlo para que en caso de requerirlo se pueda tener un acceso eficaz al mismo.

Para pasajeros con movilidad reducida no habrá restricción en cuanto al número de personas con esta condición a bordo de la aeronave, sin embargo, para la asignación de lugares se aplicarán las políticas de enunciadas en el numeral 3.1.8 de este mismo manual.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.1.4.3 Pasajeros con discapacidad visual

En caso de necesitar el Tarjetón Braille este se encuentra ubicado en el compartimiento de audio, adicionalmente se proporcionará un Briefing a estos pasajeros. Este Briefing se encuentra en el capítulo 9 en la sección de anuncios adicionales (9.2.3).

3.1.4.4 Pasajeros con discapacidad en silla de ruedas o con equipo de asistencia

- Si el pasajero discapacitado es calificado (QP), podrá viajar permitiéndole llevar consigo aparatos ortopédicos o equipo de asistencia como, bastones, muletas, andaderas, etcétera; los cuales se colocarán en los alojamientos del avión disponibles para pasajeros (sombrereras, clóset o debajo de su asiento).
- Si estos artículos rebasan las dimensiones de los alojamientos disponibles, deberán colocarse cerca del pasajero siempre y cuando no obstruyan las salidas de emergencia, pasillos de servicio y/o que no representen una incomodidad a los demás pasajeros. Como última alternativa, deberán ser documentados para transportarse en los compartimentos de carga.
- En caso de que el pasajero no pueda moverse por sus propios medios, es necesario que la estación de origen envíe un mensaje al destino, para que en el último se tenga oportunamente disponible una silla de ruedas y personal para trasladarlo. Asimismo, se deberá dar aviso a las autoridades en los aeropuertos donde así se requiera.
- Las sillas de ruedas podrán documentarse como equipaje, sin costo adicional al pasajero. En caso de que la persona con discapacidad quiera documentar una silla adicional, lo podrá hacer dentro de su franquicia de equipaje; en caso de que se exceda, se le cargará el costo del exceso de equipaje. Cualquier daño o pérdida total o parcial ocasionada a la silla de ruedas, será responsabilidad de TAR Aerolíneas de acuerdo a la legislación aplicable.
- Si el pasajero con discapacidad opta por ser transportado al avión en su propia silla de ruedas, ésta será documentada y bajada en la puerta del avión al compartimiento de carga como equipaje y le será entregada nuevamente en la puerta del avión al llegar a su destino, siempre y cuando no requiera de empaque especial.
- La persona con discapacidad puede optar por ser trasladada al avión en una silla de ruedas de TAR Aerolíneas, por lo que se documentará su silla de ruedas como equipaje.
- Las sillas de ruedas con baterías se sujetarán además a los requerimientos de manejo y transporte de mercancías peligrosas establecidos en:
 - Sección 5.8.3 del Manual de Prevención de Actos de Interferencia ilícita
 - Manual de Servicios al Cliente

Mayo 2023	Revisión 4	3 Página 9
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

3.1.4.5 Pasajeros con discapacidad auditiva y/o verbal

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

3.1.4.6 Pasajeros con daño cerebral (Parkinson / Parálisis Cerebral)

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

3.1.5 Pasajero con discapacidad calificado para viajar solo

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

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

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

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

El pasajero debe cumplir las siguientes condiciones para poder ser calificado para viajar solo, de lo contrario deber viajar acompañado:

1. Ser capaz de establecer comunicación de alguna forma

Mayo 2023	Revisión 4	3 Página 10
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

2. Ser capaz de comprender y responder a instrucciones de seguridad
3. Ser capaz de atender sus necesidades fisiológicas, alimenticias y de traslado durante el abordaje, vuelo y desembarco
4. Ser capaz de recibir instrucciones y poder actuar en caso de emergencia

NOTA: ningún menor de 13 años 11 meses con discapacidad podrá viajar sin acompañante.

3.1.5.1 Certificado Médico

Un Certificado Médico es requerido si el pasajero con discapacidad:

- Necesita oxígeno médico durante el vuelo
- Tiene una condición médica que cause una duda razonable de que el pasajero no pueda completar el vuelo.
- Tiene condición médica que cause duda razonable de que el pasajero no pueda completar el vuelo
- Cuando la capacidad intelectual o psicosocial de la persona no le permita desenvolverse y seguir instrucciones sin asistencia.

3.1.5.2 Acompañante

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

3.1.6 Animales de servicio y de apoyo emocional.

TAR Aerolíneas puede transportar animales en cabina de pasajeros siempre y cuando se atiendan las Políticas de la aerolínea

Animal de servicio: cualquier animal que haya sido individualmente adiestrado o sea capaz de proveer ayuda a una persona con discapacidad; o cualquier animal que se demuestre mediante documentación que es necesario para el bienestar emocional de un pasajero.

Animal de apoyo emocional: animales que son considerados necesarios para la salud mental y psicológica del dueño; proporcionan compañía, alivian la soledad, depresión y ciertas fobias.

3.1.6.1 Documentación requerida para animales de asistencia/servicio:

Recibir documentación correspondiente por parte de anfitriones:

1. Certificación de vacunación (CARNET).
2. Formato correspondiente de Animal Vivo.
3. Certificado Médico en papel membretado emitido por su médico o profesional de la salud (psiquiatra).

Se deben atender las siguientes recomendaciones:

- El piloto al mando deberá ser informado que se transportan animales vivos
- Evitar obstruir el paso de los pasajeros
- Indicar al pasajero que la empresa no se hará responsable de cualquier eventualidad que pudiera resultar por la transportación del perro
- Indicar al pasajero que cualquier desorden o daño a terceros o al equipo, deberá ser cubierto por el pasajero responsable del animal de asistencia/servicio
- Deben tener un peso no mayor a 30 kg.
- No tocar al animal, ni alimentarlo
- El animal deberá viajar en el regazo, en las piernas del cliente o en el espacio debajo del asiento que se encuentre frente al pasajero
- El perro guía debe portar arnés e identificación al cuello

3.1.7 Lineamientos de comunicación

La comunicación con los pasajeros con incapacidad para brindar información del vuelo debe ser bajo los siguientes lineamientos:

- Centrarse en la persona.
- Mantener en todo momento un trato digno y respetuoso
- Hablar despacio y claro
- Acercarse a la persona para que pueda leer sus labios (pasajeros con discapacidad auditiva)
- De ser necesario hacer uso de señas
- Explicar amablemente los procedimientos e instrucciones de seguridad y se repetirá la información cuantas veces será necesario.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

- Proporcionar un Briefing adicional

NOTA: En caso de necesitar el Tarjetón Braille este se encuentra ubicado en el compartimiento de audio.

3.1.8 Asignación de asientos para pasajeros con discapacidad y UMR

Será asignado en asientos de la fila 6 la cual se encuentra reservada para servicios especiales

1. Los asientos en salida de emergencia se podrán asignar a personas que puedan atender y asistir a la Tripulación en caso de alguna emergencia.
2. En caso que la discapacidad del pasajero requiera del uso de una silla de ruedas pasillera, nuestros equipos de vuelo cuentan con descansabrazos abatibles en sus asientos, para hacer más fácil el acceso. Estos pasajeros no podrán utilizar las salidas de emergencia

Mayo 2023	Revisión 4	3 Página 13
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

3.1.9 Atención a bordo

Los Sobrecargos deben apoyar a los pasajeros con discapacidad en:

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

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

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

- Practica de comer.
- Dentro del sanitario.
- Cargarlo, levantarlo o moverlo.

Importante: Los Miembros de la Tripulación NO deben:

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

3.1.9.1 Tabla de Referencia para la Atención de Pasajeros con Discapacidad.

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

3.1.10 Aparatos de asistencia respiratoria

Los únicos aparatos de asistencia respiratoria personales permitidos son los tipos “concentrador portátil de oxígeno”, usado para proveer oxigenoterapia a pacientes en concentraciones grandes de oxígeno (POC), y que son equipos certificados para usarse en aviación

3.1.10.1 Utilización de aparatos de asistencia respiratoria

- Los pasajeros que requieran pueden transportar consigo un concentrador de Oxígeno Portátil (POC) debe portar el origen, la leyenda de aprobación de cualquier autoridad aeronáutica calificada en el cuerpo del mismo o en el instructivo.
- Debe tener el tamaño adecuado para acomodarse debajo del asiento o en el compartimiento superior.
- El usuario debe asegurarse de llevar las baterías suficientes, así como de empacarlas de tal manera que prevenga el daño físico a la unidad.
- El usuario es capaz de controlar por sí mismo el aparato.
- El pasajero debe especificar si el oxígeno es o no médicamente necesario para la totalidad o una parte de los vuelos indicados en el itinerario del pasajero.

ETIQUETA QUE CONTENGA INFORMACIÓN TÉCNICA DEL EQUIPO.	
ICONO DE CERTIFICACIÓN PERMITIENDO SU USO DURANTE EL VUELO POR LA FAA	The manufacturer of this POC has determined this device conforms to all applicable FAA requirements for POC carriage and use on board aircraft. Nota: El icono del avión puede cambiar, esto de acuerdo al proveedor.

NOTA: El POC deberá llevar una etiqueta en el exterior, de manera que garantice que la etiqueta permanecerá adherida durante la vida útil del dispositivo y que contiene la siguiente declaración de certificación en letras rojas: “The manufacturer of this POC has determined this device conforms to all applicable FAA acceptance criteria for POC carriage and use on board aircraft.”

3.2. PERFIL GENERAL PARA OCUPAR UN ASIENTO DE SALIDA DE EMERGENCIA

El pasajero que se sienta junto a la salida de emergencia debe poseer suficiente movilidad, fuerza o destreza en ambos brazos, manos y piernas para realizar las acciones necesarias para cumplir con su responsabilidad en caso de emergencia.

El pasajero sentado junto a la salida de emergencia debe:

- Ser mayor de 15 años
- Ser capaz de realizar funciones pertinentes por sí mismo
- Leer y comprender las instrucciones con relación a la evacuación de emergencia provista por TAR Aerolíneas en forma impresa
- Entender ordenes orales de la tripulación
- Tener capacidad visual suficiente para realizar funciones pertinentes
- Tener capacidad auditiva suficiente para escuchar y entender las instrucciones de los sobrecargos
- Brindar información a otros pasajeros

El pasajero sentado junto a la salida de emergencia no debe:

- Haber abordado en forma anticipada
- Utilizar un concentrador de oxígeno portátil
- Tener una afección o responsabilidad, como estar al cuidado de niños pequeños o mascotas
- Tener una condición que pueda limitar las acciones a tomar en caso de emergencia

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

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

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

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

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.2.1 Interacción con pasajeros sentados en salida de emergencia.

Los miembros de la tripulación deben preguntar a los pasajeros si aceptan el asiento en una fila con salida de emergencia, por si éstos:

1. No se sientan seguros de desarrollar funciones de evacuación en casos de emergencia
2. Podrían lesionarse como consecuencia de efectuar alguna de las funciones mencionadas, o
3. Simplemente no aceptan asumir las funciones

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

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

3.2.2 Pasajeros en Tránsito.

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

3.2.3 Prioridad para abordar a pasajeros en tránsito

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

3.2.4 Discrepancia en el número de pasajeros en tránsito

En caso de discrepancia entre la cantidad de pasajeros estipulada en el sistema (o en mensaje) por la estación anterior o por el Representante de Operaciones en Tierra, y la cantidad proporcionada por el personal de cabina o el monto físico de pasajeros, se procederá a apoyar al Anfitrión en la revisión de boletos para comprobar que sea un pasajero en tránsito.

Mayo 2023	Revisión 4	3 Página 19
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

3.3 PROCEDIMIENTO DE MENORES SIN ACOMPAÑAR

Se considera el servicio de Menor sin acompañar todo aquel menor de entre 5 años y 17 años 11 meses que viaje sin la compañía de un adulto.

3.3.1 Reglas de Aplicación

EDAD	REQUISITOS PARA VIAJAR SOLOS	VUELO
ENTRE 5 Y 13 AÑOS 11 MESES "OBLIGATORIO"	OBLIGATORIO SERVICIO DE CUSTODIA (<u>Formato MA-004 /Rev.02</u>)	1.- DIRECTO 2.-TRANSITO
ENTRE 14 Y MENORES A 17 AÑOS 11 MESES	OBLIGATORIO FIRMAR CARTA DE <u>AUTORIZACIÓN</u> EL SERVICIO DE CUSTODIA ES OPCIONAL	

3.3.2 Condiciones de aceptación

1. Sólo se aceptarán 3 menores sin acompañar como UMNR por vuelo.
2. Este servicio sólo podrá brindarse en vuelos directos o en tránsito.
3. No se aceptarán UMNR viajando con servicios especiales que requieran la supervisión de un adulto.
4. No se aceptarán UMNR viajando con PECT ni AVIH.
5. No se aceptarán menores viajando sin custodia si no se presenta acompañado de un adulto.
6. El servicio de UMNR en menores entre 5 años y 13 años 11 meses deberá ser obligatorio.
7. Menores entre 14 años y 17 años 11 meses, será obligatorio que el tutor firme una carta de autorización.

3.3.3 Requisitos para solicitar el servicio de custodia de UMNR:

- Pagar el cargo del servicio establecido por la aerolínea
- Llenar formato "UMNR (MA-004 /Rev. 02)"
- Formato de autorización "Responsiva (MA-012 /Original)"
- Identificación Oficial vigente de adulto
- Documento oficial en original del menor (CURP, Acta de Nacimiento, Pasaporte, etc)
- Identificación con fotografía vigente del menor en original

3.3.4 Procedimiento de Sobrecargo con servicio de UMNR

1. Recibir del anfitrión el formato UMNR en original y dos copias.
2. Revisar que el formato se encuentre debidamente llenado, anotar rol y número de empleado.
3. Recibirá al menor sin acompañar de manos del Anfitrión.
4. Una vez en el avión se le auxilia al menor para acomodarse en su asiento ayudándolo a guardar sus artículos de mano y dándole de modo especial y personalizado las indicaciones de seguridad correspondientes. Durante el vuelo se le brindará la atención y asistencia que requiera.
5. Entregará al menor sin acompañar al ANFITRIÓN de la estación de destino. El Agente de Servicio a Clientes deberá anotar su nombre y número de empleado en el “Requerimiento de Servicio para Menor sin Acompañar”. El sobrecargo conservará una de las copias y entregará la otra.

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

3.4 TRANSPORTE DE INFANTES

TAR Aerolíneas considera como infantes a todos aquellos niños menores de 2 años (año 364 días) y mayor a 7 días de nacido, que viajan al cuidado de 1. No tienen derecho a ocupar un asiento por lo que deben viajar en las piernas del adulto con el que viajan.

3.4.1 Condiciones de aceptación

- Sólo se aceptarán 9 infantes por vuelo. En caso de más infantes se deberá revisar el equipo de seguridad de acuerdo a la matrícula del avión que realiza el vuelo.
- Sólo se aceptará 1 infante por cada adulto.
- El adulto deberá mostrar los documentos de identidad del infante (acta de nacimiento) y sus documentos de identidad (identificación oficial).
- Una vez en el avión se le auxilia al adulto para acomodarse en su asiento ayudándolo a guardar sus artículos de mano y dándole de modo especial y personalizado las indicaciones de seguridad correspondientes. Durante el vuelo se le brindará la atención y asistencia que requiera.

No se aceptarán:

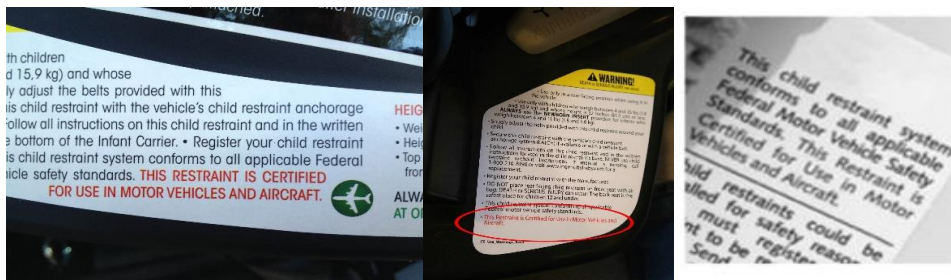
- Infantes con menos de 7 días de nacidos.
- Adulto viajando con 2 o más infantes,
- Menores de 18 años viajando con infante.

3.4.2 Casos especiales

Si el adulto que viaja con el infante desea comprar un boleto para el infante por comodidad podrá hacerlo siempre y cuando lleve consigo una silla de bebe.

El sobrecargo debe verificar que el asiento esté certificado para utilizarse a bordo de aviones ("This restraint is certified for use in motor vehicles and aircraft", FAA APPROVED).

Si el asiento no cuenta con esta información no podrá ser utilizado a bordo y deberá ser documentado como una pieza de equipaje. Si esta genera cargo adicional, quedará a consideración del cliente el traslado de la misma.



Si la silla para bebe cumple con los requerimientos anteriores, el cliente podrá llevarla consigo abordo considerando lo siguiente:

- a) El adulto en compañía del infante con boleto pagado, deberá ir sentado en los asientos BC.
- b) El asiento deberá ser asegurado con el cinturón de seguridad del asiento.
- c) El infante en su asiento de bebe deberá ser sentado únicamente en la ventanilla letra C y el adulto deberá ir en el asiento contiguo letra B.
- d) No podrá ser ubicado en asientos de salida de emergencia incluyendo asientos posteriores o anteriores, ni asientos de unifila o pasillo.
- e) El uso de la silla para bebé aplica siempre y cuando el asiento haya sido pagado para un infante o menor.



3.4.3 Reglas de aplicación

- El adulto con el infante se debe sentar en una fila que no sea de salida de emergencia
- El Sobrecargo deberá informar a la pasajera sobre las medidas de seguridad para despegues y aterrizaje.
- Los asientos asignados para la transportación de infantes son: 3BC, 4BC, 5BC, 6BC, 8BC, 10BC, 18BC, 19A y 19BC. Revisar el número de mascarillas disponibles en caso de más infantes en un vuelo.
- Verificar que la silla se encuentra correctamente asegurada al asiento del avión de acuerdo a las instrucciones del fabricante de la silla de infante.

Verificar que el infante se encuentra correctamente asegurado a la silla de infante de acuerdo a las instrucciones del fabricante de la silla.

3.5 PASAJEROS ENFERMOS Y MUJERES EMBARAZADAS

TAR Aerolíneas acepta para su transportación clientas embarazadas considerando su tiempo de embarazo, se recomienda que no realicen viajes en avión si tienen un embarazo gemelar o de alto riesgo; así mismo se aceptan clientes que cuenten con padecimiento físico, que no tendrá restricción de vuelo, siempre y cuando no se ponga en riesgo a sí mismo, resto de los clientes, tripulación y vuelo.

3.5.1 Pasajeros Inaceptables

1. Todo pasajero enfermo sin el certificado médico correspondiente expedido dentro de los 5 días anteriores, firmado por el médico responsable. Estos pasajeros deben ser detectados por el personal asignado a los procesos de documentación y abordaje.
2. Pasajeras con 1 a 30 semanas de gestación sin llenar EL “Formato de Pasajera Embarzada”; pasajeras con 31 a 37 semanas de gestación sin certificado médico expedido dentro de los 5 días anteriores al vuelo, firmado por el médico responsable que autorice el viaje por vía aérea.
3. Pasajeras con 38 semanas de gestación en adelante.
4. Personas que padezcan enfermedades contagiosas
5. Personas incapacitadas para sentarse normalmente y/o utilizar el cinturón de seguridad.
6. Personas con enfermedad que pueda volverse peligrosa durante el vuelo.
7. Personas enfermas con necesidad excesiva de asistencia médica durante el vuelo (salvo que el pasajero vaya acompañado de alguien capaz de proporcionarla atención requerida).
8. Personas que estén totalmente incapacitadas para atender sus necesidades biológicas y pretendan viajar solas.

3.5.2 Documentos necesarios para la transportación de enfermos y mujeres embarazadas

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

1. CERTIFICADO MÉDICO (original y copia) expedido por un facultativo que autorice el viaje por vía aérea, dentro de los 5 días anteriores a la fecha del viaje. Para mujeres en período de gestación, aplica de 30 semanas (7 meses) a 37 semanas de embarazo; así como para embarazos de alto riesgo, sin importar semanas de gestación. A partir de la semana 38, por seguridad médica no se autorizará el viaje por vía aérea.
2. FORMATO DE PASAJERA EMBARAZADA Y/O PASAJEROS ENFERMOS (original y copia) para enfermos y/o mujeres con muestras notorias de embarazo, sin importar los meses de gestación; firmada por el pasajero o un familiar.

3.5.3 Casos específicos que no necesitan certificado médico

Accidentes Simples

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

3.5.4 Asignación de asientos de pasajeros enfermos

- La asignación de asientos para pasajeros enfermos con problemas de movilidad o mujeres embarazadas será en las filas especificadas 6 A, B y C.
- Bajo ninguna circunstancia se asignará a estos pasajeros un asiento que se encuentre en salida de emergencia o próximos a ésta.
- En caso de que el pasajero lleve un acompañante, se le asignará a éste el asiento inmediato al enfermo dependiendo de la disponibilidad del asiento.

3.5.5 Acciones a seguir por el Sobrecargo

1. Recibir y guardar los originales del certificado médico (en caso de aplicar), "Carta de exención de responsabilidad" y certificado médico expedido por la autoridad sanitaria del lugar de procedencia, visado por las autoridades consulares mexicanas (en caso de aplicar).
2. El sobrecargo entregará los originales al Anfitrión de la estación de destino a la llegada para el archivo del vuelo.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

Permanencia a bordo en las estaciones de tránsito

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

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

3.5.6 Distribución de Formato de Pasajera Embarazada y/o Pasajeros Enfermos

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

3.5.7 Manejo de emergencias médicas a bordo por posible exposición a enfermedades contagiosas

Seguir el procedimiento del Capítulo 8 numeral 8.6

Mayo 2023	Revisión 4	3 Página 26
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.5.8 Tabla de Referencia para la Atención de Pasajeros Enfermos

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

PASAJEROS CON DISCAPACIDAD / PADECIMIENTOS COMUNES

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

3.6 PASAJEROS PRIVADOS DE SU LIBERTAD (PPL) Y CUSTODIOS

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

1. Solo se admite:
 - Para equipos ERJ-145: solo será 1 (uno) prisionero custodiado por lo menos por dos custodios.

El uso de esposas grilletes o sujetadores en el pasajero privado de su libertad será determinado por la Escolta).
2. No se permite que los custodios vayan armados a bordo del avión, se deberá seguir el procedimiento TRANSPORTE DE ARMAS.
3. A fin de evitar desconfianza o espectáculos desagradables al resto de los pasajeros, el abordaje del custodio y pasajero privado de su libertad se efectuará por plataforma previa notificación al Anfitrión encargado del abordaje y Representante de Operación en Tierra, quienes se coordinarán con el Comandante y el sobrecargo para abordar al custodio y prisionero en forma previa al resto de los pasajeros (para ello es necesario indicar al custodio que deberán presentarse en la puerta de salida como mínimo 30 minutos antes del ETD).
4. El custodio tendrá la obligación de acompañar constantemente al pasajero privado de su libertad, tanto a bordo como en las proximidades del avión.
5. El Anfitrión encargado del abordaje deberá confirmar vía mensaje del pasajero privado de su libertad a bordo del vuelo, a las claves de Tráfico, Operaciones, Jefe de Estación del destino y estaciones involucradas en la ruta.
6. Los prisioneros y sus escoltas serán colocados en la parte trasera de la cabina. No deberán ocupar asientos en salida de emergencia, y deberán colocarse en asientos junto a la ventanilla, ocupando el escolta el asiento del pasillo. El uso de esposas grilletes o sujetadores en el pasajero privado de su libertad será determinado por la escolta.
7. Se prohíbe esposar a los prisioneros al asiento o a cualquier otra estructura del avión.
8. El prisionero y su custodio desembarcarán al final de todos los pasajeros.

Retiro y custodia de ARPEL

El Capitán es el encargado de la custodia de ARPEL, una vez en custodia deberá notificar a la sobrecargo.

3.7 BEBIDAS ALCOHÓLICAS PARA LOS PASAJEROS

3.7.1 Política sobre el Consumo de Alcohol

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

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

Prohibiciones:

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

3.7.2 Pasajero en estado de ebriedad a bordo del avión

Los pasajeros en estado de ebriedad pueden ser un peligro para ellos mismos y para otros, sobre todo en caso de una situación de emergencia. Por tanto, TAR Aerolíneas ha implementado la siguiente política:

- Si hay alguna duda de acerca de la condición del pasajero, se debe ser cauto y actuar con tacto al rehusar servir más bebidas alcohólicas al pasajero identificado.
- Informar al Comandante cuando el pasajero identificado presente conductas inapropiadas.
- Considerar suspender el servicio de bebidas alcohólicas a todos los pasajeros, esto con el fin de evitar problemas de discriminación.
- El Comandante podrá ordenar retirar todas las bebidas alcohólicas que tenga el pasajero, incluyendo las bebidas propias, estas últimas le serán devueltas al momento de desembarque del avión.
- Cuando existan razones fundamentadas, el Capitán puede autorizar u solicitar controlar al pasajero perturbador o insubordinado.
- Solicitar apoyo de los pasajeros para controlar a pasajeros perturbadores o insubordinados en caso que sea necesario.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 3	Manejo de Pasajeros

3.8 CONTINGENCIAS A PASAJEROS

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

Pasajero Inconsciente o posible Muerte

➤ **Sobrecargo**

El personal de sobrecargos de TAR Aerolíneas NO está calificado para determinar oficialmente la condición de salud de una persona.

Seguir con el procedimiento del Capítulo 8 numeral 8.2.7 “Manejo de Muerte o Muerte Aparente”.

Situaciones especiales

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

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

Nacimiento a bordo

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

Seguir con el procedimiento del Capítulo 8 numeral 8.10 “Alumbramiento”.

Mayo 2023	Revisión 4	3 Página 31
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

3.9 EQUIPAJE DE PASAJEROS

3.9.1 Equipaje de Pasajeros

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

Clasificación del equipaje

- Equipaje de Mano: todo aquel que se transporta en cabina de pasajeros y bajo las responsabilidades del pasajero sin ningún costo extra sin que supere las medidas 45.5cm x 33.5 cm x 33.5 cm.
 - Artículo Personal: objeto que se transporta en cabina de pasajeros dentro de la categoría de “equipaje de mano” el cual es transportado sin ningún costo extra sin que supere las medidas 45.5 cm x 20.5cm x 33.5 cm.

Ambos en conjunto no deben superar los 10 kg de peso y las dimensiones 45.5cm x 54 cm x 33.5 cm

- Equipaje Facturado: todo equipaje que se transporte bajo la responsabilidad de la empresa, en compartimiento de carga el cual permite un peso de hasta 25 kg sin superar las dimensiones de 158 cm lineales.

3.9.2 Requerimientos normativos del equipaje de mano

TAR Aerolíneas cumple con la normatividad relativa al equipaje de mano de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 Bis Fracción IX de la Ley de Aviación Civil el cual se cita a continuación:

Para vuelos nacionales e internacionales, el pasajero podrá transportar como mínimo y sin cargo alguno, veinticinco kilogramos de equipaje cuando los vuelos se realicen en aeronaves con capacidad para veinte pasajeros o más, y quince kilogramos cuando la aeronave sea de menor capacidad, siempre que acate las indicaciones del concesionario o permisionario en cuanto al número de piezas y restricciones de volumen. El exceso de equipaje debe ser transportado de acuerdo con la capacidad disponible de la aeronave y el concesionario o permisionario, en este caso, tiene derecho a solicitar al pasajero un pago adicional.

El concesionario o permisionario proporcionará al pasajero, un talón de equipaje por cada pieza, maleta o bulto de equipaje que se entregue para su transporte. El talón debe contener la información indicada en las normas oficiales mexicanas correspondientes y debe constar de dos partes, una para el pasajero y otra que se adhiere al equipaje.

Además, el pasajero podrá llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano. Las dimensiones de cada una serán de hasta 55 centímetros de largo por 40 centímetros de ancho por 25 centímetros de alto, y el peso de ambas no deberá exceder los diez kilogramos, siempre y cuando por su naturaleza o dimensiones no disminuyan la seguridad y la comodidad de los pasajeros. El permisionario o concesionario podrá solicitar al pasajero un pago por peso y dimensiones adicionales del equipaje de mano, pero no podrá realizar cobros por pesos y dimensiones menores a los establecidos en este párrafo.

Para los servicios de transporte aéreo internacional, el transporte de equipaje se sujetará a lo dispuesto en los Tratados.

3.9.3 Artículos personales permitidos

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

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

Además de lo anterior, se permite una pieza de equipaje de mano por cliente cuyas dimensiones no sobrepasen de las establecidas.

3.9.4 Exceso de equipaje de mano y equipaje 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.

- 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.
- 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.

3.9.5 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 equipaje que se coloque sobre lo asientos no deberá tener aristas, puntas o extremos filosos o agudos sobresalientes; que pudieran representar una condición de peligro al acompañante, al resto del pasaje o al equipo de vuelo.
2. 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.
3. 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".
4. El peso máximo de una pieza de este tipo de equipaje, será de 40 kg (88 lb). TAR Aerolíneas se reserva el derecho de aceptar o no aquellas piezas que, sin rebasar el peso máximo permitido por sus dimensiones o composición, pudieran representar una condición inaceptable para la seguridad y comodidad de los ocupantes del avión.

3.9.6 Transporte de cenizas humanas como equipaje de mano

El traslado aéreo de cenizas de restos humanos no requiere autorización sanitaria, debido a que el proceso de cremación desnaturaliza cualquier entidad patológica, por lo que estas se consideran como material inerte, y no contienen microorganismos o sustancias tóxicas que puedan poner en riesgo la salud de la tripulación o pasajeros.

En TAR Aerolíneas se permite transportar cenizas humanas como equipaje de mano, para ello se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La urna funeraria debe estar debidamente sellada para evitar que el contenido se pueda filtrar hacia el exterior.
- El pasajero es responsable en todo momento de la urna.
- Se debe avisar al Piloto al Mando (PIC) que se va a transportar una urna con cenizas humanas.
- El pasajero que lleve consigo una urna con cenizas no podrá sentarse en asientos de salida de emergencia o asientos reservados.
- El pasajero no puede llevar la urna en las manos o sobre sus piernas, esta debe ser colocada debajo del asiento o en el compartimiento superior para el equipaje de mano.



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 4

Políticas y Procedimientos

CAPÍTULO 4

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 4

Políticas y Procedimientos

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 4	Políticas y Procedimientos

Contenido

Contenido	3
4.1 POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN.....	7
4.1.1 Seguridad operacional y cultura del reporte.....	7
4.1.2 Políticas y Procedimientos.....	7
4.1.3 Políticas Generales	8
4.1.4 normas y guías relevantes para los miembros de tripulación de cabina referentes a la salud.....	8
4.1.4.1 Bebidas alcohólicas.	8
4.1.4.2 Medicamentos (drogas, narcóticos)	9
4.1.4.2 Drogas/alcohol.....	10
4.1.4.3 Práctica de buceo.	11
4.1.4.4 Donación de sangre.	11
4.1.4.5 Precauciones con los alimentos, antes y durante el vuelo.....	11
4.1.4.6 Procedimiento de alta de una enfermedad o cirugía que requiera la valoración de medicina del transporte.....	12
4.1.5 Política de uso de teléfonos celulares y aparatos eléctrico-electrónicos a bordo	13
4.1.6 Política de aceptación de pasajeros con POC´s (Concentrador de Oxígeno Portátil)	19
4.1.6.1 Precauciones durante el uso de oxígeno por medio del POC´s.....	20
4.1.7 Política de NO Fumar a bordo	21
4.1.8 Política de Reseteo de Ruptores	22
4.1.8.1 Reseteo de ruptores.....	22
4.1.8.2 Procedimiento para Reseteo de Ruptores en tierra.....	22
4.1.8.3 Localización de Ruptores de Galleys	23
4.2 PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN	24
4.2.1 Puerta y aseguramiento de acceso a cabina de vuelo	24
4.2.2 Puerta de la Cabina de Pilotos	24
4.2.3 Procedimiento cuando el capitán o Primer Oficial tengan que salir de la cabina.....	24
4.2.4 Uso del Asiento del Observador (Jump Seat)	25
4.2.5 Piloto incapacitado durante el vuelo	27

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 3
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

4.2.6 Sobrecargo incapacitado durante el vuelo	28
4.2.7 Procedimiento para el Sobrecargo cuando entra al baño	29
4.2.8 Procedimiento para Pilotos en caso de Sobrecargo incapacitado.....	29
4.2.9 Señales de abrochar el cinturón y no fumar.....	29
4.2.10 Uso de Arnés y Cinturones de Seguridad	29
4.2.11 Medidas de seguridad sobre equipaje	30
4.2.12 Transporte de Materiales Peligrosos	30
4.2.13 Traspotación de COMAIL	31
4.3 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA ABORDAJE DE PASAJEROS	32
4.3.1 Abordaje de Pasajeros con Motor No.2 Operando.....	32
4.3.2 Abastecimiento de combustible con un motor operando en ERJ-145 (Sin APU sin planta neumática)	34
4.3.3 Cambio de tripulación con motor operando	34
4.3.4 Carga de Combustible con tripulantes o pasajeros a bordo, abordando o descendiendo del avión (ERJ-145).....	35
4.3.5 Artículos restringidos o prohibidos para su transporte	35
4.3.6 Artículos cuya transportación aérea está sujeta a permiso y/o empaque especial.....	35
4.3.7 Órganos, tejidos y sangre humana	37
4.3.8 Balones Deportivos y Globos.....	38
4.3.9 Instrumentos Musicales y Aparatos de Sonido	38
4.3.10 Hielo Seco	39
4.3.11 Prohibición de la transportación de animales y plantas en la cabina de pasajeros	39
4.3.12 Prohibición en la transportación de carga en la cabina de pasajeros.....	40
4.4 TRANSPORTE DE ARTÍCULOS RESTRINGIDOS, PROHIBIDOS, Y MERCANCÍAS PELIGROSAS	
42	
4.4.1 Transporte de Materiales Peligrosos.....	42
4.4.2 Clasificación de Mercancías Peligrosas.....	43
4.4.3 Procedimiento para el manejo de mercancías peligrosas ocultas en la cabina.....	45
4.4.4 Tabla de mercancías peligrosas transportadas por pasajeros o tripulación	46
4.5 POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRANSPORTE DE ANIMALES EN CABINA	49
4.5.1 Recomendaciones para animales viajando en cabina	49

4.5.2 Restricciones.....	50
4.5.3 Documentación requerida en cabina para ASER.....	50
4.5.4 Documentación requerida en cabina para PETC.....	51
4.5.5 Características de jaulas para PETC:.....	51
4.6 OXÍGENO A PASAJEROS.....	52
4.7 OPERACIONES IRREGULARES.....	53
4.7.1 Introducción.....	53
4.7.2 Operaciones en climas fríos.....	53
4.7.3 Aterrizajes en puntos fuera de ruta.....	53
4.7.4 Aterrizajes en puntos sobre Aeropuerto Alternativo.....	53
4.7.5 Desviaciones de vuelo.....	53
4.7.6 Vuelos cancelados en ruta.....	54
4.7.7 Vuelo demorado.....	54
4.7.7.1 Abordaje de pasajeros y recuperación de demoras.....	54
4.7.7.2 Límite de Tiempo de Permanencia a Bordo.....	55
4.7.8 TARMAC Delay.....	55
4.7.8.1 Reglas Generales de TARMAC Delay.....	55
4.7.8.2 Anticipación a una demora prolongada en sala.....	56
4.7.8.3 Procedimiento TARMAC con pasajeros a bordo.....	56
4.7.8.4 Informe de demora a Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio.....	56
4.8 IRREGULARIDADES DE ACCIDENTES, INCIDENTES E INCIDENTES SERIOS.....	57
4.8.1 Introducción.....	57
4.8.2 Eventos que deben ser reportados como incidentes o accidentes.....	58
4.9 MANEJO DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	59
4.10 AUTORIDADES Y ORGANIZACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES.....	59
4.10.1 Organismos Nacionales.....	66
4.10.1.1 Inspecciones por parte de la autoridad aeronáutica a las operaciones de cabina de pasajeros.....	67
4.10.2 Sanciones por parte de las autoridades.....	68
4.10.3 Organismos Internacionales.....	68

4.10.3.1 Inspecciones por parte de organismos/autoridades internacionales a las operaciones de cabina de pasajeros.....	69
4.10.4 Marco legal de autoridades nacionales e internacionales	70
4.11 TARJETÓN DE SEGURIDAD.	71
4.12 DECLARACIÓN GENERAL	72
4.12.1 Generalidades	72

4.1 POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

4.1.1 Seguridad operacional y cultura del reporte.

Es responsabilidad de los sobrecargos, participar activamente en el sistema de gestión de seguridad operacional (SMS), mediante el reporte interno de peligros, amenazas, actos de interferencia ilícita, actitudes condiciones, circunstancias o errores, que afecten la seguridad de nuestras operaciones. Este sistema de reporte es voluntario, confidencial y no punitivo, es decir, no resulta en una acción disciplinaria, administrativa o legal en contra de quien realiza dicho reporte u otras personas involucradas.

Reportes voluntarios	Reportes obligatorios
- Errores involuntarios que pudieran causar una situación peligrosa. - Alguna condición del medio ambiente operacional (infraestructura aeroportuaria y de los servicios de control de tránsito aéreo, condiciones meteorológicas, operaciones de otras compañías, jornadas de trabajo, etc.), que pueda ocasionar un accidente. - Equipo de trabajo en mal estado. - Procedimientos inadecuados o falta de capacitación. - Información operacional confusa o contradictoria. - Entre otras,	- Eventos relacionados con mercancías peligrosas. - Otros eventos con el potencial de afectar la seguridad de las operaciones o la aeronavegabilidad de la aeronave

4.1.2 Políticas y Procedimientos

1. La Tripulación debe apegarse a las políticas de operación y procedimientos vigentes. El no estar de acuerdo con lo anterior, no autoriza a ningún miembro de la tripulación a desacatarlas o a desviarse de ellas.
2. No obstante lo anterior, los miembros de la tripulación se pueden apartar de las reglas de operación y de los procedimientos vigentes si la seguridad del vuelo o de los pasajeros es afectada negativamente por su cumplimiento.
3. Las políticas y procedimientos de la compañía no pueden ser hechas a un lado en nombre de la amistad a los pasajeros o a cualquier persona. Como ejemplo, las reglas de la compañía que norman la admisión de pasajeros a la cabina de pilotos deben ser estrictamente cumplidas.
4. Cada Sobrecargo debe efectuar, con el máximo sentido de responsabilidad, la parte que le corresponde de acuerdo con lo que se establece en este Manual de Sobrecargos y en el Manual General de Operaciones.

5. El Sobrecargo en el cumplimiento de cada procedimiento y política deberá hacer que las cosas sucedan actuando con firmeza y actitud de servicio, omitiendo comportamientos autoritarios, en conformidad a la ideología TAR.

4.1.3 Políticas Generales

1. Para que el tripulante pueda operar satisfactoriamente y obtener el mejor aprovechamiento de su equipo de vuelo, es imperativo que conozca a la perfección sus características, sistemas y limitaciones.
2. Desde el momento en que se inicie la preparación de un vuelo, el Sobrecargo debe dedicarse íntegra y totalmente a la preparación de dicho vuelo; así como concentrar todo su esfuerzo y capacidad para un mejor desarrollo y cumplimiento.
3. El idioma que se utilizará en los procedimientos operacionales y en la comunicación entre los tripulantes a bordo será en español, salvo aquellos casos específicos en que la traducción del inglés al español pueda generar confusión.

4.1.4 normas y guías relevantes para los miembros de tripulación de cabina referentes a la salud

Se presenta información sobre las siguientes materias:

- Bebidas alcohólicas.
- Narcóticos.
- Drogas, tabletas para dormir, medicamentos que alteren la capacidad física, alergias, inmunizaciones.
- Práctica de buceo.
- Donación de sangre.
- Precauciones con los alimentos, antes y durante el vuelo.
- Descanso y sueño
- Intervenciones quirúrgicas

Nota: Las limitaciones anteriores no son limitativas a las que por Ley Federal del Trabajo y por el Reglamento del Servicio de Medicina Preventiva en el Transporte sean aplicables.

4.1.4.1 Bebidas alcohólicas.

Está prohibido presentarse o llevar a cabo cualquier servicio bajo la influencia de alcohol o cualquier sustancia que pueda afectar el comportamiento del tripulante en servicio.

Dentro de las 24 horas anteriores al inicio de cualquier servicio y durante el transcurso de este, queda absolutamente prohibida la ingestión de bebidas alcohólicas.

En la cabina de pilotos, ninguna persona bajo ningún motivo puede ingerir bebidas alcohólicas.

En el caso de sospecha de que algún tripulante en servicio se encuentre bajo la influencia de alcohol o de droga, deberá el tripulante o personal de operaciones notificar esto al Capitán o Representante de Estación y hacer el reporte a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad.

4.1.4.2 Medicamentos (drogas, narcóticos)

Está estrictamente prohibido el consumo de drogas, narcótico o estupefaciente por miembros de la tripulación.

Está prohibido presentarse o llevar a cabo cualquier servicio bajo la influencia de medicamentos que puedan afectar el comportamiento del tripulante en servicio.

Ciertos medicamentos de uso común tienen un marcado efecto sobre el sistema nervioso lo cual puede causar un detrimento temporal sobre la habilidad de los tripulantes para el vuelo. De preferencia los tripulantes deberán de consultar a un médico con conocimientos sobre medicina de aviación, de no ser posible es muy importante que los miembros de la tripulación siempre se aseguren preguntando al médico si el medicamento que les ha sido prescrito tiene efectos sobre el sistema nervioso.

Los síntomas y efectos secundarios de los medicamentos pueden afectar la capacidad del tripulante, por lo que la aplicación y suministro de estos debe quedar bajo la estricta supervisión de los médicos del IMSS o de las autoridades de medicina de aviación de la [SICT](#).

Uso de SULFAS. Estos medicamentos afectan las propiedades de oxigenación de la sangre a un extremo que a veces inducen mareos y pérdida de coordinación.

Bajo ninguna circunstancia se usarán medicamentos con sulfas si no es bajo estricto control médico.

Uso de ESTREPTOMICINA. El uso de este medicamento produce mareo y la sensación de zumbido; a la larga estos efectos pueden ser permanentes, produciendo una incapacidad total para las actividades relacionadas con el vuelo.

Es recomendable que todos los tripulantes eviten el consumo de esta sustancia, solicitando un medicamento alterno.

Uso de DRAMAMINA. El uso de este medicamento está prohibido, ya que produce reacciones colaterales de mareo, somnolencia y visión disminuida. Siendo estos efectos lo suficientemente grandes para disminuir las funciones necesarias para la operación de un vuelo.

Uso de TRANQUILIZADORES O ANTIDEPRESIVOS. El uso de estos medicamentos inhabilita a los tripulantes, debido a los síntomas subyacentes para los cuales se prescriben y a los efectos colaterales que resultan de estos.

El tripulante no podrá reanudar sus servicios, hasta que el tratamiento con este tipo de medicamentos haya sido suspendido y los efectos de estos hayan pasado por completo.

4.1.4.2 Drogas/alcohol

Como se sabe, uno de los problemas graves que se presentan con mayor frecuencia y que afecta la productividad de la empresa, es el consumo de alcohol y drogas. El detectar y corregir a tiempo si un trabajador consume alcohol y/o drogas puede evitarnos conflictos de aspecto laboral, de servicio, así como de productividad.

Las adicciones son un grave problema que afecta el ambiente laboral, poco a poco disminuye el rendimiento de los trabajadores, poniendo en riesgo la seguridad de las operaciones y de la misma empresa.

TAR ha desarrollado un programa sobre las adicciones sensibilizando al personal sobre los beneficios que ofrece el establecimiento de una política para lograr una empresa libre de adicciones.

Justificación.

De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo:

“Artículo 134. Son obligaciones de los trabajadores:

X. Someterse a los reconocimientos médicos previstos en el reglamento interior y demás normas vigentes en la empresa o establecimiento, para comprobar que no padecen alguna incapacidad o enfermedad de trabajo, contagiosa o incurable.

Artículo 135. Queda prohibido a los trabajadores:

IV. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez;

V. Presentarse al trabajo bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo que exista prescripción médica. Antes de iniciar su servicio, el trabajador deberá poner el hecho en conocimiento del patrón y presentarle la prescripción suscrita por el médico.”

De acuerdo a lo anterior, la empresa podrá efectuar las pruebas a cualquier tripulante en comisión de servicio.

Toma de muestra.

Se tomará una muestra al tripulante para la prueba antidoping, el envase de la muestra será identificado con un número de folio que se le asignará a cada uno. Las muestras que resulten positivas se colocarán en el mismo envase de cuantificación, que contará con una tira de protección, misma que será adherida con su firma al igual que la del colector para que él tenga la completa seguridad de que su muestra llegará al laboratorio de cuantificación en completa integridad. El técnico del laboratorio debe de confirmar en el formulario de identificación la integridad en que recibió la muestra. Es importante que el tripulante tenga la confianza en el proceso y que no dude que sus resultados serán alterados. Análisis de los resultados.

Cada muestra será analizada, cuyo fundamento es una reacción antígeno anticuerpo para formar una banda colorida, en este caso el antígeno es la droga presente en la orina que compite con un conjugado de droga presente en la prueba.

Si no hay presencia de la droga o es menor la concentración de lo que puede detectar la prueba en la orina (límite de corte), el conjugado de la droga se unirá al anticuerpo formando la banda colorida; si por el contrario, la muestra contiene droga en cantidad superior al límite de corte establecido, la banda no aparecerá.

Los resultados positivos se informarán inmediatamente de manera confidencial a la Dirección de Operaciones y Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad. Los dictámenes serán entregados por escrito a la empresa debidamente certificados.

NOTA: En el caso que se identifique personal con algún tipo de problema en el uso de sustancias psicoactivas será removido inmediatamente de funciones críticas para la seguridad de las operaciones y se canalizará al departamento de Recursos Humanos para que se tomen las acciones pertinentes.

4.1.4.3 Práctica de buceo.

El volar en un avión presurizado después de bucear puede resultar en la formación de burbujas en la sangre (enfermedad de la descompresión). Los tripulantes o personal de TAR o subcontratado que deba o pueda volar en su servicio no deberán practicar buceo a profundidades mayores de 10 metros 48 horas antes de un vuelo asignado.

4.1.4.4 Donación de sangre.

Debido a la baja temporal en la capacidad de la sangre después de la donación de sangre, se recomienda que ningún tripulante done sangre 14 días antes de cualquier servicio de vuelo. Adicionalmente se recomienda que ningún tripulante done sangre a menos que sea absolutamente indispensable, de ninguna manera deberá hacerlo 24 horas antes de un vuelo asignado. En caso de hacerlo deberá reportarlo al Jefe de Pilotos o a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio, según sea el caso, para que se tomen las medidas pertinentes.

4.1.4.5 Precauciones con los alimentos, antes y durante el vuelo.

No deben tomarse alimentos y/o bebidas en la cabina de pilotos durante la fase de cabina estéril.

Después del despegue, al cruzar los 10,000 pies el piloto al mando informará, a través de una llamada al sobrecargo la autorización para iniciar el servicio. Los pilotos podrán tomar sus alimentos en la cabina de mando con la precaución de no derramar líquidos sobre el pedestal, ya que pueden originarse cortos circuitos.

Es recomendable que los alimentos que tomen los pilotos sean diferentes y de un proveedor diferente para prevenir una intoxicación.

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

Durante el vuelo, está estrictamente prohibido a los pilotos abandonar sus puestos en la cabina de pilotos, para tomar alimentos en cabina de pasajeros.

El sobrecargo puede tomar sus alimentos después de terminado el servicio y fuera de la vista del pasaje, sin utilizar los asientos de pasajeros para este fin. En vuelos donde el sobrecargo esté asesorado los alimentos serán por turnos de acuerdo a lo que indique la asesora del sobrecargo.

Se recomienda por bienestar físico, no llegar a los vuelos en ayunas.

Se recomienda que los pilotos a los controles no tomen sus alimentos al mismo tiempo. Con el objetivo de prevenir una intoxicación, se recomienda tomar alimentos diferentes y a intervalos separados.

Los alimentos que puedan contaminarse fácilmente tales como mayonesas, ostras y camarones entre otros, deben de evitarse.

1. El Sobrecargo deberá estar alerta y preparada para la solución de cualquier emergencia, especialmente durante las fases de despegue y aterrizaje.
2. El Capitán será el que tenga la máxima autoridad y será responsable de la conducción del vuelo, pudiendo desviarse de los procedimientos si la situación lo justifica, sin que ello ponga en riesgo la seguridad de la operación. Tal como está especificado en el MGO Capítulo sección 8.8
3. La coordinación entre las cabinas de vuelo y de pasajeros durante todas las fases de la operación, es de gran importancia.
4. Utilizar fraseología correcta, conocer los anuncios y efectuar correctamente sus funciones, es indispensable para la mejor operación del vuelo.

4.1.4.6 Procedimiento de alta de una enfermedad o cirugía que requiera la valoración de medicina del transporte.

El personal de vuelo con una enfermedad o cirugía que requiera la valoración de la Dirección General de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte deberá, como requisito para poder reanudar sus servicios, presentar su alta médica a la Jefatura o Gerencia correspondiente para que este informe a la Jefatura de Control de Tripulaciones y se incorpore a sus funciones.

TAR podrá requerir una revaloración en todo momento a sus Pilotos, Sobrecargos, Oficiales de Operaciones y Técnicos de Mantenimiento que se hayan sometido a una intervención quirúrgica o cuando por las condiciones operacionales, incidentes o reportes se desprenda del análisis en el Comité de Seguridad Operacional.

El personal deberá practicarse, el examen psicofísico integral, a fin de evaluar su estado de salud y dictaminar su aptitud psicofísica o no aptitud psicofísica para realizar las actividades que su Licencia Federal le confieren.

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 12
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

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

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

Las siguientes definiciones contempladas para esta política son: **Estacionados:** Pasajeros abordados y sentados esperando cierre de puerta.

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

Clasificación

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

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

Los dispositivos electrónicos portátiles están clasificados en 3 categorías:

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

Ejemplos:



Junio 2019	Reedición 1	4 Página 13
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

Dispositivos electrónicos no transmisores (PED no trasmisores)

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

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

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

Ejemplos:



2. Son todos aquellos dispositivos que son un poco más grandes y que no son fácilmente sujetables con la mano como son:
 - a. Laptops
 - b. Reproductores portátiles de DVD

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

Ejemplos:



Junio 2019	Reedición 1	4 Página 14
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

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

- Grabadoras de voz portátiles
- Aparatos de audición
- Marcapasos
- Rasuradoras eléctricas
- Equipos instalados en la aeronave que forman parte del Certificado Tipo o de algún Certificado Tipo Suplementarios (STC).
- Concentradores de Oxígeno Portátiles (POC)
- Desfibrilador Externo Automatizado (DEA)
- Medidor de Glucosa Electrónico
- Baumanómetro Electrónico, etc.

Ejemplos:



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

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

FIG.1

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

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

- a) El T-PED está prohibido a bordo de las aeronaves, una vez que se haya cerrado la puerta principal o en recarga de combustible con pasajeros a bordo.
- b) Se permite el uso en modo vuelo (modo avión) de PED pequeños: video juegos portátiles, teléfonos inteligentes (Smartphone), tabletas electrónicas, después del rodaje de salida y hasta la apertura de puertas a la llegada.
- c) Durante despegue y aterrizaje estos PED no deberán estar sueltos.
Podrán ser sujetados por el pasajero o guardados en los bolsillos y bolsas de los asientos de las aeronaves.
No deben dejarse en el asiento contiguo si este está desocupado.
Para este caso la tripulación de cabina deberá observar que se haya cumplido que no existan PED sueltos.
- d) Laptops y PED no trasmisores de tamaño o peso similar (de gran tamaño) solo se podrán utilizar una vez terminada la cabina estéril. Durante las demás fases de vuelo estos deberán ser guardados en el compartimiento superior de equipaje.
- e) Los Smartphone podrán ser utilizados como teléfonos durante las fases 1 y 2 que se muestran en la fig. 1
- f) No se permite el uso de audífonos cuando se esté dando la información de seguridad o durante fases de despegue y aterrizaje.
- g) Cuando sea necesario apagarlos por producir interferencia con los equipos de navegación de la aeronave, el Piloto realizara el anuncio correspondiente y el sobrecargo verificara que los PED no se estén utilizando.
- h) En situaciones de Emergencia, se deben guardar todos los PED para evitar que se conviertan en proyectiles y causen posibles lesiones, y en caso de evacuación evitar obstruir las salidas y pasillos de la aeronave.
- i) Todos los sobrecargos vigilaran el cumplimiento de las políticas/restricciones de uso de PED.
- j) Durante la recarga de combustible con pasajeros a bordo, todos los PED'S, deberán permanecer apagados.
- k) Los sobrecargos deberán cerciorarse que las indicaciones sobre la utilización de los PED y T-PED en caso de que algún pasajero haga uso o active algún dispositivo en alguna fase de vuelo que no esté permitido, la tripulación de sobrecargos, deberá solicitarle que lo apague y lo guarde; si el pasajero no obedece la instrucción, se deberá aplicar el procedimiento de "**Pasajero Perturbador**".
- l) En caso de sospecha de alguna interferencia o porque está por iniciar algún procedimiento en el que se requiera garantizar la seguridad, el capitán podrá ordenar sean apagados los PED'S aún y cuando su uso esté permitido en algunas fases de vuelo, deberá dejarse de utilizar y guardase, (excluyendo aquellos dispositivos que son de uso necesario, como marcapasos, ayudas auditivas, POC).

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 16
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

Comunicación y/o coordinación con la tripulación de vuelo:

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

- a) Anuncio desde cabina de Pilotos indicando interferencia
- b) Acciones de los sobrecargos
 - a. Inmediatamente solicitar a los pasajeros que apaguen todos los PED
 - b. Verificar la cabina de pasajeros.

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

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

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

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

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

Notificaciones para la autoridad aeronáutica

El área de Seguridad Aérea de la empresa se encargará de enviar a la AFAC de cualquier reporte de este tipo que se presente en la operación.

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 17
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

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

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

- Vuelos de prueba
- Vuelos Ferry

Responsabilidades de la Tripulación

El Sobrecargo antes del despegue verificará lo siguiente:

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

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

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

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

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

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

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

1. Reubicar al pasajero alejándolo del dispositivo, utilice el extintor de Hallón para prevenir que el fuego se propague a la batería y otros materiales cercanos.
2. Verter agua u otro líquido sin alcohol de cualquier fuente disponible sobre la batería inmediatamente después de extinguir el fuego.

NOTA: Solo el agua u otro líquido sin alcohol pueden proporcionar la suficiente refrigeración para prevenir una re-ignición o propagación del fuego a las baterías cercanas.

3. Evitar recoger o mover el aparato si presenta humo o se encuentra caliente.
4. No cubrir o utilizar hielo para enfriar el dispositivo, derivado a que el hielo u otros materiales aislantes incrementan la posibilidad de que la batería se encienda nuevamente.
5. No utilizar bolsas resistentes al fuego para aislar las baterías de Litio quemadas, el guardar un aparato quemado dentro de una bolsa resistente al fuego puede ser extremadamente peligroso.

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 18
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

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

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

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

Ejemplo de POC'S (Imágenes)



	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

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

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

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

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

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

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

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

- Cuando un POC sea llevado como equipaje de mano y no sea utilizado durante el vuelo, la batería deberá ser removida y empacada de manera separada, a menos que el POC contenga por lo menos dos elementos de protección efectiva para prevenir la operación accidental del aparato.
- Para prevenir la activación accidental, los POCs que sean transportados como equipaje documentado, las baterías deberán ser removidas y colocadas en el equipaje de mano. Tales baterías deberán estar protegidas adecuadamente para evitar cualquier corto circuito.
- Si un pasajero desea usar un POC a bordo deberá cumplir con los siguientes requisitos antes de abordar el avión:
- El pasajero deberá notificar a la aerolínea que usará un POC a bordo del avión. En caso de ser por un padecimiento crónico deberá tener una constancia firmada por un médico. En la constancia del médico, deberá constar lo siguiente:

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 20
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

- Que el usuario del POC tiene la capacidad física y cognitiva para ver, oír y comprender las precauciones y advertencias auditivas y visuales del aparato, y que puede, sin ayuda de terceros, emprender las acciones necesarias para responder a esas precauciones y advertencias.
- Especificar si el oxígeno es o no médicamente necesario para la totalidad o una parte de los vuelos indicados en el itinerario del pasajero.
- Especificar el índice máximo de oxígeno, en litros por minuto, correspondiente a la presión en la cabina del avión en condiciones operativas normales.
- Especificar el tiempo operativo total (duración) del POC en horas y minutos.

El concentrador debe ser revisado para aprobación en el aeropuerto antes de abordar el avión, y el pasajero debe llevarlo consigo y presentarlo al personal de Servicio al Cliente y de Vuelo cuando se le solicite en cualquier momento durante su viaje.

Será responsabilidad del pasajero asegurarse de tener baterías suficientes para alimentar el POC durante el vuelo, en caso que lo requiera. Nota: Bajo ninguna circunstancia se deberá asumir que un aparato que genera oxígeno, cae bajo la definición de concentrador de oxígeno, se deberá verificar esto con la información impresa en el dispositivo o el instructivo del mismo.

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

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

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

4.1.7 Política de NO Fumar a bordo

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

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

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

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

Deberá seguir la política de aparatos electrónicos a bordo.

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 21
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.1.8 Política de Reseteo de Ruptores

4.1.8.1 Reseteo de ruptores

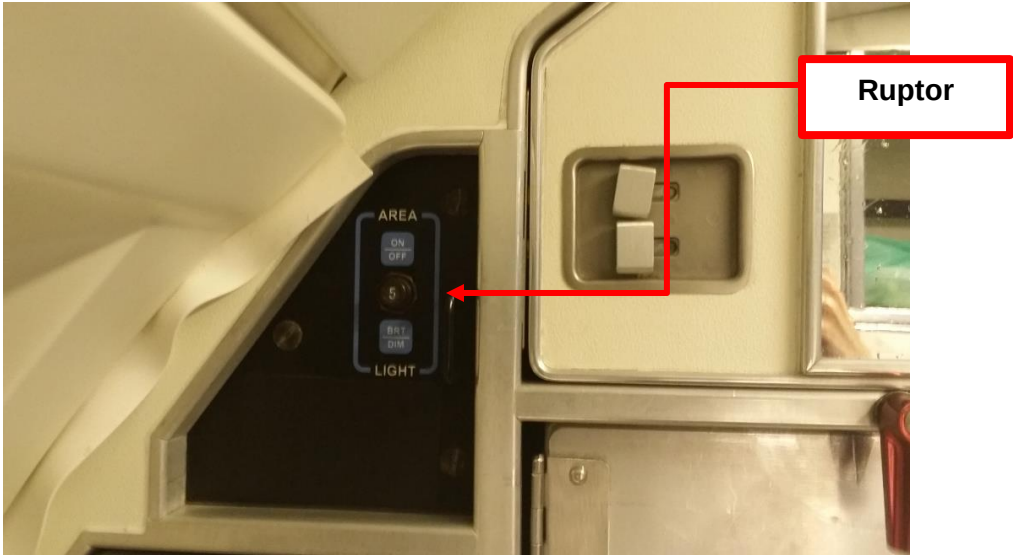
- Los ruptores son dispositivos de seguridad diseñados para interrumpir el flujo eléctrico y así prevenir sobrecalentamiento en el cableado y conectores cuando existe una sobrecarga de energía o un corto circuito.
- En algunas ocasiones cuando realmente existe una falla, resetear un ruptor puede crear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

4.1.8.2 Procedimiento para Reseteo de Ruptores en tierra

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

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

4.1.8.3 Localización de Ruptores de Galleys



	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.2 PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN

4.2.1 Puerta y aseguramiento de acceso a cabina de vuelo

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

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

4.2.2 Puerta de la Cabina de Pilotos

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

4.2.3 Procedimiento cuando el capitán o Primer Oficial tengan que salir de la cabina.

- En la Cabina de Vuelo del ERJ-145 siempre debe haber dos tripulantes con el fin de asegurarse que la puerta pueda ser abierta en caso de incapacidad del piloto a los controles. Lo anterior está estipulado en los Manuales de los fabricantes de los aviones de TAR Aerolíneas. Por tal motivo no impide que un piloto utilice el W.C o requiera verificar alguna situación en la cabina de pasajeros, siempre y cuando la puerta permanezca cerrada una vez que salga o entre otro miembro de la tripulación (el Sobrecargo) ingrese a la cabina, debiendo ocupar éste el asiento del observador.
- Si viniera a bordo un miembro extra de la tripulación en el asiento del observador, éste deberá cerrar la puerta y asegurarla, y ocupar nuevamente el asiento del observador hasta que el Piloto regrese a su posición.
- Las reglas completas para entrar y salir de la cabina de pilotos se establecen como protocolo de comunicación y se consulta en el numeral 2.3.18 del Capítulo 2 de este mismo manual.

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

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 24
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

Aeronaves con mirilla en la puerta de la Cabina de Pilotos

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

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

Solicitud para ingresar a la Cabina de Pilotos

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

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

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

Si la situación es de emergencia bajo ninguna circunstancia se abrirá la puerta, ya que esta acción es parte de la prevención de actos de interferencia ilícita.

4.2.4 Uso del Asiento del Observador (Jump Seat)

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

Periodo de cabina estéril

Indicación de No Fumar

El uso de los cinturones y del arnés

Uso de mascarilla de oxígeno

Localización y operación de las salidas de emergencia

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

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 25
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

Solo se permitirá viajar en el JUMPSEAT a personal autorizado por TAR Aerolíneas, y también al establecido dentro de la circular CO AV-55/18, para su cumplimiento. La autorización será mediante oficio, correo electrónico o llamada telefónica por parte del CCO, Director de Operaciones, Jefatura de Pilotos y/o Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio en el caso de sobrecargos viajando como DH y/o TVC, y bajo el siguiente orden:

1. Miembros de la tripulación de vuelo designados por la empresa.
2. Personal Médico (atención médica, traslado de órganos) previamente autorizados por TAR.
3. Autoridades e inspectores AFAC.
4. Controladores del Servicio de Tránsito Aéreo previamente autorizados por la empresa.
5. Técnicos de mantenimiento y Controladores de vuelos miembros de la empresa.
6. Pilotos en adiestramiento.
7. Piloto instructor/asesor.
8. Directores, Gerentes y Jefaturas
9. Auditores Técnicos de TAR o externos.
10. Ingeniero de Operaciones
11. Ingenieros de Mantenimiento.
12. Inspectores de Mantenimiento
13. Supervisores de Mantenimiento
14. Técnicos de Mantenimiento en otra asignación.
15. En vuelos llenos, Pilotos y/o Sobrecargos viajando como DH
16. En vuelos llenos, Pilotos y/o Sobrecargos viajando como TVC (previa autorización de su jefatura).

Septiembre 2021	Reedición: Revisión 1	4 Página 26
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.2.5 Piloto incapacitado durante el vuelo

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

ACCIONES DE LA TRIPULACION

Se considera un piloto incapacitado si:

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

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

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

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 27
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.2.6 Sobrecargo incapacitado durante el vuelo

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

1	Haga 2 llamadas por ATTD CALL	De no recibir respuesta, siga al paso 2.
2	Haga 1 llamado verbal por el PA: "Tripulación cabina, reportarse a cabina de pilotos"	Al no tener respuesta, se tomará oficialmente como Sobrecargo Incapacitado, siga a paso 3.
3	Solicite médico o pasajero que se identifique levantándose de su lugar y haciendo una señal con la mano para asistir al Sobrecargo.	El Primero Oficial confirmará por la mirilla toda acción realizada, si se obtiene cooperación del médico o pasajero. Paso 6
4	De instrucción para uso del PA y establezca comunicación para saber la condición de la Sobrecargo.	
5	De instrucciones para sentar y asegurar en el asiento más próximo al Sobrecargo.	
6	Informe a los pasajeros que se aterrizará en el aeropuerto más cercano explicando la razón.	En caso de vuelo lleno, un pasajero debe tomar el asiento de la estación de Sobrecargo.
7	Dar anuncio por el PA previo al aterrizaje antes de iniciar Cabina Estéril. (MS 9.1)	El Primer Oficial confirmará por la mirilla toda acción realizada, si se obtiene cooperación del médico o pasajero.
8	Solicite asistencia médica y de autoridades a la llegada.	
9	Una vez en rampa, el Representante de Operaciones o Personal de Tierra debe abrir la puerta del avión en coordinación con las autoridades y Tripulación de vuelo.	Fin de procedimiento

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

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 28
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.2.7 Procedimiento para el Sobrecargo cuando entra al baño

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

4.2.8 Procedimiento para Pilotos en caso de Sobrecargo incapacitado

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

4.2.9 Señales de abrochar el cinturón y no fumar

Los sobrecargos deben estar atentos a las señales de abrochar cinturones y de no fumar cuando estas se encienden y se apagan.

- En vuelo
 - Las señales permanecen encendidas
- Ante una turbulencia:
 - El capitán apagar y encenderá ambas señales y el sobrecargo dará el anuncio de turbulencia a los pasajeros, dependiendo su intensidad.
- Durante recarga de combustible:
 - El capitán apaga la señal de cinturones, quedando encendida la de NO fumar.

4.2.10 Uso de Arnés y Cinturones de Seguridad

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

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

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

Los pasajeros deberán asegurarse a su asiento:

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

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

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 29
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.2.11 Medidas de seguridad sobre equipaje

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

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

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

4.2.12 Transporte de Materiales Peligrosos

TAR Aerolíneas no tiene autorización para transportar Mercancías Peligrosos de acuerdo a lo establecido en el Manual General de Operaciones (AFAC)

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 30
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.2.13 Traspotación de COMAIL

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

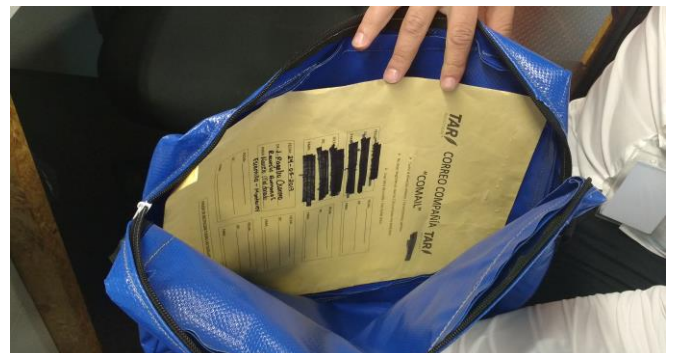
El sobre COMAIL tiene una dimensión de 34x26 cm por lo que no se considerará como COMAIL cajas de correspondencia que excedan las dimensiones de 30x30 cm y peso mayor a 3 kg.

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

El COMAIL se enviará dentro de una bolsa color azul, esta bolsa se ubica en el compartimiento de guardarropa de las tripulaciones.

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

Ejemplo de Bolsa y sobres COMAIL:



Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 31
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

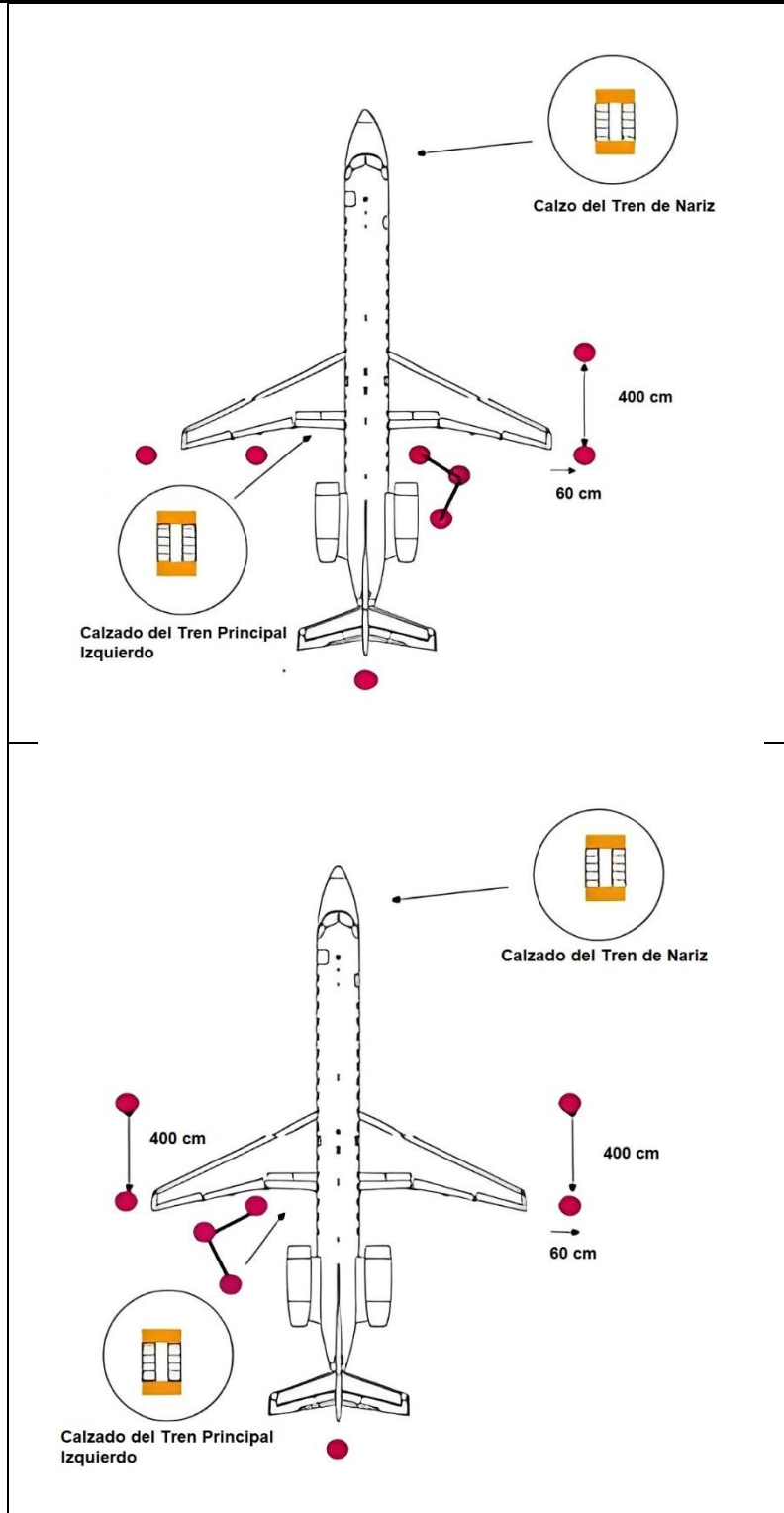
4.3 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA ABORDAJE DE PASAJEROS

4.3.1 Abordaje de Pasajeros con Motor No.2 Operando

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

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 32
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

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



	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

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

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

Pilotos

El Capitán avisará al ROT que se realizará abastecimiento de combustible con motor operando.

El ROT coordinará con el Anfitrión y sobrecargos el desembarque de pasajeros.

El sobrecargo realizará las siguientes acciones:

1. Cuando el procedimiento este por comenzar el piloto al mando informará al sobrecargo sobre la recarga de combustible con un motor operando.
2. El sobrecargo no debe accionar ningún interruptor en la cabina de pasajero.
3. Evitar chispas o fuentes inflamables de cualquier tipo.
4. El sobrecargo deberá estar en posición de alerta entre la puerta de embarque y el galley.
5. 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.
6. En cuanto el capitán informe que se ha concluido el procedimiento, el sobrecargo solicitará el abordaje.

4.3.3 Cambio de tripulación con motor operando

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

➤ Cambio de tripulación de Cabina

- El sobrecargo que termina su vuelo debe permanecer abordo hasta que el sobrecargo que inicia se encuentre también abordo. Se proseguirá con la operación normal de tránsito.

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

Marzo 2022	Revisión 2	4 Página 34
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

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

Responsables.

La Tripulación y ROT son los responsables de efectuar este procedimiento, cumpliendo con todas las etapas que en él se especifican.

Procedimiento.

1. El piloto al mando indica al sobrecargo que tome su posición y configure la aeronave para la carga de combustible.

El sobrecargo:

2. Verifica que todas las persianas estén abiertas, asegurarse en especial de las que se encuentran del lado en que se realiza la recarga.
3. Se asegura que la puerta principal esté abierta y con la escalera de ascenso/descenso colocada en la puerta de pasajeros.
La aeronave con matrícula XA-VGQ, cuenta con escalera incorporada en la puerta principal. Asegurarse de que dicha puerta se encuentre abierta y con la escalera desplegada correctamente.
4. Verifica que las luces de techo y ventanilla se encuentren en la posición de "BRIGHT".
5. Da anuncio de abastecimiento de combustible con pasajeros a bordo.
6. Se mantiene en el área de la Puerta Principal de acceso de pasajeros.
7. El piloto al mando informa al sobrecargo que la recarga de combustible ha terminado.

Precaución:

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

4.3.5 Artículos restringidos o prohibidos para su transporte

Los artículos o sustancias que no están permitidos para ser transportados por los pasajeros o que cuentan con alguna restricción para llevarlos como equipaje documentado o en el equipaje de mano por ser considerados artículos restringidos o peligrosos, se describen "Circular Obligatoria CO SA-17.2/10 Artículos y Materiales Peligrosos"

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

Productos lácteos; flores naturales, plantas vivas, frutas y legumbres; carne fresca y sus derivados; pescados, mariscos y demás productos del mar; instrumentos musicales; órganos, tejidos y cadáveres humanos. Las bebidas alcohólicas están restringidas.

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 35
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

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

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

Carnes frescas

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

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

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

Pescados y Mariscos

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

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 36
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.3.7 Órganos, tejidos y sangre humana

La transportación de órganos, tejidos y células humanas a través de TAR Aerolíneas 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.

- 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.
- Las solicitudes únicamente deben ser gestionadas y aceptadas proviniendo de la dirección oficial: rnt.cenatra@salud.gob.mx.
- El personal responsable del traslado tiene a su cargo la preparación, contenido y conservación del contenedor en el cual se pretenda realizar el traslado.
- El personal responsable del traslado debe adquirir las reservaciones necesarias con TAR Aerolíneas y presentarse en mostradores para check-in de acuerdo al itinerario marcado en dichas reservaciones.
- El contenedor **NUNCA** debe trasladarse en el compartimiento de carga.
- Si se trasladan muestras sanguíneas, estas deben viajar en el mismo contenedor del órgano.
- 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	90x50x45 cm
Mediana	70x50x40 cm
Chica	35x35x30 cm

- En caso de utilizar hielo seco este no debe exceder los 2 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.

Marzo 2022	Revisión 2	4 Página 37
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

Procedimientos a bordo de la aeronave:

1. El sobrecargo apoya y auxilia al personal responsable del traslado a sujetar el contenedor. El lugar designado para colocar el contenedor de los órganos, tejidos y/o células son los siguiente:

- Debajo del asiento delantero
- En el asiento contiguo, en caso de estar disponible, procurando que el contenedor quede en el asiento del lado de la ventanilla, asegurándolo con el cinturón de seguridad:
- En el compartimento superior de la cabina
- El piloto al mando de la aeronave podrá determinar algún lugar específico que pueda ser adecuado para colocar el contenedor para su traslado.
- El contenedor de los órganos, tejido y/o celular NO debe trasladarse en el compartimiento de carga.

2. El sobrecargo en conjunto con el personal de tierra, coordinará que el personal responsable del traslado desembarque primero en el aeropuerto destino.

Para procedimiento completo referirse al Manual de Operaciones Terrestres en su Capítulo 4.

NOTA: No esta autorizados los traslados de órganos en los casos en que el establecimiento de salud de destino se encuentre fuera del territorio nacional; en caso de presentarse dicha situación deberá dar aviso a la autoridad competente.

4.3.8 Balones Deportivos y Globos

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

4.3.9 Instrumentos Musicales y Aparatos de Sonido

- Serán aceptados para su transporte si son presentados con un empaque apropiado, esto es, caja de cartón con elementos de protección entre la caja o estuche y el aparato y jaula de madera en el interior.
- En caso de que el pasajero no presente su equipo como se indica en el párrafo anterior, se aceptará bajo las siguientes condiciones:
 1. Elaborar la etiqueta de responsabilidad limitada recabando la firma del pasajero como conformidad de que su instrumento viaja a riesgo total del mismo.
 2. Las piezas pequeñas, tales como: micrófonos, cables, focos, conexiones atriles, etcétera; no serán aceptadas sueltas, pues deberán estar empacadas en una o varias cajas debidamente cerradas.

Septiembre 2021	Reedición: Revisión 1	4 Página 38
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

3. Existirán instrumentos musicales (guitarras, chelos, violonchelos, etc.), que, por su valor comercial o estimativo, el pasajero desee llevarlos consigo. En estos casos el pasajero deberá pagar el asiento que el instrumento ocupe dentro de la cabina. Para más información, véase el párrafo **"Equipaje voluminoso o frágil"**.

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

4.3.10 Hielo Seco

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

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

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

Objetos perdidos por los pasajeros

- Cuando un pasajero pierda u olvide en el avión algún objeto, el sobrecargo procurará ayudarlo en la mejor forma posible, tratando de localizar el artículo extraviado.
- Al llegar un vuelo a su estación de destino, el sobrecargo deberá revisar cuidadosamente los asientos y sombrereras, pudiendo de esta forma reportar y entregar inmediatamente los objetos extraviados al personal de Tráfico u Operaciones.

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 39
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

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

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

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

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

Artículos prohibidos para su transporte

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

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 40
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

Notas:

- El hielo seco (dióxido de carbono o anhídrido carbónico sólido) solamente está permitido en el equipaje de mano o en el equipaje documentado y exclusivamente para vuelos nacionales, siendo autorizados hasta 2 kg por pasajero. En este caso, el empaque debe permitir la liberación del gas de dióxido de carbono. El transporte de carga con hielo seco está prohibido.
- Se permiten contenedores con aislamiento que contengan nitrógeno líquido refrigerado (para transporte de semen, órganos o sangre). Que el embalaje no permita presión en el interior y no permita la liberación de nitrógeno líquido independientemente de la posición del embalaje.

Artículos no permitidos en equipaje de mano

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

Listas completas de artículos o sustancias no permitidas

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

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

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

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 41
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

4.4 TRANSPORTE DE ARTÍCULOS RESTRINGIDOS, PROHIBIDOS, Y MERCANCÍAS PELIGROSAS

TAR Aerolíneas NO está permitida para transportar mercancías peligrosas, bajo el marco normativo de la Ley de Aviación Civil, su reglamento, la NOM-043-SCT/2023 y el Anexo 18 de OACI.

Mercancías peligrosas: Todo artículo o sustancia que, cuando se transporte por vía aérea, pueda constituir un riesgo importante para la salud, la seguridad o la propiedad en general y el medio ambiente, y que están presentes en la lista de mercancías peligrosas de IATA y OACI (Doc 9284-AN/905)

Transporte de armas y municiones

- TAR Aerolíneas, sin excepción alguna, no permitirá el abordaje de pasajeros y/o empleados armados en sus aviones.
- Cuando el pasajero llegue a mostradores, se le pedirá que documente el arma como ARPEL (artículo peligroso), quedando bajo custodia de la Empresa.
- Las municiones y armas deportivas (transportar municiones, cartuchos y armas de guerra, está prohibido por la Ley) serán transportadas por el pasajero, presentado declaración de que están debidamente empacadas a prueba de golpes y especificando que cada pasajero no transporte más de un paquete de municiones con peso de hasta 5 kg dentro de su equipaje facturado. Se establece que el límite máximo para transporte de municiones son 25 kilos por vuelo.

4.4.1 Transporte de Materiales Peligrosos

1. TAR Aerolíneas no tiene autorización para transportar Mercancías Peligrosos (Hazardous Materials and / or Dangerous Goods) de acuerdo a lo establecido en el Manual General de Operaciones (MGO).
2. En el Manual de Prevención de Actos de Interferencia ilícita se encuentra la lista de artículos restringidos que en cantidades limitadas se pueden transportar a bordo de los aviones de TAR Aerolíneas, esto de acuerdo a la Circular Obligatoria 17.3/10 R3.

Incidente con mercancías peligrosas en vuelo

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

4.4.2 Clasificación de Mercancías Peligrosas.

Etiquetas de riesgo.

1. Explosivos	
Explosivos tales como granadas, artículos pirotécnicos y bengalas	   
2. Gases	
Gases tales como propano y butano	  
3. Líquidos inflamables	
Líquidos inflamables tales como gasolina y metanol	
4. Sólidos inflamables	
Sólidos inflamables y sustancias reactivas tales como magnesio y encendedores	  
5. Sustancias comburentes y peróxidos orgánicos	
Sustancias comburentes y peróxidos orgánicos tales como lejía y conjuntos de reparación de carrocería	  
6. Sustancias tóxicas y sustancias infecciosas	
Sustancias tóxicas o infecciosas tales como veneno para ratas y sangre infectada	 
7. Material radiactivo	
Materiales radiactivos tales como isótopos médicos o comerciales	   
8. Sustancias corrosivas	
Sustancias corrosivas tales como mercurio y acumuladores de vehículos	

9. Sustancias y artículos varios

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



Etiquetas de manipulación.



	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.4.3 Procedimiento para el manejo de mercancías peligrosas ocultas en la cabina

PROCEDIMIENTO

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

4.4.4 Tabla de mercancías peligrosas transportadas por pasajeros o tripulación

Las mercancías peligrosas no deben ser transportadas como equipaje de mano de los pasajeros o de la tripulación, excepto lo previsto en la siguiente tabla.

Materiales Peligrosos transportados por los pasajeros o la tripulación	Permitido como Equipaje de Mano	El piloto al mando debe estar informado de su ubicación.
Armas de electrochoque (Taser) que contengan mercancías peligrosas tales como explosivos, gases comprimidos, baterías de litio, etc.	NO	N/A
Artículos medicinales o de tocador, no radiactivos (incluidos los aerosoles) tales como rociadores para el pelo, perfumes, colonias, y medicinas que contengan alcohol; y aerosoles de la División 2.2, no inflamables, no tóxicos sin peligro secundario, para usos deportivos o en el hogar.	SI	NO
Baterías de litio: Equipo de seguridad que contiene baterías de litio	NO	NO
Baterías de litio: Dispositivos electrónicos portátiles (PED) que contengan pilas o baterías de metal litio o ion litio , incluidos los dispositivos médicos tales como concentradores de oxígeno portátiles (POC) y dispositivos electrónicos tales como, cámaras, teléfonos celulares, computadoras portátiles y tabletas, cuando son transportados por los pasajeros o la tripulación para uso personal.	SI	NO
Baterías de repuesto/sueltas , incluyendo baterías de litio, baterías no derramables, baterías de hidruro de níquel metal y baterías secas para dispositivos electrónicos portátiles que deben transportarse solo en el equipaje de mano. Artículos cuyo principal propósito es ser una fuente de energía; p. ej., los bancos de energía se consideran baterías de repuesto. Estas baterías deben protegerse individualmente para evitar cortocircuitos. Baterías de metal litio: el contenido de metal de litio no debe exceder los 2 g, Baterías de ion litio: la relación vatios-hora no debe exceder los 100 Wh, Cada persona puede llevar un máximo de 20 baterías de repuesto.	SI	NO
Baterías de litio de repuesto/sueltas con una capacidad nominal superior 100 Wh pero sin exceder los 160 Wh para artículos electrónicos de consumo y dispositivos médicos electrónicos portátiles (PMED) o cuyo contenido de metal de litio es superior a 2 g sin exceder 8 g por dispositivo para efectos de PMED solamente. Un máximo de dos baterías de repuesto en el equipaje de mano solamente. Estas baterías deben estar protegidas individualmente para evitar los cortocircuitos.	SI	NO
Bebidas alcohólicas contenidas en embalajes de venta al detalle que contengan más del 24% pero no más del 70% de alcohol por volumen, en recipientes que no excedan de 5 L, con una cantidad neta total por persona de 5 L de tales bebidas.	SI	NO
Cartuchos de combustible de repuesto para pilas de combustible para accionar dispositivos electrónicos portátiles.	SI	NO
Cartuchos pequeños de gas no inflamable , que contengan dióxido de carbono u otro gas. Un máximo de dos cartuchos pequeños que calcen en un dispositivo de seguridad personal autoinflable , que vaya a ser usado por una persona, como un chaleco salvavidas. No se permiten más de dos dispositivos por pasajero ni más de dos cartuchos pequeños de repuesto por dispositivo, ni más de cuatro cartuchos de hasta 50 ml de capacidad de agua para otros dispositivos.	SI	NO
Cigarrillos electrónicos (incluye e-cigarros, e-pipas, otros vaporizadores personales) que contienen baterías que deben protegerse individualmente para impedir su activación involuntaria	SI	NO

Materiales Peligrosos transportados por los pasajeros o la tripulación	Permitido como Equipaje de Mano	El piloto al mando debe estar informado de su ubicación.
Cilindros de gas no tóxico ni inflamable utilizado para el funcionamiento de miembros mecánicos. También los cilindros de repuesto de un tamaño similar si se requiere para asegurar un suministro adecuado durante el viaje.	SI	NO
Cilindros de oxígeno o aire gaseoso , requerido con fines médicos. El cilindro no debe exceder de 5 kilogramos peso bruto. <i>Nota: No se permite el transporte de los sistemas de oxígeno líquido.</i>	SI	SI
Dispositivos electrónicos accionados por baterías de litio. Baterías de ion litio para dispositivos electrónicos portátiles (incluso de uso médico), cuya capacidad nominal es superior a los 100 Wh sin exceder de 160 Wh. En el caso exclusivo de dispositivos electrónicos portátiles de uso médico, se permiten baterías de metal litio con un contenido de metal de litio superior a 2g sin exceder de 8g.	SI	NO
Dispositivos electrónicos portátiles que contengan baterías no derramables , las baterías deben cumplir A67 y deben ser de 12 V o menos y 100 Wh o menos. Se puede transportar un máximo de 2 baterías de repuesto	SI	NO
Dispositivos de permeación , deben cumplir lo dispuesto en A41	NO	NO
Elementos discapacitadores tales como pimienta en rociador, macé, etc. que contengan una sustancia irritante o discapacitadora, están prohibidos en la persona y en el equipaje de mano.	NO	N/A
Embalajes aislados que contengan nitrógeno líquido refrigerado (envases criogénicos secos), completamente absorbido en material poroso que contenga únicamente mercancías no peligrosas.	SI	NO
Equipaje dotado de baterías de litio baterías no extraíbles que exceden de 0,3 g de metal litio o 2,7 Wh	NO	N/A
Equipaje dotado de baterías de litio: NO SÍ SÍ NO - Baterías no extraíbles. Las baterías contienen un máximo de 0,3 g de metal litio o para ion litio no debe exceder de 2,7 Wh; - Baterías extraíbles. Las baterías deben ser extraídas si el equipaje ha de ser facturado. Las baterías extraídas deben transportarse en la cabina.	SI	NO
Equipo de detección de agentes químicos , cuando se transportan por el personal de la Organización para la prohibición de armas químicas en viajes oficiales	SI	NO
Especímenes no infecciosos embalados con pequeñas cantidades de líquido inflamable, deben cumplir A180.	SI	NO
Fósforos (cerillas) de seguridad (un pequeño paquete) o un encendedor pequeño , que no contienen combustible líquido no absorbido, que no sea gas licuado, para el uso de un individuo cuando es transportado en la persona. El combustible para los encendedores y los repuestos para relleno no están permitidos en la persona ni en el equipaje de mano. <i>Nota: No se permiten los fósforos (cerillas) de "encendido universal" ("raspe en cualquier parte"), los encendedores de "llama azul", los encendedores de cigarros ni los encendedores accionados por batería de litio sin una tapa de seguridad u otro medio de protección contra activación accidental.</i>	NO	NO

Materiales Peligrosos transportados por los pasajeros o la tripulación	Permitido como Equipaje de Mano	El piloto al mando debe estar informado de su ubicación.
Hielo seco (dióxido de carbono, sólido) , en cantidades que no excedan de los 2,5 kilogramos por persona, cuando se utilice para embalar perecederos no sujetos a esta Reglamentación, siempre que el equipaje (embalaje) permita la liberación del gas del dióxido de carbono.	SI	NO
Hornillos de acampada y contenedores de combustible que hayan contenido combustible inflamable líquido , con un tanque de combustible y/o un contenedor de combustible vacío.	NO	NO
Maletines de seguridad, cajas de seguridad, bolsas de dinero , etc. que incorporen mercancías peligrosas tales como: pilas de litio, y/o material pirotécnico.	NO	N/A
Munición embalada en forma segura (de la División 1.4S ONU 0012 u ONU 0014 únicamente), en cantidades que no excedan de 5 kilogramos de peso bruto por persona para el uso de esa persona.	NO	NO
Mochila de rescate para avalanchas , una 1 por persona, que contenga cartuchos de gas comprimido en la División 2.2. También puede ser equipada con un mecanismo disparador pirotécnico que contenga un máximo de 200 mg netos de explosivos de la División 1.4S. La mochila deberá estar embalada de tal manera que no pueda ser activada accidentalmente. Las bolsas de aire dentro de la mochila deberán estar provistas de válvulas liberadoras de presión.	SI	SNO
Motores de combustión interna o de pilas de combustible , deben cumplir A70	NO	NO
Objetos que producen calor tales como linternas subacuáticas (lámparas de buceo) y elementos para soldar bajo el agua.	SI	NO
Pilas de combustible para accionar los dispositivos electrónicos portátiles (p. ej., cámaras, teléfonos móviles, computadoras portátiles y cámaras).	SI	NO
Rizadores para el cabello que contienen gas hidrocarburo , hasta uno por persona o miembro de la tripulación siempre que el cobertor esté ajustado en forma segura al elemento calefactor. Estos rizadores no podrán ser utilizados a bordo en ningún momento. Gas de relleno para estos rizadores no está permitido en el equipaje de mano.	SI	NO
Ayudas motrices accionadas por baterías y otros dispositivos motrices con baterías húmedas no derramables o baterías que cumplan la disposición especial A123 o A199 .	NO	NO
Ayudas motrices accionadas por baterías y otros dispositivos motrices con baterías derramables o baterías de litio	NO	NO
Ayudas motrices : las sillas de ruedas u otros dispositivos similares accionadas por baterías de ion litio , que estén especialmente diseñadas para ser extraídas, deben llevarse en la cabina de pasajeros .	SI	SI
Termómetro clínico o médico que contenga mercurio, uno para uso personal, siempre que vaya en su caja.	NO	NO
Termómetro o barómetro de mercurio transportado por un representante de una oficina meteorológica del gobierno o de otra agencia oficial	SI	SI

4.5 POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRANSPORTE DE ANIMALES EN CABINA

EN CABINA	Mascotas (PETC)
	Son todos aquellos animales, ya sean gatos o perros de razas pequeñas como: maltes, salchicha, chihuahua, etc.; que cumplan con los requerimientos de TAR para su transportación en cabina.
	Animales de servicio (ASER)
	1. Animales de 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
	Son animales que acompañan a personas que requieren apoyo sensorial (personas con epilepsia), emocional o psiquiátrico, y son certificados por un profesional especializado en salud mental (psiquiatra).
EN COMPARTIMIENTO DE CARGA	Animales viajando en compartimiento de carga (AVIH)
	Son todos aquellos animales, ya sean gatos o perros de razas medianas, que cumplan con los requerimientos de TAR para su transportación en compartimiento de carga.

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 como mascota en cabina, de lo contrario será necesario comprar un asiento asignado para que no afecte los procesos de seguridad y comodidad de las mascotas.

4.5.1 Recomendaciones para animales viajando en cabina

- El piloto al mando deberá ser informado que se transportan animales en cabina
- Evitar obstruir el paso de los pasajeros.
- Cualquier desorden o daño a terceros o al equipo de vuelo, deberá ser cubierto por el pasajero responsable del animal de asistencia/servicio.
- En caso de ser necesario, la responsabilidad de la limpieza a bordo del avión corresponde totalmente al pasajero.
- No tocar al animal ni alimentarlo.

- El animal de asistencia 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 (aplicable para ASER).
- Durante el abordaje de personas con discapacidad viajando por un animal de servicio, la tripulación de sobrecargos debe conducir al pasajero hasta la ubicación de su asiento, a fin de que éste proporcione las instrucciones al animal.
- La mascota deberá permanecer debajo del asiento del pasajero. (Aplicable para PETC).

4.5.2 Restricciones

		Aplicable a:
1.	No se administrará oxígeno a NINGUN animal viajando en cabina en caso de emergencia.	PETC/ASER
2.	Se permiten únicamente 4 animales por vuelo	PETC/ASER/ AVIH
3.	Solo se acepta un animal en cabina por pasajero.	ASER/PETC
4.	No se permitirá proporcionar alimentos o líquidos a la mascota a bordo del avión. Los animales de apoyo emocional por ningún motivo podrán ser colocadas en los asientos destinados para los clientes, aunque se encuentren vacíos.	ASER
5.	El PETC debe permanecer dentro de la jaula mientras este a bordo de la aeronave y por ningún motivo debe ser extraído de su jaula o del espacio debajo del asiento destinado para su transportación.	PETC
6.	Los pasajeros que viajan con una mascota en la cabina no podrán sentarse en una fila con panel divisorio, salida de emergencia o con servicios especiales. 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.	PETC
7.	Es importante mencionar que, en caso de no cumplir con los requerimientos establecidos, el PETC será transportado como AVIH (animal en compartimento de carga).	PETC

4.5.3 Documentación requerida en cabina para ASER

Recibir documentación correspondiente por parte de anfitriones ASER:

1. Certificado de vacunación (CARNET).
2. Formato correspondiente de Animal Vivo.
3. Certificado de salud del animal, en papel membretado emitido por un veterinario.
4. Certificado salud (médico) en papel membretado emitido por su médico o profesional de la salud (psiquiatra).

4.5.4 Documentación requerida en cabina para PETC

Recibir documentación vigente correspondiente por parte de anfitriones PETC:

1. Certificado de vacunación (CARNET).
2. Formato correspondiente de Animal Vivo.
3. Certificado médico expedido por un veterinario con validez NO mayor a 1 año.
4. Se recibe la documentación y se entrega al personal de tráfico del aeropuerto de destino.

4.5.5 Características de jaulas para PETC:

Características de medidas para tallas **pequeñas**

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) 40x29x16.5 (CM)	22 lb 10 kg	4

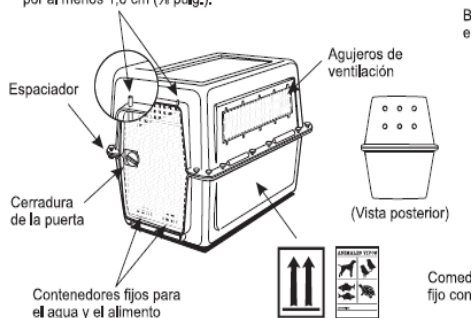
Contenedores aceptables para la transportación de animales en cabina



EJEMPLO:

△ CONTENEDOR TÍPICO DE MATERIAL PLÁSTICO PARA PERROS

Los pasadores de bloqueo deben sobrepasar las extrusiones por al menos 1,6 cm (5/8 pulg.).



	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.6 OXÍGENO A PASAJEROS

Precauciones durante el suministro de oxígeno

1. El Sobrecargo debe notificar a la Tripulación de Vuelo siempre que se vaya a suministrar oxígeno a algún pasajero. Antes de empezar la administración de oxígeno la Tripulación de Vuelo deberá verificar que esté encendido el letrero "NO FUMAR", aunque por procedimiento normal siempre deba estar encendido.
2. Será el Sobrecargo el encargado de vigilar que se cumplan las siguientes disposiciones:
 - No Fumar o encender cerillos o encendedores durante el periodo que se administre oxígeno.
 - Cerca del área en que se está aplicando el oxígeno no debe haber: grasas, aceites o cualquier clase de objetos o materias húmedas, que hagan contacto con los cilindros de oxígeno y conexiones de los mismos. Así mismo no se manipulará el equipo de oxígeno con las manos húmedas o grasosas.
 - Se deberá tener especial cuidado en limpiar la cara de los pasajeros que tengan crema, lápiz labial o incluso grasa en el bigote antes de administrar oxígeno, ya que les puede ocasionar quemaduras severas.
 - Al terminar de suministrar oxígeno se le debe informar al Capitán.

Suministro de Oxígeno

1. Se debe verificar que la manguera de abastecimiento a la mascarilla esté conectada al puerto HI de la botella portátil.
2. La válvula de la botella se abrirá primero parcialmente y después de 50 segundos o más se abrirá totalmente, debiéndose en todos los casos hacerlo lentamente para evitar riesgos.
3. Si requiere aplicar oxígeno por periodos prolongados, asigne al acompañante al lado de la persona a la que se está aplicando el oxígeno para que sostenga la botella. Instruya al pasajero para que le avise cuando la presión en el manómetro alcance los 500 PSI.
4. En caso de no haber asistencia por parte de algún pasajero, asegure la botella al asiento de al lado con el respectivo cinturón y esté pendiente de estar revisando la presión y al pasajero. Si es requerido que un pasajero aterrice utilizando oxígeno, se deberá de asignar la botella a otro pasajero para que la sostenga durante la maniobra de aterrizaje.

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 52
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.7 OPERACIONES IRREGULARES

4.7.1 Introducción

Una operación irregular se puede presentar en cualquier momento por demoras, cancelaciones o pérdida de conexiones. El manejo de pasajeros bajo estas circunstancias requiere el máximo de cortesía, eficiencia, tacto y comprensión. Un servicio cortés durante la operación disminuirá la afectación causada a los pasajeros, consiguiendo su lealtad hacia nuestra Empresa.

Tenemos que estar interesados en el pasajero y extenderle el trato que nosotros quisiéramos recibir en situaciones adversas, pues con ello todas nuestras labores se facilitarán.

4.7.2 Operaciones en climas fríos

TAR Aerolíneas no opera en locaciones con climas fríos. Los procedimientos operativos de tierra se encuentran documentados en el Manual de Operaciones Terrestres (MOT), para mayor información referirse a este manual.

4.7.3 Aterrizajes en puntos fuera de ruta

Se deberán efectuar los arreglos necesarios a fin de que los pasajeros desviados continúen su viaje a través de los medios de transporte más expeditos. Los gastos ocasionados serán cubiertos por TAR Aerolíneas previa autorización del Encargado de Estación.

4.7.4 Aterrizajes en puntos sobre Aeropuerto Alternativo

Cuando sea necesario dejar pasajeros en una estación de la ruta distinta a su destino, por interrupción temporal o total de un vuelo, debido al cierre del aeropuerto o por otras causas; se deberán hacer toda clase de arreglos a fin de que los pasajeros prosigan hasta su destino sin repercutirles los costos. En caso de no poder hacerlo por las rutas de TAR Aerolíneas, se podrán utilizar otros medios, proporcionándoles alimento y hospedaje.

4.7.5 Desviaciones de vuelo

- Cuando exista la instrucción de que un avión en vuelo se deba trasladar a otra estación distinta a la contemplada originalmente, es obligación del sobrecargo avisar a los pasajeros las razones por las cuales se efectuará una escala adicional no programada.
- Si el avión se encuentra en tierra y es recibida la instrucción de desviarse a otra estación, el personal de Tráfico avisará de inmediato a los pasajeros locales y a los de tránsito. Una vez iniciado el vuelo, el sobrecargo repetirá esta información.

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 53
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

- En ambos casos, el personal a bordo deberá esforzarse a fin de extender toda clase de atenciones a los pasajeros para suavizar los malestares que les ocasione la desviación.

4.7.6 Vuelos cancelados en ruta

- El Sobrecargo, a través del sistema de sonido, notificará a los pasajeros inmediatamente después de que un vuelo haya sido cancelado, indicando el motivo y ofreciendo disculpas a nombre de TAR Aerolíneas.
- Posteriormente, le solicitará al Encargado de Estación información sobre los arreglos efectuados por la estación en lo referente a hospedaje y transportación.

4.7.7 Vuelo demorado

- Cuando la demora se origine en tierra y se encuentre a bordo el pasaje, el sobrecargo se coordinará con el comandante y el personal de Operaciones a fin de proporcionar oportunamente información a nuestros clientes.
- Se verificará la hora estimada de salida a intervalos frecuentes, haciéndolo del conocimiento de los pasajeros.
- En caso de una demora prolongada, los pasajeros podrán abandonar el avión, previo acuerdo con el Encargado de Estación y el comandante del vuelo. Se deberán observar las precauciones usuales para desembarcar a los pasajeros.
- El sobrecargo permanecerá a bordo mientras no exista cancelación.

4.7.7.1 Abordaje de pasajeros y recuperación de demoras

En operaciones con itinerario limitado o demoras, se deberán acelerar las operaciones a fin de mantener o recuperar la puntualidad, reduciendo en lo posible el tiempo de tránsito estipulado en el itinerario.

- Se permite el abordaje, desembarco y permanencia de pasajeros durante la recarga de combustible, siguiendo el procedimiento establecido más adelante en esta sección **"Carga de Combustible con tripulantes o pasajeros a bordo, abordando o descendiendo del avión"**.
- 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.

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 54
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.7.7.2 Límite de Tiempo de Permanencia a Bordo

El límite recomendado para que los pasajeros permanezcan a bordo en caso de demora, será de 30 min, será responsabilidad del capitán junto con el personal de tierra y las condiciones operacionales si extiende éste lapso con el fin de coordinar una salida en el menor tiempo posible, sin exceder de 30 min. Si el capitán decide extender el lapso de 30 min. Deberá mantener informados a los pasajeros de las razones de la demora y el tiempo estimado de salida.

Cuando los pasajeros en tránsito desciendan del avión por las causas mencionadas en el punto anterior se les otorgará el pase de abordar plastificado de "PASAJERO EN TRÁNSITO", informándoles que deberán permanecer en la sala de abordaje hasta ser llamados para abordar nuevamente el avión. La Sobrecargo deberá de verificar que los pasajeros no hayan dejado ninguna de sus pertenencias a bordo del avión.

Se recomienda que el primer anuncio de demora se lleve a cabo a los 10 min. de la última hora estimada de salida que el personal de tierra haya informado a los pasajeros.

4.7.8 TARMAC Delay

TARMAC Delay es el tiempo que permanece el avión en tierra con pasajeros a bordo ya sea antes del despegue o después del aterrizaje y durante el cual los pasajeros no tienen la oportunidad de descender del avión. Aplica para todos los vuelos internacionales llegando saliendo de algún aeropuerto de Estados Unidos.

4.7.8.1 Reglas Generales de TARMAC Delay

Aplica solo para vuelos Charter.

Pilotos.

No deberá permitir que un avión permanezca en situación "TARMAC" por más de 4 horas con pasajeros a bordo a menos que determine que por motivos de seguridad no se puede abandonar la Pilotos situación "TARMAC" o si el Centro de control de Tránsito Aéreo le informa que el regreso a la puerta de embarque o algún otro punto de desembarque afectaría la continuidad de las operaciones del aeropuerto.

Sobrecargo.

Informar a los pasajeros la causa de la demora y el estimado de salida previsto. Cada 30 minutos Sobrecargos actualizar la información recibida por el Representante de Operación en Tierra y/o el comandante de vuelo, incluso si no existe información nueva Que reportar.

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 55
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

Piloto y Encargado de Estación.

Coordinar el procedimiento a seguir en caso de ser la estación afectada, el desembarque de pasajeros.

4.7.8.2 Anticipación a una demora prolongada en sala

No deberá permitirse el abordaje de pasajeros hasta que se tenga la certeza de que, en caso de existir demora a la salida, ésta no excederá de 4 horas.

4.7.8.3 Procedimiento TARMAC con pasajeros a bordo

DEMORA	QUIEN	ACCION
15 A 60 min.	Sobrecargo	Permitir a los pasajeros el acceso al baño
60 a 120 min.	Tripulación	Se permite siempre y cuando no afecte la seguridad del vuelo, pasajeros o tripulación: 1.- Servicio de Líquidos en charola. 2.- Utilizar los baños 3.- Uso de aparatos de comunicación y entretenimiento 4.- Movimiento de los pasajeros a lo largo de la cabina
Más de 120 min o cancelación	Sobrecargo	Coordinar con el Capitán y/o Representante de Operación en Tierra, el descenso de pasajeros.

4.7.8.4 Informe de demora a Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio

El Sobrecargo deberá elaborar un reporte en forma electrónica explicando sus argumentos y causas.

Debe enviar el reporte a la brevedad posible a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio, de preferencia en la siguiente pernocta o llegada a base.

NOTA: La solicitud de recodificación o no aceptación de una demora deberá hacerlo a través de la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio.

4.8 IRREGULARIDADES DE ACCIDENTES, INCIDENTES E INCIDENTES SERIOS

4.8.1 Introducción

Los reportes de incidente / accidente tienen como objetivo informar a la autoridad competente en forma oportuna y proporcionar los elementos necesarios que permitan realizar la investigación que conlleve a prevenir su recurrencia. En caso de incidente, estos eventos pueden ser reportados en forma directa a la Empresa y esta a su vez evaluará, dependiendo de cada caso en particular y de las exigencias de la autoridad local, enviarlo a la autoridad competente, coadyuvando en la investigación del mismo. En caso de accidente, el personal deberá reportarlo en forma directa a la autoridad competente, marcando copia a la Gerencia de Seguridad Aérea para su seguimiento e investigación.

Accidente.	Incidente	Incidente serio
Todo suceso, relacionado con la utilización de una aeronave, que ocurre dentro del periodo comprendido entre el momento que una persona entre a bordo de la aeronave, con intención de realizar un vuelo, y el momento en que todas las personas han desembarcado, durante el cual cualquier persona sufre lesiones mortales o graves, la aeronave sufre daños o roturas estructurales o la aeronave desaparece o es totalmente inaccesible.	Cualquier suceso relacionado con la utilización de una aeronave, distinto de un accidente, que afecte o pueda afectar a la seguridad de su utilización.	Cualquier incidente que está relacionado con la utilización de una aeronave y en el que concurren circunstancias indicadoras de una alta probabilidad de que se produjera un accidente, cuando, en el caso de aeronaves tripuladas, dicha utilización tenga lugar en el periodo comprendido entre el momento en que cualquier persona embarque en la aeronave con intención de realizar un vuelo y el momento en que cualquiera de esas personas desembarque, o que tenga lugar, en el caso de aeronaves no tripuladas, en el periodo comprendido entre el momento en que la aeronave esté lista para ponerse en movimiento con intención de realizar un vuelo y el momento en que se detenga al final del vuelo y se apaguen los motores utilizados como fuente primaria de propulsión.

IMPORTANTE: solamente la persona autorizada por el Director General de TAR Aerolíneas podrá emitir opinión, crítica o aseveración alguna en caso de Accidente, Incidente o Incidente grave hacia la prensa o cualquier otro individuo ajeno a TAR Aerolíneas.

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.8.2 Eventos que deben ser reportados como incidentes o accidentes

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

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

2.- La aeronave sufre daños o roturas que:

- a) Afectan adversamente su resistencia estructural, su rendimiento a sus características de vuelo.
- b) Normalmente exigen una reparación importante o el cambio del componente afectado.

Excepto por falla o daños del motor, cuando el daño se limita al mismo, a su cubierta o sus accesorios, por daños limitados a las puntas del ala, antenas neumáticos o frenos, pequeñas abolladuras, o perforaciones en el revestimiento de la aeronave.

3.- La aeronave desaparece o es totalmente inaccesible.

- a) Para uniformidad estadística, únicamente la lesión que cause la muerte dentro de los 30 días a partir de la fecha que ocurrió el accidente, está clasificado por OACI como lesión mortal.

Una aeronave que se da por desaparecida cuando termina la búsqueda oficial y no se han localizado los restos.

Eventos que deberán ser reportados como accidentes:

- Muerte a bordo
- Cualquier falla de la estructura del avión que afecte la seguridad de los pasajeros y la tripulación
- Herida grave por tener contacto con alguna parte afectada del avión
- Lesiones o muerte por pasajeros clandestinos a otros pasajeros y tripulación escondidos en alguna parte del avión. Secuestro.

Eventos que deberán ser reportados como incidente:

- Fuego o humo en cabina, galleys, o baños.
- Amenaza de bomba a bordo
- Amenaza de sabotaje
- Interferencia ilícita
- Pasajeros intoxicados fuera de control y subordinados
- Falla del sistema de presurización
- Incapacidad de algún miembro de la tripulación
- Aborto de despegue
- Turbulencia severa
- Subordinados

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

Junio 2019	Reedición: 1	4 Página 58
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.9 MANEJO DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Introducción

En caso de queja, reclamación o sugerencia del pasajero, debemos actuar en representación de la Empresa, procurando satisfacer al cliente en su demanda para evitar la insatisfacción del mismo con respecto a los servicios que presta la aerolínea; cumpliendo las expectativas del pasajero u ofreciendo alternativas de solución, sin imputar lo ocurrido a algún Departamento en específico, asumiendo así nuestro compromiso de trabajar como equipo.

Procedimiento

Si nuestros clientes desean enviar sus comentarios sobre el servicio otorgado por la Empresa, el Sobrecargo deberá proporcionar el correo de atención a clientes (atenciónclientes@tarmexico.com), pedir el correo electrónico y enviarlo a la brevedad al correo mencionado con copia a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio.

Finalmente, se debe entregar cualquier escrito elaborado por nuestros pasajeros a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio, quien a su vez lo canalizará al departamento correspondiente.

4.10 AUTORIDADES Y ORGANIZACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES.

En esta sección se incluyen las diferentes autoridades y organizaciones nacionales e internacionales que intervienen en la operación de las aeronaves, y las diferentes leyes y normas que involucran a las tripulaciones de Sobrecargos y el trabajo de las mismas.

En México toda reglamentación u órgano legal tiene su fundamento básico en la ley suprema: La constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos. Esta carta Magna establece entre otros los principios básicos y generales sobre los que deben establecerse las relaciones y derechos de todos los individuos. La soberanía nacional y la forma de gobierno. La división de los poderes y facultades de los mismos. De los estados de la federación. Del trabajo y la previsión social.

De la misma Constitución emana la obligación de legislar y reglamentar sobre los diferentes campos y aspectos de la vida nacional y las relaciones con otras entidades; es así como nacen las numerosas ramas del derecho y las leyes que las rigen.

La Leyes de las vías Generales de Comunicación y sus reglamentos, se ocupa de todo lo concerniente a las comunicaciones de cualquier índole: aérea, ferrocarrilera, terrestre, postal, telegráfica, telefónica, de televisión, etc.

Septiembre 2021	Reedición: Revisión 1	4 Página 59
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

Esta ley contiene un capítulo especialmente dedicado al transporte aéreo y dentro del mismo referente a la aviación civil, así como su reglamento respectivo.

REGLAMENTO PARA LA EXPEDICIÓN DE PERMISOS, LICENCIAS Y CERTIFICADOS DE CAPACIDAD DEL PERSONAL TÉCNICO AERONÁUTICO.

Artículo 1.- El presente ordenamiento es de interés público, de observancia obligatoria y tiene por objeto establecer los requisitos para obtener, revalidar, recuperar, reponer y convalidar, permisos, licencias y certificados de capacidad para la formación, capacitación y desempeño del personal técnico aeronáutico, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Aviación Civil y su Reglamento; así como las atribuciones que confieren dichos documentos.

Artículo 5.- Los titulares de las licencias o permisos que se expidan y otorguen en términos del presente Reglamento tendrán la obligación de portar dichas licencias o permisos y su constancia de aptitud psicofísica durante el desempeño de sus atribuciones y coadyuvar para que las operaciones aéreas se realicen de manera segura y eficiente.

LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

TITULO SEXTO

CAPITULO IV *Trabajo de las Tripulaciones Aeronáuticas.*

Artículo 226.

Las jornadas de los tripulantes se ajustarán a las necesidades del servicio y podrán principiarse a cualquiera hora del día o de la noche.

Artículo 228.

Los tripulantes no podrán interrumpir un servicio de vuelo durante su trayecto, por vencimiento de la jornada de trabajo. En caso de que alcancen el límite de su jornada durante el vuelo o en un aeropuerto que no sea el de destino final, tendrán la obligación de terminarlo si no requiere más de tres horas. Si requiere mayor tiempo, serán relevados o suspenderán el vuelo en el aeropuerto más próximo del trayecto.

Artículo 237.

Los tripulantes, en la medida que les corresponda, tienen las obligaciones especiales siguientes:

I. Cuidar que en las aeronaves a su cargo no se transporte pasajeros o efectos ajenos a los intereses del patrón sin el cumplimiento de los requisitos correspondientes, ni artículos prohibidos por la ley, a menos que se cuente con el permiso de las autoridades correspondientes;

II. Conservar en vigor sus licencias, pasaportes, visas y documentos que se requieran legalmente para el desempeño de su trabajo;

III. Presentarse a cubrir los servicios que tengan asignados con la anticipación y en la forma que establezcan su contrato y el reglamento interior de trabajo, salvo causa justificada;

IV. Someterse, cuando menos dos veces al año, a los exámenes médicos periódicos que prevengan las leyes, los reglamentos y los contratos de trabajo;

V. Someterse a los adiestramientos que establezca el patrón, según las necesidades del servicio, a fin de conservar o incrementar su eficiencia para ascensos o utilización de equipo con nuevas características técnicas y operar éste al obtener la capacidad requerida;

Junio 2019	Reedición: 1	4 Página 60
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

VI. Planear, preparar y realizar cada vuelo, con estricto apego a las leyes, reglamentos y demás disposiciones dictadas o aprobadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y por el patrón;

VII. Cerciorarse, antes de iniciar un viaje, de que la aeronave satisface los requisitos legales y reglamentarios, las condiciones necesarias de seguridad, y que ha sido debidamente equipada, aprovisionada y avituallada;

VIII. Observar las indicaciones técnicas que en materia de seguridad de tránsito aéreo boletine el patrón o dicten las autoridades respectivas en el aeropuerto base o en las estaciones foráneas;

IX. Dar aviso al patrón y, en su caso, a las autoridades competentes, utilizando los medios de comunicación más rápidos de que dispongan, en caso de presentarse en vuelo cualquier situación de emergencia, o cuando ocurra un accidente;

X. Efectuar vuelos de auxilio, búsqueda o salvamento en cualquier tiempo y lugar que se requiera;

XI. Tratándose de los pilotos al mando de la aeronave, anotar en la bitácora, con exactitud y bajo su responsabilidad, los datos exigidos por las disposiciones legales relativas y hacer, cuando proceda, la distribución del tiempo de servicio de los demás miembros de la tripulación;

XII. Rendir los informes, formular las declaraciones y manifestaciones y firmar la documentación que en relación con cada vuelo exijan las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables; y

XIII. Poner en conocimiento del patrón al terminar el vuelo, los defectos mecánicos o técnicos que adviertan o presuman existen en la aeronave.

Artículo 242.

Queda prohibido a los tripulantes:

I. Ingerir bebidas alcohólicas durante la prestación del servicio y en las veinticuatro horas anteriores a la iniciación de los vuelos que tengan asignados;

II. Usar narcóticos o drogas enervantes dentro o fuera de sus horas de trabajo, sin prescripción de un especialista en medicina de aviación. Antes de iniciar su servicio, el trabajador deberá poner el hecho en conocimiento del patrón y presentarle la prescripción suscrita por el médico; y

III. Ejecutar como tripulantes algún vuelo que disminuya sus posibilidades físicas y legales de realizar vuelos al servicio de su patrón.

Artículo 243.

Es causa especial de suspensión de las relaciones de trabajo, sin responsabilidad para el patrón, la suspensión transitoria de las licencias respectivas, de los pasaportes, visas y demás documentos exigidos por las leyes nacionales y extranjeras cuando sea imputable al tripulante.

Artículo 244.

Son causas especiales de terminación o rescisión de las relaciones de trabajo:

I. La cancelación o revocación definitiva de los documentos especificados en el artículo anterior;

II. Encontrarse el tripulante en estado de embriaguez, dentro de las veinticuatro horas anteriores a la iniciación del vuelo que tenga asignado o durante el transcurso del mismo;

III. Encontrarse el tripulante, en cualquier tiempo, bajo la influencia de narcóticos o drogas enervantes salvo lo dispuesto en el artículo 242, fracción II;

IV. La violación de las leyes en materia de importación o exportación de mercancías, en el desempeño de sus servicios

Junio 2019	Reedición: 1	4 Página 61
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

- V. La negativa del tripulante, sin causa justificada, a ejecutar vuelos de auxilio, búsqueda o salvamento, o iniciar o proseguir el servicio de vuelo que le haya sido asignado;
- VI. La negativa del tripulante a cursar los programas de adiestramiento que según las necesidades del servicio establezca el patrón, cuando sean indispensables para conservar o incrementar su eficiencia, para ascensos o para operar equipo con nuevas características técnicas;
- VII. La ejecución, en el desempeño del trabajo, por parte del tripulante, de cualquier acto o la omisión intencional o negligencia que pueda poner en peligro su seguridad o la de los miembros de la tripulación, de los pasajeros o de terceras personas, o que dañe, perjudique o ponga en peligro los bienes del patrón o de terceros; y
- VIII. El incumplimiento de las obligaciones señaladas en el artículo 237 y la violación de la prohibición consignada en el artículo 242, fracción III.

LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL

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

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

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

Artículo 38. El personal técnico-aeronáutico está constituido por el personal de vuelo que interviene directamente en la operación de la aeronave y por el personal de tierra, cuyas funciones se especifiquen en el reglamento correspondiente. Dicho personal debe, además de ser mexicano por nacimiento, no adquirir otra nacionalidad y contar con las licencias respectivas. Párrafo reformado DOF 23-01-1998, 03-05-2023.

La vigencia de las licencias del personal técnico aeronáutico será de tres años, salvo que:

- I. Se solicite la obtención de una licencia cuando previamente haya sido suspendida o cancelada una anterior, caso en el que su vigencia será de un año, transcurrido el cual, de mediar una nueva solicitud, la Agencia Federal de Aviación Civil determinará, si conforme al cumplimiento del interesado en el uso de la licencia, se le otorga por dos años o nuevamente por un año, o Fracción reformada DOF 03-05-2023.
- II. Se trate de la convalidación de licencia, cuya vigencia no podrá exceder de aquella otorgada por la Autoridad de Aviación Civil Extranjera. Fracción reformada DOF 03-05-2023 Párrafo con fracciones adicionado DOF 26-01-2015.

Para que el personal técnico-aeronáutico pueda dedicarse al ejercicio de su actividad, deberá acreditar ante la Agencia Federal de Aviación Civil ser titular de una licencia vigente expedida por esta y contar con el certificado de aptitud psicofísica vigente correspondiente a su actividad. Párrafo adicionado DOF 26-01-2015. Reformado DOF 03- 05-2023.

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 62
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

Terminada la vigencia del certificado de aptitud psicofísica, el interesado tiene treinta días naturales para solicitar su renovación, sin que esto implique el vencimiento de la respectiva licencia o autorización, periodo en el cual no puede ejercer su actividad como personal técnico-aeronáutico. Párrafo adicionado DOF 26-01-2015. Reformado DOF 03- 05-2023.

La obtención, revalidación, recuperación, reposición y convalidación de licencias, permisos, autorizaciones, capacidades de vuelo y certificados de capacidad del personal técnico-aeronáutico se realizarán de conformidad con el reglamento correspondiente y con las disposiciones técnicoadministrativas emitidas por la Agencia Federal de Aviación Civil. Párrafo adicionado DOF 03-05-2023.

El personal técnico-aeronáutico de vuelo debe reportar a la Agencia Federal de Aviación Civil las incapacitaciones que les ocurran dentro de las veinticuatro horas siguientes al suceso. Párrafo adicionado DOF 03-05-2023 .

La obtención, revalidación, recuperación, reposición y convalidación de licencias, permisos, autorizaciones, capacidades de vuelo y certificados de capacidad del personal técnico-aeronáutico se realizarán de conformidad con el reglamento correspondiente y con las disposiciones técnicoadministrativas emitidas por la Agencia Federal de Aviación Civil. Párrafo adicionado DOF 03-05-2023.

Artículo 39. Las personas concesionarias, asignatarias, o permisionarias tendrán la obligación, de conformidad con la ley de la materia, de proporcionar al personal a que se refiere el artículo anterior, la capacitación y el adiestramiento que se requiera para que la prestación de los servicios sea eficiente y segura. Las personas instructoras que impartan la capacitación y el adiestramiento deben contar con registro ante la Agencia Federal de Aviación Civil o ante la institución educativa extranjera para la cual presten sus servicios. La Agencia Federal de Aviación Civil, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en coordinación con otras autoridades federales competentes, determinará los lineamientos generales aplicables para la definición de aquellos conocimientos, habilidades y destrezas que requieran de certificación, para garantizar la seguridad en la prestación de los servicios aéreos y aeroportuarios. Dicha certificación se sujetará al régimen que las autoridades señaladas establezcan. En la determinación de los lineamientos generales antes citados, las autoridades competentes establecerán procedimientos que consideren las propuestas y operaciones de las personas concesionarias, asignatarias y permisionarias. Artículo reformado DOF 26-01-2015, 03-05-2023.

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

Entre otros...

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 63
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

LEY DE AEROPUERTOS.

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

REGLAMENTO DE LA LEY DE AVIACION CIVIL.

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

ARTÍCULO 82. Los miembros de la tripulación de vuelo y de la tripulación de sobrecargos no pueden volar más de noventa horas durante un período de treinta días naturales consecutivos, ni más de un mil horas durante un período de trescientos sesenta y cinco días naturales consecutivos. Asimismo, no pueden volar más de treinta horas durante un período de siete días naturales consecutivos; si son operadas las treinta horas en este período o en uno menor, deben ser relevados de toda actividad aeronáutica en las siguientes veinticuatro horas y se reiniciará el período de siete días naturales consecutivos.

Los recesos o descansos efectuados por el tripulante dentro de estos períodos establecidos de días naturales consecutivos, no podrán ser tomados en cuenta para el reinicio de dichos períodos, prevaleciendo el concepto de días naturales consecutivos.

Cuando los miembros de la tripulación de vuelo o de la tripulación de sobrecargos hayan volado más de ocho horas y treinta minutos durante un período de veinticuatro horas, deben recibir veinticuatro horas de descanso antes de que se les asigne otro servicio.

Sólo para vuelos de largo alcance y como medida excepcional, los miembros de la tripulación de vuelo y los miembros de la tripulación de sobrecargos deben volar el excedente en tiempo necesario para completar el vuelo. No obstante, lo anterior, los tiempos globales de vuelo y de descanso deben ajustarse a lo dispuesto en este artículo.

La autoridad aeronáutica podrá autorizar variaciones a los límites de horas a que se refiere este artículo conforme a las normas oficiales mexicanas correspondientes y, en lo no previsto por éstas, de conformidad con las disposiciones técnico administrativas que emita para tal efecto, sin afectar las cuestiones de seguridad, tomando en consideración las características del servicio, tipo de aeronave o cuando el desarrollo tecnológico lo requiera.

ARTÍCULO 86 Bis. El permisionario o concesionario deberá establecer y mantener un programa de adiestramiento, aprobado por la autoridad aeronáutica, que debe ser completado por todas las personas antes de ser designadas como miembros de la tripulación de sobrecargos. Los miembros de la tripulación de sobrecargos deberán completar un programa periódico de adiestramiento anual. Estos programas de adiestramiento garantizarán que cada sobrecargo:

- I. Sea competente para ejecutar aquellas obligaciones y funciones de seguridad que se le asignen en caso de una emergencia o en una situación que requiera evacuación de emergencia;
- II. Esté adiestrado y sea capaz de usar chalecos salvavidas, balsas salvavidas, deslizadores de evacuación, salidas de emergencia, extintores de incendio portátiles, equipo de oxígeno, botiquines de primeros auxilios, neceseres de precaución universal, desfibriladores externos automáticos y demás equipo de emergencia y salvamento;

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 64
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

- III. Cuando preste servicio en aviones que vuelen por encima de 3000 metros, posea conocimientos respecto al efecto de la falta de oxígeno en el caso de aviones con cabina presurizada, con relación a los fenómenos fisiológicos inherentes a una pérdida de presión;
- IV. Conozca las asignaciones y funciones de los otros miembros de la tripulación en caso de una emergencia, en la medida necesaria para desempeñar sus propias obligaciones como miembro de la tripulación de sobrecargos;
- V. Conozca los tipos de mercancías peligrosas que pueden o no transportarse en la cabina de pasajeros, y
- VI. Tenga conocimiento sobre factores humanos con relación a las funciones de seguridad en la cabina de la aeronave, incluyendo la coordinación entre la tripulación de vuelo y la tripulación de sobrecargos.

La duración y contenido de cada programa de adiestramiento será de acuerdo con lo que se especifique de conformidad con las disposiciones técnico administrativas que emita la autoridad aeronáutica.

ARTÍCULO 103. Todo concesionario y permisionario es responsable ante la Secretaría de que:

- I. Su personal técnico aeronáutico conozca la normatividad de aviación civil nacional e internacional del lugar en donde opere y que resulte aplicable en el ejercicio de sus funciones respectivas;
- II. La tripulación de vuelo conozca los reglamentos y procedimientos prescritos para las zonas que sobrevuele, así como de los aeródromos civiles que utilice, al igual que los servicios e instalaciones de los mismos, y
- III. La tripulación de sobrecargos conozca los reglamentos y procedimientos que se apliquen a sus funciones.

En el caso del operador aéreo, éste es responsable de cumplir únicamente con las fracciones I y II de este artículo.

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

ARTÍCULO 85: - La tripulación de sobrecargos tiene como principal función auxiliar al comandante o al piloto al mando de la aeronave en el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y emergencia en la cabina de pasajeros de la aeronave durante la operación del vuelo.

Así mismo tiene a su cargo la atención a los pasajeros y las demás funciones que le asigne el concesionario o permisionario.

La actuación del sobrecargo será siempre bajo las órdenes del comandante de la aeronave.

ARTÍCULO 112: - Antes del despegue, el personal de vuelo debe dar a conocer a los pasajeros el nombre del comandante o piloto al mando de la aeronave y asegurarse que estén al tanto de los procedimientos, ubicación y el uso de:

- I. Los cinturones de seguridad;

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 65
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

- II. Los chalecos salvavidas, o bien, dispositivos equivalentes de flotación individual, si está prescrito llevarlos a bordo;
- III. El equipo de oxígeno, si se prescribe el suministro de oxígeno para uso de los pasajeros;
- IV. Las salidas de emergencia de la aeronave; Fracción reformada DOF 21-01-2022
- V. Los procedimientos para la evacuación de la aeronave en tierra o acuatizaje de emergencia, y Fracción reformada DOF 21-01-2022
- VI. Otro equipo de emergencia suministrado para uso individual, inclusive tarjetas de instrucciones de emergencia para los pasajeros.

4.10.1 Organismos Nacionales

SICT (Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes)

La Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT) de México es la Secretaría de Estado encargada de administrar, controlar y operar los medios y métodos de transporte conocidos y por conocerse; así como sus fines de uso. Tiene en su poder el uso total del espectro radioeléctrico y las carreteras federales (incluyendo puentes, vías y demás similares). Además, se encarga de la operación de los correos y telégrafos.

AFAC (Agencia Federal de Aviación Civil)

La Agencia Federal de Aviación Civil sirve para planear autorizar, coordinar y controlar los transportes aéreos nacionales e internacionales de o hacia territorio mexicano; así como los servicios aéreos privados y del estado.

Autorizar, operar, administrar y conservar según sea el caso y vigilar los aeródromos y aeropuertos civiles del país.

Tramitar las solicitudes de concesión o de permiso o la autorización de contratos para el transporte aéreo nacional e internacional. Vigilando el cumplimiento de las obligaciones a ellos establecidas y tramitar en su caso la caducidad, nulidad, rescisión o revocación de los mismos.

ASA (Aeropuertos y Servicios Auxiliares)

Su función es administrar, operar y conservar los aeropuertos, sus pistas, sus plataformas, edificios y servicios complementarios, auxiliares y especiales

Por razones de seguridad, los aeropuertos tienen zonas restringidas al tránsito libre, por lo que A.S.A exige que todo el personal de aviación y en general todos los trabajadores relacionados con aeropuertos, porten a la vista su identificación. De no ser así se les puede negar el acceso a dichas áreas restringidas.

SENEAM(Servicios a la Navegación en el Espacio Aéreo Mexicano.)

Proporciona servicios de ayuda a la navegación aérea con seguridad, fluidez y orden en el espacio aéreo mexicano, garantizando calidad y eficiencia conforme a la normatividad nacional e internacional aplicable.

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 66
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.10.1.1. Inspecciones por parte de la autoridad aeronáutica a las operaciones de cabina de pasajeros

La inspección de cabina de pasajeros en vuelo se realiza por parte de IVA-OC (Inspector verificador aeronáutico de operaciones en cabina) para verificar que los procedimientos de seguridad del Operador cumplan con la normatividad aplicable, con los procedimientos señalados en su Manual General de Operaciones y Manual de Sobrecargos autorizados por la Autoridad Aeronáutica y con prácticas de operación seguras. El Inspector Verificador Aeronáutico de Operaciones en Cabina (IVA-OC) es el especialista en seguridad en cabina de pasajeros, responsable de realizar las inspecciones de cabina de pasajeros en vuelo de ruta.

IVAC-OC (Inspector verificador aeronáutico de operaciones en cabina)

Tienen como función principal apoyar a la Agencia a determinar el nivel de seguridad operacional de seguridad que el explotador de servicios aéreos puede conseguir y que en realidad logra en la práctica. Su tarea consiste en inspeccionar, evaluar, preparar informes y formular recomendaciones. Las recomendaciones y críticas relativas a las operaciones deben basarse en hechos y no en opiniones personales y estar cuidadosa y completamente documentadas. Todas las insuficiencias observadas por los inspectores de la autoridad deben señalarse inmediatamente. Si no se toman las medidas necesarias para subsanar la situación en un plazo razonable, según lo indicado por la autoridad el asunto debe someterse al Proceso Sancionador para determinar si es preciso imponer sanciones y/o restricciones a las operaciones.

Las áreas a verificar por parte del IVA-OC son:

- Capacitación y conocimiento de la tripulación de sobrecargos
- Equipo y sistemas de seguridad y de emergencia
- Cumplimiento de procedimientos y operaciones de cabina.

Si de la información presentada y de la verificación que, en su caso, se realice, se resuelve que el concesionario o permisionario no cumple con las disposiciones aplicables, la autoridad aeronáutica debe proceder a imponer las sanciones y, en su caso, establecer las medidas de seguridad correspondientes.

Vuelos de verificación

Los vuelos correspondientes a la Verificación de un operador se llevan de acuerdo al programa anual de verificaciones y es el inspector asignado a la verificación quien coordina con el operador los vuelos de inspección requeridos.

IVA-OC (Inspector verificador aeronáutico de operaciones en cabina) de preferencia está presente con la tripulación asignada desde el Briefing, cruce de filtros de seguridad, camino al avión.

Los sobrecargos Tienen la obligación de proveer las facilidades e información para llevar a cabo la inspección, proporcionar y facilitar todo lo necesario para la inspección del IVA-OC (Inspector verificador aeronáutico de operaciones en cabina)

Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 67
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

EL IVA-OC debe:

- Desarrollar su función generando un ambiente de cordialidad, respeto y confianza, que resulte en un vuelo seguro.
- Cumplir con todos los requerimientos normativos y procedimientos aprobados al operador
- Observar y evaluar tres áreas durante los vuelos de ruta: cabina/sobrecargos/conducción del vuelo
- Asegurarse que se dé aviso al Piloto al mando que se efectuara una inspección de ruta en la cabina de pasajero en caso de abordar en una estación intermedia.
- Realizar sus funciones sin obstaculizar la circulación de los pasajeros tanto en tierra como en vuelo y sin interferir de algún modo en las actividades de los miembros de la tripulación
- Hacer preguntas claras y concisas que estén relacionadas con el uso del equipo de emergencia y de sus funciones y responsabilidades

EL IVA-OC no debe:

- Entrar a la cabina de pilotos durante el vuelo, a menos que le sea requerido por el capitán o por algún otro miembro de la tripulación o, salvo que exista alguna circunstancia de emergencia que así lo requiera.
- Ocupar asientos de sobrecargos para llevar a cabo la inspección toda vez que solo los miembros de la tripulación de sobrecargos están autorizados a ocupar esos asientos.
- Distraer a los Sobrecargos en sus deberes asignados incluyendo el abordaje, el servicio en vuelo y el desembarque. Sin embargo, es preciso vigilar que los sobrecargos estén atentos a los aspectos de seguridad y el apego a sus procedimientos durante todo el vuelo.

4.10.2 Sanciones por parte de las autoridades.

Corresponde a la secretaria de infraestructura comunicaciones y transportes por conducto de la afac sancionar cualquier incumplimiento en términos de lo dispuesto por las leyes, reglamentos y demás disposiciones técnico administrativas aplicables.

4.10.3 Organismos Internacionales

FAA (Federal Aviation Administration, por sus siglas en inglés.)

Es un organismo dependiente del gobierno de los estados unidos de Norteamérica que a través de los FAR's() apoya sus facultades para la aplicación de sus leyes y reglamentos, es decir, sus normas, este organismo tiene relación con nosotros pues los estados unidos es un proveedor importante en los estados unidos, es decir, reconoce y acepta las normas de su fabricación que en muchos casos excede a la norma oficial mexicana.

OACI (Organización de Aviación Civil Internacional)

La Organización de Aviación Civil Internacional, también se conoce como Organización Internacional de Aeronáutica Civil, OACI (o ICAO, por sus siglas en inglés International Civil Aviation Organization) es una agencia de la Organización de las Naciones Unidas creada en 1944 por el Convenio sobre Aviación Civil Internacional para estudiar los problemas de la aviación civil internacional y promover los reglamentos y normas únicos en la aeronáutica mundial. La dirige un consejo permanente con sede en Montreal (Canadá).

IATA (International Air Transport Association, por sus siglas en inglés.)

La Asociación de Transporte Aéreo Internacional, (en inglés "International Air Transport Association" o IATA). La IATA surge en La Haya, Países Bajos en el año 1919 y fue fundada por 32 naciones y 53 miembros de Europa y Norteamérica. Luego de varios años de transición fue relanzada para América y el

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

mundo en la Convención de Chicago de 1944 el 7 de diciembre fue relanzada y finalmente fue modificada un año después en octubre de 1945 en La Habana, Cuba. Es el instrumento para la cooperación entre aerolíneas, promoviendo la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo en beneficio económico de sus accionistas privados. Puede pertenecer a la IATA cualquier compañía aérea que tenga la posibilidad de operar un servicio aéreo regular internacional por el Gobierno de un Estado que pertenezca a la OACI, Las empresas que operen solamente vuelos nacionales pueden participar como miembros asociados con voz, pero sin voto.

TSA (Transportation Security Administration, por sus siglas en inglés)

La Administración de Seguridad en el Transporte (Transportation Security Administration, T.S.A.) es una agencia del Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos.

La TSA gestiona sistemas de seguridad en los aeropuertos, metros, y ferrocarriles norteamericanos. La TSA tiene 50.000 agentes, inspectores, directores, gestores y mariscales.

4.10.3.1 Inspecciones por parte de organismos/autoridades internacionales a las operaciones de cabina de pasajeros

En caso de llegar a tener inspección u auditoria de algún organismo/autoridad internacional, los sobrecargos se deben apegar a los procedimientos normales de este manual y seguir las recomendaciones de atención para inspecciones/auditoras de organismos nacionales.

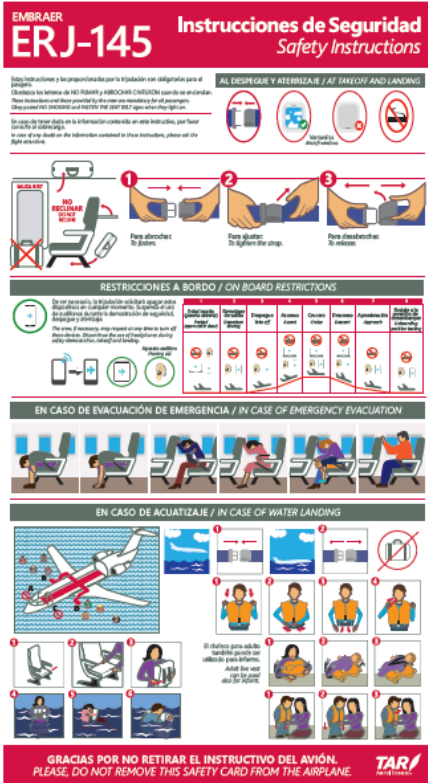
Mayo 2023	Revisión 4	4 Página 69
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

4.10.4 Marco legal de autoridades nacionales e internacionales

Autoridad / Organización		
SICT (SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES).	LEY DE AVIACIÓN CIVIL	
	REGLAMENTO DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL	
	LEY DE AEROPUERTOS	
	REGLAMENTO DE LA LEY DE AEROPUERTOS	
	REGLAMENTO PARA LA EXPEDICIÓN DE PERMISOS, LICENCIAS Y CERTIFICADOS DE CAPACIDAD DEL PERSONAL TÉCNICO AERONÁUTICO.	
AFAC (Agencia Federal de Aviación Civil)	NOM-002-SCT3-2001	Que estable el contenido del Manual General de Operaciones
	NOM-008-SCT3-2002	Establece los requisitos técnicos a cumplir por los concesionarios y permisionarios del servicio público del transporte aéreo para la obtención del certificado de explotador de servicios aéreos, así como los requisitos técnicos a cumplir por los permisionarios del servicio aéreo privado comercial
	NOM-012-SCT3-2012	Que establece los requerimientos para los instrumentos, equipo, documentos y manuales que deberá llevar abordo las aeronaves
	CO AV-07.08/07 R4	Establece los lineamientos para las condiciones de seguridad que deben cumplirse para la operación de aeronaves destinadas al transporte de pasajeros
	CO AV-12.1/07 R5	Establece los requisitos para la asignación y disposiciones generales para el personal de vuelo en las aeronaves civiles y de estado distintas a las militares
	CO AV-42/22	Que establece el contenido del manual de sobrecargos
OACI (ORGANIZACIÓN DE LA AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL)	Anexo /17	Seguridad para la Protección de la Aviación civil contra actos de interferencia ilícita
	Anexo 18	Transporte sin riesgo de Mercancías Peligrosas
	Anexo 19	SMS Sistema de Gestión de Seguridad Operacional
		Convenio de Varsovia
		Convenio de Chicago
		Convenio de la Haya
		Convenio de Montreal
IATA (ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DEL TRANSPORTE AÉREO)	IOSA Standars Manual, Sección 5	

4.11 TARJETÓN DE SEGURIDAD.

1. Es el material guía para pasajeros con todos los procedimientos de seguridad en casos de emergencia.
2. Están impresos con imágenes y letras para facilitar su comprensión y tienen un tamaño de fácil manejo.
3. Están escritos en español e inglés.
4. Este instrumento también es una herramienta para instruir de forma individual a pasajeros durante una emergencia planeada.
5. Se indica su revisión vigente y su fecha.
6. Se localizan en el revistero de cada asiento, siempre a la vista de los pasajeros.
7. Cada asiento debe contar con un tarjetón de seguridad.
8. Adicionalmente, en cada aeronave se cuenta con al menos 6 tarjetones extras en caso de ser necesarios, estos se encuentran en el compartimento de audio.
9. Los sobrecargos son responsables de verificar al inicio de su check de cabina que cada asiento cuente con un tarjetón, así mismo se cuente con tarjetones extras.
10. En caso de no haber ningún tarjetón se notifica directamente al capitán del vuelo y/o al ROT.
11. En caso de que este roto o la información ya no sea visible, este debe ser reemplazado.
12. En caso de identificar tarjetones desgastados y en mal estado, reportarlo a su jefe inmediato, así como al área de Ingeniería de Operaciones, vía correo electrónico o intranet.



EMBRAER ERJ-145 Instrucciones de Seguridad Safety Instructions

AL DESPEQUE Y ATERRIZAJE / AT TAKEOFF AND LANDING

Estas instrucciones y las precauciones por la tripulación son obligatorias para el pasajero. Observe las señales de NO FUMAR y NO BEBER. CUIDADO cuando se enclavan. These instructions and these precautions by the crew are mandatory for all passengers. They must NOT SMOKE and NOT DRINK. BE CAREFUL when they fasten. En caso de tener dudas en la información contenida en estas instrucciones, por favor consulte al asistente de vuelo. In case of any doubt on the information contained in these instructions, please ask the flight attendant.

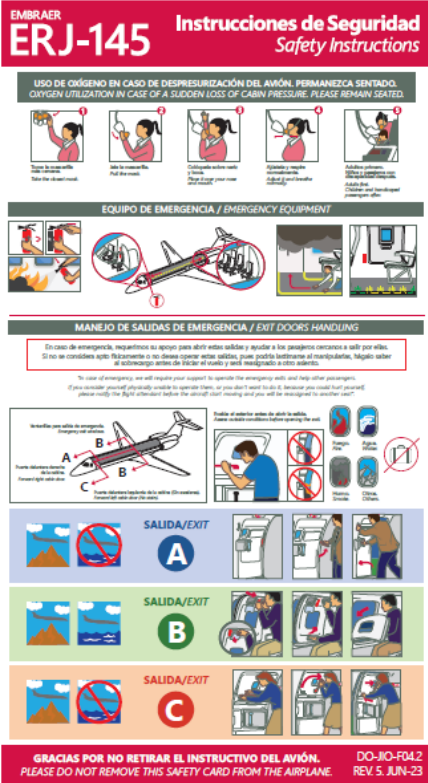
RESTRICCIONES A BORDO / ON BOARD RESTRICTIONS

En esta aeronave, la tripulación prohíbe el uso de dispositivos electrónicos de mano durante el despegue y aterrizaje. En esta aeronave, la tripulación prohíbe el uso de dispositivos electrónicos de mano durante el despegue y aterrizaje. On this aircraft, the crew prohibits the use of handheld electronic devices during takeoff and landing. On this aircraft, the crew prohibits the use of handheld electronic devices during takeoff and landing.

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

EN CASO DE ACUATIZAJE / IN CASE OF WATER LANDING

GRACIAS POR NO RETIRAR EL INSTRUCTIVO DEL AVIÓN. PLEASE DO NOT REMOVE THIS SAFETY CARD FROM THE AIRPLANE. TAR



EMBRAER ERJ-145 Instrucciones de Seguridad Safety Instructions

USO DE OXÍGENO EN CASO DE DESPRESURIZACIÓN DEL AVIÓN. PERMANEZCA SENTADO. OXYGEN UTILIZATION IN CASE OF A SUDDEN LOSS OF CABIN PRESSURE. PLEASE REMAIN SEATED.

EQUIPO DE EMERGENCIA / EMERGENCY EQUIPMENT

MANEJO DE SALIDAS DE EMERGENCIA / EXIT DOORS HANDLING

En caso de emergencia, repartiremos su apoyo para abrir estas salidas y ayudar a los pasajeros cercanos a salir por ellas. En caso de emergencia, repartiremos su apoyo para abrir estas salidas y ayudar a los pasajeros cercanos a salir por ellas. In case of emergency, we will require your support to operate the emergency exits and help other passengers. In case of emergency, we will require your support to operate the emergency exits and help other passengers.

SALIDA/EXIT A

SALIDA/EXIT B

SALIDA/EXIT C

GRACIAS POR NO RETIRAR EL INSTRUCTIVO DEL AVIÓN. PLEASE DO NOT REMOVE THIS SAFETY CARD FROM THE AIRPLANE. DO-10-R042 REV 5 JUN-23

Este tarjetón es ilustrativo, en caso de cambio se notifica previo aviso

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

4.12 DECLARACIÓN GENERAL

4.12.1 Generalidades

La *Declaración General (GEN DEC)* es un documento que se exige como indispensable en la operación de cualquier vuelo internacional para dar a conocer a las autoridades de los países que así lo soliciten, determinada información respecto a la entrada y/o salida de una aeronave, conforme a las disposiciones de cada país. Esta declaración forma parte de la documentación del vuelo y al igual que la lista de pasajeros exigida en algunos países, debe ser transportada en el mismo avión y elaborada por el Representante de Operaciones en Tierra.

El documento tiene la finalidad de servir como:

- Constancia oficial y registro del vuelo.
- Declaración de entrada y salida.
- Manifiesto de la tripulación.
- Reporte de número de pasajeros de embarque, desembarque y tránsito.
- Reporte de la cantidad de kilogramos de la carga que se transporte.
- Declaración sanitaria.

Nota: El formato de Declaración General y su llenado se encuentra en el capítulo de “Formatos” Procedimiento

- a) Salida del vuelo
 - Una copia de este documento se entrega a la Sobrecargo
 - En la última estación antes de abandonar el país, el ASC entregará esta forma a la Sobrecargo.
 - La Sobrecargo verificará que la forma corresponda al vuelo (cualquier error invalidará el documento).
 - Si hay algún error, la Sobrecargo deberá reportarlo al ASC para su corrección.
- b) Durante el vuelo
 - La Sobrecargo llenará la sección correspondiente a Sanidad. En "Declaración de Salud" pondrá la palabra "NINGUNO", en caso de que no se haya presentado algún evento del tipo sanitario. Firma original y dos copias.
 - Llegada al destino
 - La Sobrecargo entrega la forma al personal que recibe el vuelo.

NOTA* Esta información se especifica para el caso de realizar un vuelo chárter internacional.

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 72
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos.	
	CAPÍTULO 04	Políticas y Procedimientos

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Junio 2019	Reedición 1	4 Página 73
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

CAPÍTULO 5

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 5

Requerimientos Técnicos

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CONTENIDO

5.1 GENERALIDADES DEL EQUIPO	7
5.1.1 Generalidades del Equipo	7
5.1.2 Dimensiones Externas del Avión	8
5.1.3 Dimensiones Interiores del Avión	9
5.1.4 Sistema de Protección contra Fuego	10
5.1.5 Sistema de Agua Potable y Aguas Negras	10
5.1.6 Sistema de Aire Acondicionado	11
5.2 POSICIÓN DE SOBRECARGO	12
5.3 POSICIÓN DE PILOTOS	13
5.3.1 ASIENTOS DE PILOTOS	13
5.3.2 ASIENTO DEL OBSERVADOR	14
5.4 LOCALIZACIÓN DE EQUIPO DE EMERGENCIA	15
5.5 PUERTAS Y SALIDAS	19
5.5.1 Puerta Principal de Pasajeros sin Escalera	20
5.5.2 Puerta Principal de Pasajeros con Escalera	22
5.5.3 Puerta de Servicio	25
5.5.4 Salidas de emergencia Sobre el Ala	26
5.5.5 Salidas de emergencia en Cabina de Pilotos	27
5.6 RUTAS DE EVACUACIÓN Y ACCIONES	28
5.6.1 En tierra	28
5.6.2 En agua	29
5.7 Panel de Sobrecargo	30
5.7.1 Panel de Control Delantero (Avión sin Escalera)	30
5.8 COMUNICACIÓN	33
5.8.1 PA	33
5.8.2 PA (Passenger Address)	34
5.8.3 Luces de llamada	35
5.9 REPRODUCTOR DE ANUNCIOS	36
5.10 GALLEYS Y BAÑO	38
5.10.1 Galleys	38

5.10.2 Baño	39
5.11 OXÍGENO DE EMERGENCIA	42
5.11.1 Unidades Dispensadoras de Oxígeno.....	43
5.12 ILUMINACIÓN DE EMERGENCIA.....	44
5.12.1 Luces de emergencia	44
5.12.2 Área iluminada por las Luces de Emergencia	44
5.13 PSU (PASSENGER SERVICE UNIT)	45
5.14 EQUIPO DE EMERGENCIA Y DE SEGURIDAD	47
5.14.1 Ubicaciones del equipo de emergencia	48
5.14.2 Cinturón de seguridad	49
5.14.3. Extensión de cinturón de seguridad.....	49
5.14.4 Asiento de Sobrecargo	50
5.14.5 Herramienta de Apertura Manual de Dispensadores de Oxígeno	51
5.14.6 Lámpara de Emergencia	52
5.14.7 Botella Portátil de Oxígeno 3.12 Lts.....	53
5.14.8 Botiquines de Primeros Auxilios	55
5.14.8.1 Dotación Recomendada.....	56
5.14.8.2 Dotación básica requerida.....	57
5.14.8.3 Medicamentos para pasajeros	58
5.14.9 Neceser de Precaución Universal.....	59
5.14.9.1 Listado de Material del Neceser de Precaución Universal e Instrucciones de Uso	60
5.14.10 Chalecos Salvavidas y Medios de Flotación	61
5.14.10.1 Cojín de Asiento de Pasajero Flotable aleatoria	64
5.14.11 Extinguidores de Halón 1211 Ubicados en los ERJ-145 de la Flota de TAR Aerolíneas	65
5.14.12 PBE	67
5.14.12.1 TIPO ESSEX.....	67
5.14.12.2 TIPO AIR LIQUID	69
5.14.12.3 TIPO AERO SPACE	70
5.14.13 Transmisor ELT	77
5.14.14 Hacha	78
5.14.15 Transmisor Localizador de Emergencia ELT (Emergency Locator Transmitter).....	79



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 5

Requerimientos Técnicos

5.14.15.1 Asignación del ELT	80
5.14.15.2 Procedimiento	80
5.15 EQUIPO DE EMERGENCIA EN CABINA DE PILOTOS	82



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 5

Requerimientos Técnicos

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

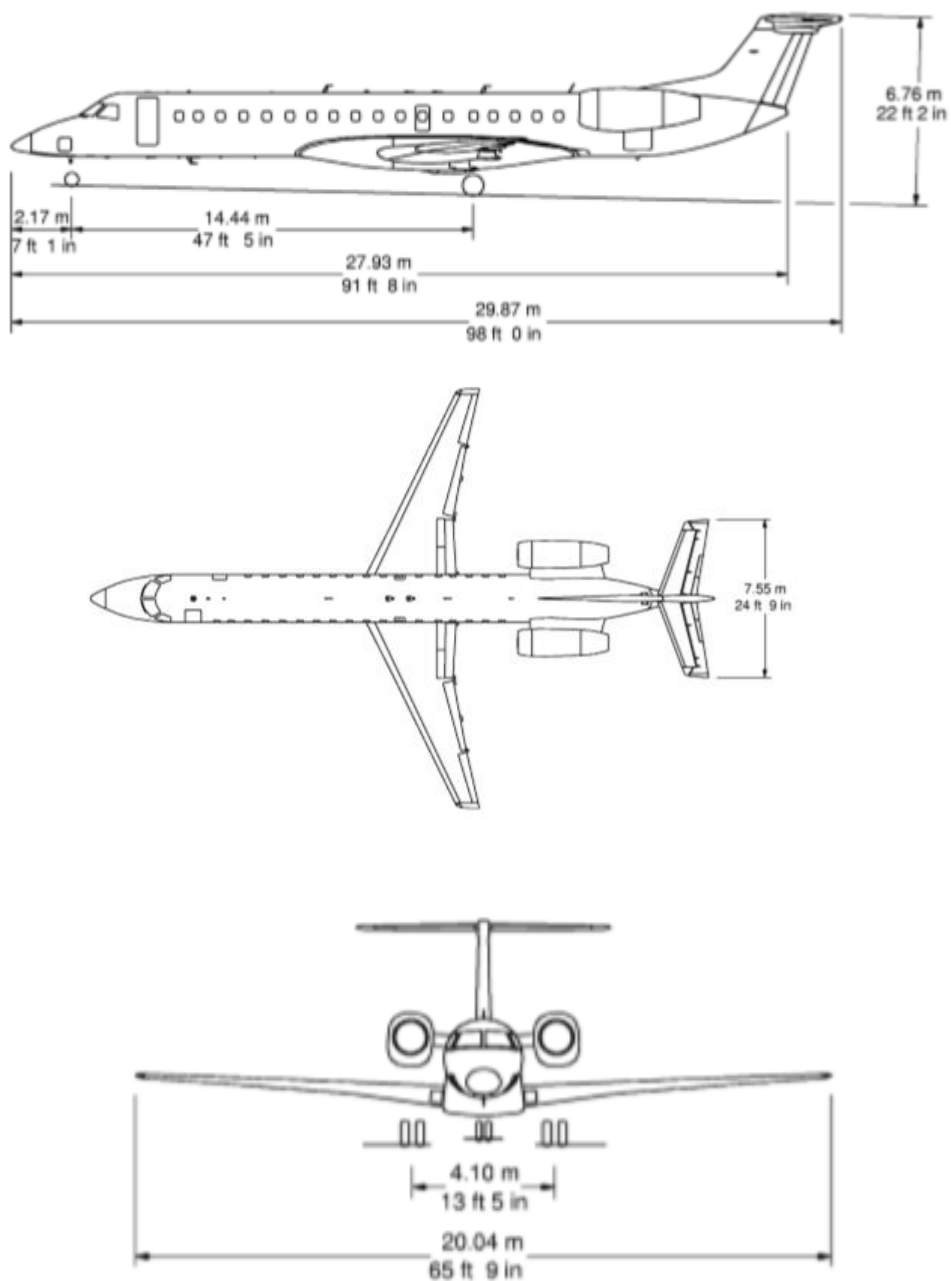
5.1 GENERALIDADES DEL EQUIPO

5.1.1 Generalidades del Equipo

MODELO	EMBRAER ERJ 145
MOTORES	TURBOFAN ROLL ROYCE
ALCANCE	2,963 KM (1841 MILLAS)
VELOCIDAD PROMEDIO	836 KM POR HORA
ALTITUD MAXIMA CERTIFICADA	37,000 PIES (11,278 m)
CAPACIDAD	50 ASIENTOS PARA PASAJEROS
TRIPULACIÓN DE CABINA DE VUELO	1 CAPITAN Y 1 PRIMER OFICIAL
TRIPULACIÓN CABINA PASAJEROS	1 SOBRECARGO
MASCARILLAS O² EXTRAS	DE ACUERDO A LOPA POR AVIÓN

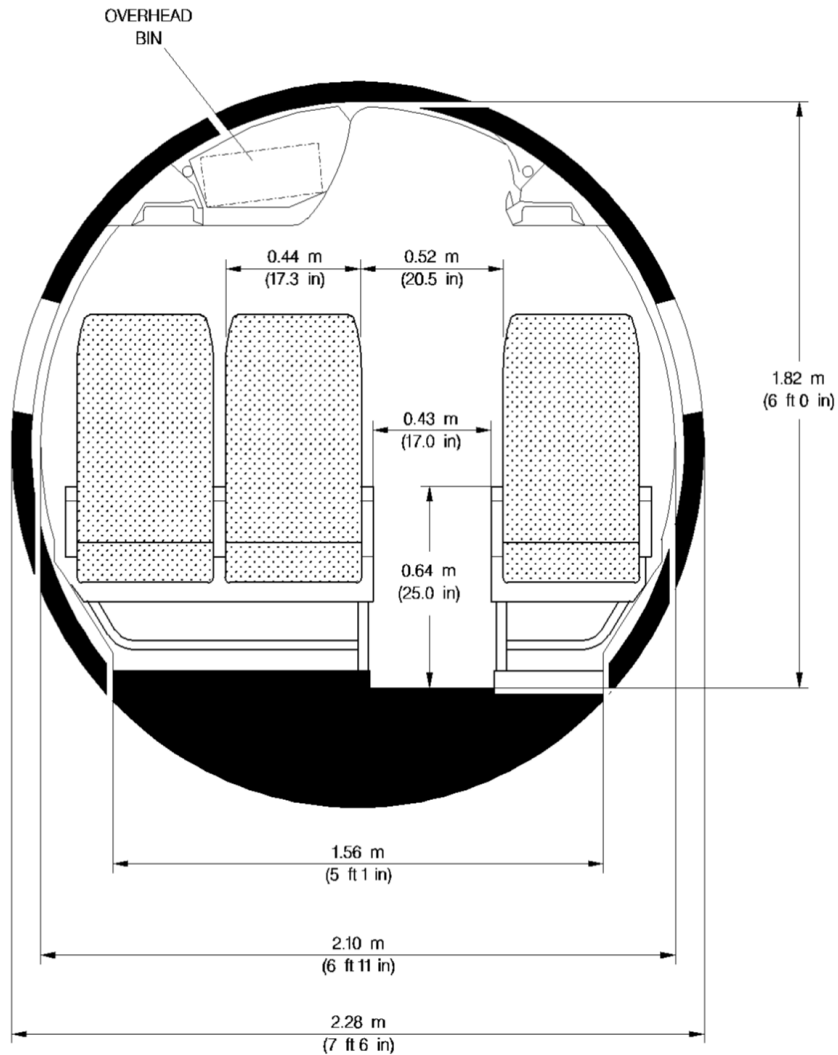
5.1.2 Dimensiones Externas del Avión

Dimensiones Externas del Avión.



5.1.3 Dimensiones Interiores del Avión

Dimensiones Interiores del Avión.



1451114220.MCE

5.1.4 Sistema de Protección contra Fuego

Las aeronaves ERJ-145 de TAR Aerolíneas están equipadas con un sistema contra incendio, que incluye:

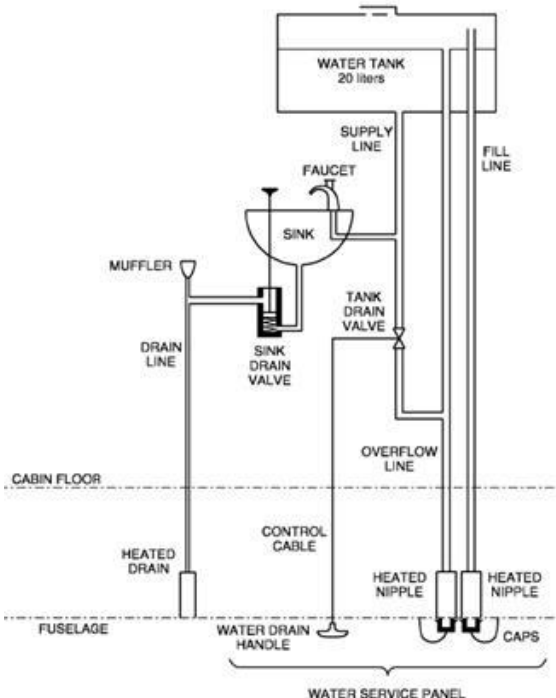
- 2 detectores de fuego por cada motor
- 2 detectores de fuego para el APU
- 1 detector de humo para el baño
- 1 detector de humo para el compartimiento de carga
- 2 extinguidores de fuego para los motores
- 1 extinguidor de fuego para el APU
- 2 extinguidores de fuego para compartimiento de carga
- 1 extinguidor de fuego en compartimiento de bote de basura del baño
- 1 extinguidor de fuego portátil en cabina de pilotos
- 2 extinguidores de fuego portátiles en cabina de pasajeros

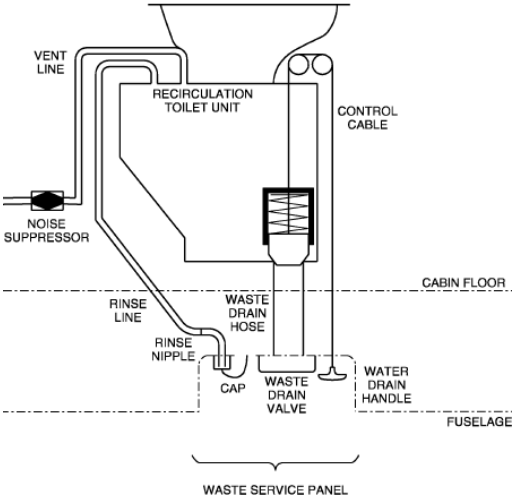
Todos los compartimientos de carga son clase "C", lo cual significa que están protegidos contra fuego, equipados con un detector y extinguidores de fuego.

5.1.5 Sistema de Agua Potable y Aguas Negras

El servicio de agua es suministrado en el lavamanos para la higiene de los miembros de la tripulación y de los pasajeros.

El servicio de aguas negras consiste de un excusado de flujo recirculante autocontenido.

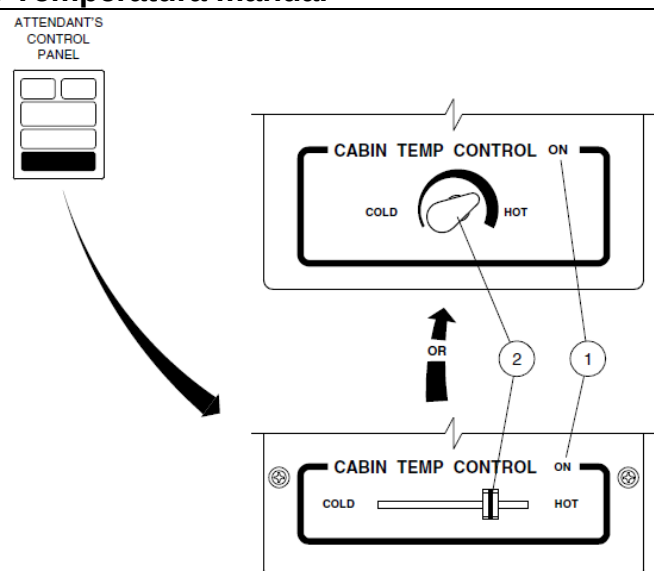
Sistema	Descripción	Funcionamiento
AGUA	El suministro de agua consiste de un tanque, una llave, válvulas de dren y la tubería requerida. La llave está instalada sobre el lavamanos y suministra agua desde el tanque, cuando la válvula es presionada. Una palanca a un lado de la llave actúa una válvula para drenar el agua acumulada en el lavamanos y la dirige al exterior. El drenado es efectuado por gravedad en tierra o por presión diferencial mientras el avión está en vuelo. Un calentador en el extremo de la línea de dren previene su obstrucción por formación de hielo.	 The diagram illustrates the water service system. It shows a WATER TANK (20 liters) at the top, connected to a SUPPLY LINE and a FILL LINE. A FAUCET is located on the SINK. A DRAIN LINE leads from the sink to a MUFFLER. A SINK DRAIN VALVE is also shown. A TANK DRAIN VALVE is connected to the tank. An OVERFLOW LINE is also present. A HEATED DRAIN line leads from the sink to a WATER DRAIN HANDLE. A CONTROL CABLE is connected to the handle. A HEATED NIPPLE is connected to the handle. A WATER SERVICE PANEL is shown at the bottom, containing the WATER DRAIN HANDLE, HEATED NIPPLE, and CAPS. The diagram also indicates the CABIN FLOOR and FUSELAGE levels.

Sistema	Descripción	Funcionamiento
AGUAS NEGRAS	El sistema de aguas negras consiste de una unidad de excusado de recirculación, auto contenida, operada eléctricamente, el cual colecta y almacena los desperdicios humanos dentro de un tanque interno. Ciertos productos químicos apropiados son usados para desinfectar y desodorizar el tanque de desperdicios.	

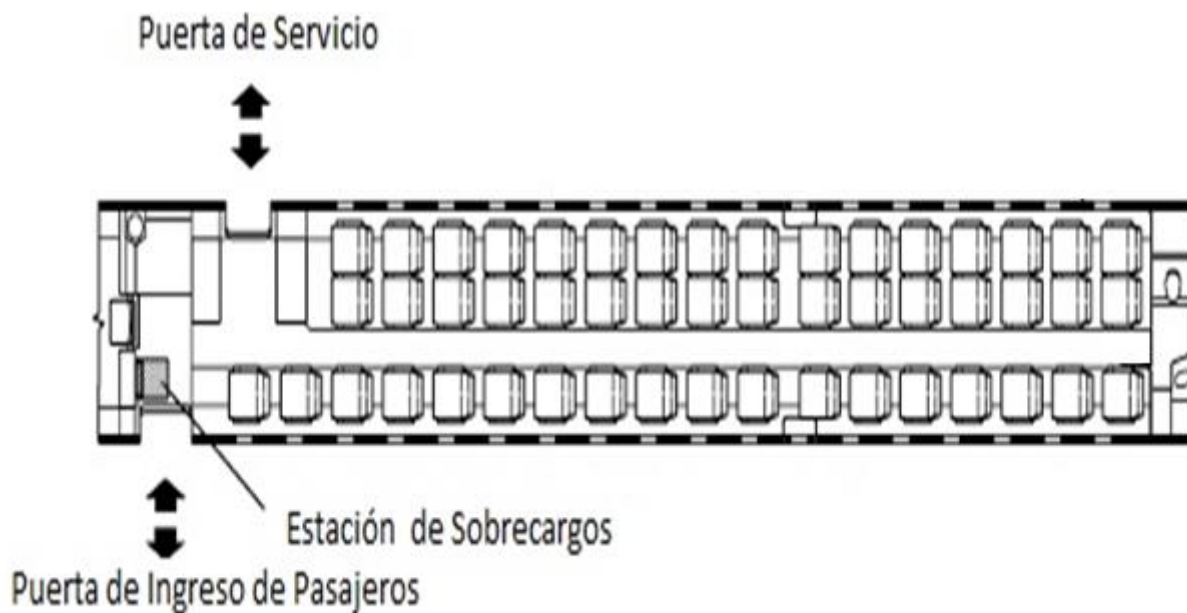
5.1.6 Sistema de Aire Acondicionado

El aire acondicionado del avión es provisto por dos Unidades de Control Ambiental (ECU) suministradas por el sistema del aire neumático. El control de temperatura es independiente en la cabina de pilotos y cabina de pasajeros y puede ser manual o automático.

El sistema normalmente opera en modo automático, sin embargo, si el modo automático falla, el modo manual está disponible. Los pilotos pueden transferirle control de la temperatura al panel de asistente. Para poder controlar la temperatura en la cabina de pasajeros se debe de tener concedido el control de temperatura desde la cabina de pilotos (modo ATTD)

Control de Temperatura manual	
LUZ INDICADOR DE ENCENDIDO (VERDE) Se ilumina para indicar que el control de temperatura de la cabina de pasajeros se transfiere al panel del asistente.	
CONTROL DE TEMPERATURA DE CABINA - Actuar sobre el controlador de temperatura de la cabina de pasajeros (ECU derecha) en el modo automático, siempre que el selector de temperatura de la Cabina de pasajeros está configurado en la posición ATTD. - El Sobrecargo debe poner la cabina de pasajeros entre 18 °C y 29 °C.	

5.2 POSICIÓN DE SOBRECARGO



5.3 POSICIÓN DE PILOTOS

5.3.1 ASIENTOS DE PILOTOS

Los asientos de pilotos están fijos a rieles deslizables que permiten el ajuste hacia adelante y hacia atrás. Cuando los asientos están en su posición posterior, un movimiento lateral es también disponible para permitir el fácil acceso de la tripulación al asiento.

Cada asiento está equipado con descansabrazos ajustables, respaldo, posición de soporte lumbar y también pueden ser ajustados por altura.

La inclinación del respaldo y el soporte lumbar son hidromecánicamente ajustados. Los ajustes laterales, hacia adelante y hacia atrás son mecánicamente actuados, lo mismo aplica para los ajustes de los descansabrazos.

Los asientos de piloto y copiloto son idénticos excepto por el arreglo simétrico de los controles. Los controles del asiento del piloto están en el lado opuesto a los controles del asiento del copiloto.

Un interruptor instalado en el asiento permite el ajuste de altura, el cual es efectuado por un actuador eléctrico. En caso de un malfuncionamiento del actuador eléctrico, el ajuste de altura puede ser efectuado manualmente por medio del movimiento de una manivela para poder girar el actuador. La extensión o retracción de la varilla del actuador conectada a la estructura del asiento permite el desplazamiento vertical.

Los cinturones de los asientos de la tripulación consisten de cinco correas (tirantes). Las hebillas izquierdas (para el asiento del piloto) y derecha (para el asiento del copiloto) están permanentemente fijadas a un herraje giratorio, provisto de un seguro de rápida apertura que son operados al girar el dispositivo giratorio. Las dos correas (tirantes) superiores están conectadas a un dispositivo de inercia de movimiento el cual esta sujetado al respaldo del asiento, lo cual permite al piloto el poderse doblar hacia adelante en movimientos normales y lentos. Movimientos abruptos o de alta aceleración asegura las correas superiores previniendo que el piloto se impacte contra el panel de instrumentos. El dispositivo de inercia puede ser mecánicamente asegurado por medio de una palanca instalada en el asiento.

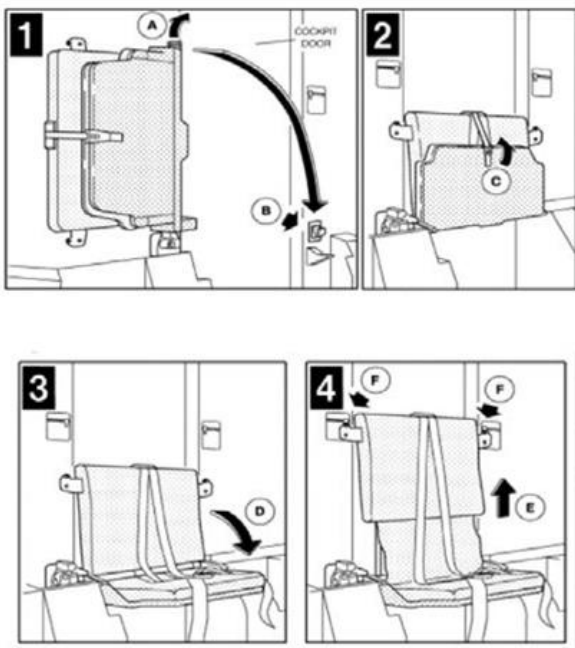


Esquema del asiento de pilotos

5.3.2 ASIENTO DEL OBSERVADOR

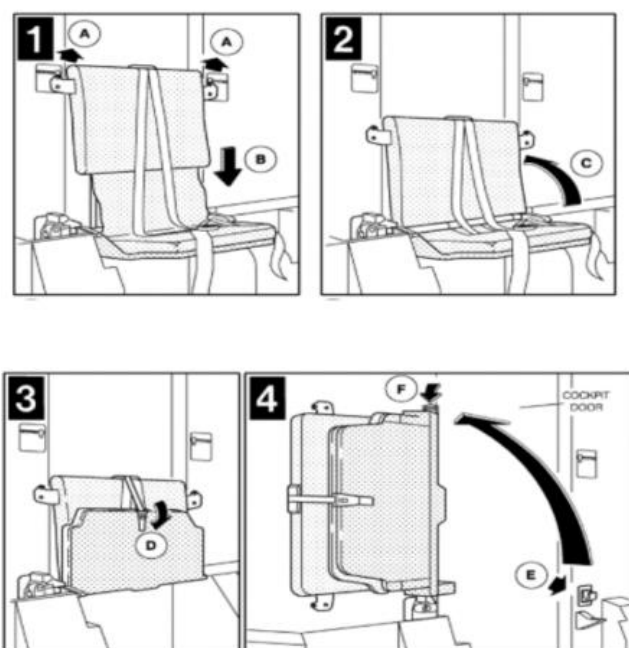
El asiento del observador está localizado atrás y entre los asientos de pilotos. Cuando está en uso, este se extiende al frente de la puerta de la cabina de vuelo. Se almacena al doblarlo y girarlo lejos del área de la puerta contra el lado derecho del área de la cabina, atrás del asiento del copiloto. La puerta de la cabina puede ser abierta o cerrada con el asiento del observador ya sea almacenado o extendido.

Procedimiento para desdoblar y usar el asiento del observador.



1. Se gira el asiento doblado llevando la esquina superior derecha (punto A) al punto B.
2. Se desabrocha la cinta del punto C
3. Se baja la parte para las posaderas y se acomoda el asiento.
4. Se extiende el respaldo hacia arriba y se aseguran los pernos (punto F)

Procedimiento para doblar el asiento del observador.



1. Se quitan los seguros de los pernos (punto A) y se baja el respaldo.
2. Se dobla la parte de las posaderas.
3. Se asegura con la cinta la parte de las posaderas.
4. Se gira y se asegura en el punto F, tal como se puede observar en la imagen.

5.4 LOCALIZACIÓN DE EQUIPO DE EMERGENCIA

Para las siguientes aeronaves el equipo de emergencia está localizado de la siguiente manera:

XA-RHF



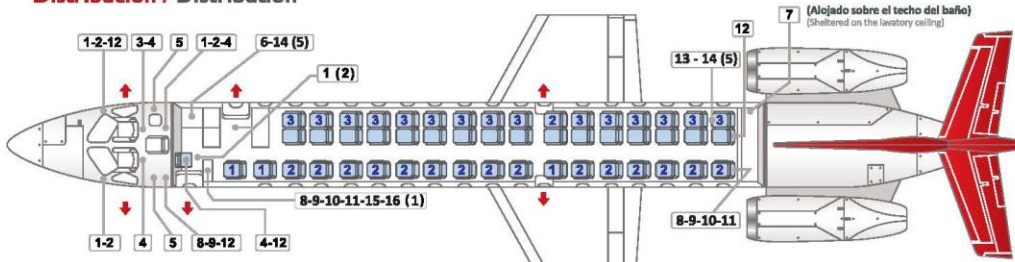
ACOMODO Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPO DE EMERGENCIA
Embraer ERJ-145
Aplicable a aeronaves / Applicable to aircraft
XA-BPK, XA-MFH y XA-RHF

50 Asientos / 50 Seats

Simbología / Simbology

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

Distribución / Distribution



* Todos los colines de los asientos son considerados flotadores
(1) (3) (2) * Se refiere al número de mascarillas de oxígeno en el PSU

TRANSPORTES AÉREOS REGIONALES / TAR Aerolíneas REV. 6 Fecha 14/DIC/2018



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 5

Requerimientos Técnicos

XA-IFP



ACOMODO Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPO DE EMERGENCIA

Embraer ERJ-145

Aplicable a aeronaves / Applicable to aircrafts

XA-IFP

50 Asientos / 50 Seats

Simbología / Simbology

- 1 Mascarilla de oxígeno
Oxygen mask
- 2 Mascarilla de humo
Smoke mask
- 3 Hacha
Hatchet
- 4 chaleco salvavidas
Life vest
- 5 Cuerda de escape
Escape rope



- 6 Botiquín primeros auxilios
First aid kit
- 7 Localizador de emergencia
Emergency locator transmitter
- 8 PBE
Protective breathing equipment
- 9 Extintor
Extinguisher
- 10 Botella de oxígeno + mascarilla
Portable oxygen cylinder + mask



- 11 Herramienta de apertura manual de dispensadores de oxígeno
Oxygen box deploy tool
- 12 Lámpara de emergencia
Flash light
- 13 Neceser de protección universal
Universal protection kit
- 14 Chaleco salvavidas para infantes
Infant Life Vests
- 15 Kit de demostración
Demonstration kit

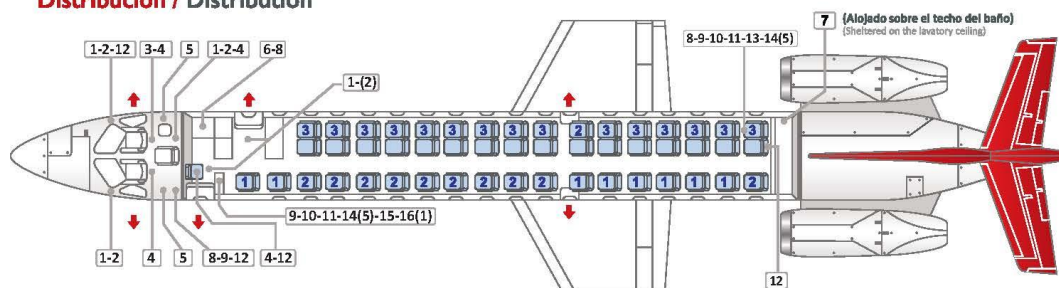


- 16 Extensión de cinturón
Seat belt extension



NOTA: Para vuelos sobre el agua a una distancia de más de 93Km (50MN) de la costa, se dispondrá de chalecos salvavidas debajo de cada asiento en cabina de pasajeros de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana.
NOTE: For flights on the water at a distance of more than 93Km (50MN) from the coast, life vest will be available under each seat in the passenger cabin according to Mexican Official Norm.

Distribución / Distribution



• Todos los cojines de los asientos son considerados flotadores
• Se refiere al número de mascarillas de oxígeno en el PSU

TRANSPORTES AÉREOS REGIONALES / TAR Aerolíneas

REV.1 Fecha: 14/DIC/2018

Mayo 2023

Revisión 4

5 Página 16

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

Para las siguientes aeronaves el equipo de emergencia está localizado de la siguiente manera:

XA-NFP	XA-SFH	XA-MAF	XA-AFH	XA-EFH	XA-PFL



ACOMODO Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPO DE EMERGENCIA

Embraer ERJ-145

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

50 Asientos / 50 Seats

Simbología / Simbology

- 1** Mascarilla de oxígeno
Oxygen mask
- 2** Mascarilla de humo
Smoke mask
- 3** Hacha
Hatchet
- 4** chaleco salvavidas
Life vest
- 5** Cuerda de escape
Escape rope

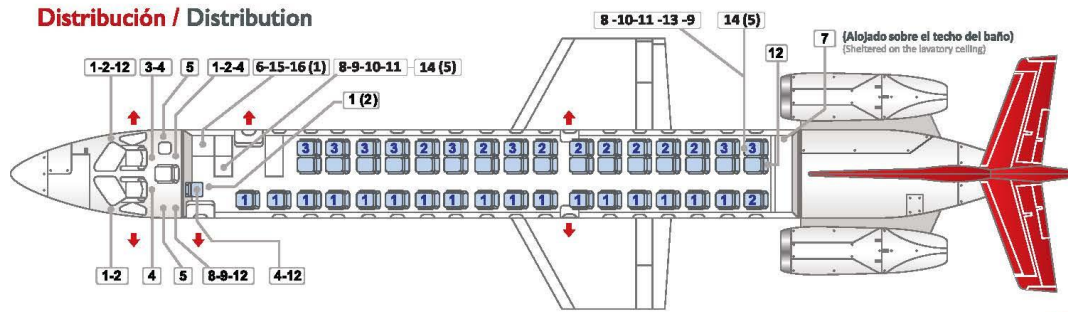
- 6** Botiquín primeros auxilios
First aid kit
- 7** Localizador de emergencia
Emergency locator transmitter
- 8** PBE
Protective breathing equipment
- 9** Extintor
Extinguisher
- 10** Botella de oxígeno + mascarilla
Portable oxygen cylinder + mask

- 11** Herramienta de apertura manual de dispensadores de oxígeno
Oxygen box deploy tool
- 12** Lámpara de emergencia
Flash light
- 13** Neceser de protección universal
Universal protection kit
- 14** Chaleco salvavidas para infantes
Infant Life Vests
- 15** Kit de demostración
Demonstration kit

- 16** Extensión de cinturón
Seat belt extension

NOTA: Para vuelos sobre el agua a una distancia de más de 93Km (50MN) de la costa, se dispondrá de chalecos salvavidas debajo de cada asiento en cabina de pasajeros de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana.
 NOTE: For flights on the water at a distance of more than 93Km (50MN) from the coast, life vest will be available under each seat in the passenger cabin according to Mexican Official Norm.

Distribución / Distribution



7 (Alojado sobre el techo del baño)
(Sheltered on the lavatory ceiling)

• Todos los cojines de los asientos son considerados flotadores
• Se refiere al número de mascarillas de oxígeno en el PSU

TRANSPORTES AÉREOS REGIONALES / TAR Aerolíneas
REV. 6 Fecha 14/DIC/2018

Mayo 2023	Revisión 4	5 Página 17
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 5

Requerimientos Técnicos

XA-VGQ



ACOMODO Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPO DE EMERGENCIA

Embraer ERJ-145

Aplicable a aeronaves / Applicable to aircraft
XA-VGQ

50 Asientos / 50 Seats

Simbología / Simbology

- 1 Mascarilla de oxígeno
Oxygen mask
- 2 Mascarilla de humo
Smoke mask
- 3 Hacha
Hatchet
- 4 chaleco salvavidas
Life vest
- 5 Cuerda de escape
Escape rope



- 6 Botiquín primeros auxilios
First aid kit



- 7 Localizador de emergencia
Emergency locator transmitter



- 8 PBE
Protective breathing equipment



- 9 Extintor
Extinguisher



- 10 Botella de oxígeno + mascarilla
Portable oxygen cylinder + mask



- 11 Herramienta de apertura manual de dispensadores de oxígeno
Oxygen box deploy tool



- 12 Lámpara de emergencia
Flash light



- 13 Neceser de protección universal
Universal protection kit



- 14 Chaleco salvavidas para adulto/niño/infante
Adult/child/infant Life Vests



- 15 Kit de demostración
Demonstration kit



- 16 Extensión de cinturón
Seat belt extension

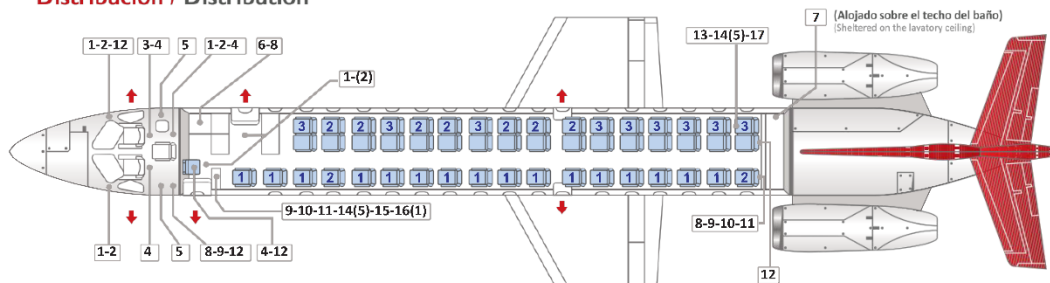


- 17 ELT portátil
ELT portable



NOTA: Para vuelos sobre el agua a una distancia de más de 93Km (50MN) de la costa, se dispondrá de chalecos salvavidas debajo de cada asiento en cabina de pasajeros de acuerdo a la NOM-012-SCT3-2012.
NOTE: For flights on the water at a distance of more than 93Km (50MN) from the coast, life vest will be available under each seat in the passenger cabin according to NOM-012-SCT3-2012.

Distribución / Distribution



* Todos los cojines de los asientos son considerados flotadores.
* Se refiere al número de mascarillas de oxígeno en el PSU

TRANSPORTES AÉREOS REGIONALES / TAR Aerolíneas

REV.:0 Fecha 03/OCT/2023

Mayo 2023

Revisión 4

5 Página 18

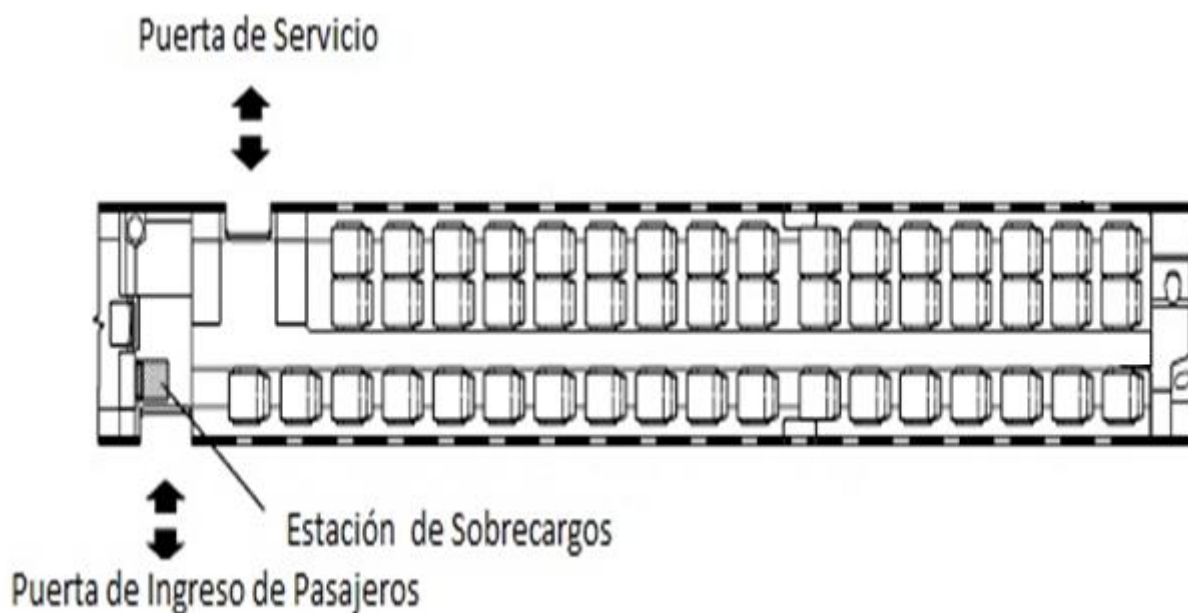
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

5.5 PUERTAS Y SALIDAS

Puertas:

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

- Puerta Principal o de ingreso de Pasajeros
- Puerta de Servicio

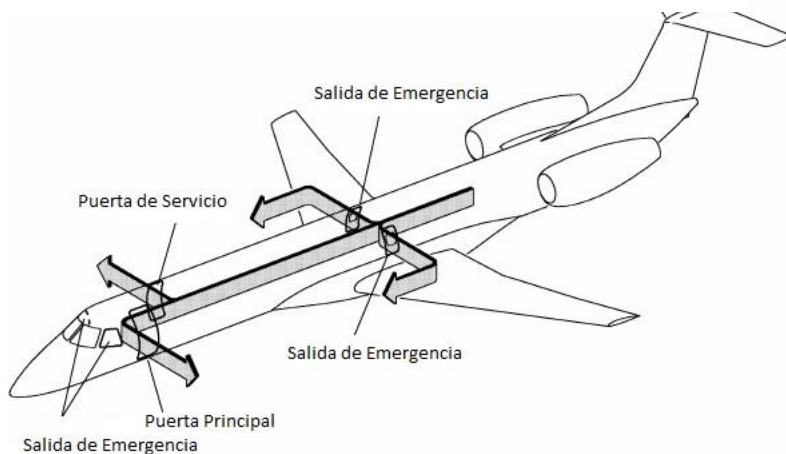


Salidas de Emergencia sobre el Ala: (a la altura de la fila 12)

- Dos salidas de emergencia, una de cada lado del fuselaje.

Salidas de Emergencia en Cabina de Pilotos:

- Dos ventanillas de visión directa equipadas con cuerda de escape

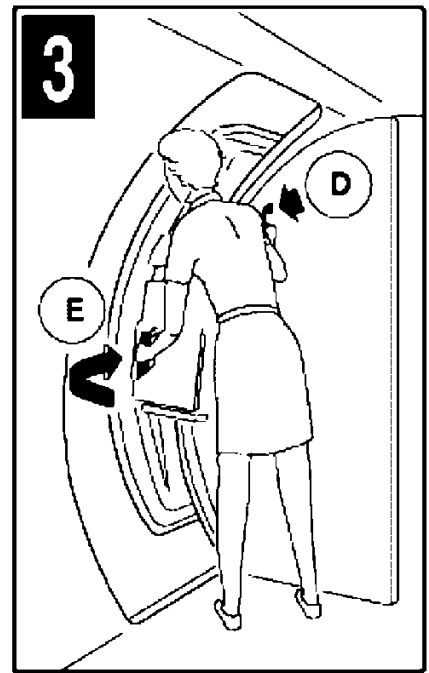
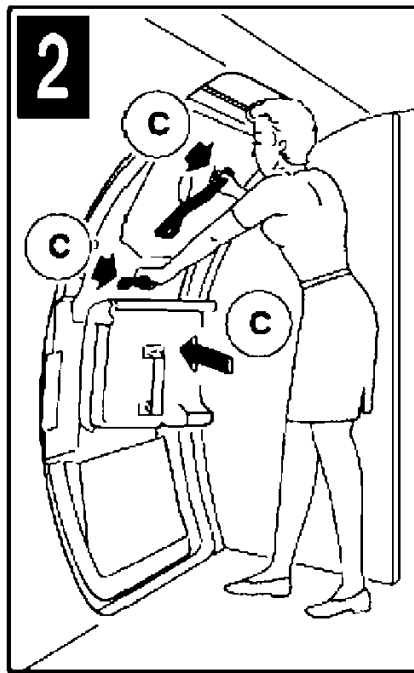
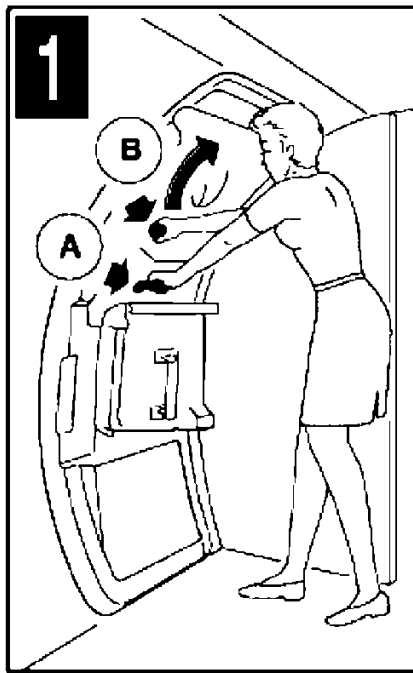


5.5.1 Puerta Principal de Pasajeros sin Escalera

La operación de la puerta es manual y su movimiento es a través de manijas internas y externas. La puerta se asegura contra el fuselaje cuando está totalmente abierta. El asa vertical sirve para asegurar y desasegurar la puerta quitando el seguro anti-ráfagas.

PARA ABRIR:

- A. Sostenga el asa horizontal.
- B. Gire la palanca en dirección de las manecillas del reloj para desasegurar la puerta.
- C. Sosteniendo el asa horizontal y la palanca, empuje la puerta.
- D. Sujétese del asa en la pared de división de cabina de pilotos.
- E. Empuje el asa vertical hasta que la puerta se asegure en posición de abierto.



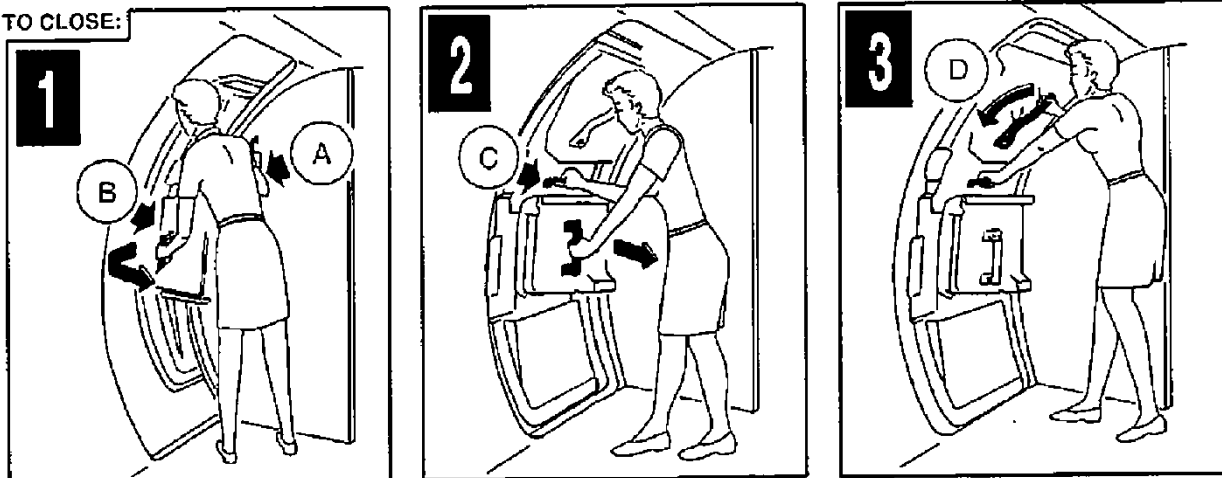
Condiciones normales

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.

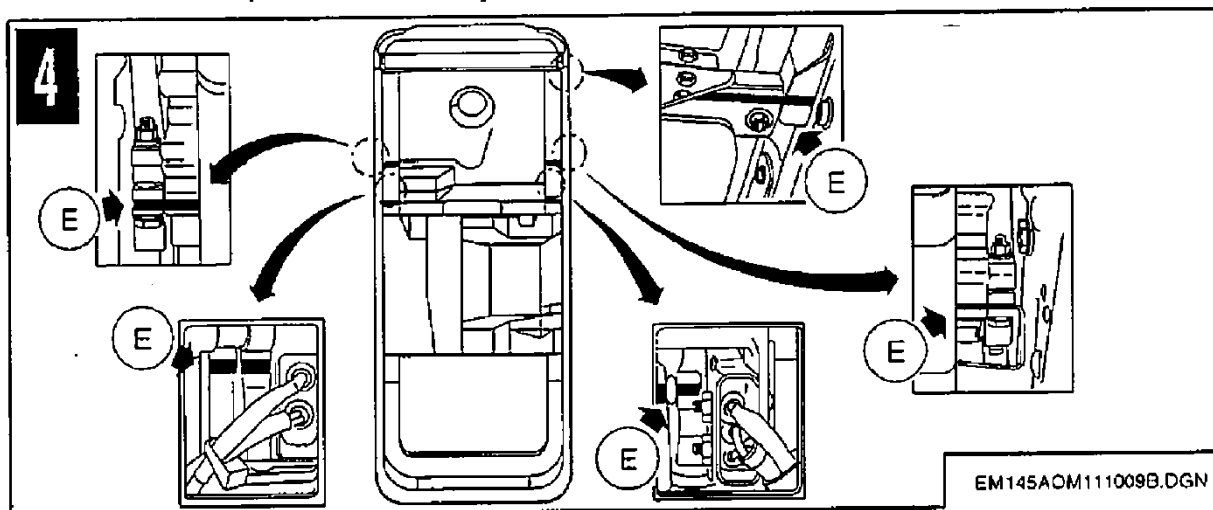
PARA CERRAR:

- A.** Sujétese del asa en la pared de división de cabina de pilotos.
- B.** Jale la puerta del asa vertical para desasegurarla y cerrarla.
- C.** Sosteniendo ambas asas (horizontal y vertical), jale la puerta a la posición de cerrado.
- D.** Gire la palanca en contra de las manecillas del reloj para cerrar la puerta.

TO CLOSE:



E. Verifique las marcas rojas alineadas.



EM145AOM111009B.DGN

Condiciones normales

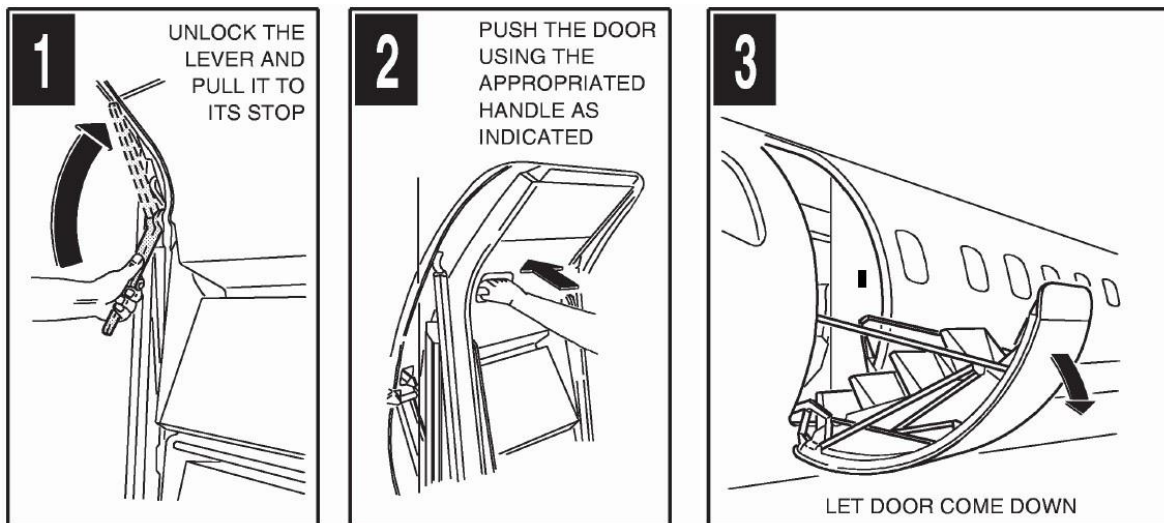
Para cerrar la puerta se le preguntara al capitán si podemos cerrar puertas después de haberle informado el número de pasajeros a bordo.

5.5.2 Puerta Principal de Pasajeros con Escalera.

APERTURA

- **Interna: (procedimiento realizado por el sobrecargo).**
 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.

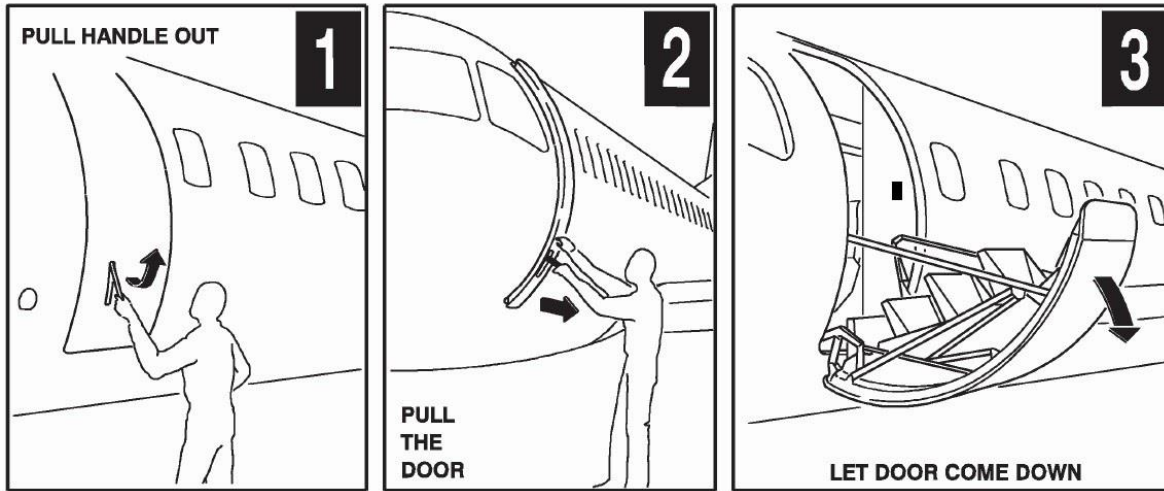


Condiciones normales.

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.

- **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).

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



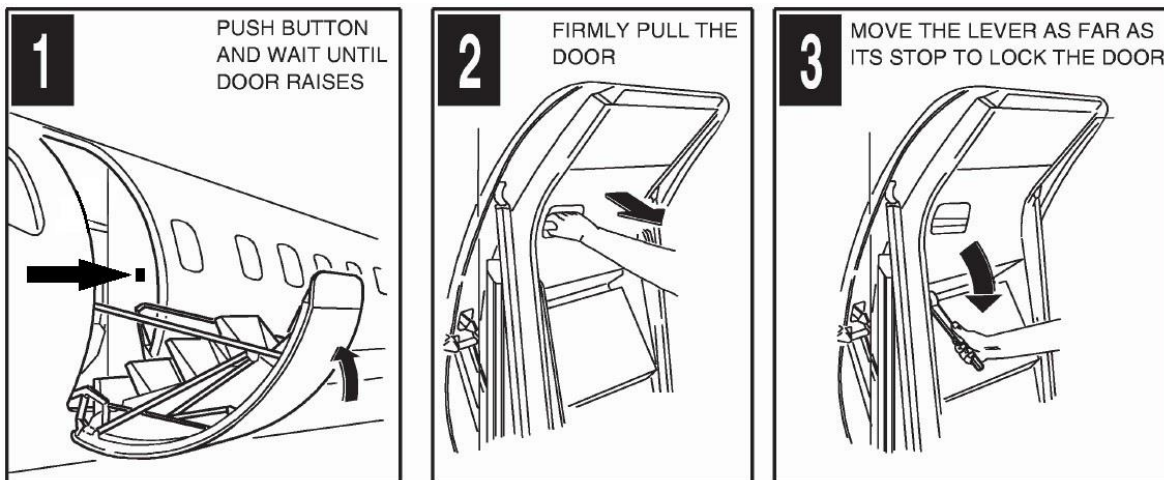
Condiciones normales.

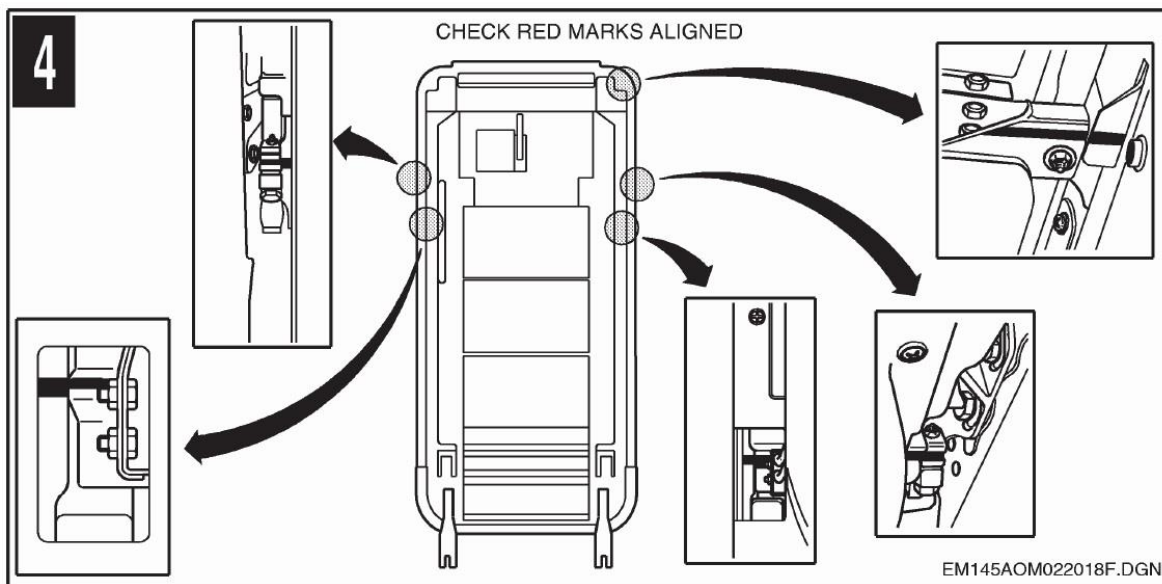
La puerta se abrirá una vez el capitán apague la señal de cinturones y esperar la indicación del personal de tierra tocando tres veces la puerta.

CIERRE.

- **Interno: (procedimiento realizado por el sobrecargo).**
 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.

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

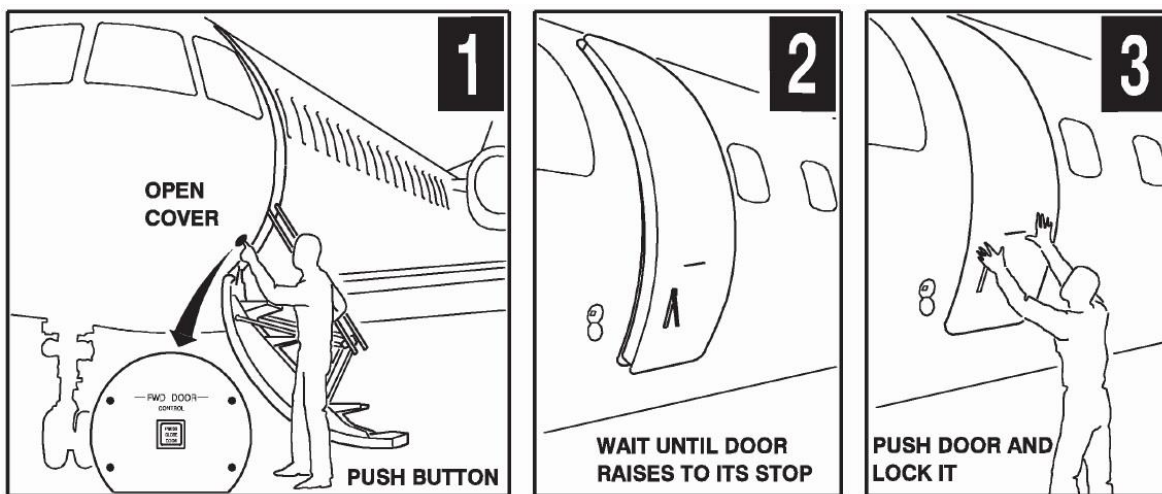




• **Externo: (procedimiento realizado por el personal de tierra).**

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.

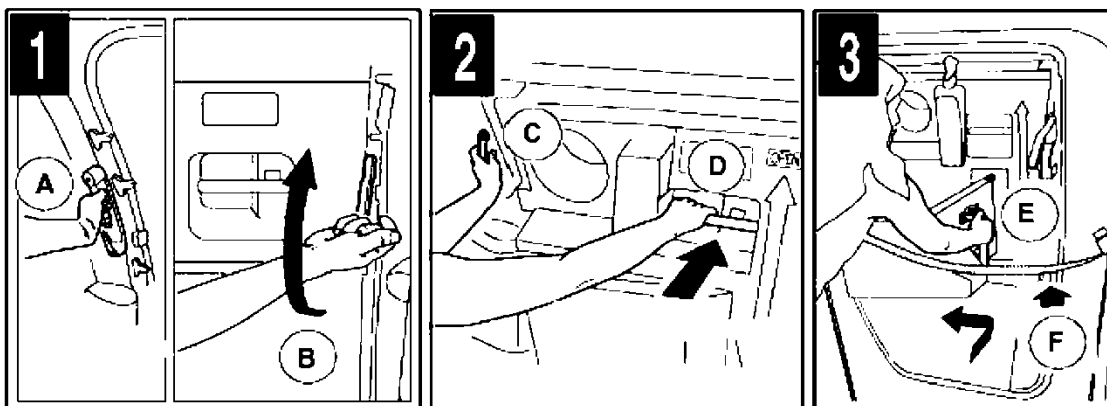
NOTA: No puede haber más de 3 personas al mismo tiempo en los escalones.



5.5.3 Puerta de Servicio

PARA ABRIR:

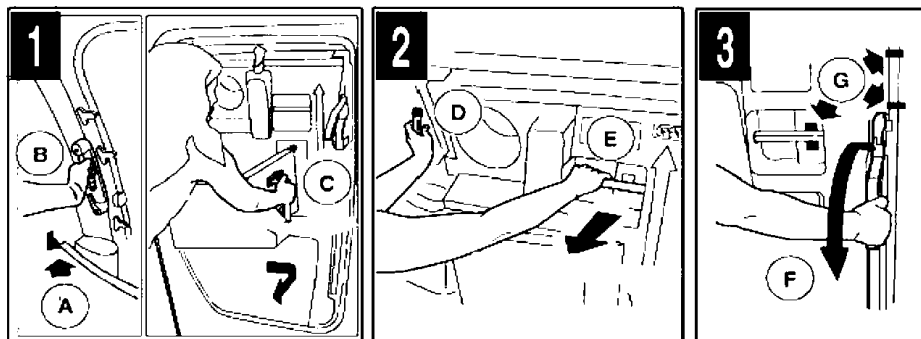
- A.** Sosténgase del asa de apoyo en la pared.
- B.** Levante la palanca para desasegurar la puerta.
- C.** Sígase sosteniendo del asa de apoyo.
- D.** Empuje la puerta para abrirla.
- E.** Mueva la puerta de modo lateral hasta asegurarla.
- F.** Instale la cinta precautoria. La Cinta únicamente se instala cuando la puerta permanece abierta en situación normal. Cuando la puerta permanece cerrada, no se debe instalar la cinta.



Nota: El sobrecargo levantará la palanca roja indicando que ya se puede abrir la puerta desde afuera para carga de comisarato con pasajeros desembarcando.

PARA CERRAR:

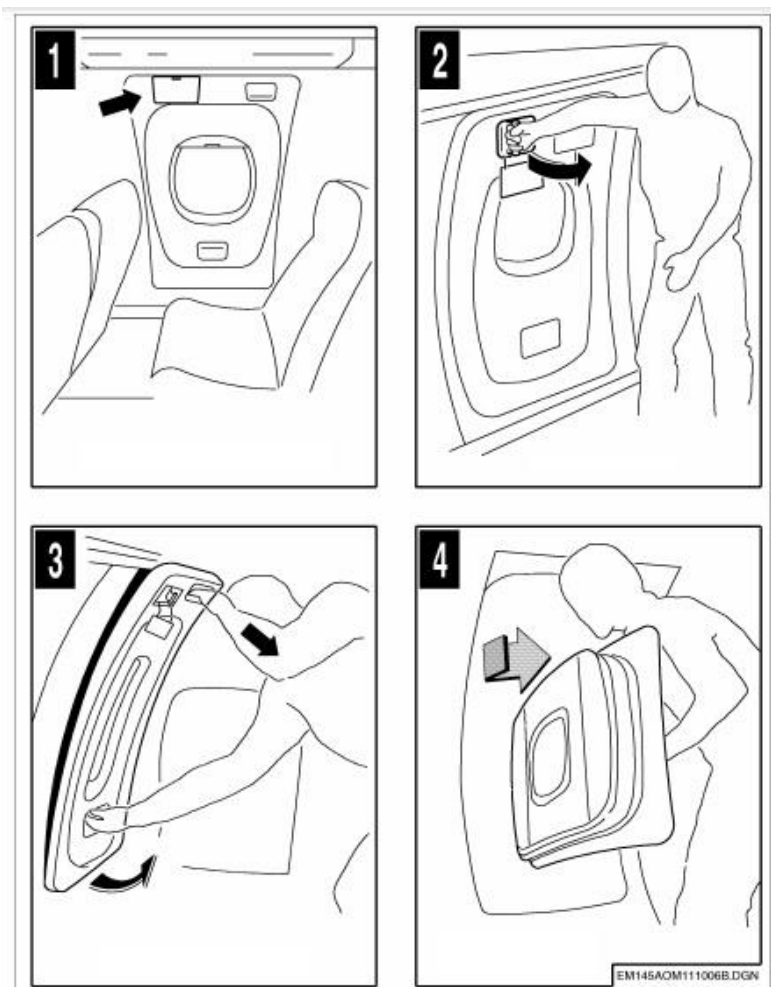
- A.** Quitar la cinta precautoria.
- B.** Sosténgase del asa de apoyo en la pared.
- C.** Jale la puerta del asa vertical para desasegurarla y cerrarla.
- D.** Sígase sosteniendo del asa de apoyo en la pared.
- E.** Firmemente jale la puerta.
- F.** Baje la palanca para asegurar la puerta.
- G.** Verifique las marcas rojas alineadas.



5.5.4 Salidas de emergencia Sobre el Ala

OPERACIÓN:

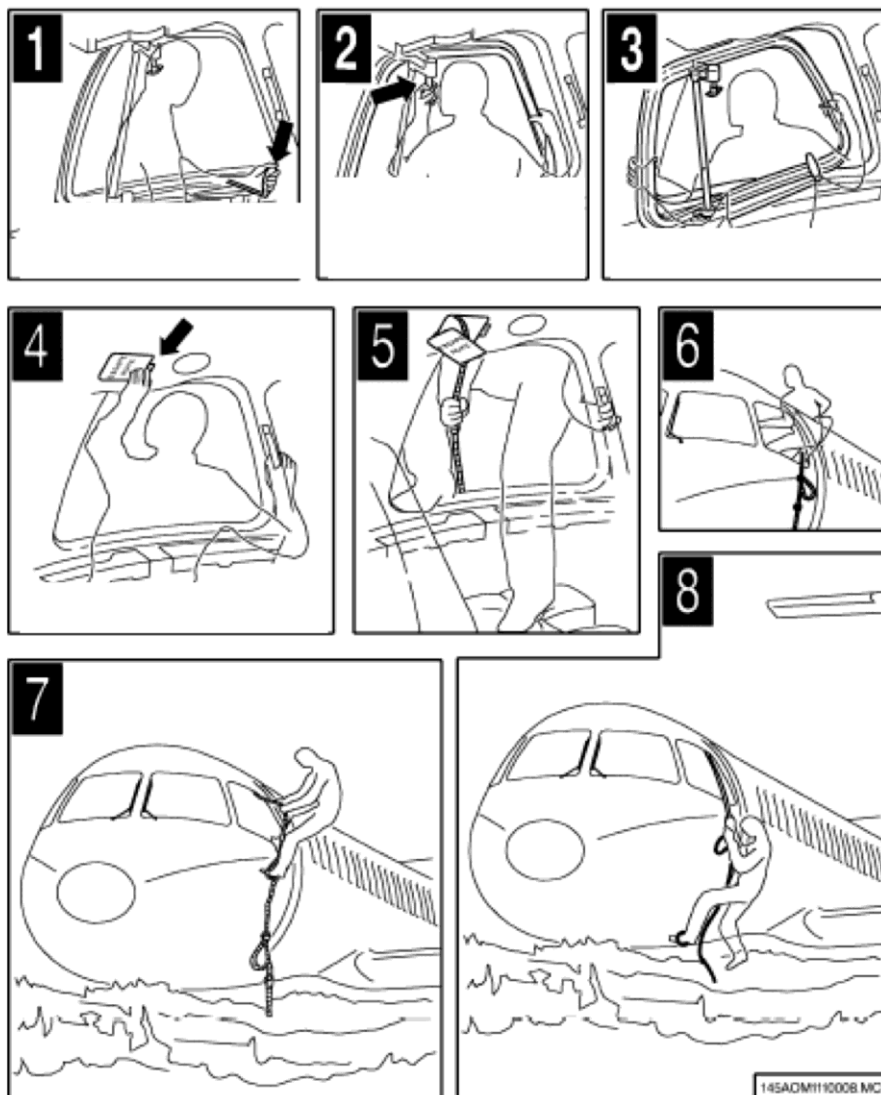
1. Remueva la cubierta.
2. Jale la palanca.
3. Sostenga la ventanilla y quítela
4. Arroje la ventanilla hacia afuera



5.5.5 Salidas de emergencia en Cabina de Pilotos

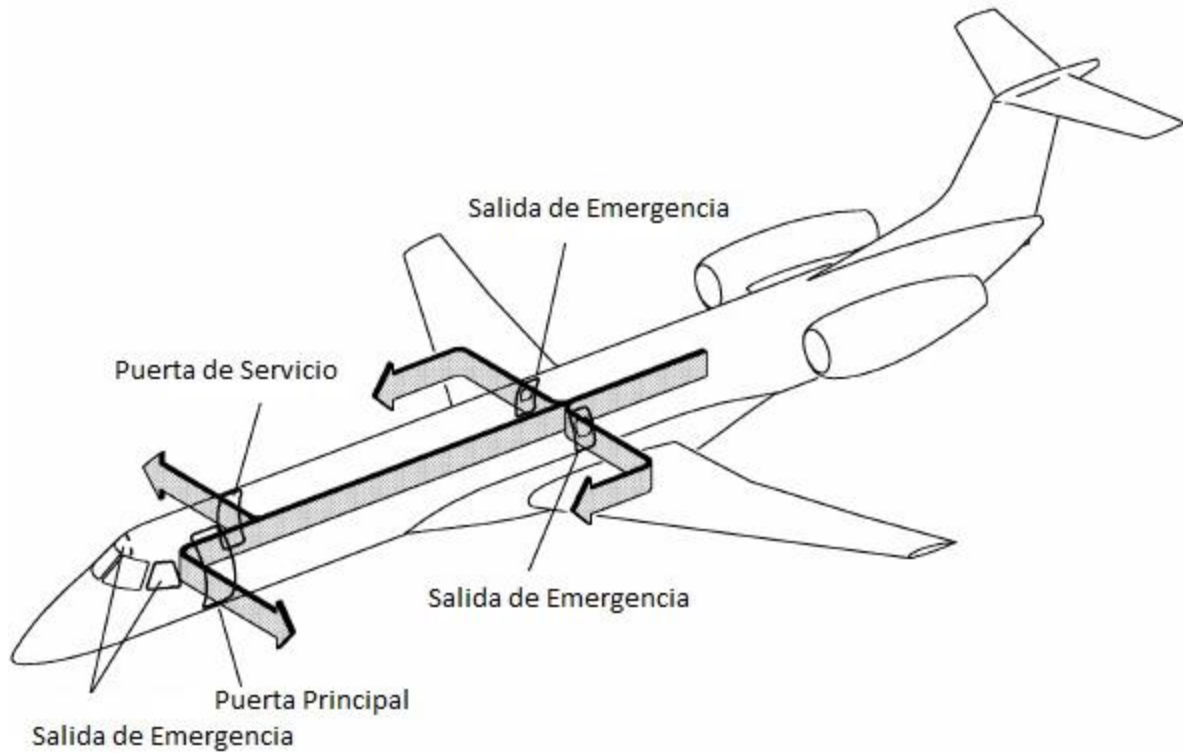
OPERACIÓN:

1. Presionando el botón de seguridad, jale la manija hacia atrás.
2. Jale hacia abajo la manija de emergencia y gírela hacia arriba mientras sostiene la ventana.
3. Remueva la ventana de su base y jale hacia adentro.
4. 5. 6. 7. 8. Para salir use la cuerda de escape.



5.6 RUTAS DE EVACUACIÓN Y ACCIONES

5.6.1 En tierra



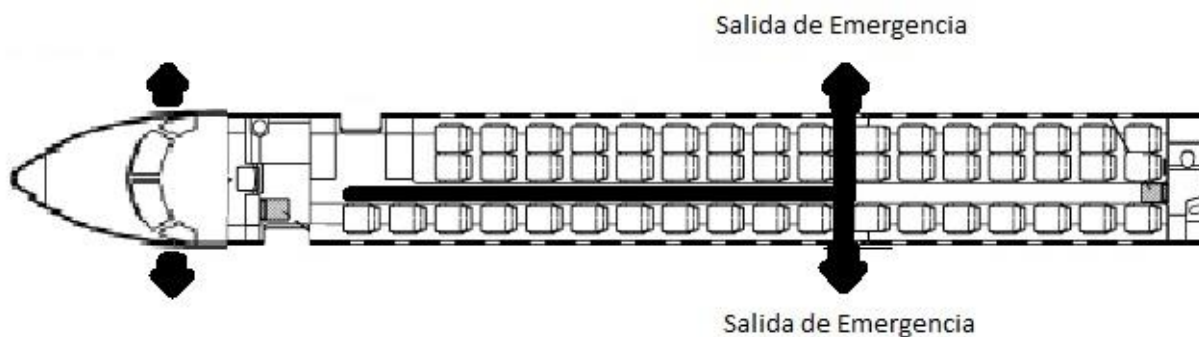
	CAPITÁN	PRIMER OFICIAL	SOBRECARGO
ACCIÓN:	Comunicación / coordinación con tripulación	Comunicación / coordinación con tripulación	Comunicación / coordinación con tripulación
QUE PREPARA:	Cabina de Pilotos	Cabina de Pilotos	Cabina de Pasajeros
EVACUA POR:	Puerta Principal de Pasajeros, en una situación irregular en la que no se pueda hacer uso de esta puerta, podrá evacuar por la ventanilla de la cabina de vuelo.	Puerta Principal de Pasajeros, en una situación irregular en la que no se pueda hacer uso de esta puerta, podrá evacuar por la ventanilla de la cabina de vuelo.	Opera: Puerta principal de Pasajeros y Puerta de Servicio. Evacúa: Por puerta principal de pasajeros

5.6.2 En agua

Evacuar pasajeros por las salidas de emergencia sobre el ala.

Importante: No abrir la puerta principal de pasajeros ni la puerta de servicio.

Si las salidas sobre el ala están obstruidas, y no existe otra opción, operar las salidas delanteras, tomando en cuenta que, al abrirlas, el avión se hundirá.



	CAPITÁN	PRIMER OFICIAL	SOBRECARGO
ACCIÓN:	Comunicación / coordinación con tripulación	Comunicación / coordinación con tripulación	Comunicación / coordinación con tripulación
QUE PREPARA:	Cabina de Pilotos	Cabina de Pilotos	Cabina de Pasajeros
EVACUA POR:	Ventanilla de visión directa	Ventanilla de visión directa	No Opera ninguna puerta. Evacúa: Por salida de emergencia sobre el ala.

5.7 PANEL DE SOBRECARGO

Existen dos versiones de este panel, dependiendo si el avión tiene puerta principal de pasajeros del tipo que abre lateralmente (sin escalera), o si el avión tiene puerta principal del tipo que abre de arriba hacia abajo (con escalera).

5.7.1 Panel de Control Delantero (Avión con puerta principal sin escalera)

1. Luces de indicación de llamada a sobrecargo

LAV (ámbar) Se ilumina cuando la llamada viene del baño

PA (verde) Se ilumina cuando la llamada viene de algún pasajero

2. Botón de prueba de PSU' s (PSU TEST) (para verificar que funcionen las llamadas de pasajeros a Sobrecargos y luces de lectura)

Cuando se presiona se efectúa la prueba de los PSU s, iluminando todas las luces de lectura y las luces de llamada a sobrecargo. Los timbres de llamada asociados también son activados.

3. Botón de reseteo de PSU' s (PSU RESET) (para apagar la prueba)

Cuando se presiona después de la prueba, permite el reseteo de todos los PSU s a su estado normal.

4. Botón de reseteo de llamadas (CALL RESET)

Cuando se presiona, apaga todas las señales de llamada a sobrecargo.

5. Interruptor de Luces de emergencia (EMER LTS)

NORM Posición Normal

ON Luces de Emergencia Encendidas

Importante: El sobrecargo no debe efectuar la prueba de las luces de emergencia por ser una tarea efectuada por personal de mantenimiento.

6. Control de Temperatura de Cabina

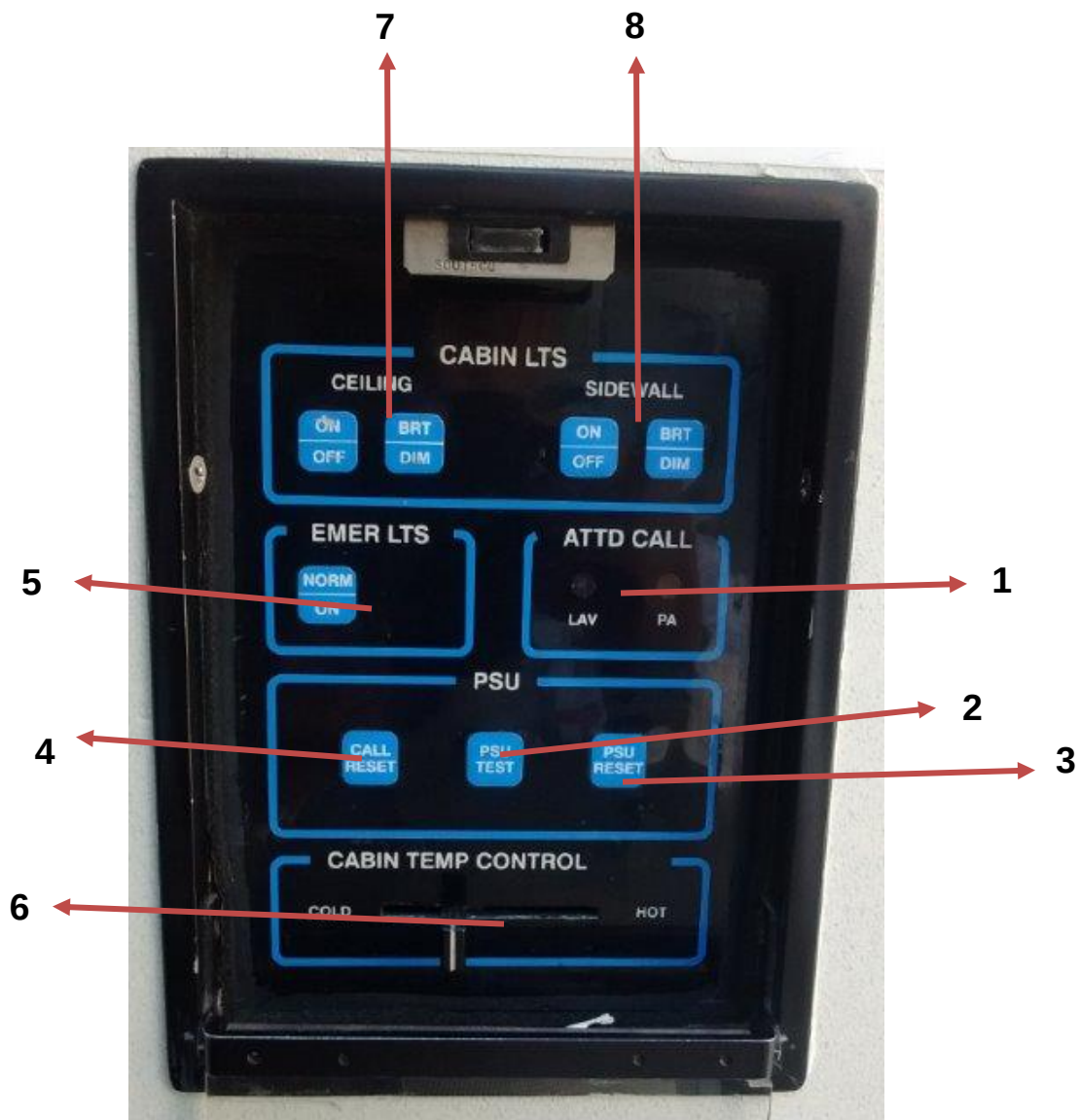
Se cuenta con un control deslizable para controlar la temperatura de la cabina.

7. Control de luces techo

Se cuentan el control para techo y su intensidad en BRT o DIM

8. Control de luces techo

Se cuentan el control para ventanillas y su intensidad en BRT o DIM

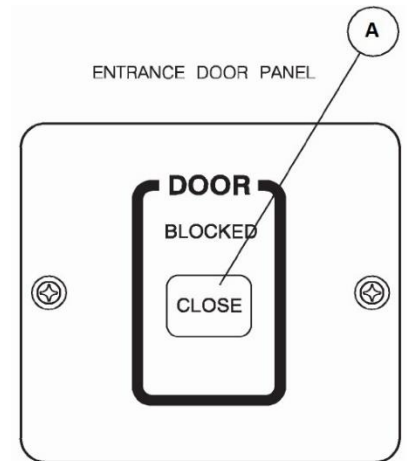


5.7.2 Panel de Control Delantero (Avión con puerta principal con escalera).

El Panel del avión con escalera integrada en la puerta principal es similar al Panel de la sección 5.7.1. La única diferencia es el botón (Door/Close) para controlar el cierre de la puerta principal indicado en la imagen posterior.

A. Botón Interior de Control de Puerta.

- Cuando se presiona, la puerta se levanta (cierra).
- Un letrero de "Blocked" se ilumina cuando está cerrada hidráulicamente.



5.8 COMUNICACIÓN

Descripción:

Este sistema proporciona comunicación entre cabina de pilotos, sobrecargos y pasajeros.

Están disponibles las siguientes funciones:

- Anuncios de voz a cabina de pasajeros.
- Llamada del Capitán, Copiloto u observador a Sobrecargo y viceversa por medio de un tono de timbre.
- Llamada de pasajeros a sobrecargo por medio de un tono de timbre.
- Tono de timbre para las señales de "No fumar" y "Abroche su cinturón".
- Se prueba su funcionamiento en pre-vuelo, haciendo una llamada a la cabina de pilotos y otra a la cabina de pasajeros por medio del PA, asegurándose que se escuche fuerte y claro. Deberá probar el interfono de su estación y el de la estación trasera.

5.8.1 PA

1. Botón PRESS TO TALK

Al presionarlo permite al sobrecargo dar anuncios de voz a los pasajeros. Y establecer comunicación con la cabina de pilotos, dependiendo de la función seleccionada.

2. Botones de llamadas



PA	Anuncios de voz a pasajeros
ATTD	Comunicación con la otra estación de sobrecargos
PILOT	Comunicación a cabina de pilotos
EMER PILOT	Comunicación a cabina de pilotos en emergencia

Al oprimir la función seleccionada, el botón se ilumina para indicar que está en uso

PA	Luz verde
ATTD	Luz verde
PILOT	Luz verde
EMER PILOT:	Luz roja

3. Botón de BKUP INPH

Al presionarlo se establece una comunicación permanente entre pilotos y sobrecargos, en caso de que falle la operación normal del intercomunicador.

Al estar en uso permanecerán iluminadas las funciones BKUP INPH, EMER PILOT y PILOT. La luz de BKUP INPH es color ámbar.

5.8.2 PA (Passenger Address)



5.8.3 Luces de llamada

Se tiene un panel de luces de llamada en la parte trasera de la cabina.

1. Luces de indicación de llamada a sobrecargo

LAV (ámbar) Se ilumina cuando la llamada viene del baño

PA (verde) Se ilumina cuando la llamada viene de la cabina de pasajeros

PILOT (verde) Se ilumina cuando la llamada viene de la cabina de pilotos

EMER PILOT (roja) Se ilumina cuando hay una llamada de emergencia de la cabina de pilotos



Para identificar las llamadas entre sobrecargos, pilotos y pasajeros; existe una serie de timbres:

- Llamada del Capitán, Primer Oficial u observador a Sobrecargo y viceversa, por medio de uno o varios tonos de timbre.
- Llamada de pasajeros a sobrecargo por medio de un tono de timbre.
- Tono de timbre para las señales de "No fumar" y "Abroche su cinturón".

5.9 REPRODUCTOR DE ANUNCIOS

Reproductor de CD

El sistema de audio se proporciona desde un reproductor de discos compactos, y tiene la capacidad de interrumpirse para permitir dar avisos a los pasajeros vía PA (Passenger Address).



CONTROLES E INDICADORES A UTILIZARSE

1. BOTÓN VOLUMEN

Para subir o bajar el volumen del audio.

2. PANTALLA DE INDICACIÓN

Se muestra el número de pista reproduciendo y la duración de esta

3. REPRODUCTOR DE CD

Ranura para la introducción de CD de audio

4. REPRODUCTOR DE USB

Ranura para introducir USB y reproducción de audio

5. BOTON PARA PAUSA/PLAY

Este botón podrá pausar la pista y reproducción de audio

6. BOTON DE CARPETA

Estos botones podrán cambiar de carpeta en donde está ubicado el audio a reproducir

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

7. BOTONES DE PISTAS (TRACK)

Botones para cambios de pistas hacia adelante o atrás

8. EJECT

Expulsa el CD del reproductor.

09. REPEAT

Habilita / deshabilita la reproducción REPEAT (repetir).

En caso de falla

1. Notificar al capitán y al técnico de mantenimiento si está a bordo.
2. En caso de quedar inoperativo, el sobrecargo dará la demostración de seguridad de viva voz, cerciorándose que todos los pasajeros atendieron las instrucciones de seguridad.
 - a. Toma el cinturón de seguridad, mostrándolo y mencionando su correcto uso
 - b. Toma la mascarilla de oxígeno, mostrándola y mencionando su correcto uso
 - c. Muestra las salidas de emergencia, tarjetón de seguridad y luces de trayectoria

Mayo 2023	Revisión 4	5 Página 37
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

5.10 GALLEYS Y BAÑO

5.10.1 Galleys



Se tienen 2 galleys en la parte delantera de la cabina de pasajeros, los cuales se localizan contiguos a la puerta de servicio localizada del lado derecho del avión, misma que puede ser utilizada como salida de emergencia. Dentro del equipo del galley se encuentra el panel del detector de humo del baño, el reproductor de discos compactos o de anuncios pregrabados (según matrícula), el panel de switches y breakers (ruptores) del galley, compartimentos para misceláneos, carros de servicio, compartimiento del bote de basura, instalación para 2 termos y 2 mesas de servicio retractables (según matrícula).

Los carros se utilizan para dar el servicio a bordo en la cabina de pasajeros. Estos cuentan con un sistema de frenado para asegurarlo e inmovilizarlo estando fuera de su alojamiento o en uso. Existen dos tipos de sistema de frenos:

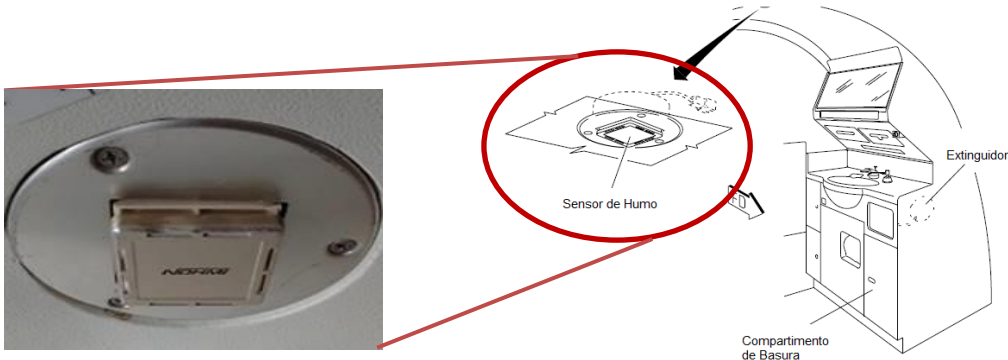


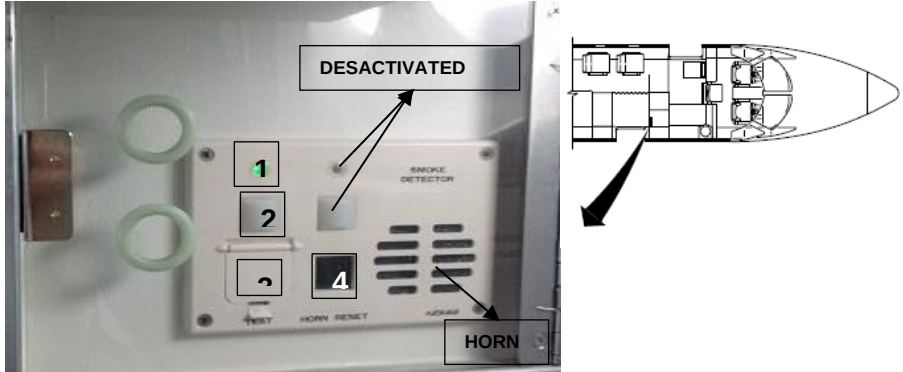
- De un solo pedal (rojo): Se activa pisándolo y lo libera al levantar el pedal.
- De dos pedales (rojo y verde): Al pisar el pedal rojo se activa el freno y al pisar el de color verde se libera.

Siempre debemos tomar en cuenta lo siguiente:

- En todo momento que el carro de servicio se encuentre fuera de su alojamiento o en uso, debe tener el freno puesto.
- Al dar el servicio se debe de frenar el carro al momento de detenernos en cada una de las filas para atender a los pasajeros.
- Cuando el carro no esté en uso este deberá estar almacenado, seguros y frenos puestos
- En caso de turbulencia deberá ser almacenado y verificar que los seguros y frenos estén puestos
- El carro siempre deberá ser atendido por el sobrecargo a bordo
- En caso de tener que dejar desentendido un carro en el pasillo se deberá considerar nunca alejarse más tres metros de distancia, o tres filas, y previamente asegurarlos.
- En despegues, aterrizajes y cuando no esté en uso, al estar almacenados en su alojamiento, los carros deben tener el freno puesto, así como los seguros secundarios (rojos).
- Por razones de seguridad, si el freno de algún carro se encuentra inoperativo, éste no deberá ser utilizado y se reportará a Comisariato y/o mantenimiento para su reemplazo o arreglo
- El sobrecargo deberá pisar los frenos para verificar si está operativos el sistema de frenos:
 - Verde: El carro debe tener movimiento normal y ligero
 - Rojo: El carro no debe moverse ni deslizarse en ningún momento

5.10.2 Baño

Equipo	Sensor detector de Humo
Ubicación	En la parte superior del baño de la sección trasera de la cabina de pasajeros, el cual cuenta con señales de "Regrese a su asiento" y "No fumar". 
Revisión	Al inicio de cada servicio y en cada tránsito, asegurarse que no se encuentre obstruido el detector de humo.
Uso	Este sensor puede detectar humo dentro del baño, después de la detección manda una señal al panel del detector de humo el cual activa una luz roja y una bocina
MEL	Hay uno instalado en el baño, el avión puede ser despachado con este equipo inoperativo siempre que se cumplan las siguientes condiciones: (26-14-00); • El bote de basura este vacío. • La puerta del baño debe estar cerrada y se debe indicar: "INOPERATIVO – NO ENTRAR" • El baño sea solo usado por la tripulación.

Equipo	Panel del detector de humo del baño
Ubicación	El Panel del Detector de Humo del baño está instalado en el Galley. En dicho panel se encuentra la bocina de la alarma que sonará en caso de detectarse humo en el baño. 
Revisión	• Verificar que no estén obstruidos los detectores de humo • Luz Verde encendida y Luz Roja apagada • En caso de no encontrarse como se indica, notificar al Capitán y / o mantenimiento al momento de hacer su revisión
Uso	1. Luz de operación (verde) del Panel del Detector de Humo del Baño Se ilumina durante la operación normal. 2. Luz de alarma roja del Panel del Detector de Humo del Baño Parpadea en caso de detectarse humo en el baño y se activa una alarma audible. 3. Botón de Prueba (con guarda) del Panel del Detector de Humo del baño Para uso exclusivo de Mantenimiento. El sobrecargo no efectúa ninguna prueba al sistema de detectores de humo de los baños en el EMB-145. 4. Botón de Reseteo del Panel del Detector de Humo del baño Cancela la alarma audible y resetea el sistema.
MEL	

Equipo	Extintidor de Fuego en el Baño (Abajo del Lavabo)
Ubicación	Una botella extintora de fuego está instalada para la protección de fuego debajo del lavabo, la cual cuenta con dos tubos de salida hacia el bote de basura. 
Revisión	Manecilla debe estar en rango verde. 
Uso	Se activa automáticamente al tener una temperatura mayor a 78°C, la cual activará la botella hacia el contenedor de basura.
MEL	Hay uno instalado en el baño, el avión puede ser despachado con este equipo inoperativo siempre que se cumplan las siguientes condiciones (26-25-00): • El Detector de humo ubicado en el baño debe funcionar de manera normal • El bote de basura del baño debe estar vacío • La puerta del baño debe estar cerrada y se debe indicar: "INOPERATIVO – NO ENTRAR" • El baño debe ser usado solo por miembros de la tripulación.

5.11 OXÍGENO DE EMERGENCIA

Unidades Dispensadoras de Oxígeno

El sistema que suministra oxígeno a los pasajeros y sobrecargo consiste en generadores de oxígeno químico y mascarillas de flujo continuo que automáticamente se despliegan por medio de seguros eléctricos.

Las unidades dispensadoras de oxígeno están localizadas en cada PSU y estaciones de sobrecargo. Algunos aviones pueden estar equipados con unidades dispensadoras adicionales instaladas en el área del galley. Hay dos mascarillas en la estación delantera de sobrecargos. En la estación trasera de Sobrecargos se cubre con la mascarilla de la última fila.

En caso de una pérdida de presión de cabina, se debe tomar una mascarilla e inmediatamente ponerla sobre nariz y boca. Al jalar la mascarilla del dispensador, se activa el generador de oxígeno y éste fluye por aproximadamente 12 minutos de modo ininterrumpido.

PRECAUCIÓN:

Una vez activado el generador de oxígeno, el suministro será continuo, sin importar que las mascarillas sean usadas o no.

Notas:

- Cuando el generador de oxígeno está activado, produce una alta temperatura.
- Se encuentra un indicador de flujo de oxígeno visible en la manguera.
- Si no se abre la puerta de la unidad dispensadora de forma automática, el sobrecargo podrá desprenderla manualmente por medio de una herramienta localizada en cada estación de sobrecargo.

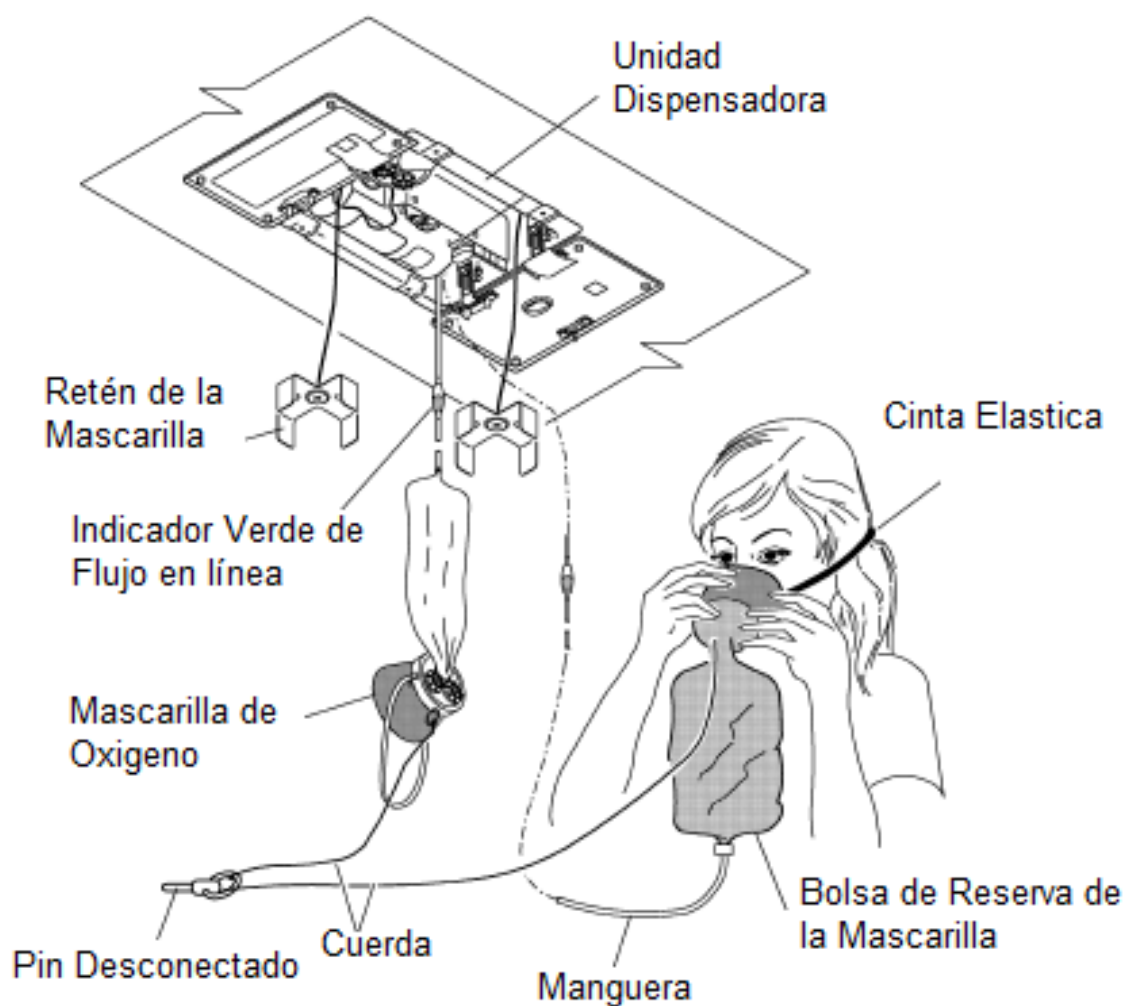
Mascarillas extras de Oxígeno:

- Se deberá verificar la LOPA correspondiente de cada aeronave
- Mascarilla en estación principal de Sobrecargo
- Verificar la LOPA correspondiente de cada aeronave en Galley

5.11.1 Unidades Dispensadoras de Oxígeno



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



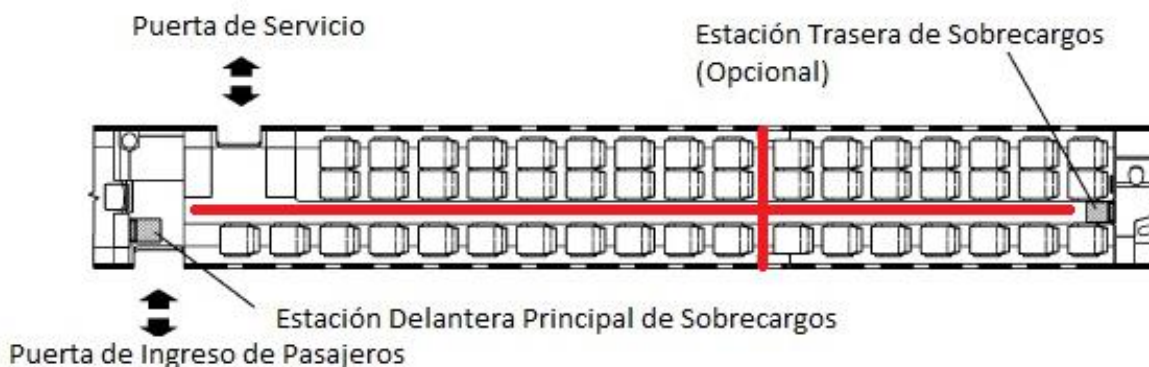
5.12 ILUMINACIÓN DE EMERGENCIA

5.12.1 Luces de emergencia

Consiste en luces internas y externas que proporcionan iluminación en caso de una evacuación de emergencia. Estas luces están abastecidas por 4 baterías especiales, las cuales tienen una duración de aproximadamente 15 minutos. El sobrecargo no debe efectuar la prueba de las luces de emergencia por ser una tarea efectuada por personal de mantenimiento.

Tipo de Luces	Ubicación
Luces Exteriores	• 2 Luces instaladas en cada lado de la unión ala-fuselaje • 1 Luz instalada en la puerta principal de pasajeros • 1 Luz instalada en la puerta de servicio
	MEL: El avión puede ser despachado con todas las luces externas de salidas de emergencia inoperativas siempre que la operación sea realizada mientras haya luz de día (33-50-00)
Luces Interiores	• 1 Luz en el techo de cabina de pilotos • 4 Luces en el techo de la cabina de pasajeros • 1 Luz en área de salida de emergencia de puerta principal de pasajeros • 1 Luz en área de salida de emergencia de puerta de servicio • 2 Luces en área de salida de emergencia de salidas sobre el ala
	MEL: Pueden estar inoperativas siempre que durante la operación exista suficiente iluminación para que los sobrecargos puedan llevar a cabo sus deberes. (33-20-00), (33-20-00)
Luces de emergencia del piso (floor proximity emergency lights)	Tiras electroluminiscentes en el pasillo de la cabina para identificar la trayectoria de las salidas de emergencia en condiciones de humo denso.
	Revisión: Se debe de revisar que no haya micas o segmentos de luces rotos o faltantes.
	MEL: Para que la aeronave sea despachada pueden estar inoperativas hasta dos segmentos de luces siempre que: no haya 2 bandas de luces inoperativas contiguas. (33-50-00)

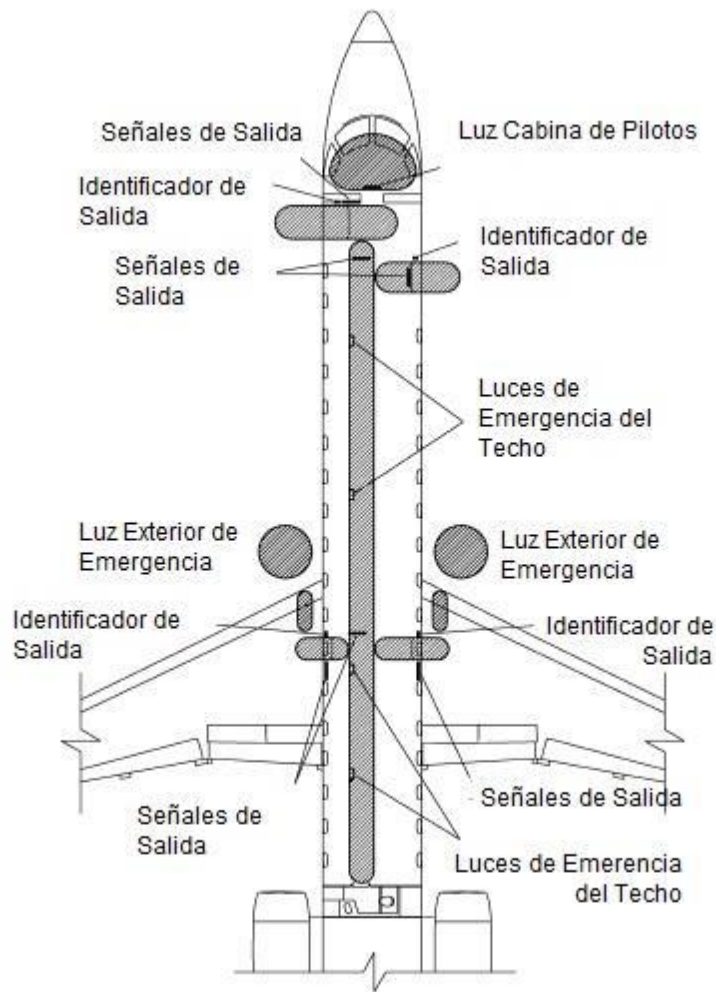
5.12.2 Área iluminada por las Luces de Emergencia

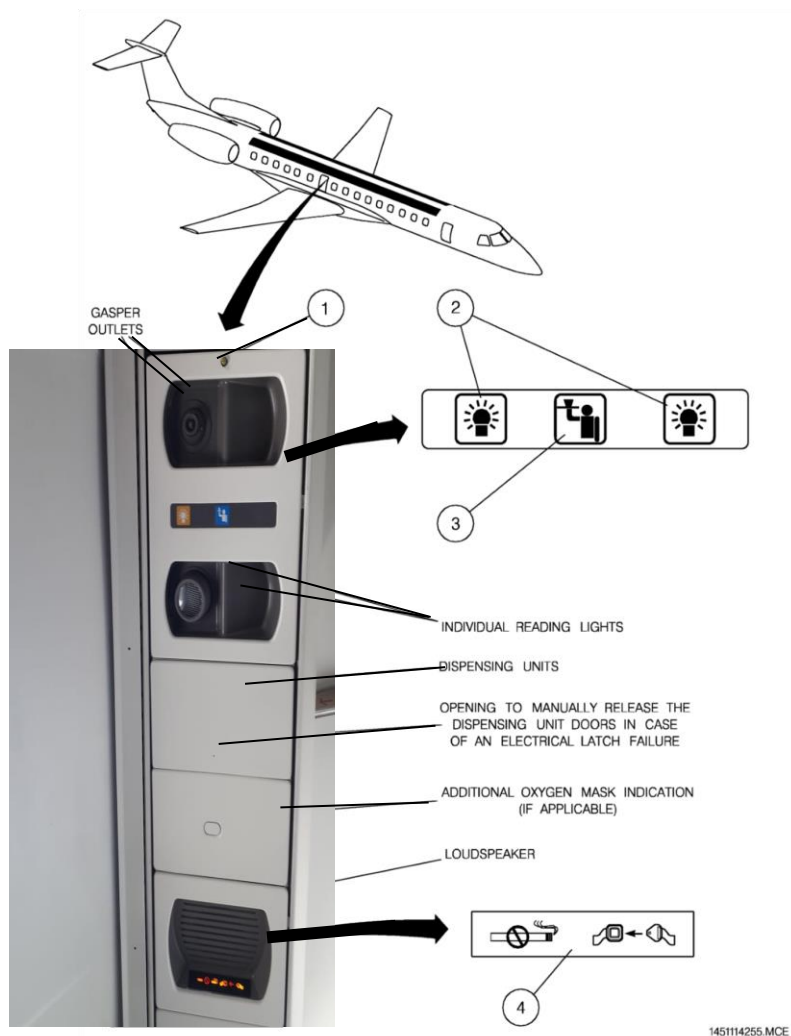


5.13 PSU (PASSENGER SERVICE UNIT)

El PSU (Passenger Service Unit) provee los siguientes servicios:

- 1) Luces de lectura para cada asiento de pasajeros.
- 2) Letrero luminoso con instrucciones de: NO FUMAR y ABROCHE EL CINTURON.
- 3) Llamada a Sobrecargo
- 4) Toma de aire individual para cada asiento de pasajeros.
- 5) Unidades Dispensadoras de Oxígeno en el interior del PSU
- 6) Bocina





5.14 EQUIPO DE EMERGENCIA Y DE SEGURIDAD

Equipo de emergencia - Equipo a bordo que se usa en condiciones anormales o de emergencia que requieren acción inmediata para la operación segura del vuelo y protección de sus ocupantes, incluyendo la preservación de la vida.

Todo equipo de emergencia que deba sacarse de su base para su uso, deberá colocarlo nuevamente en la base después de utilizarlo, aun si esta vacío o tiene aún producto y reportarlo inmediatamente al Capitán y Bitácora de sobrecargos Así evitaremos tener el equipo suelto

Equipo de seguridad – Equipo abordo que se usa durante las operaciones normales para la operación segura del vuelo y protección de sus ocupantes (Ejem. Cinturones, extensiones de seguridad y retención del equipaje de mano).

- La revisión del equipo de emergencia siempre debe realizarse en cada cambio de tripulación de sobrecargos y se apeg a las constantes abajo mostradas.
 1. PRESENCIA
 2. ASEGURADO
 3. ACCESO LIBRE
 4. BUEN ESTADO
- De igual manera, la revisión debe hacerse en caso de que el avión quede desentendido.
- La ubicación del equipo de emergencia podría variar dependiendo de la matrícula del avión (Ver LOPA).
- Los pictogramas del equipo de emergencia deben de estar como se muestran a continuación:



- Si cualquier pictograma que indique equipo de emergencia se encuentra desgastado o dañado, se debe reportar inmediatamente al capitán/al ROT y asentarlos en bitácora de sobrecargos

Equipo de demostración – es el equipo utilizado por el sobrecargo en cada demostración de seguridad a pasajeros, este equipo no es utilizable para la operación.

Equipo de demostración	Ubicación	Revisión	En caso de daño
Mascarilla y Cinturón	En el compartimiento donde se encuentra el botiquín, arriba del closet o Dentro del mamparo de entrada	Completo Que no esté dañado o roto	En caso de estar dañado reportarlo en la bitácora de sobrecargos
Cojín flotador	Dentro del closet		

5.14.1 Ubicaciones del equipo de emergencia



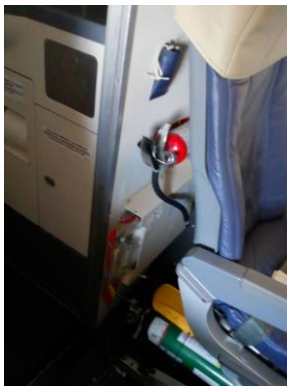
Arriba de Closet



Fila 19B, C



Closet de entrada
puerta principal



Atrás de la fila 19A



Entrada principal
pegado al Galley

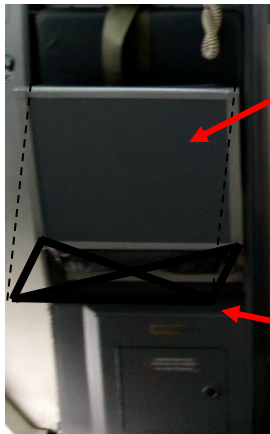
5.14.2 Cinturón de seguridad

Equipo	Cinturón de Seguridad
Ubicación	En cada uno de los 50 asientos para pasajeros
Revisión	• Que se encuentren operativos • No se encuentren luidos. • No se encuentren rotos total o parcialmente • El mecanismo de aseguramiento funcione correctamente
Uso	Para cada pasajero, en fases críticas de vuelo y durante todas las fases de vuelo, a excepción cuando el pasajero necesite ingresar al baño.
En caso de Falla	• Reportarlo inmediatamente al capitán del vuelo • Informar al técnico de mantenimiento, en caso de que haya uno a bordo. • En caso de estar inoperativo, reportarlo al capitán de vuelo para que quede asentado en la bitácora de Mantenimiento. • De igual manera, reportarlo en la bitácora de sobrecargos. • Notificar al ROT en caso de que el asiento este totalmente inoperativo, para proceder con el reacomodo de pasajeros, si fuera necesario.
MEL	Un asiento con cinturón de Seguridad sin funcionar se considera Inoperativo, pueden haber asientos inoperativos siempre que no obstruyan salidas de emergencia, estos asientos no se deben de ocupar.(25-21-05)

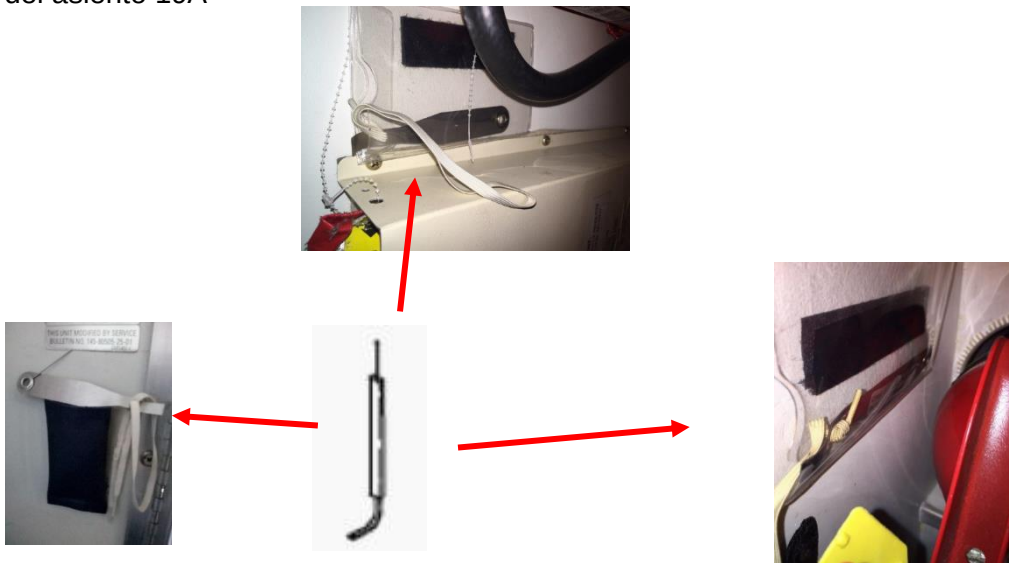
5.14.3. Extensión de cinturón de seguridad

Equipo	Extensión de Cinturón de Seguridad
Ubicación	Arriba del closet, en el compartimiento donde se encuentra el equipo de emergencia y/o dentro del mamparo de entrada.
Revisión	• Que se encuentren presentes en el compartimiento designado, al menos 2 extensiones por vuelo. • No se encuentren luidos. • No se encuentren rotos total o parcialmente
Uso	En caso de que algún pasajero lo necesite
En caso de Falla	• Reportarlo inmediatamente al capitán del vuelo • Informar al técnico de mantenimiento, en caso de que haya uno a bordo. • Reportarlo en la bitácora de sobrecargos
MEL	Debe de haber por lo menos dos extensiones para que la aeronave pueda ser despachada. (ATA 25)

5.14.4 Asiento de Sobrecargo

Equipo	Asiento de Sobrecargo
Ubicación	En la entrada principal del avión.  Asiento de Sobrecargo (Plegado) Asiento de Sobrecargo (Desplegado)
Revisión	El sobrecargo deberá sentarse en el asiento para verificar que el arnés y cinturones estén completos y operables. El asiento para sobrecargo es de tipo retráctil automático. El sobrecargo deberá revisar antes del vuelo que: • Verificar manualmente que el asiento se baje y se suba automáticamente y regrese a su posición. • Que el cinturón abroche correctamente y que este sujeto fijo a su base. • Que el arnés sea ajustable y con las hebillas completas. Que se encuentre el chaleco salvavidas en el compartimento inferior. • El cinturón de seguridad y el arnés deben estar en buen estado no roto, no luido, no torcido.
Uso	El asiento de Sobrecargo es para uso exclusivo del Sobrecargo asignado al vuelo. Ningún pasajero podrá despegar en dicho asiento.
En caso de Falla	Se considera inoperativo bajo las siguientes circunstancias: • Cuando el asiento no retracte automáticamente • Mal funcionamiento del cinturón y/o arnés
Procedimiento para reasignación de asiento en casa de falla	1. El sobrecargo deberá avisar al Capitán y al Mecánico y así mismo anotarlo en la bitácora de sobrecargos. 2. Se coordinará con personal de tráfico y con el Capitán la reasignación de asiento para que el sobrecargo ocupe el asiento 1(A), apegándose a lo siguiente: • Si el asiento 1(A) va vacío, no se procede a reasignación de asiento. • Si el asiento va ocupado y hay más asientos disponibles el personal de tráfico procede a reasignar al pasajero a un asiento disponible. • Si el avión va lleno, se deberá hacer el procedimiento de bajar a un pasajero para tener el asiento 1A disponible, esta acción se deberá hacer en coordinación de las Áreas involucradas: ROT, Anfitriones, Capitán, Sobrecargo y CCO. En caso de una evacuación y que necesite estar en comunicación con los pasajeros, el sobrecargo se levantara y tomara el PA para dar las instrucciones de evacuación correspondiente o comunicar cualquier información a los pasajeros
MEL	Puede estar inoperativo, siempre que se siga el procedimiento descrito con anterioridad, si el procedimiento no se sigue o no es posible, la aeronave no puede ser despachada. (25-11-04)

5.14.5 Herramienta de Apertura Manual de Dispensadores de Oxígeno

Equipo	Herramienta de Apertura de Dispensadores de Oxígeno
Ubicación	En el closet del equipo de emergencia delantero o en el compartimento 19 BC o atrás del asiento 19A 
Revisión	Extremos operativos, en estuche o bolsa.
Uso	Se utiliza para abrir manualmente la compuerta de las mascarillas de oxígeno en los PSU's (Passenger Service Unit), en caso de que no se haya abierto automáticamente en una despresurización 1. Introducir la punta de la herramienta por el orificio en la compuerta de las mascarillas y esta se abrirá ligeramente por efecto de la gravedad. 2. Si la técnica anterior falla, utilizar el otro extremo de la herramienta para abrir la compuerta.
MEL	Hay 2 instaladas y debe estar por lo menos una operativa para poder ser despachado (35-20-05)

5.14.6 Lámpara de Emergencia

Equipo	Lámpara de emergencia
Ubicación	Estación delantera de Sobrecargos parte superior y mamparo de la fila 19BC 
Revisión	Luz Roja continua
Uso	Señala, dirige y provee ayuda visual en emergencias 1. Remover la lámpara de su soporte. 2. Se enciende de forma manual. Tiene una luz en color rojo encendida permanentemente la cual indica su funcionalidad.
Consideraciones Especiales	La duración máxima de la batería es de 02:30 horas
MEL	Hay 2 instaladas en cabina de pasajeros, debe haber como mínimo una operativa por cada sobrecargo para que la aeronave pueda ser despachada (25-60-05)

5.14.7 Botella Portátil de Oxígeno 3.12 Lts.

Equipo	Botella Portatil de Oxigeno 3.12 LT
Ubicación	Ubicadas en el closet del equipo de emergencia delantero o en el compartimento 19 BC o atrás del asiento 19A. 
Revisión	Verifique que el manómetro indique 1200/1800 PSI. Asegúrese de que una mascarilla esta fija a la salida HI. Cerciórese que la botella está asegurada en un soporte de liberación rápida. Y Verificar la próxima fecha de inspección de la botella.
Uso	Sirve para proporcionar oxigeno de primeros auxilios o terapéutico a Pasajeros. 1. Comprobar que la bayoneta está conectada en la salida HI. 2. Girar lentamente la perilla de apertura "ON" en sentido contrario a las manecillas del reloj hasta su posición final. 3. Colocar la mascarilla sobre nariz y boca, y ajustarla con la banda elástica 4. La botella se retira de su base para uso de primeros auxilios a pasajeros y después de ocurrir una despresurización para asistir a pasajeros. 5. Si requiere aplicar oxígeno por períodos prolongados, asigne al acompañante al lado de la persona a la que se le está aplicando el oxígeno; para que sostenga la botella. Instruya al pasajero para que le avise cuando la presión en el manómetro alcance los 500 PSI. En caso de no haber asistencia por parte de algún pasajero, aseguré la botella al asiento de al lado, con el respectivo cinturón y esté pendiente de estar revisando la presión y al pasajero. 6. Una vez utilizada la botella regresar la perilla a posición Cerrado (OFF). NOTA: Las mascarillas cuentan con indicador de flujo, el cual se muestra un color verde cuando el oxígeno empieza a fluir.
Consideraciones especiales	• No manipular la botella de oxígeno con las manos húmedas o grasosas • Cuidar el área de materiales húmedos o grasos que puedan hacer contacto con el cilindro de oxígeno. • Limpiar cara del paciente de residuos de maquillaje y grasa. • Al momento de cambiar la mascarilla de una salida a otra verificar que esta quede bien colocada, insertando la bayoneta y girando hacia la derecha al mismo tiempo que se inserta, si el flujo es "HI" colocar en posición derecha como se muestra la imagen anterior y "LOW" en posición izquierda. • Reportar en bitácora de mantenimiento si existe algún vencimiento en las etiquetas, bajo nivel de flujo, precintos rotos y daños en la botella.

Características

Botellas de color verde y equipadas con:



- Válvula ON/OFF
- Manómetro
- Válvula reguladora de presión
- Salida HI (flujo de 4lts) y LO (flujo de 2 lts.)
- 2 mascarillas oronasaes (una sujeta a la salida HI).
- Correa para colgarse.
- Presión Mínima: 1200 psi
- Presión Máxima: 1800 psi

V

Manómetro

Cilindro de 11cu.ft
(pie cubico)

Correa
Ajustable



Válvula de
OFF-ON

Regulador de
Presión

Salida de flujo
continuo

Bolsa de
mascarillas de
flujo continuo
(contiene 2
mascaras)

MEL

Hay 2 instaladas y debe haber por lo menos una botella de oxígeno operativa para que la aeronave pueda ser despachada (35-30-01)

5.14.8 Botiquines de Primeros Auxilios

Equipo	Botiquines de Primeros Auxilios
Normatividad	Los botiquines de primeros auxilios se sellan y se etiquetan con la etiqueta de equipo de emergencia para indicar su última y próxima fecha de inspección y de esta manera controlar más fácilmente su condición, además de ser un equipo de acuerdo a la NOM012-SCT3-2012
Ubicación	Dentro del closet en la parte superior 
Revisión	- El Sobrecargo verificará que este flejado, asegurado y vigente, en caso que sea abierto o este ya abierto. - El sobrecargo anotara en bitácora que fue abierto el botiquín, los medicamentos utilizados y se llenara el formato de uso del botiquín el cual se encuentra dentro del mismo. - El personal que está autorizado para el uso del botiquín abordo son sobrecargos y/o algún doctor previamente identificado. 1 por avión hasta 50 pasajeros
Uso	El botiquín de primeros auxilios Brinda atención de primeros auxilios por parte de la tripulación y/o personal calificado - Romper el fleje para abrirlo - Elaborar el reporte correspondiente en el formato de uso del botiquín del producto que se tomó. - Registrarlo en bitácora. - Cuando se utilice el botiquín de primeros auxilios, se debe elaborar un reporte de uso de botiquín para su reposición, aclarando la circunstancia por la cual éste se utilizó. Esta forma se encuentra dentro de los botiquines REPORTE DE USO DEL BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS: VER SECCIÓN DE FORMATOS PARA EL LLENADO CORRECTO.
Material contenido en el Botiquín	El botiquín de primeros auxilios cuenta con un instructivo y su contenido está de acuerdo a lo que establece la NOM-012-SCT3-2012. A continuación, se presenta el material que contiene el Botiquín de primeros auxilios. - Documentos dentro del Botiquín: - Formulario de registro de incidentes. - Reporte de uso de Botiquín. - Manual de Primeros Auxilios - Dotación Recomendada. (Ver 5.13.6.1) - Dotación Básica Requerida (Ver 5.13.6.2)
MEL	Hay 1 instalado y debe de haber 1 operativo para despacho (25-60-09)



5.14.8.1 Dotación Recomendada

La dotación recomendada podrá ser utilizada por cualquier persona de la tripulación o pasajero con experiencia en su uso.

CLAVE	CANT.	MEDICAMENTO	INDICACIONES	OBSERVACIONES
DR 001	1	ALGODONES ANTISEPTICOS PAQ. 50 PZAS.	QUEMADURAS Y HERIDAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DR 002	1	CINTA ADHESIVA 1.2 CM X 4.6 CM MICROPORE	HERIDAS	UTILIZAR Y DESECHAR SOLO EN EL CASO NECESARIO
DR 003	5	PARES DE GUANTES DESECHABLES	MANEJO DE LESIONES O HERIDAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DR 004	10	PARCHE PARA OJOS	CUBRIR O PROTEGER EL OJO	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DR 005	5	PERILLAS PARA ASPIRACION (NUMERO 0,1,2,3,4) 1 C/U	ASPIRAR SECRECIONES	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DR 006	1	PAQ. DE TOALLITAS PARA LIMPIAR LAS MANOS	LIMPIEZA DE SUPERFICIES	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DR 007	4	PINZAS MEDICAS (CON DIENTES Y SIN DIENTES) 2 C/U	INSTRUMENTALL NO ESTERIL DE CURACION	LAVAR POSTERIOR AL USO, SOLO EN CASO NECESARIO
DR 008	1	TIJERAS DE 10 CM	INSTRUMENTALL NO ESTERIL DE CURACION	LAVAR POSTERIOR AL USO, SOLO EN CASO NECESARIO
DR 009	1	CAJA DE TIRAS ADHESIVAS (STERI STRIP DE 3 X 7.5 CM)	CIERRE DE HERIDAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DR 010	1	CAJA DE CINTAS ADHESIVAS DE 2.5 CM	PARA SUJETAR LAS GASAS Y APOSITOS EN HERIDAS	UTILIZAR Y DESECHAR SOLO EN EL CASO NECESARIO
DR 011	10	VENDAJE DE GASA DE 7.5 CM X 4.5 CM	PROTEGER HERIDA CONTRA ALGUNA INFECCION	DESECHAR AL TERMINO DE SU USO
DR 012	10	VENDAJE CON COMPRESA DE 7.5 CM X 12 CM	INMOVILIZAR Y PROTEGER ALGUNA HERIDA	DESECHAR AL TERMINO DE SU USO
DR 013	10	VENDAJE GASA ESTERIL DE 10.4 CM X 10.4 CM	LAVADO Y PROTECCION DE HERIDAS	DESECHAR AL TERMINO DE SU USO
DR 014	10	VENDAJE DE 10 X 10 CM PARA QUEMADURAS	PROTECCION CONTRA ALGUNA INFECCION	DESECHAR AL TERMINO DE SU USO
DR 015	2	MASCARILLA RCP	PARA UN PARO CARDIORESPIRATORIO Y ASFIXIA	PARA DAR RESPIRACION DE BOCA A BOCA

5.14.8.2 Dotación básica requerida

La dotación básica requerida incluye algunos medicamentos que requieren de receta médica para su empleo, por lo que éstos deberán ser utilizados por médicos o personas calificadas para actuar en caso de urgencias médicas.

CLAVE	CANT.	MEDICAMENTO	INDICACIONES	OBSERVACIONES
DBR 001	5	ABATELENGUAS	FIJACIÓN E INMOVILIZACIÓN DE FRACTURAS EN DEDOS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DBR 002	2	MARCARILLA RCP	PARA UN PARO CARDIORESPIRATORIO Y ASFIXIA	PARA DAR RESPIRACIÓN DE BOCA A BOCA
DBR 003	1	TERMÓMETRO SIN MERCURIO	TOMA DE TEMPERATURA CORPORAL	LAVAR POSTERIOR A SU USO
DBR 004	1	BUTILHIOSINA (GOTAS) SOL 20 MG.	DOLOR ABDOMINAL, TIPO CÓLICO, VÍA ORAL (NIÑOS)	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES 1 GOTA POR CADA 2 KG DE PESO
DBR 005	10	BUTILHIOSINA (TABLETAS) 10 MG.	DOLOR ABDOMINAL, TIPO CÓLICO, VÍA ORAL (ADULTOS)	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES. DOSIS: 1 TABLETA
DBR 006	1	COMPRESA FRÍA	GOLPES, TORCEDURAS, DOLOR DE CABEZA, FIEBRE	LEER Y LLEVAR A CABO INSTRUCCIONES
DBR 007	1	PARACETAMOL SOLUCIÓN 100 MG	ANALGÉSICO PARA DOLOR, FIEBRE	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, 2 GOTAS POR KG DE PESO
DBR 008	10	PARACETAMOL TABLETAS 500 MG	ANALGÉSICO PARA DOLOR, FIEBRE	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES. DOSIS: 1 TABLETA
DBR 009	12	LOPERAMIDA TABLETAS 2 MG	ANTIDIARREICO (SOLO EN CASO DE DIARREA)	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES. DOSIS: 1 TABLETA
DBR 010	1	OXIMETAZOLINA SOLUCIÓN ESPRAY	DESCONGESTIVO NASAL	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES. APLICAR UNA DOSIS EN CADA FOSA
DBR 011	20	ASPIRINA TABLETA 500 MG	PARA FIEBRE, DOLOR, DESINFLAMATORIO	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES. DOSIS: 2 TABLETAS.
DBR 012	20	CLORFENAMINA TABLETAS 4 MG	ANTIHIISTAMÍNICO PARA REACCIÓN ALÉRGICA	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES. DOSIS: 1 TABLETA
DBR 013	30	DEFENIDOL TABLETAS 25 MG	ANTI VERTIGINOSOS Y ANTIEMÉTICO, PARA MAREO, VÓMITO Y VÉRTIGO	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES. DOSIS: 1 TABLETA
DBR 014	20	HIDROXIDO DE MAGNESIO TABLETAS 200 MG	ANTIÁCIDO, AGRURAS, GASTRITIS	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES. DOSIS: 1 TABLETA
DBR 015	1	VENDA ELÁSTICA DE 5 CM	INMOVILIZAR Y PROTEGER LESIONES Y FRACTURAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DBR 016	1	VENDA ELÁSTICA DE 10 CM	INMOVILIZAR Y PROTEGER LESIONES Y FRACTURAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO
DBR 017	1	VENDA TRIANGULAR	INMOVILIZAR Y PROTEGER LESIONES Y FRACTURAS	DESECHAR POSTERIOR A SU USO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

5.14.8.3 Medicamentos para pasajeros

Queda establecido como una política de TAR Aerolíneas que la Sobrecargo no está autorizada para ofrecer ningún tipo de medicamentos relacionados en la lista de Medicamentos Requeridos en el Botiquín de Primeros Auxilios.

Cada Sobrecargo contará con una dotación de medicamentos en su Kit de Sobrecargos, que incluirá:

CLAVE	CANT.	MEDICAMENTO	INDICACIONES	OBSERVACIONES
DBR 011	20	ASPIRINA TABLETA 500 MG	PARA FIEBRE, DOLOR, DISNFLAMATORIO	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, DOSIS: 2 TABLETAS
DBR 014	20	HIDROXIDO DE MAGNESIO TABLETAS 200 MG	ANTIACIDO, AGRURAS, GASTRITIS	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, DOSIS: 1 TABLETA

Solo podrán ser proporcionados a los pasajeros bajo los siguientes puntos:

- 1.- A petición del pasajero.
- 2.- La Sobrecargo deberá preguntar:
 - ¿Que toma normalmente para tal padecimiento?
 - ¿Lo ha tomado antes?
 - ¿Le ha causado alguna reacción alérgica?
- 3.- Al proporcionar cualquiera de los medicamentos contenidos en su Kit de Sobrecargo, deberá colocar el medicamento sobre la mesa de servicio y permitir al pasajero que lo tome él mismo.

5.14.9 Neceser de Precaución Universal

Equipo	Neceser de Precaución Universal
Normatividad	Un Neceser de Precaución Universal es un estuche o maletín dispuesto para guardar elementos requeridos para limpiar productos corporales potencialmente infecciosos como (sangre, orina, vómito y excremento), y proteger a la tripulación la cual brinda ayuda en casos en que se sospeche posibilidad de contagio de enfermedades infecciosas. Esto en cumplimiento a la NOM-012-SCT3-2012.
Ubicación	Se encuentra en la parte trasera de la cabina de pasajeros dentro del compartimento de equipaje fila 19BC  
Revisión	Cerrado y flejado
Uso	Cuando se utilice el Neceser de Precaución Universal, se debe elaborar un reporte de uso para su reposición, aclarando la circunstancia por la cual éste se utilizó. Esta forma se encuentra dentro de los botiquines (ver formatos)
Contenido del Neceser	El listado completo del material contenido en el Neceser se encuentra en el punto 5.13.7.1
MEL	Hay 1 instalado y debe de haber 1 operativo para despacho (25-60-09)

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 5	Requerimientos Técnicos

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

 Listado de Material del Neceser de Precaución Universal e Instrucciones de Uso				
CLAVE	CANT.	DESCRIPCION	INDICACIONES	OBSERVACIONES
TA-01	2	BOLSA PARA DESECHOS	PONER DESECHOS BIOLÓGICOS PELIGROSOS (NO PUNZOCORTANTES)	CERRAR LA BOLSA, FINALIZADO SU USO
TA-02	2	DELANTAL PROTECTOR	PROTECCION CONTRA SUSTANCIAS	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-03	1	DESINFECTANTE GERMICIDA	AUXILIAR EN LA LIMPIEZA DE SUPERFICIES CONTAMINADAS	DEPOSITAR LOS DESECHOS EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-04	5	GUANTES DESECHABLES	EVITA EL CONTACTO CON FLUIDOS CORPORALES	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-05	10	MASCARILLA CON FILTRO N95	USARLA PARA EVITAR INHALAR PARTICULAS DE PRODUCTOS CORPORALES	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-06	3	MASCARILLA FACIAL/OCULAR	PARA PROTECCION FACIAL Y EVITAR CONTACTO CON LOS OJOS	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-07	1	POLVO SECO	ABSORBE DERRAMAMIENTO DE LIQUIDOS	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-08	2	RECOGEDOR CON RASPADOR	PARA LIMPIEZA DE DERRAMES EN EL PISO	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-09	2	TOALLA GRANDE	PARA LIMPIEZA DE SUPERFICIES	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS
TA-10	1	PAQ. TOALLAS PEQUEÑAS	PARA USAR AL TERMINO DEL CONTACTO CON LOS DESECHOS BIOLÓGICOS	DESPUES DE UTILIZARLO, PONERLO EN LA BOLSA DE RESIDUOS

5.14.10 Chalecos Salvavidas y Medios de Flotación

Equipo	Chalecos Salvavidas
Descripción	Los aviones de TAR cuentan con los siguientes chalecos: 1 para sobrecargo y 10 para niños e infantes (adult-child/Child). Los chalecos para niños e infantes, no será necesario contar con los 10 chalecos, deberán existir la cantidad de chalecos de acuerdo a los niños e infantes transportados, no importa el color de los mismos. El chaleco para adulto puede ser usado por infantes, siempre y cuando la tripulación de sobrecargos instruya al pasajero como debe colocárselo al infante e indicarle el momento de inflar el chaleco.
Ubicación	5 en la parte delantera de la cabina. (closet parte superior o closet de equipo de emergencia entrada principal, 5 en la parte trasera de la cabina en el compartimento de equipaje ubicado en la fila 19A. - Los chalecos para uso de pilotos se encuentran dentro de la Cabina de Pilotos y corresponde a ellos efectuar su revisión. - El chaleco para Sobrecargo, se encuentra en la estación de sobrecargos en el compartimento ubicado debajo del asiento de Sobrecargo.
Revisión	- Vigente - Bolsa sellada
Uso	- Jalar el velcro para abrir la bolsa - Sacar el chaleco Nota: El procedimiento completo para usar cada tipo de chalecos se encuentra a continuación de la tabla.
MEL	Debe haber un equipo de flotación por cada pasajero y miembro de la tripulación siempre que el vuelo sea sobre el agua. (25- 64-02)

ADULTOS

1. Pasar la cabeza a través de la abertura del chaleco.
2. Para abrochar se debe pasar la cinta a través de la cintura y ajustarla.
3. Para inflarlo, jalar las placas rojas. En caso de falla, inflar oralmente con los tubos de hule que se encuentran a los costados. Se inflan solo fuera del avión
4. La luz se activará al contacto con el agua. De no ser así, jale la pieza amarilla.

MEDIOS

1. Se recomienda inflar únicamente la cámara superior, jalando la placa roja del lado izquierdo.
2. En caso de falla, inflar oralmente con el tubo que se encuentra al costado izquierdo. Retirar la cápsula de la cámara que no se infló, localizada al lado derecho.
3. Introducir la cabeza del medio a través de la abertura del chaleco (la parte trasera debe quedar totalmente extendida).
4. Pasar las cintas por la cintura abrochar ajustar, la cinta pasarla entre las piernas y asegurar el chaleco a la cintura.



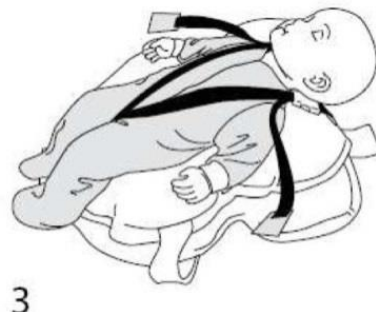
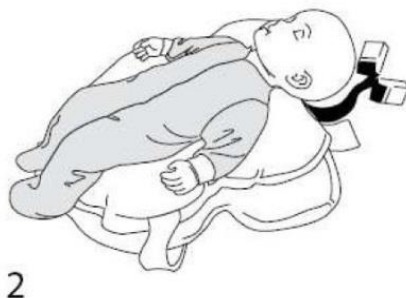
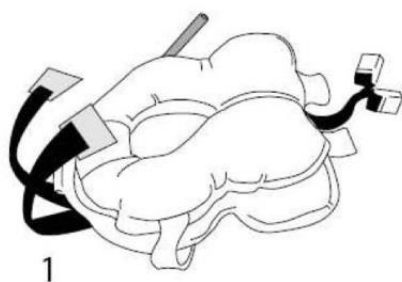
INFANTES

1. Inflar parcialmente una de las cámaras utilizando el tubo de hule de inflado oral. Retirar las cápsulas de ambas cámaras.
2. Colocar al infante sobre la cámara inflada con la cabeza en la parte inferior del chaleco.
3. Asegurar al bebe con las cintas de amarre alrededor del chaleco (pasar las cintas entre sus piernas y sujetar)

Consideraciones especiales:

El sobrecargo entregará el chaleco al adulto responsable al inicio del vuelo, con la breve explicación bajo qué condiciones será utilizado.

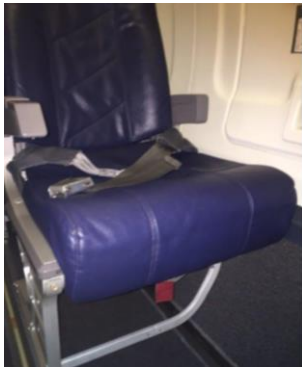
- Los chalecos son reversibles
- Para sacar aire al chaleco oprima la válvula en la entrada del tubo de inflado y presione la cámara para liberar el aire.
- Cada chaleco cuenta con un sistema de iluminación que:
 - Se activa al contacto con el agua
 - Es necesario retirar la protección plástica
 - La luz se activará en pocos segundos
 - Continuará encendida de 8 a 10 horas



Ubicación

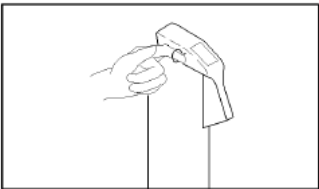
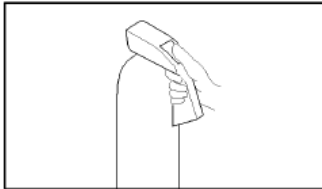
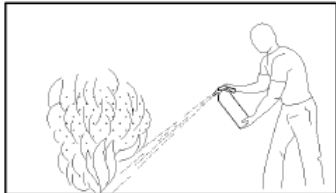
5 chalecos	Parte delantera del avión	Dentro del mamparo de entrada principal o en la puerta del mamparo del galley.
5 chalecos	Parte trasera del avión	En el compartimiento de equipaje reservado sobre la fila 19B/C

5.14.10.1 Cojín de Asiento de Pasajero Flotable aleatoria

Equipo	Cojín de Asiento de pasajero Flotable
Descripción	Son un medio de flotación para los pasajeros. Para la tripulación existen chalecos salvavidas localizados en la cabina y estaciones correspondientes. Cada cojín de los asientos de pasajeros está tratado químicamente para usarse como flotadores en caso de amaraje.
Ubicación	Cada Asiento de Pasajero 
Revisión	• Revisar que haya uno en cada asiento • Revisar que estén completos, no rotos ni rasgados • Se revisa aleatoriamente el asiento
Uso	1. Remueva el cojín del asiento. 2. Colóquelo sobre el pecho introduciendo los brazos en las bandas para asegurarlo al cuerpo. 3. Sujete fuertemente el cojín para flotar    
MEL	Debe haber un equipo de flotación por cada pasajero y miembro de la tripulación siempre que el vuelo sea sobre el agua. (25- 64-02)

5.14.11 Extintidores de Halón 1211 Ubicados en los ERJ-145 de la Flota de TAR Aerolíneas

Equipo	Extintores portátiles de Halón 1211
Descripción	Contamos con dos tipos de extintor portátil a bordo. Ambos tienen los mismos puntos de revisión.
Ubicación	Se encuentran en la parte delantera y trasera de la cabina de pasajeros en los aviones.  (Ubicado en el closet del equipo de emergencia delantero) Peso 12 lbs (5.50 kg) Descarga de 13 a 15 segundos  (Ubicada atrás del asiento 19A) Peso 3.5 Lbs (1.6 Kg) Descarga de 10 a 12 segundos
Revisión	• Manómetro en rango verde • Seguro de anilla • Fleje de Plástico • Manguera
Uso	Extingue fuegos tipo A, B y C. Para el uso de los extintores 1. Quitar el seguro 2. Pararse a una distancia de 2 a 3 metros del fuego, si el espacio lo permite 3. Presionar el gatillo de manera continua 4. Dirigir el chorro a la base del fuego 5. Mantener el extintor en posición vertical 6. Disparar el contenido con movimiento de barrido <i>PASO 1: Tirar de la anilla del pasador para quitar el precinto.</i>  1 <i>PASO 2: Presionar la maneta.</i>  2 <i>PASO 3: Dirigir el chorro a la base de la llama, procurando mantener la botella en posición vertical.</i>  3
MEL	Hay 2 extintores portátiles en la cabina de pasajeros y por norma deben estar operativos los 2 equipos extintores para que el avión pueda ser despachado (26-23-01)

Equipo	Extintor portátil Basado en agua
Descripción	Contamos con dos tipos de extintor portátil a bordo. Ambos tienen los mismos puntos de revisión. Este tipo de extintor no debe ser utilizado para combatir fuegos de tipo eléctricos o de grasa.
Ubicación	Se encuentran en la parte delantera y trasera de la cabina de pasajeros en los aviones. 
Revisión	• Fleje de plástico • Seguro de anillo
Uso	Utilizar sobre papeles sueltos Después de apagar un fuego tipo "A", hay que rematar con agua.   
MEL	Hay 2 extintores portátiles en la cabina de pasajeros y por norma deben estar operativos los 2 equipos extintores para que el avión pueda ser despachado (26-23-01)

5.14.12 PBE

PBE (Protective Breathing Equipment) El equipo de protección respiratoria

5.14.12.1 TIPO ESSEX

Equipo	PBE TIPO ESSEX
Descripción	El equipo de protección respiratoria PBE (Protective Breathing Equipment) es un aparato de circuito cerrado de respiración diseñado para ayudar al usuario en la zona de los ojos y respiración en una atmosfera irrespirable, aislando las funciones de respiración del ambiente. El aislamiento se hace por medio de un sistema de capucha al cual envuelve la cabeza del usuario y proporciona una demanda basada en una regeneración química de aire, el cual suministra oxígeno y remueve el bióxido de carbono y vapor de agua. 
Revisión	• Revisar que este sellado • Revisar que este flejado • Revisar que este vigente
Ubicación	Se encuentra en el closet de equipo de emergencia parte delantera de la cabina en la entrada principal y/o atrás de la cabina de pasajeros detrás del asiento 19A. 

Uso

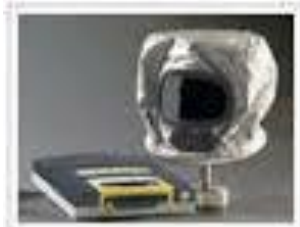
1. Antes de cualquier uso, recoger el cabello de la cara para poder utilizar la mascarilla.
2. Retire el sello de la caja para que pueda abrirla.
3. La bolsa puede reconocerse por la tira roja brillante en la tapa de la bolsa
4. Para abrir tome la bolsa con una mano por cualquiera de las pequeñas lengüetas rojas situadas en cada lado de la bolsa, con la otra mano tome la tira roja y júlela en dirección de las flechas (esta bolsa se puede abrir en cualquier dirección)
5. Sostenga la bolsa firmemente mientras la abre para evitar que el capuchón caiga al piso
6. Busque una superficie de apoyo si le es posible
7. Saque el capuchón de la bolsa, después deseche la bolsa



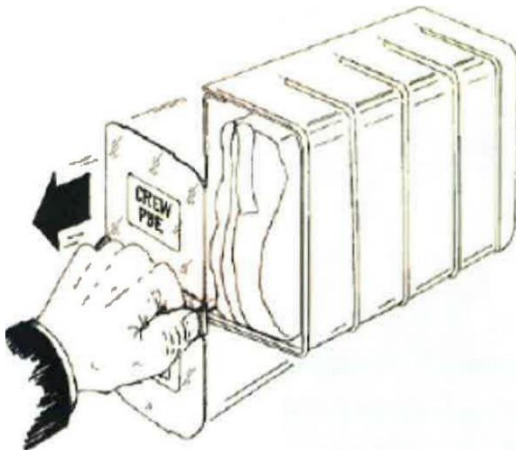
MEL

Debe de haber por lo menos 2 operativos, considerando todos los tipos de PBE (35- 30-03)

5.14.12.2 TIPO AIR LIQUID

Equipo	PBE TIPO AIR LIQUID
Descripción	Este PBE es autosuficiente y opera como un circuito cerrado tan pronto se coloca. Este provee oxígeno automáticamente y garantiza su uso por 15 minutos.
Revisión	- Sellado - Flejado - Vigente - Visor verde
Ubicación	Se encuentra en el closet de equipo de emergencia parte delantera de la cabina en la entrada principal pared el galley y/o atrás de la cabina en el compartimento de equipaje fila 19 BC. 
Uso	Como activar el PBE - Saque el empaque rasgando o rompiendo la tira de la bolsa contendora para sacar el PBE. - Sacuda ligeramente hacia adelante para extenderlo. - Póngase la máscara guiando el sello del cuello por arriba de la cabeza y bajándolo por la cara usando ambas manos. - El oxígeno fluirá automáticamente  
Consideraciones especiales	El cabello deberá estar bien recogido antes de utilizar el PBE. La duración de oxígeno es de 15 minutos, debiéndose tomar el tiempo desde su activación. - Quítese el PBE lejos del área de fuego. - Debido a la posible saturación de oxígeno del cabello, no fume o se exponga a fuego o flama después de varios minutos de haberse quitado la unidad.
MEL	Debe de haber por lo menos 2 operativos, considerando todos los tipos de PBE (35- 30-03)

5.14.12.3 TIPO AERO SPACE EN AVIÓN XA-IFP

Equipo	PBE TIPO AERO SPACE (En avión XA-IFP)
Datos técnicos	• Contenedor de Respiración con duración de 15 minutos • Gas Respirable (oxígeno suministrado químicamente) • Peso aproximado de 2.2 kg • Equipado con diafragma para comunicación • 1 capucha- Tejido de fibra de vidrio impregnado a doble cara de Teflón
Ubicación	Se encuentra localizado en la parte delantera y/o trasera de la cabina de pasajeros
Revisión	• Sellado • La bolsa condensada indica sello intacto y operable. • La bolsa inflada indica sello comprometido o inoperable
Uso	1. Antes de cualquier uso, recoger el cabello de la cara para poder utilizar la mascarilla. 2. Abra la caja de almacenamiento como se muestra en la figura. 3. Tire del mango para desenganchar la puerta y romper el indicador (si está instalado). 4. Retire la puerta de la caja de almacenamiento 5. Retire la bolsa sellada que contiene el PBE de la caja de almacenamiento   • Nota: El procedimiento para la apertura del PBE se encuentra en descrito después de esta tabla.
MEL	Debe de haber por lo menos 2 operativos, considerando todos los tipos de PBE (35- 30-03)

Para la apertura del PBE:

1. Retire la campana del PBE de la bolsa sellada al vacío
2. Sujete firmemente la bolsa con la palma de la mano
3. El pulgar debe estar cerca de la ranura en la bolsa
4. Sujete la bolsa firmemente contra una pierna (como se observa en la imagen)



5. Sujete la etiqueta de identificador con la mano opuesta (como se observa en la siguiente figura), el pulgar debe estar cerca de la ranura de la bolsa.



6. Empuje la etiqueta hacia abajo bruscamente mientras tira de la bolsa hacia arriba para abrir la bolsa.



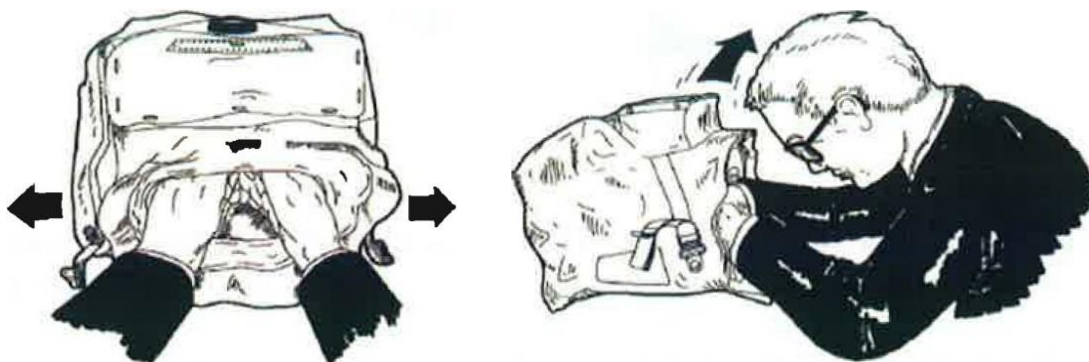
7. No tire de la etiqueta hacia afuera al abrir la bolsa



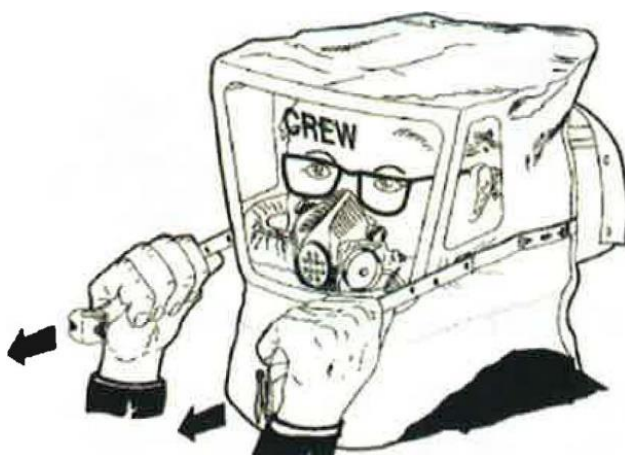
8. Después de quitar la capucha PBE de a bolsa, deje caer la bolsa
9. Sacuda la capucha para aflojar el material comprimido (como se muestra en la figura)



10. Colóquese la cubierta del PBE
11. Deslice ambas manos (con las palmas una frente a la otra, los pulgares arriba) dentro cuello elástico traslucido del PBE, mientras el visor de la capucha esta hacia abajo y el cartucho de K02 descansa sobre la parte superior de las manos (como se muestra en las figuras)
12. Levante el orificio del cuello de la campana del PBE aproximadamente al nivel de los ojos.
13. Incline su cabeza hacia adelante en dirección al cuello del PBE, guiando el sello del cuello del PBE sobre la parte superior de la cabeza, use las manos para proteger la cara y las gafas del oronasal.
14. Coloque la capucha del PBE en la cabeza, con la nariz y la boca cerca del cono de mascara oronasal.



15. Sujete las correas de ajuste y tire hacia adelante para accionar el PBE
16. Dentro de uno o cinco segundos se escuchará un ruido de entrada de oxígeno en la campana y la inflación de la capucha del PBE



17. Sujete las correas de ajuste
18. Doble la cabeza hacia adelante en el cuello

19. Tire las correas de ajuste hacia atrás para asegurar el cono de máscara oronasal en la parte superior de la nariz para sello hermético:



20. Si lleva anteojos, mueva estos a través de la capucha material para que las lentes de los anteojos descansen cómodamente en la parte superior del cono de la nariz de la máscara oronasal

21. Ajuste los anteojos sobre el cono de nariz de la máscara oronasal

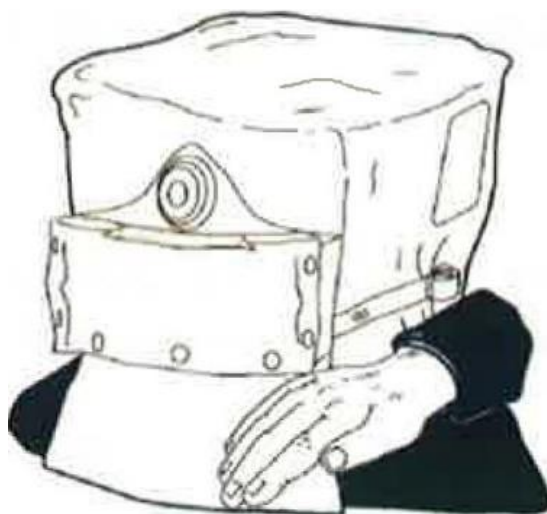


ADVERTENCIA: NO INTENTE AJUSTAR LOS ANTEOJOS A TRAVÉS DEL SELLO DE CUELLO.

INSERTAR LAS MANOS A TRAVÉS DEL SELLO DE CUELLO PUEDE PERMITIR LA ENTRADA DE ATMÓSFERA EN LOS ALREDEDORES DEL INTERIOR DE LA CAMPANA DE PBE.

22. Ajuste la cubierta del PBE
23. Ajuste la posición del sello del cuello en el cuello para mayor comodidad y un buen sellado.
24. Descanse el cartucho de K02 en la nuca.
25. Retire las manos de la campana PBE.
26. Verifique la ropa y el cabello atrapado en el sello.

27. Ajuste el cabello y la ropa según sea necesario para asegurar un sello adecuado.
28. Ajuste el material de la capucha que cuelga debajo del sello del cuello para proteger el cuello y los hombros.



ADVERTENCIA: EL CABELLO HUMANO ES ALTAMENTE INFLAMABLE. PELO QUE SOBRESALE A TRAVÉS EL SELLO DE CUELLO PODRÍA ENCENDERSE SI SE TRABAJA EN CONTACTO DIRECTO CON UNA LLAMA.



LA BOLSA CONDENSADA INDICA SELLO INTACTO



LA BOLSA INFLADA INDICA SELLO COMPROMETIDO

Constitución del PBE

1. Capucha- Tejido de fibra de vidrio impregnada de silicona
2. Visera y ventanas laterales: policarbonato ópticamente transparente
3. Correa de ajuste - NOMEX
4. Hebillas de ajuste - zinc niquelado y fundido a presión
5. Componentes termoplásticos externos - ULTEM
6. Diafragma de 6 voces- Kapton- nylon relleno de vidrio
7. Elastómeros externos - Caucho de silicona Materiales internos del componente
8. Sello de cuello - película de silicona
9. Circuito de exhalación - Película de poliuretano
10. Circuito de descarga del recipiente - película de Teflón
11. Máscara Oronasal - Caucho de silicona
12. Vela de clorato - Acero inoxidable y latón
13. Recipiente K02 - acero al carbono estañado
14. Aislamiento de canister 1 vela- Fibra cerámica laminada
15. Spark Arrestar- Acero inoxidable (PN 119003-21 solamente)

Mascara PBE

Modo de Utilización:

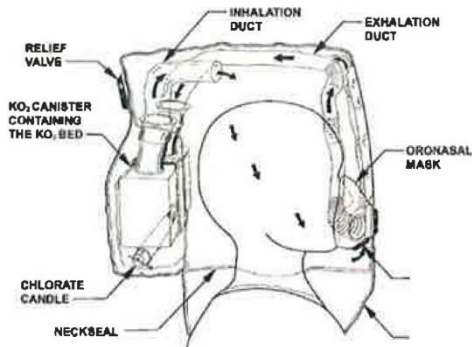


Figure 2
PBE OpetaHon

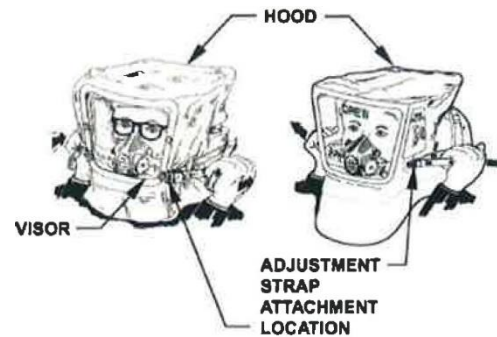


Figure 4
Strap Attachment
Comparison

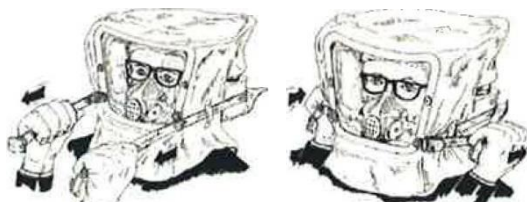
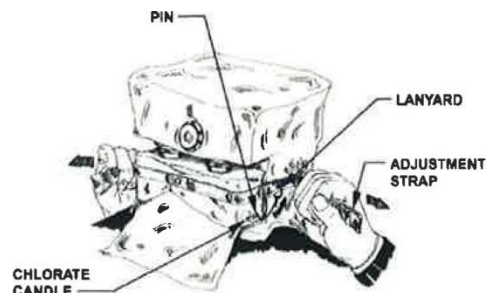
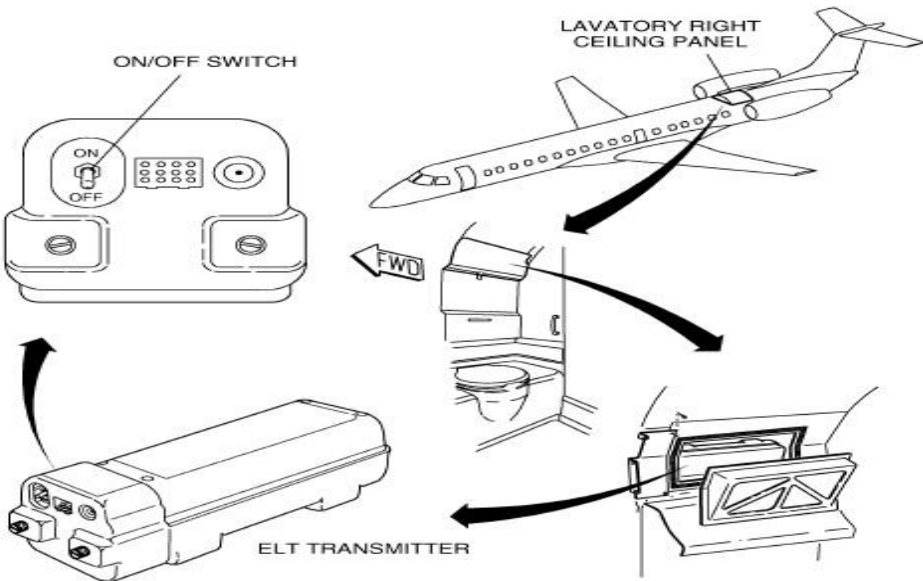
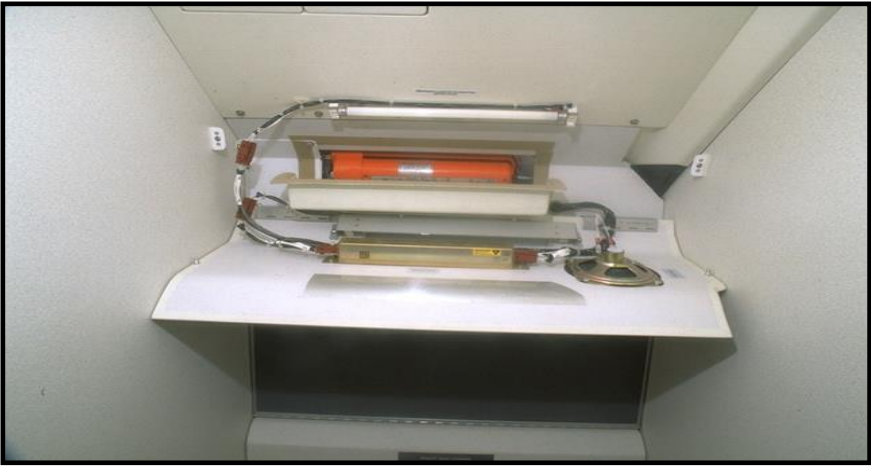


FIGURA 5
Strap Pull Procedure for Chlorate
Candle



5.14.13 Transmisor ELT

Equipo	Transmisor ELT
Ubicación	Dentro del baño atrás de la mesa de cambio para bebés  Ilustración del ELT con la puerta de compartimiento abierta en baño trasero 
Revisión	El Sobrecargo no verifica este equipo.
Uso	En caso de accidente y con el impacto se transmite una señal para Localizar el avión Transmisor de 406 MHz
MEL	Debe estar instalado y operativo para que el avión pueda ser despachado (25-61-01)

5.14.14 Hacha

Equipo	Hacha
Ubicación	Se encuentra en la cabina de vuelo y es para uso de los pilotos. 
Revisión	El sobrecargo no revisa este equipo
Uso	Solo para uso en caso de emergencia y cuando se necesite romper alguna pared o puerta
Consideraciones especiales	• Su mango es aislante • Permite cortar cables de energía viva
MEL	No afecta la Aeronavegabilidad

5.14.15 Transmisor Localizador de Emergencia ELT (Emergency Locator Transmitter)

Equipo	Transmisor Localizador de emergencia ELT (Emergency Locator Transmitter)
Normatividad	En cumplimiento con las regulaciones nacionales (NOM-012-SCT3-2012) e internacionales, las aeronaves de TAR Aerolíneas están equipadas con equipo Transmisor Localizador de Emergencia, mejor conocido como ELT. Los sobrecargos deben de conocer su operación, su revisión y ubicación abordo, EN CASO DE EMERGENCIA.
Descripción	La flota TAR se encuentran equipadas con equipos ELT modelo ME406 Series de la marca ARTEX PRODUCTS/ACR ELECTRONICS INC. El ELT es un tipo de radiotransmisor de baterías de litio. El modelo ME406P es un tipo portable (AP Automatic Portable) de ELT, el cual transmite en la frecuencia 121.5 MHz (banda civil) por un tiempo de 50 horas, o hasta agotarse la batería, así mismo transmite en 406 MHz y por un tiempo de hasta 24 horas.
Ubicación	El ELT se encuentra en el compartimiento de equipaje de mano trasero (fila 18BC), y está sujetado a la superficie del compartimiento. La antena se encuentra separada del ELT por lo que es de suma importancia que en caso de emergencia asegurarse de llevarla consigo. 
Revisión	- Durante el check de cabina, el sobrecargo debe asegurarse que el equipo ELT esté presente en la ubicación designada descrita en el punto anterior. - Verificar la vigencia de la batería del ELT
Uso	Para su utilización requiere que la antena de transmisión esté instalada y en caso de impacto este se activará automáticamente. El procedimiento completo se encuentra en el punto 5.13.13.4
Asignación del ELT	Tomando en cuenta las actividades establecidas por parte del sobrecargo para una evacuación, el sobrecargo indicará e instruirá rápidamente al pasajero más próximo al ELT (filas 17,18,19) el retiro del ELT y de la antena de su posición. En caso de no contar con pasajeros en esas filas, el sobrecargo asignará al pasajero más cercano, o en todo caso. Previo a dicha instrucción, acerca del retiro de la base, en todo caso, también podrá ser asignado a la tripulación de vuelo.
MEL	Puede estar inoperativo siempre que el ELT fijo este operativo (25-61-01)

5.14.15.1 Asignación del ELT

Tomando en cuenta las actividades establecidas por parte del sobrecargo para una evacuación, el sobrecargo indicará e instruirá rápidamente al pasajero más próximo al ELT (filas 17,18,19) el retiro del ELT y de la antena de su posición. En caso de no contar con pasajeros en esas filas, el sobrecargo asignará al pasajero más cercano, o en todo caso. Previo a dicha instrucción, acerca del retiro de la base, en todo caso, también podrá ser asignado a la tripulación de vuelo.

5.14.15.2 Procedimiento

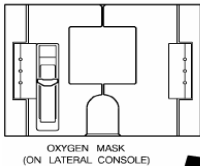
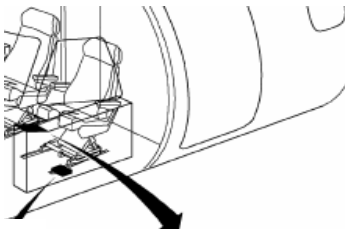
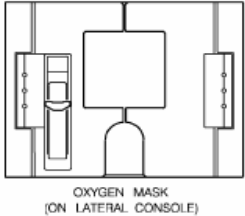
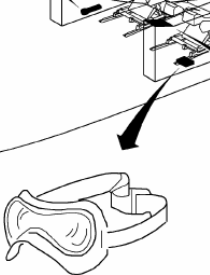
El sistema ELT portátil tiene como objetivo la localización de supervivientes en caso de un incidente/accidente, por lo que el siguiente procedimiento será aplicable cuando el suceso tome lugar en un despoblado y los supervivientes se vean obligados a abandonar la aeronave.

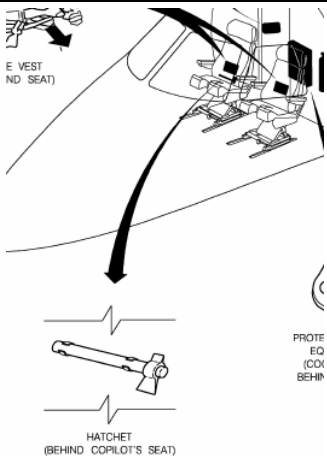
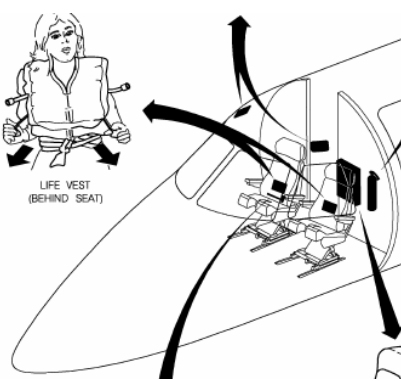
Secuencia	Acción
	
1.	Levantar la cuña del broche de seguridad. Asegurar que la palanca del broche se libere. De lo contrario, manualmente jalar para liberar el broche. Jalar las láminas del cinturón metálico, para dejar espacio libre al ensamble principal del ELT 
2.	Liberar la antena que se encuentra sujeta al fondo del compartimiento, al lado del ELT. 

Secuencia	Acción	
3.	Colocar el ELT en un lugar alto. Conectar la antena portátil al conector, girando media vuelta en sentido de las manecillas del reloj hasta que asegure completamente.	
4.	Activar el interruptor moviéndolo a la posición "ON", un led color rojo se encenderá e indicará que el sistema se encuentra transmitiendo. mantenga la antena y el ELT en posición vertical para un mejor funcionamiento.	
5.	EN AGUA: Dado que el radio transmisor no flota por sí mismo, asegurar el ELT a cualquier medio de flotación disponible.	
6.	Para resetear en caso de activación accidental, regresarlo a la posición de "ARM"	

5.15 EQUIPO DE EMERGENCIA EN CABINA DE PILOTOS

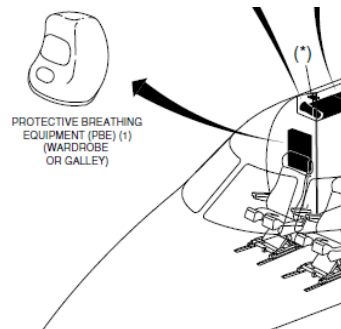
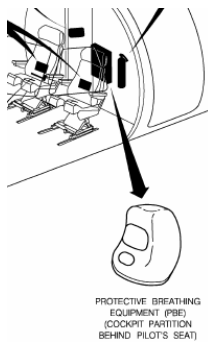
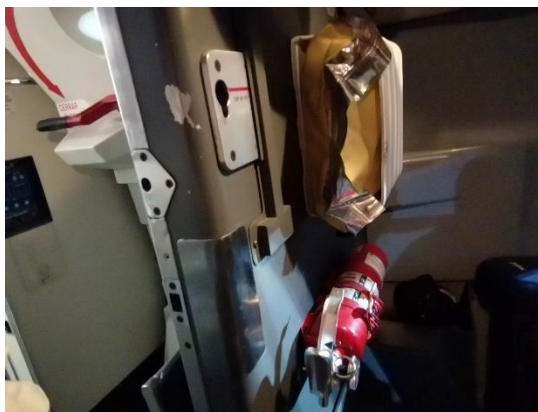
La información contenida en la siguiente tabla es únicamente informativa, el sobrecargo no verifica ningún equipo de emergencia en la cabina de pilotos.

Equipo de Emergencia en Cabina de Pilotos		
Equipo	Ubicación	
Mascarillas de oxígeno	Hay dos unidades se encuentran en la parte superior de la consola lateral derecha e izquierda.	   
Goggles	Hay dos unidades, uno se encuentra en la consola de lado derecho y el otro en la parte inferior de la consola lateral izquierda.	 

Hacha	Se encuentra abajo del asiento del copiloto.	  E. VEST (ND SEAT) HATCHET (BEHIND COPILOT'S SEAT) PROTE EQ (COX BEHIN
Chalecos salvavidas	Hay dos unidades y en encuentran en la parte posterior del asiento del piloto y del copiloto	  LIFE VEST (BEHIND SEAT)
Cuerdas de escape	Hay dos cuerdas de escape y Se encuentran en un compartimiento en la parte superior de las ventanas del piloto y copiloto respectivamente.	  4 5

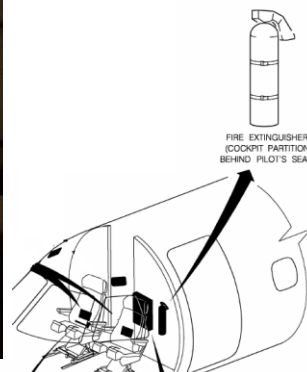
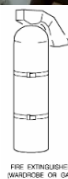
PBE

Hay dos unidades de PBE en la cabina de pilotos uno se encuentra en el panel posterior al asiento del piloto y el otro en el panel posterior del asiento del copiloto.



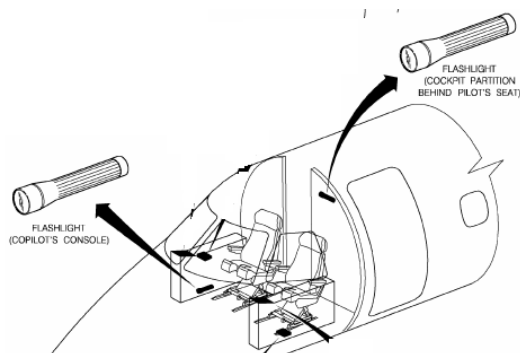
Extintor de halón

Hay dos unidades, uno se encuentra en la mampara detrás del asiento del copiloto y el otro en la parte posterior del asiento del piloto.



Lámpara de emergencia

Hay dos lámparas una se encuentra en el panel posterior al asiento del piloto y la otra en la parte inferior de la consola del copiloto



CAPÍTULO 6

EMERGENCIAS



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 6

Emergencias

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Contenido

6.1 EMERGENCIAS Y SITUACIONES ANORMALES	5
6.1.1 Situación anormal.....	5
6.1.1.1 Despegue descontinuado (rejected take off)	5
6.1.1.2. Aproximación frustrada (go-around)	5
6.1.2 Emergencia.	5
6.1.3 En Caso de Emergencia.....	6
6.2 TIPOS DE EMERGENCIA	6
6.2.1 Planeada	6
6.2.2 Súbita	6
6.3 EMERGENCIA PLANEADA	7
6.3.1 Comunicación De Emergencia Entre El Capitán Y El Sobrecargo	7
6.3.2 Diez Pasos para una Emergencia Planeada.....	7
6.3.3 Lista y Procedimiento de Emergencia Planeada.....	9
6.3.4 Anuncio de Preparación de Cabina para una Emergencia Planeada.....	10
6.3.5 Acuatizaje planeado	10
6.4 EMERGENCIA SÚBITA	11
6.4.1 Procedimiento para el impacto en una emergencia SUBITA.....	11
6.4.1.1 Posición de seguridad y/o impacto para pasajeros.....	12
6.5 COMANDOS DE EMERGENCIA PLANEADA Y SÚBITA	15
6.5.1 Comandos de Emergencia Planeada	15
6.5.2 Comandos de Emergencia SUBITA.....	16
6.5.3 Posición de Alerta.....	17
6.6 FUEGO	17
6.6.1 Fuego Externo.....	18
6.6.2 Fuego en Cabina.....	18
6.6.3 Fuego desarrollado.....	18
6.6.4 Tabla de acciones para situaciones de fuego	19
6.6.5 Humo en cabina de pasajeros	23
6.6.6 Comandos en caso de humo/fuego en cabina de pasajeros.....	23

6.7 EVACUACIÓN, USO DE PUERTAS Y VENTANAS EN EMERGENCIA	23
6.7.1 Tiempo de Evacuación	23
6.7.2 Responsabilidades del Sobrecargo durante una Evacuación	23
6.7.3 Responsabilidades del Sobrecargo después de la Evacuación	23
6.7.4 Señal de emergencia.....	24
6.7.5 Procedimiento de evacuación.....	24
6.7.5.1 En Tierra	24
6.7.5.2 En Agua.	33
6.8 EMERGENCIAS EN PLATAFORMA.....	36
6.8.1 En Rampa	36
6.8.2 Sin Pasajeros	36
6.8.3 Con Pasajeros.....	36
6.9 GUÍA BÁSICA DE SOBREVIVENCIA	37
6.9.1 En tierra.....	37
6.9.2 En Agua	38
6.10 TURBULENCIA.....	39
6.11 DESPRESURIZACIÓN	41
6.11.1 Tiempo útil de conciencia en una despresurización (TUC)	41
6.11.2 Acciones durante la despresurización	42
6.11.3 Comandos en caso de una Despresurización.....	42
6.11.4 Acciones después de la despresurización	42
6.11.5 Antes del Aterrizaje	43
6.12 INCIDENTES RELACIONADOS CON MERCANCÍAS PELIGROSAS EN LA CABINA DE PASAJEROS DURANTE EL VUELO.	43
6.12.1 Introducción	43
6.12.2 Medidas iniciales	43
6.12.3 En caso de fuego por mercancía peligrosa.....	44
6.12.4 En caso de fuego relacionado con un aparato electrónico portátil con batería de litio.....	44
6.12.5 En caso de derrame de mercancías peligrosas	44
6.12.6 Después del aterrizaje	45

6.1 EMERGENCIAS Y SITUACIONES ANORMALES

6.1.1 Situación anormal

Las situaciones anormales se refieren a aquellas que salen de lo típico o usual y se desvían de las situaciones normales y que pueden resultar en una situación de emergencia, por ejemplo:

- Despegue discontinuado
- Aproximación frustrada

6.1.1.1 Despegue discontinuado (rejected take off)

Es un procedimiento de discontinuar el despegue después de haber iniciado la carrera.

PROCEDIMIENTO:

- Los sobrecargos conociendo los movimientos y ruidos del avión sabrán que algo sucedió al ver frenar el avión y esperará instrucciones por parte del Capitán. Con el siguiente comando:
- **“ATTENTION CREW WAIT FOR INSTRUCTIONS”.**
- SI EL AVION NO HA TENIDO UN “RUNWAY EXCURSION” (DESPISTE) Y QUEDA SOBRE LA PISTA El Sobrecargo deberá espera instrucciones de la tripulación de vuelo.
- EN CASO DE UN RUNWAY EXCURSION” (DESPISTE) y de no recibir instrucciones después de los 10 segundos se procederá a evacuar checando condiciones exteriores.

6.1.1.2. Aproximación frustrada (go-around)

Es un procedimiento de discontinuar la aproximación y aterrizaje, este no puede completado por motivo de seguridad. (EJ: Condiciones climatológicas, inestabilidad, pista ocupada)

PROCEDIMIENTO:

- Posterior a llevarse a cabo el procedimiento por parte de la tripulación de vuelo, se le informara al Sobrecargo la decisión tomada EJ: realizar otra aproximación, proceder al aeropuerto alterno.

6.1.2 Emergencia.

Se deberá considerar emergencia a cualquier situación anormal que ponga en peligro la seguridad de una aeronave. Las siguientes son siempre condiciones de emergencia:

- Cuando se ha establecido comunicación con una aeronave, en los términos que marca el procedimiento de búsqueda y salvamento.
- Cuando un Capitán reporte definitivamente que esté incapacitado para determinar su posición.
- Cuando se esté volando por instrumentos y las facilidades de navegación por radiocomunicación hayan sufrido daños cuya naturaleza dificulte la ejecución de los procedimientos de orientación y descenso.
- Cuando ocurra un incendio a bordo de una aeronave.
- Cuando el Capitán se reporte en emergencia por falla en los motores o equipos que afecten la seguridad del vuelo.
- Bajo condiciones de formación de hielo severa.
- Cuando exista cualquier otra condición que afecte la seguridad del vuelo.

6.1.3 En Caso de Emergencia

EN TIERRA

La tripulación de sobrecargos mantendrá comunicación en todo momento con el personal de tierra y por ningún motivo dejará desatendidos a los pasajeros. En vuelos en tránsito y si hay pasajeros a bordo, el sobrecargo que termina su servicio no deberá abandonar el avión hasta que el sobrecargo que inicia servicio este abordo.

EN VUELO

Presionar una vez el botón "EMER" (desde cabina de Pilotos o la estación de Sobrecargo).

En caso de recibir la notificación de emergencia de pilotos a cabina de sobrecargos o viceversa, se procederá a mantener comunicación inmediata con la tripulación ya sea de pilotos o de sobrecargos.

6.2 TIPOS DE EMERGENCIA

6.2.1 Planeada

Es aquella en la cual la tripulación y los pasajeros han sido advertidos con anticipación de un aterrizaje de emergencia. En este tipo de situaciones la tripulación cuenta con tiempo para preparar la cabina e instruir a los pasajeros.

6.2.2 Súbita

Es aquella en donde no hay previo aviso, por lo general ocurre durante despegues y aterrizajes. En estos casos la tripulación debe responder espontáneamente y manejar adecuadamente la situación.

Durante el despegue y el aterrizaje, el sobrecargo deberá hacer un repaso mental de sus obligaciones y responsabilidades en caso de emergencia, de cómo se operan las puertas y ventanillas del equipo de emergencia y, en general, de los procedimientos establecidos. El Capitán siempre podrá cuestionarle todo lo relacionado a una emergencia, manejo de equipo y procedimientos. Debemos tener en cuenta que la función del sobrecargo es básicamente de SEGURIDAD, y todo lo que realiza a bordo va dirigido a este fin.

Los procedimientos descritos en esta sección son de suma importancia y aseguran:

- Evitar movimientos innecesarios.
- Reducir daños.
- Salvar vidas.

6.3 EMERGENCIA PLANEADA

6.3.1 Comunicación De Emergencia Entre El Capitán Y El Sobrecargo

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

El Capitán informará desde la cabina de pilotos por medio de PA en llamada de emergencia, lo cual es indicado con foco rojo en Panel de llamadas de cabina de pasajeros

El sobrecargo deberá recabar y corroborar la siguiente información por parte del Capitán, para preparar la cabina de pasajeros:

- **T** = Tipo de falla
- **E** = Si se requiere o no Evacuación de Emergencia
- **S** = Señal convencional **IMPACT**, **IMPACT**, **IMPACT** = Impacto inminente,
Señal convencional **INITIATE EMERGENCY EVACUATION** = Señal Evacuación de Emergencia
- **T** = Tiempo para aterrizar

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

El Capitán informará desde la cabina de pilotos por medio de PA en llamada de emergencia, lo cual es indicado con foco rojo en Panel de llamadas de cabina de pasajeros.

El sobrecargo deberá recabar y corroborar la siguiente información por parte del Capitán, para preparar la cabina de pasajeros:

- T**→ **Tipo** de falla
- E**→ Si se requiere o no **Evacuación** de Emergencia
- S**→ **Señal** convencional: **IMPACT**, **IMPACT**, **IMPACT** = Impacto Inminente
INITIATE EMERGENCY EVACUATION = Señal Evacuación de Emergencia
- T**→ **Tiempo** para aterrizar o acuatizaje

Es IMPRESCINDIBLE para todo sobrecargo tener siempre presente los 10 pasos establecidos para un caso de emergencia Planeada.

6.3.2 Diez Pasos para una Emergencia Planeada

1. AVISAR A LOS PASAJEROS DE LA EMERGENCIA, CON TACTO

Se da un anuncio a los pasajeros, con tacto, sobre la emergencia, lo que está pasando y se solicita ayuda de personal de aviación, militares, médicos y otras personas que puedan ayudar.

2. PEDIR A LOS PASAJEROS QUE SE QUITEN LOS OBJETOS PUNZOCORTANTES (La tripulación también deberá remover los objetos pulso cortantes ej: aretes, lentes etc)

Se deben de quitar la corbata, desabrochar el cuello, quitarse anillos, reloj, pulseras, aretes, dentaduras postizas, objetos que traigan en los bolsillos como plumas o cualquier otro punzocortante (zapatos con tacón afilado), que pudiera herir en el impacto o perforar el equipo de flotación; indicándoles que los guarden en su equipaje de mano. Deberán quitarse los lentes y ponerlos en un lugar donde fácilmente los puedan tomar después del impacto.

3. INSTRUIR A LOS PASAJEROS SOBRE MEDIOS DE FLOTACIÓN

Instruir sobre el uso del chaleco salvavidas, haciendo la demostración. Se debe decir a los pasajeros que NO INFLEN EL CHALECO hasta que salgan del avión. El sobrecargo ayudará a los pasajeros que viajan con niños o infantes a colocarles el chaleco. Los menores son los ÚNICOS que pueden tener inflado el chaleco salvavidas dentro del avión.

4. ASIGNAR A PASAJEROS EN SALIDAS DE EMERGENCIA

Preparar a los pasajeros que van a operar las salidas de emergencia. Explicarles cómo se abren las puertas o ventanillas, hacia dónde dirigir la evacuación, y pedirles que lean el tarjetón con las instrucciones de seguridad. Debe indicar al pasajero que en caso de ser necesario o de que la Sobrecargo esté imposibilitada, deberá abrir las salidas de emergencia.

5. VERIFICAR QUE LOS PASAJEROS TENGAN SU CINTURÓN ABROCHADO, LA MESA ASEGURADA EN EL ALOJAMIENTO Y EL RESPALDO EN POSICIÓN VERTICAL.**6. INSTRUIR A LOS PASAJEROS SOBRE LA POSICIÓN DE IMPACTO.**

Hacer demostración de posiciones de impacto. Informar a los pasajeros cuál será la señal que dará el Capitán para adoptar la posición de impacto (previamente coordinada). Verificar que los adultos con infantes se aseguren apropiadamente. Informar a los pasajeros que se mantengan en la posición de impacto hasta que el avión se haya detenido por completo ya sea en agua o tierra, y permanezcan sentados hasta que las puertas sean abiertas.

Si hay tiempo, se da un anuncio explicando las posiciones de impacto para cada persona. De lo contrario, se pueden apoyar con el tarjetón de seguridad.

7. GUARDAR OBJETOS SUELTOS EN CABINA

Asegurar todo el equipaje de mano, incluyendo el de la tripulación; así como los objetos sueltos en cabina que pudieran interferir en la evacuación. (Existe la opción de almacenarlos en el baño).

8. PREPARAR BOLSA DE SUPERVIVENCIA. (CUANDO SEA NECESARIO)

En caso de que la emergencia sea sobre un despoblado o si se trata de un acuatizaje, se deberá preparar una bolsa con botellas de agua, dulces y azúcar. También se prepara el equipo de emergencia que se va a llevar, poniendo en la bolsa una lámpara y el botiquín de primeros auxilios. La bolsa se coloca en una sombrerera o en un compartimiento del galley

9. TOMAR ASIENTO, ASEGURARSE

El sobrecargo toma su asiento, asegurándose con el cinturón y arnés.

10. AVISAR AL CAPITAN "LISTA DE EMERGENCIA COMPLETA" Y ADOPTAR POSICIÓN DE ALERTA

Se le avisa al Capitán por medio del intercomunicador: LISTA DE EMERGENCIA COMPLETA y se adopta posición de impacto.

COMANDO DEL CAPITÁN AL SOBRECARGO

1. **IMPACT, IMPACT, IMPACT** = Impacto Inminente
2. **CABIN CREW WAIT FOR INSTRUCTIONS** = Esperará instrucciones, porque lado deberá evacuar, o si deberá evacuar o no.
3. **INITIATE EMERGENCY EVACUATION** = Iniciar la evacuación.

Posterior al aterrizaje o acuatizaje, y con avión detenido, si no recibe indicación del Capitán en 10 segundos y/o las condiciones interiores son presencia de fuego o humo, o cualquier situación que ponga en riesgo la vida de los pasajeros efectuar el "**Procedimiento de Evacuación**".

Es muy importante contar con un plan preestablecido, no solamente para situaciones de emergencia, sino de manera cotidiana en cada vuelo. No hay que olvidar que la mayoría de los accidentes son durante despegues o aterrizajes.

6.3.3 Lista y Procedimiento de Emergencia Planeada

A. Coordinación con la tripulación

- El Sobrecargo se coordina con el Capitán

B. Preparación de Cabina de Pasajeros

1. Efectuar anuncios
2. Quitarse objetos punzo cortantes y aflojarse la ropa apretada,
3. Instruir a los pasajeros sobre el uso de chalecos salvavidas/cojín de asiento flotable (ACUATIZAJE solamente).
4. El tarjetón de seguridad es también una herramienta para la tripulación de sobrecargos para instruir de forma individual para instruir a pasajeros durante una emergencia planeada.
5. Repasar e instruir a pasajeros acerca de la localización y apertura de salidas de emergencia. Seleccionar a pasajeros para que ayuden a otros pasajeros.
6. Verificar que los pasajeros tengan el cinturón abrochado y asegurar mesas de servicio, respaldos en posición vertical.
7. Describir posiciones de impacto.

C. Asegurar cabina, baño y galleys

- Recoger todo artículo suelto de cabina, asegurarlo o guardarlo en el baño.
- Revisar galleys y carros de servicio que estén almacenados, frenados y asegurados
- Revisar y asegurar cabina (seguros del closet, cortinas aseguradas, persianas de ventanillas abiertas).
- Asegurar las puertas de los baños.

8. Preparar Bolsa de Supervivencia
 - Asignar a un pasajero para que la resguarde y la lleve con él cuando salga del avión.
 - De ser necesario apoyarse en los pasajeros para que al salir del avión se lleven el equipo de emergencia que pueda ser útil. (BPA, NPU, BPO2, etc.)
9. Preparación final
 - Ajustar luces de cabina.
 - Repasar la operación de las puertas para el caso de una evacuación.
10. Tomar asiento y asegurarse, adoptar posición de impacto.
11. Notificar al Capitán.

6.3.4 Anuncio de Preparación de Cabina para una Emergencia Planeada.

- Este anuncio estará grabado, mientras se reproduce la Sobrecarga deberá asegurarse de que los pasajeros lleven a cabo las indicaciones que en él se encuentran.
- El anuncio se encuentra en el Capítulo de anuncios
- En el caso de que haya falla en el reproductor de anuncios, éste deberá ser leído por el sobrecargo por el PA

6.3.5 Acuatizaje planeado

En una emergencia planeada que requiera un ACUATIZAJE, deberán tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

- 1.- Si el tiempo les permite los pilotos darán la indicación: **PREPARE FOR DITCHING**, y el comando **IMPACT, IMPACT, IMPACT** antes del impacto.
- 2.- El sobrecargo deberá iniciar con los comandos para un acuatizaje.
- 3.- Se operarán SOLO las salidas sobre el ala, en caso de que las salidas de emergencia sobre el ala se encuentren obstruidas y sea imposible realizar una evacuación, deberá operarse la salida delantera, tomando en consideración que al abrir la puerta del avión comenzará a inundarse.

6.4 EMERGENCIA SÚBITA

Los sobrecargos deben hacer lo necesario para incrementar la posibilidad de supervivencia al gritar los comandos.

1. Es de suma importancia no dejar de gritar los comandos
2. deben gritarse de forma adecuada, repetida, y constante, deben tener ritmo y no causar confusiones, a considerar el tono de voz, el idioma
3. seguir gritando hasta que inicie la evacuación o el avión haya parado por completo.
4. es normal que llegara el momento de que el sobrecargo se canse de gritar, pero puede decir a otro pasajero de gritar junto con el sobrecargo.

En las emergencias SUBITAS NO existe tiempo para preparar la cabina de pasajeros.

Los procedimientos de emergencia en un acuatizaje son básicamente los mismos que en un aterrizaje, sin embargo, la flotación es un punto importante a considerar durante una emergencia en agua.

Debido a que no hay tiempo para preparar este tipo de aterrizaje / acuatizaje, los sobrecargos deben reaccionar a la primera señal de impacto.

COMANDOS DEL CAPITÁN AL SOBRECARGO:

DITCHING, para un acuatizaje próximo.

EMERGENCY DESCENT, para un descenso de emergencia inmediato

IMPACT, IMPACT, IMPACT, para un impacto inminente

INITIATE EMERGENCY EVACUATION. Para iniciar una evacuación de emergencia

CABIN CREW WAIT FOR INSTRUCTIONS: para despegue discontinuado y aproximación frustrada

6.4.1 Procedimiento para el impacto en una emergencia SUBITA

1. SOBREVIVIR AL IMPACTO

A la primera señal de impacto (aterrizaje/acuatizaje) se deben gritar comandos, así como adoptar y mantener la posición de impacto hasta que el avión se detenga por completo.

A) La POSICIÓN DE IMPACTO para asiento de sobrecargo viendo hacia atrás:

- Espalda recta y apoyada completamente en el respaldo del asiento
- Abrochar y ajustar le cinturón de seguridad y el arnés verificando que no estén torcidos, firmemente ajustados lo más bajo posible alrededor de la cadera
- Apoyar la cabeza hacia atrás sobre el respaldo del asiento
- Cruzar los brazos al frente sobre el pecho (no colgarse de las cintas del arnés) o colocar las manos bajo los muslos y con las palmas hacia arriba
- Piernas y pies ligeramente separadas y apoyándose firmemente sobre el piso
- Mantener las rodillas dobladas en ángulo de 90 grados.

B) GRITAR COMANDO DE PROTECCION durante el tiempo que dure el impacto hasta que el avión se detenga por completo:

"Abajo, abajo, manos a los tobillos, cabeza abajo."

2. CONTINUAR CON:

"Procedimiento de evacuación" Descrito en el numeral 6.7 de este Manual.

6.4.1.1 Posición de seguridad y/o impacto para pasajeros

Asiento de pasajeros orientado hacia delante de la cabina y con cinturón de seguridad

- Sentarse lo más atrás del asiento posible
- Abrochar y ajustar firmemente el cinturón de seguridad lo más bajo posible, alrededor de la cadera.
- El cinturón no debe de estar torcido
- Colocar la barbilla sobre el pecho
- Flexionarse hacia adelante
- Con la cabeza agachada recargarla en el respaldo del asiento de enfrente y colocar las manos sobre la cabeza o colocar los brazos a los lados, tomándose de los tobillos o la parte baja de las piernas
- Pies apoyados firmemente sobre el piso.

Pasajeros sentados frente a un mamparo o que no puedan alcanzar el asiento de enfrente

- Flexionarse hacia adelante y colocar las manos sobre la cabeza o
- Flexionarse hacia adelante y colocar los brazos hacia los lados y retomándose de los tobillos o de la parte baja de las piernas

Posición de seguridad para pasajeras embarazadas o pasajeros con limitaciones físicas o discapacidad

- Sentarse lo más tras posible de forma que la espalda baja este sobre el respaldo
- Abrochar y ajustar el cinturón de seguridad lo más bajo posible por debajo del ombligo
- Separar las piernas tanto como sea posible de tal forma que la persona pueda flexionarse hacia adelante y apoyarse sobre el asiento de enfrente
- Colocar las manos detrás de la cabeza una encima de otra sin cruzar los dedos, plegar los codos hacia enfrente, o
- Colocar los brazos a los lados y sujetarse de la parte baja de las piernas
- Si no hay asiento al frente flexionarse hacia adelante y colocar las manos en la parte de atrás de la cabeza o colocar los brazos sujetando la parte baja de las piernas
- Pies apoyados sobre el piso.

El sobrecargo tiene la responsabilidad de dar a conocer la posición de impacto a los pasajeros dependiendo de la emergencia y de la condición del pasajero.

El objetivo de la posición de impacto o seguridad es reducir en los ocupantes de una aeronave lesiones o daños durante una secuencia de impacto

La posición de seguridad tiene dos propósitos:

1. reducir los golpes en una persona que ocupa un asiento orientado hacia adelante a flexionarse, agacharse o inclinarse sobre sus piernas
2. reducir lesiones o daños si se presenta más de un impacto al proteger el cuerpo, principalmente la cabeza para no golpearse contras las superficies

Al adoptar la posición de seguridad contra el impacto permite de mitigar el riesgo de lesiones durante el impacto

Los comandos de impacto deben indicar a los pasajeros la posición de seguridad apropiada, el comando de impacto (posición de impacto, brace brace) es efectuado normalmente por la tripulación de vuelo y este comando tiene dos propósitos

- 1.- avisar a la tripulación de sobrecargos que el impacto es inminente
- 2.- avisar a los pasajeros que adopten la posición de seguridad

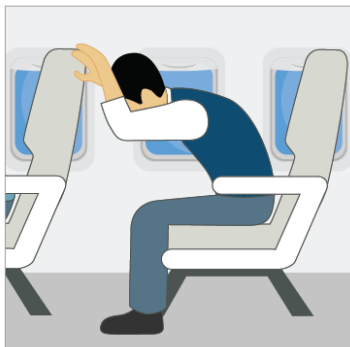
el sobrecargo debe complementar esta instrucción gritando los comandos para que los pasajeros adopten y mantengan la posición de seguridad durante el impacto y hasta que el avión se detenga por completo. Los comandos deben gritarse de forma adecuada, repetida, y constante, deben tener ritmo y no causar confusiones, a considerar el tono de voz, el idioma



(Puede ser usada para pasajeros grandes u obesos
Pasajeros que están sentados frente a un mamparo o que no puedan alcanzar el asiento de enfrente)
Agachado y abrazando sus rodillas
Crouching and holding the knees



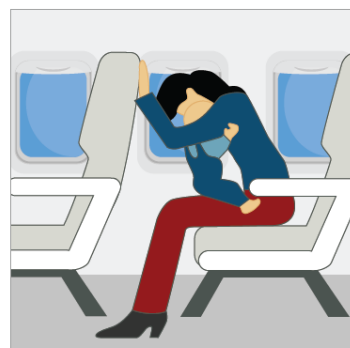
Agachado con manos en los tobillos.
Crouching with hands on ankles.



Esta posición también puede ser adoptada por un pasajero grande u obeso / Position should also be adopted by a large or obese passenger

Inclinado con manos en el asiento de enfrente.

Leaning with hands on front seat.



Posición con infante. /Position with infant.

Abrace al niño con un brazo e inclínese poniendo la otra mano en el asiento de enfrente.

Hold the child with one arm and place your other hand on the front seat



Posición de embarazada. / Pregnancy position.

Inclinada con manos en el asiento de enfrente.

Leaning with hands on front seat.

6.5 COMANDOS DE EMERGENCIA PLANEADA Y SÚBITA

Una de las responsabilidades del sobrecargo es conocer y saber en qué momento y que comando utilizar para cada caso en una emergencia o evacuación, siempre teniendo presente los siguientes principios:

- Propósito
- Dirigir y guiar a los pasajeros en caso de una emergencia.
- Técnica: gritarlos en voz alta, claramente y sin negativas.
- Uso correcto: identificar correctamente la emergencia para aplicar el comando correspondiente.
- Ritmo: constante y repetitivos y siempre con tono autoritario y de mando.

6.5.1 Comandos de Emergencia Planeada

COMANDO	ESPAÑOL	INGLES	INDICACIONES:
IMPACTO	Impacto, Impacto; ¡posición de impacto!	Brace, Brace, Brace!	Repetir hasta que el avión se detenga por completo y haya elegido la puerta por la cual va a evacuar
VENTANILLAS EN TIERRA	¡Usted, el de _____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? Abra la ventanilla y salga, aléjese y ayude al resto.	You, the one in ____, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch and get out, move away, help to others!	Indicar y dar instrucciones hasta que la persona en la salida de emergencia la haya abierto.
VENTANILLAS EN AGUA	Cojín. – ¡Usted, el de _____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? ¡Abra la ventanilla, tome el cojín de su asiento y salga, aléjese y ayude al resto! Chaleco salvavidas. - ¡Usted, el de _____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? ¡Abra la ventanilla, tome el chaleco salvavidas e ínflalo afuera y salga, aléjese y ayude al resto!	Seat Cushion.- You, the one in ____, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch take the seat cushion and get out, move away, help others out! Life Vest.- You, the one in ____, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch take the life vest and inflate it outside and get out, move away, help others out!	Indicar y dar instrucciones hasta que la persona en la salida de emergencia la haya abierto.
PREVIOS A LA EVACUACION	¡Cinturones fuera, salga de su asiento, deje todo a bordo!	Release seat belt, get up and get out, leave everything!	Repetir 2 veces
DURANTE LA EVACUACION EN TIERRA	Por aquí hay salida, brinque y aléjese, ¡ayuden allá abajo!	Come this way, jump and run, help others out!	Durante toda la evacuación
DURANTE LA EVACUACION EN AGUA	Por aquí hay salida, tome el cojín de su asiento y salga, aléjese, ¡ayuden allá abajo!	Come this way, take the seat cushion, get out and move away, help others out!	Durante toda la evacuación

EN CASO DE FUEGO	¡Fuego, vaya hacia ____!	Fire, go that way!	Durante toda la evacuación
SALIDA BLOQUEADA O CANCELADA	¡Salida bloqueada, vaya hacia ____!	The exit is blocked, go that way!	Durante toda la evacuación

6.5.2 Comandos de Emergencia SUBITA

COMANDO	ESPAÑOL	INGLES	INDICACIONES:
IMPACTO	Abajo, abajo, manos a los tobillos, ¡cabeza abajo!!	Stay low, grab ankles, head down!	Repetir hasta que el avión se detenga por completo y haya elegido la puerta por la cual va a evacuar
VENTANILLAS EN TIERRA	¡Usted, el de ____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? Abra la ventanilla y salga, aléjese y ayude al resto.	You, the one in ___, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch and get out, move away, help to others!	Indicar y dar instrucciones hasta que la persona en la salida de emergencia la haya abierto.
VENTANILLAS EN AGUA	Cojín. – ¡Usted, el de ____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? ¡Abra la ventanilla, tome el cojín de su asiento y salga, aléjese y ayude al resto! Chaleco salvavidas. - ¡Usted, el de ____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? ¡Abra la ventanilla, tome el chaleco salvavidas e ínflalo afuera y salga, aléjese y ayude al resto!	Seat Cushion. - You, the one in ___, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch take the seat cushion and get out, move away, help others out! Life Vest. - You, the one in ___, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch take the life vest and inflate it outside and get out, move away, help others out!	Indicar y dar instrucciones hasta que la persona en la salida de emergencia la haya abierto.
PREVIOS A LA EVACUACION	¡Cinturones fuera, salga de su asiento, deje todo a bordo!	Release seat belt, get up and get out, leave everything!	Repetir 2 veces
DURANTE LA EVACUACION EN TIERRA	Por aquí hay salida, brinque y aléjese, ¡ayuden allá abajo!	Come this way, jump and run, help others out!	Durante toda la evacuación
DURANTE LA EVACUACION EN AGUA	Por aquí hay salida, tome el cojín de su asiento y salga, aléjese, ¡ayuden allá abajo!	Come this way, take the seat cushion, get out and move away, help others out!	Durante toda la evacuación
SALIDA CANCELADA	¡Fuego, vaya hacia ____!	Fire, go that way!	Durante toda la evacuación

6.5.3 Posición de Alerta

Para poder reaccionar ante una emergencia (PLANEADA O SUBITA), la Sobrecargo deberá en cada despegue y aterrizaje asumir la posición de alerta, la cual consiste en:

1. Sentarse en su asiento con la espalda recta y bien apoyada al respaldo.
2. Utilizar el cinturón pélvico y arnés.
3. Apoyar sus pies sobre el piso, ligeramente separados.
4. Colocar sus manos debajo de las piernas, a la altura de los muslos, con las palmas hacia arriba.
5. Recordar el repaso mental en estas fases de vuelo.

6.6 FUEGO

Es una oxidación rápida de la materia que genera luz a altas temperaturas para que se manifieste, se deberá presentar los siguientes factores:

- OXIGENO
- CALOR
- MATERIAL COMBUSTIBLE

La prevención es uno de los factores más importantes para que no se produzca fuego a bordo, sin embargo, si este se llegara a presentar, la rapidez en la atención, el uso correcto del equipo de emergencia, aunado a la comunicación y coordinación efectiva de la tripulación es esencial para resolver adecuadamente este tipo de eventualidad.

Los fuegos en cabina caen dentro de tres categorías básicas:

FUEGO TIPO A (Fuego en materiales sólidos)

Es ocasionado por materiales combustibles ordinarios tales como, Madera, papel, plástico, alfombra, tela etc.

FUEGO TIPO B (Fuego por líquidos)

Es ocasionado por materiales líquidos o sólidos derivados del petróleo u otros tales como, Gasolina, turbosina, alcohol, metanol, aceites etc.

FUEGO TIPO C (Fuego eléctrico)

Son aquellas combustiones de tipo eléctrico procedente de aparatos y/o sistemas eléctricos y/o electrónicos

Cuando se detecte un fuego a bordo cualquiera que sea la causa, consideraremos como una **EMERGENCIA** la cual requiere de una acción inmediata

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

6.6.1 Fuego Externo

- a) Todos los aviones están equipados con sistemas de protección contra incendio en los motores.
- b) Los extintores de fuego se disparan por medio de interruptores de control desde la cabina de pilotos para controlar el incendio en estas áreas.
- c) Se debe notificar inmediatamente al Capitán cuando se observe cualquier indicación de fuego.
- d) Si ocurre un incendio, el Capitán dará todas las instrucciones para un aterrizaje de emergencia o lo que a su criterio proceda.
- e) El sobrecargo preparará la cabina (en caso de aplicar) para una evacuación planeada.

6.6.2 Fuego en Cabina

- a) Los incendios generalmente son causados por descuidos.
- b) La vigilancia constante de la cabina es el mejor preventivo para el peligro potencial de los incendios. Los pasajeros se alarman incluso por mínimos incidentes.
- c) Los fuegos en cabina caen dentro de tres categorías básicas:
 - Fuego en materiales sólidos
 - Fuego eléctrico
 - Fuego por líquidos
- d) El sobrecargo es el responsable de atender esta emergencia, sin embargo, puede solicitar el apoyo al técnico que, asignado al vuelo, así como el de algún pasajero.
- e) En caso de identificar

6.6.3 Fuego desarrollado

- a) Notificar inmediatamente al Capitán la ubicación y tipo de fuego, y acto seguido tomar el extintor más cercano y enfrentar el fuego.
- b) En caso de fuego eléctrico, corte todos los interruptores.
- c) Para atacar al fuego con un extintor, éste debe ser dirigido directamente a la base de la flama y tan cerca como sea posible, con movimientos lentos de la boquilla de descarga de un lado a otro de la base de la flama.
- d) Use el hacha si es necesario para acceder a las áreas que así lo requieran.
- e) Si el fuego no fue completamente extinguido, remover todas las botellas portátiles de oxígeno en la vecindad del incendio.
- f) Avise a los pasajeros que deberán permanecer en su lugar.
- g) Para extinguir completamente el fuego deberá utilizarse agua (excepto en caso de fuego eléctrico) u otro líquido para enfriar posibles brasas y así prevenir su reactivación. Esta acción se debe realizar únicamente cuando se trata de fuegos provocados por materiales sólidos flamables.
- h) En caso de ser necesario, solicitar la ayuda de un pasajero proporcionándole otro extintor.
- i) No abandonar el área hasta que el fuego esté controlado.

6.6.4 Tabla de acciones para situaciones de fuego

Situación	Señales	Acciones
Fuego en baño	Se activa: - El detector de humo que se encuentra en Galley - Se detecta humo por debajo de la puerta - Se detecta calor	Si el detector de humo se activa y se observa humo o cualquier otra evidencia de fuego en el baño, se realizarán las siguientes acciones: - Comunicarse a cabina de pilotos e informar del fuego existente. - Verificar si el baño está ocupado. - Tocar la puerta con el dorso de la mano de arriba hacia abajo, al igual que el mamparo lateral. Si está caliente, sale humo o f lamas, NO abrir. - Tomar extintor y colocarse PBE. - Sellar las orillas de la puerta con papel o prenda mojada para tratar de suprimir la fuente de oxígeno del fuego y evitar que el humo se propague. - Usar algún objeto o hacha de la cabina de pilotos con el que se pueda hacer un orificio en la puerta e introducir la boquilla de descarga del extintor de halón disparándolo completamente. - Informar al Capitán de la ubicación y tipo de fuego, acción tomada, y resultado de la acción tomada. Monitorear el área.

		Si la puerta no está muy caliente o sólo de la parte superior, significa que el incendio está en su etapa inicial: a) Abrir la puerta con precaución, para buscar el origen del fuego. b) En caso de localizar la fuente, disparar el extintor de halón a la base del fuego. c) Si el fuego es en el contenedor de basura, se debe rematar con algún líquido no flamable. d) Informar al Capitán de la ubicación y tipo de fuego, acción tomada, y resultado de la acción tomada. Monitorear el área.
Fuego/Humo en Galley	Humo en cafetera o panel de Circuit Breakers Fuego en cafetera o panel de Circuit Breakers	Cortar el suministro de energía eléctrica, jalando el interruptor maestro del panel de interruptores. Si no es posible, solicitar al Capitán que corte la energía eléctrica de la cocina desde la cabina de pilotos. Combatir el fuego con el extintor.
Fuego en asientos y/o Cabina	Fuego evidente en algún asiento o cualquier otro lado de la cabina	○ Utilizar extintor u otro líquido sin alcohol, ○ descargue en el fuego ○ Dar aviso al Capitán ○ Asegurarse que el fuego se ha extinguido por completo ○ Los incendios generalmente son causados por descuidos. ○ La vigilancia constante de la cabina es el mejor preventivo para el peligro potencial de los incendios. Los pasajeros se

		alarman incluso por mínimos incidentes.
Fuego en compartimiento de carga	Al identificar olor a humo o aroma a quemado se procede a las acciones marcadas	○ El sobrecargo procederá a mirar por la mirilla hacia el compartimiento de carga y avisará inmediatamente al capitán que no hay visibilidad y posible señal de humo.
Fuegos ocultos o en lugares inaccesibles	Ante olor o identificación de presencia de humo Ante la sospecha de superficie caliente, mamparos, paneles y techo	○ Se le notificara al capitán, siempre tratando de identificar el origen del humo. ○ Si se detecta la fuente de calor, utilice el hacha (o cualquier herramienta como unas llaves) para realizar un boquete, ○ Remueva pasajeros ○ Abra/cierre compartimientos con precaución ○ Localice la fuente de calor ○ Descargue el extintor de halon ○ Monitoree en caso de reinicio de fuego

Situación	Señales	Acciones
Fuego en compartimiento de equipaje	Al detectar humo por los orificios de los compartimientos	○ Notificar al capitán. ○ Reubicar a los pasajeros cercanos al área afectada. ○ Se toma el extintor más cercano. ○ Se toca la superficie con el dorso de la mano para identificar temperatura, cuidadosamente. ○ Abrir el compartimiento y activar el extintor inmediatamente.
Fuego en una persona	Si la ropa portada por una persona se incendia	○ Enfocar la llama, cubrirlo con una manta o alguna prenda gruesa ○ Aventarlo al piso y evitar que se desplace dentro de la cabina, ya que puede acelerar el proceso de combustión ○ Tan pronto cuando sea posible, notificar al capitán, presionar el botón EMER PILOT.

Después de mitigar la existencia de fuego, el sobrecargo realiza las siguientes acciones:

1. Notificar la capitán que el fuego ha sido controlado.
2. Supervisar que los pasajeros no se acerquen a la zona afectada
3. Monitorear constantemente el lugar afectado.

6.6.5 Humo en cabina de pasajeros

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

6.6.6 Comandos en caso de humo/fuego en cabina de pasajeros

ACCIONES	ESPAÑOL	INGLÉS	REPETIR HASTA:
REUBICAR PASAJEROS	¡Muévase hacia ____ !	Move that way!	Repetir 2 veces
INDICAR QUE BAJEN SU CABEZA AL NIVEL DE DESCANZABRAZOS	¡Agáchese y tome sus tobillos!	Brace!	Repetir 2 veces
DISTRIBUIR PAÑOS HUMEDOS	¡Cubra nariz y boca, respire!	Cover your nose and mouth and breathe!	Repetir 2 veces
DISTRIBUIR BOTELLAS DE AGUA	¡Moje su ropa y respire!	Wet your clothes, breathe through them!	Repetir 2 veces

6.7 EVACUACIÓN, USO DE PUERTAS Y VENTANAS EN EMERGENCIA

6.7.1 Tiempo de Evacuación

De acuerdo con la reglamentación nacional e internacional, para certificar un avión, entre muchos otros requisitos, es indispensable que se lleve a cabo una evacuación con el máximo de pasajeros en un tiempo máximo de 90 segundos, utilizando únicamente la mitad de las salidas de emergencia.

6.7.2 Responsabilidades del Sobrecargo durante una Evacuación

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

6.7.3 Responsabilidades del Sobrecargo después de la Evacuación

- Bajo ninguna circunstancia reingresar al avión.
- Reunir a los pasajeros a una distancia segura, lejos de la aeronave.
- Proporcionar la ayuda posible a los pasajeros.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 6	Emergencias

6.7.4 Señal de emergencia

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

6.7.5 Procedimiento de evacuación

En una evacuación tanto en tierra como en agua, y en las condiciones que así lo permitan:

- 1.- El Primer Oficial es el primero en salir del avión apoyando al Sobrecargo recibiendo a los pasajeros alejándolos y manteniéndolos unidos hasta que el Sobrecargo termine de evacuar.
- 2.- El Capitán junto con el Sobrecargo revisarán la aeronave asegurándose que ningún pasajero haya quedado a bordo, siempre y cuando las condiciones interiores no pongan en riesgo su integridad física.
- 3.- El Capitán será el último en abandonar la aeronave.

IMPORTANTE: Posterior al aterrizaje o acuatizaje y con avión detenido, si no recibe indicación del Capitán en 10 segundos y/o las condiciones interiores son presencia de fuego o humo, o cualquier situación que ponga en riesgo la vida de los pasajeros efectuar el "**Procedimiento de evacuación**".

6.7.5.1 En Tierra

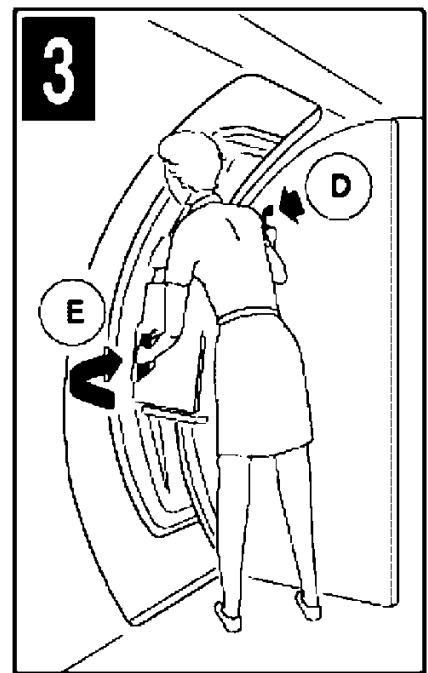
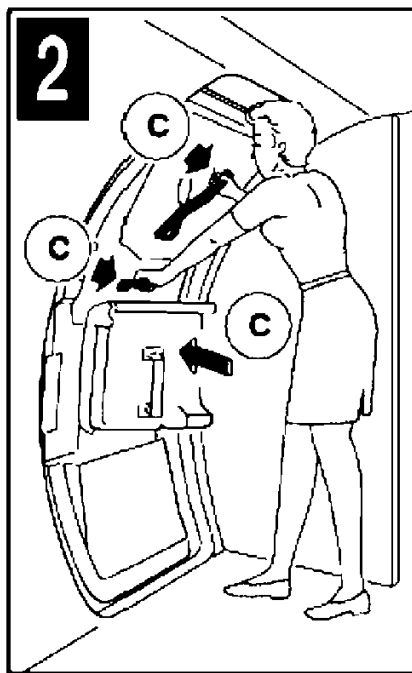
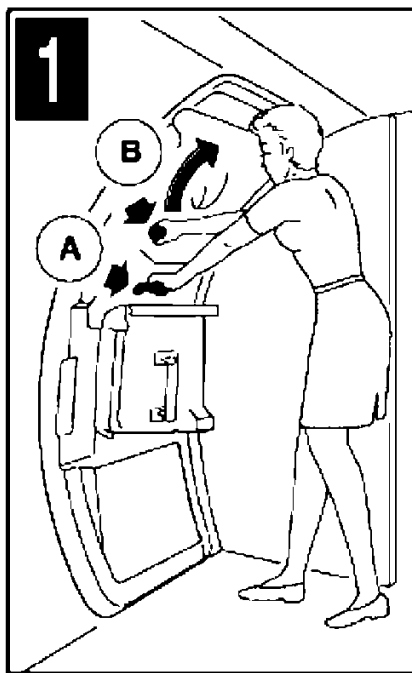
1. Una vez detenido el avión, desabrocharse el cinturón/arnés.
2. Encender luces de emergencia.
3. Observar las condiciones generales al exterior e interior en busca de daño estructural, fuego, humo o si alguna salida está obstruida.
4. Identificar las condiciones de la emergencia y elegir la salida más viable y segura.
5. Dar instrucciones necesarias a los pasajeros para que evalúen las condiciones exteriores y operen las salidas.
6. Revisar condiciones interiores:
 - Artículos que puedan obstruir la operación de la salida.
 - Palpar con el dorso de las manos la puerta para verificar su temperatura.

7. Revisar condiciones exteriores:
 - Obstáculos que puedan bloquear la operación de la salida.
 - Revisar que no existan condiciones de fuego y/o humo.
8. El sobrecargo deberá realizar las acciones del punto anterior: En la puerta principal.
9. Abrir puerta o salida:
 - Se deberá abrir por completo la puerta, verificando que quede asegurada al fuselaje.
 - Si está atorada, intentar abrirla nuevamente. Si no abre, redirigir a los pasajeros a otra salida con los comandos necesarios usando las manos para reforzar la indicación.
10. Dirigir la evacuación:
 - Tomar la lámpara.
 - Sujetarse del asa de apoyo sin obstaculizar la salida.
 - Iniciar comandos de evacuación.
 - El sobrecargo solicitará a un pasajero que permanezca en la puerta dirigiendo la evacuación
 - Si algún pasajero duda al salir o pone resistencia sujetándose, solicitar al siguiente pasajero que le doble las rodillas, lo baje del hombro y lo empuje de la parte baja de la espalda para que se siente en el piso y salte del avión.
11. En ventanillas sobre el ala:
 - Ordenar que el pasajero más cercano a la ventanilla la abra, llamando su atención señalándolo con la lámpara y dirigiéndose a él por algo que lo identifique (la ropa, el color o corte de cabello, etc.)
 - Una vez abierta la ventanilla, gritar comandos de evacuación por ventanillas.
12. Evaluación constante de las condiciones:
 - Durante toda la evacuación se deben verificar las condiciones externas, ya que el viento puede cambiar e iniciar un fuego cerca del fuselaje.
 - Si una salida repentinamente queda inutilizable, se debe bloquear y redirigir a los pasajeros a una salida alterna usando los comandos correspondientes.
 - Si una salida está demasiado congestionada, redirigir a los pasajeros a otra con mayor fluidez.
 - Verificar que los pasajeros no se aglomeren afuera, deben retirarse a una distancia prudente.
 - Comprobar que todos, pasajeros y tripulantes, hayan salido del avión.
 - Llevar lámpara de emergencia y botiquín.
 - Evacuar.
 - Una vez fuera del avión, NO REGRESAR.
 - Alejar y reunir a los pasajeros a una distancia segura.
13. En cuanto sea posible:
 - Aplicar primeros auxilios.
 - Contar pasajeros y tripulantes.

Apertura de Puertas y Ventanas en Emergencia en Tierra

PARA ABRIR PUERTA PRINCIPAL:

- A. Sostenga el asa horizontal.
- B. Gire la palanca en dirección de las manecillas del reloj para desasegurar la puerta.
- C. Sosteniendo el asa horizontal y la palanca, empuje la puerta.
- D. Sujétese del asa en la pared de división de cabina de pilotos.
- E. Empuje el asa vertical hasta que la puerta se asegure en posición de abierto.

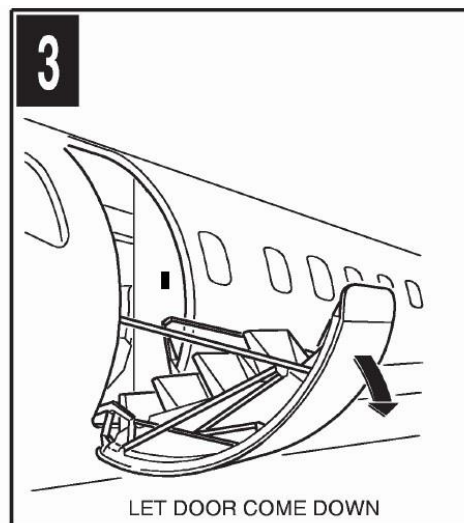
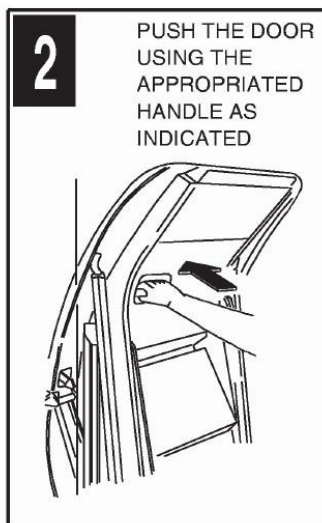
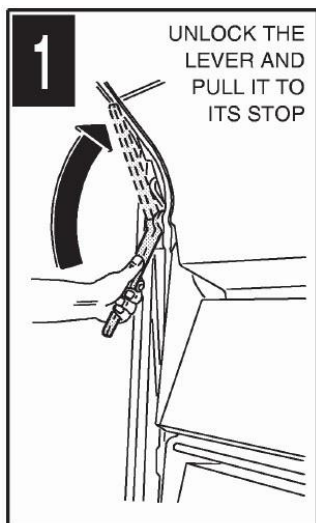


PARA ABRIR PUERTA PRINCIPAL CON ESCALERA:

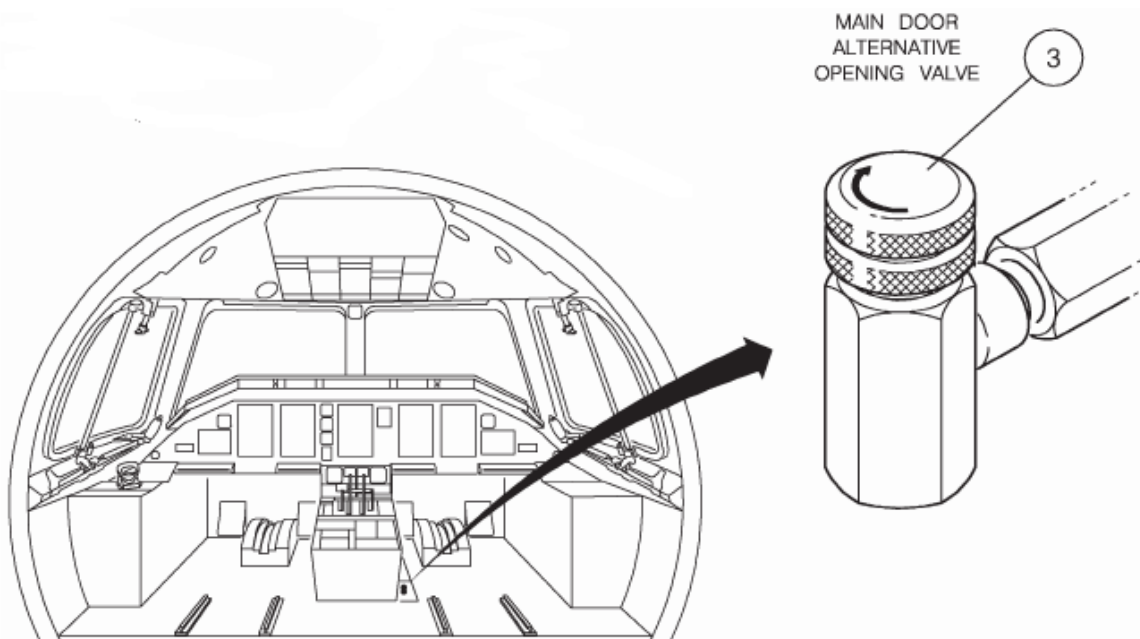
1. Desbloquear palanca y jalar de ella hasta que se pare.
2. Empujar la puerta usando la manija.
3. Permitir la libre apertura de puerta/escalera (baje).

NOTAS:

- No puede haber más de 3 personas al mismo tiempo en los escalones.
- En caso de acuatizaje, NO se deberá abrir la puerta principal ni la de servicio, únicamente las salidas de emergencia sobre el ala.



En caso de que la puerta se encuentre bloqueada por el sistema de presión hidráulico, se le notificará al Capitán para que use la válvula de apertura de puerta principal alterna (3).



	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 6	Emergencias

Acciones por parte del sobrecargo.

1. Una vez detenido el avión, desabrocharse el cinturón/arnés.
2. Encender luces de emergencia.
3. Observar las condiciones generales al exterior e interior en busca de daño estructural, fuego, humo o si alguna salida está obstruida.
4. Identificar las condiciones de la emergencia y elegir la salida más viable y segura.
5. Dar instrucciones necesarias a los pasajeros para que evalúen las condiciones exteriores y operen las salidas.
6. Revisar condiciones interiores:
 - Artículos que puedan obstruir la operación de la salida.
 - Palpar con el dorso de las manos la puerta para verificar su temperatura.
7. Revisar condiciones exteriores:
 - Obstáculos que puedan bloquear la operación de la salida.
 - Revisar que no existan condiciones de fuego y/o humo.
8. El sobrecargo deberá realizar las acciones del punto anterior: En la puerta principal.
9. **Para abrir puerta:**
 - Abrir por completo la puerta, de acuerdo al procedimiento en el numeral 5.5.2 Puerta principal de pasajeros con escalera, en condición normal.
 - Si está atorada, intentar abrirla nuevamente. Si no abre, se notificará inmediatamente al Capitán para que proceda con la apertura de la puerta principal con escalera, por medio de la válvula.
En caso de no tener comunicación con el Capitán, se considerará puerta inoperativa y se redirigirá a otra salida.

Importante: controlar la salida dentro de lo posible, de tal forma que no haya más de 3 personas al mismo tiempo en los escalones.
10. Para abrir ventana de emergencia:
 - Ordenar que el pasajero más cercano a la ventanilla la abra, llamando su atención señalándolo con la lámpara y dirigiéndose a él por algo que lo identifique (la ropa, el color o corte de cabello, etc.).
 - Una vez abierta la ventanilla, gritar comandos de evacuación por ventanillas.

Acciones por parte del sobrecargo en agua:

1. Una vez detenido el avión, desabrocharse el cinturón / arnés.
2. Encender luces de emergencia.
3. Observar las condiciones generales al exterior e interior en busca de daño estructural, fuego, humo o si alguna salida está bajo el agua u obstruida, es importante checar el nivel de flotación.
4. Identificar las condiciones de la emergencia. Las salidas que se deberán utilizar serán de acuerdo a la situación.
5. Dar las instrucciones (comandos) necesarias a los pasajeros para que evalúen las condiciones y operen las salidas sobre el ala. Indicar el siguiente comando: **NO ABRIR PUERTAS DELANTERAS.**
6. Revisar condiciones interiores:
 - Artículos que puedan obstruir la operación de la salida.
 - Palpar con el dorso de las manos la puerta para verificar su temperatura.

Septiembre 2021	Reedición: Revisión 1	6 Página 28
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

7. Revisar condiciones exteriores:

- Obstáculos que puedan bloquear la operación de la salida.
- Revisar que no existan condiciones de fuego y/o humo.
- Verificar nivel de flotación.

NO se deberán abrir las puertas delanteras, únicamente las salidas de emergencia sobre el ala.

8. Es importante considerar:

- Si en un acuatizaje las salidas del ala están obstruidas, y no existe otra opción, operar las salidas delanteras. Tome en cuenta que, al abrirlas, el avión se hundirá.
 - Abrir por completo la puerta, de acuerdo al procedimiento en el numeral 5.5.2 Puerta principal de pasajeros con escalera, en condición normal.
 - Si está atorada, intentar abrirla nuevamente. Si no abre, se notificará inmediatamente al Capitán para que proceda con la apertura de la puerta principal con escalera, por medio de la válvula.
- En caso de no tener comunicación con el Capitán, se considerará puerta inoperativa y se redirigirá a otra salida.

9. Dirigir la evacuación:

- Tomar la lámpara.
- Sujetarse del asa de apoyo sin obstaculizar la salida.
- Iniciar comandos de evacuación.
- Si algún pasajero duda al salir o pone resistencia sujetándose, solicitar al siguiente pasajero que le doble las rodillas, lo baje del hombro y lo empuje de la parte baja de la espalda para que se siente en el piso y salte.

10. En ventanillas sobre el ala:

- Ordenar que el pasajero más cercano a la ventanilla la abra, llamando su atención señalándolo con la lámpara y dirigiéndose a él por algo que lo identifique (la ropa, el color o corte de cabello, etc.).
- Una vez abierta la ventanilla, gritar comandos de evacuación por ventanillas.

11. Evaluación constante de las condiciones:

- Durante toda la evacuación se deben verificar las condiciones externas, ya que el viento puede cambiar e iniciar un fuego cerca del fuselaje.
- Si una salida repentinamente queda inutilizable, se debe bloquear y redirigir a los pasajeros a una salida alterna usando los comandos correspondientes.
- Si una salida está demasiado congestionada, redirigir a los pasajeros a otra con mayor fluidez.
- Verificar que los pasajeros no se aglomeren afuera, deben retirarse a una distancia prudente.
- Comprobar que todos, pasajeros y tripulantes, hayan salido del avión.
- Evacuar el avión.
- Llevar lámpara de emergencia y botiquín.
- Una vez fuera del avión, NO REGRESAR.

12. En cuanto sea posible:

- Contar pasajeros y tripulantes.
- Aplicar primeros auxilios.

PARA ABRIR PUERTA DE SERVICIO:

A. Sosténgase del asa de apoyo en la pared.

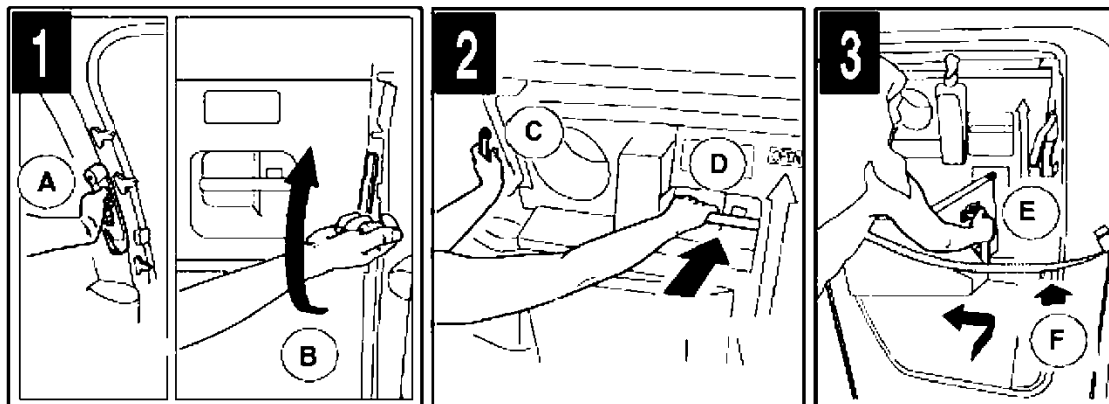
B. Levante la palanca para desasegurar la puerta.

C. Sígase sosteniendo del asa de apoyo.

D. Empuje la puerta para abrirla.

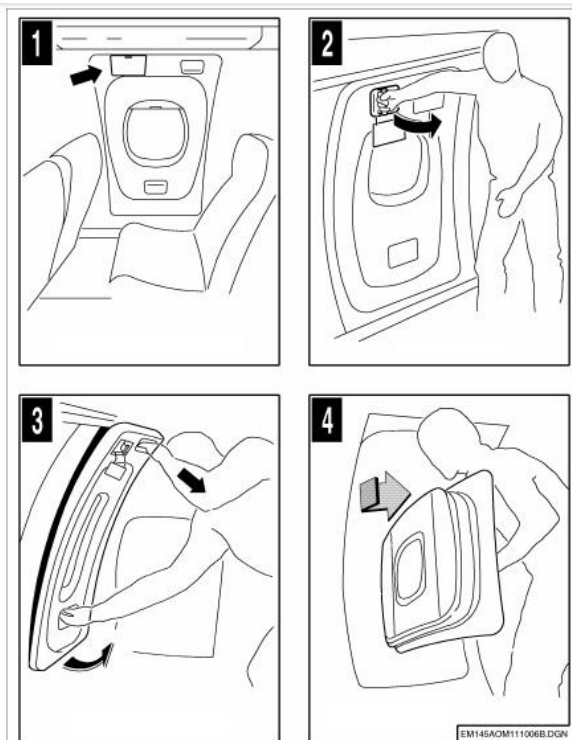
E. Mueva la puerta de modo lateral hasta asegurarla.

F. Instale la cinta precautoria. La Cinta únicamente se instala cuando la puerta permanece abierta en situación normal. Cuando la puerta permanece cerrada, no se debe instalar la cinta.



PARA ABRIR SALIDAS SOBRE EL ALA (VENTANILLAS)

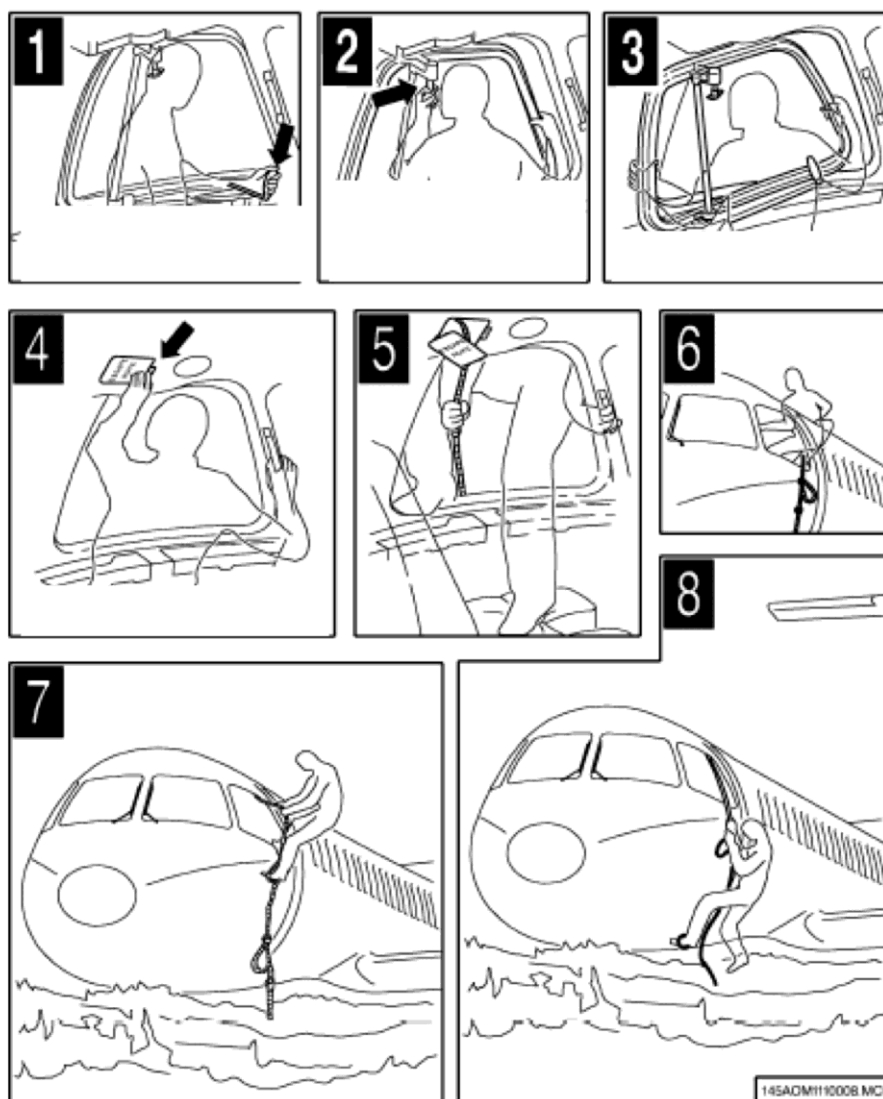
1. Remueva la cubierta.
2. Jale la palanca.
3. Sostenga la ventanilla y quítela
4. Arroje la ventanilla hacia afuera



PARA ABRIR VENTANILLAS DE PILOTOS

OPERACIÓN:

1. Presionando el botón de seguridad, jale la manija hacia atrás.
2. Jale hacia abajo la manija de emergencia y gírela hacia arriba mientras sostiene la ventana.
3. Remueva la ventana de su base y jale hacia adentro.
4. 5. 6. 7. 8. Para salir use la cuerda de escape.



6.7.5.2 En Agua.

1. Una vez detenido el avión, desabrocharse el cinturón / arnés
2. Encender luces de emergencia.
3. Observar las condiciones generales al exterior e interior en busca de daño estructural, fuego, humo o si alguna salida está bajo el agua u obstruida, es importante checar el nivel de flotación.
4. Identificar las condiciones de la emergencia. Las salidas que se deberán utilizar serán de acuerdo a la situación:
5. Dar las instrucciones (comandos) necesarias a los pasajeros para que evalúen las condiciones y operen las salidas sobre el ala. Indicar el siguiente comando: **NO ABRIR PUERTAS DELANTERAS.**
6. Si el tiempo lo permite distribuya los chalecos salvavidas para los infantes.
7. Revisar condiciones interiores:
 - Artículos que puedan obstruir la operación de la salida.
 - Palpar con el dorso de las manos la puerta para verificar su temperatura.
8. Revisar condiciones exteriores:
 - Obstáculos que puedan bloquear la operación de la salida.
 - Revisar que no existan condiciones de fuego y/o humo.
 - Verificar nivel de flotación.
9. El Sobrecargo deberá realizar las acciones del punto anterior:

En la puerta principal NO se deberán abrir las puertas delanteras, únicamente las salidas de emergencia sobre el ala.

10. Abrir puerta o salida:
 - Si en un acuatizaje las salidas del ala están obstruidas, y no existe otra opción, operar las salidas delanteras. Tome en cuenta que, al abrirlas, el avión se hundirá.
 - Se deberá abrir por completo la puerta, verificando que quede asegurada al fuselaje.
 - Si está atorada, intentar abrirla nuevamente. Si no abre, redirigir a los pasajeros a otra salida con los comandos necesarios usando las manos para reforzar la indicación.
11. Dirigir la evacuación:
 - Tomar la lámpara.
 - Sujetarse del asa de apoyo sin obstaculizar la salida.
 - Iniciar comandos de evacuación.
 - Si algún pasajero duda al salir o pone resistencia sujetándose, solicitar al siguiente pasajero que le doble las rodillas, lo baje del hombro y lo empuje de la parte baja de la espalda para que se siente en el piso y salte.

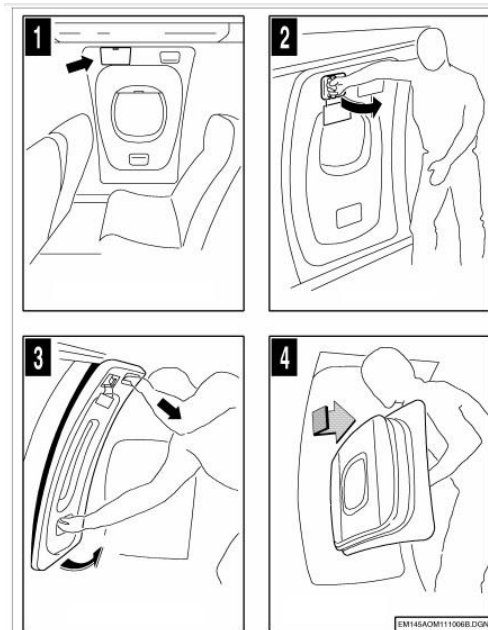
12. En ventanillas sobre el ala:
 - Ordenar que el pasajero más cercano a la ventanilla la abra, llamando su atención señalándolo con la lámpara y dirigiéndose a él por algo que lo identifique (la ropa, el color o corte de cabello, etc.)
 - Una vez abierta la ventanilla, gritar comandos de evacuación por ventanillas.
13. Evaluación constante de las condiciones:
 - Durante toda la evacuación se deben verificar las condiciones externas, ya que el viento puede cambiar e iniciar un fuego cerca del fuselaje.
 - Si una salida repentinamente queda inutilizable, se debe bloquear y redirigir a los pasajeros a una salida alterna usando los comandos correspondientes.
 - Si una salida está demasiado congestionada, redirigir a los pasajeros a otra con mayor fluidez.
 - Verificar que los pasajeros no se aglomeren afuera, deben retirarse a una distancia prudente.
 - Comprobar que todos, pasajeros y tripulantes, hayan salido del avión.
 - Evacuar el avión.
 - Llevar lámpara de emergencia y botiquín.
 - Una vez fuera del avión, NO REGRESAR.
14. En cuanto sea posible:
 - Contar pasajeros y tripulantes.
 - Aplicar primeros auxilios.

Apertura de Ventanas en Emergencia

Salidas de emergencia Sobre el Ala

OPERACIÓN:

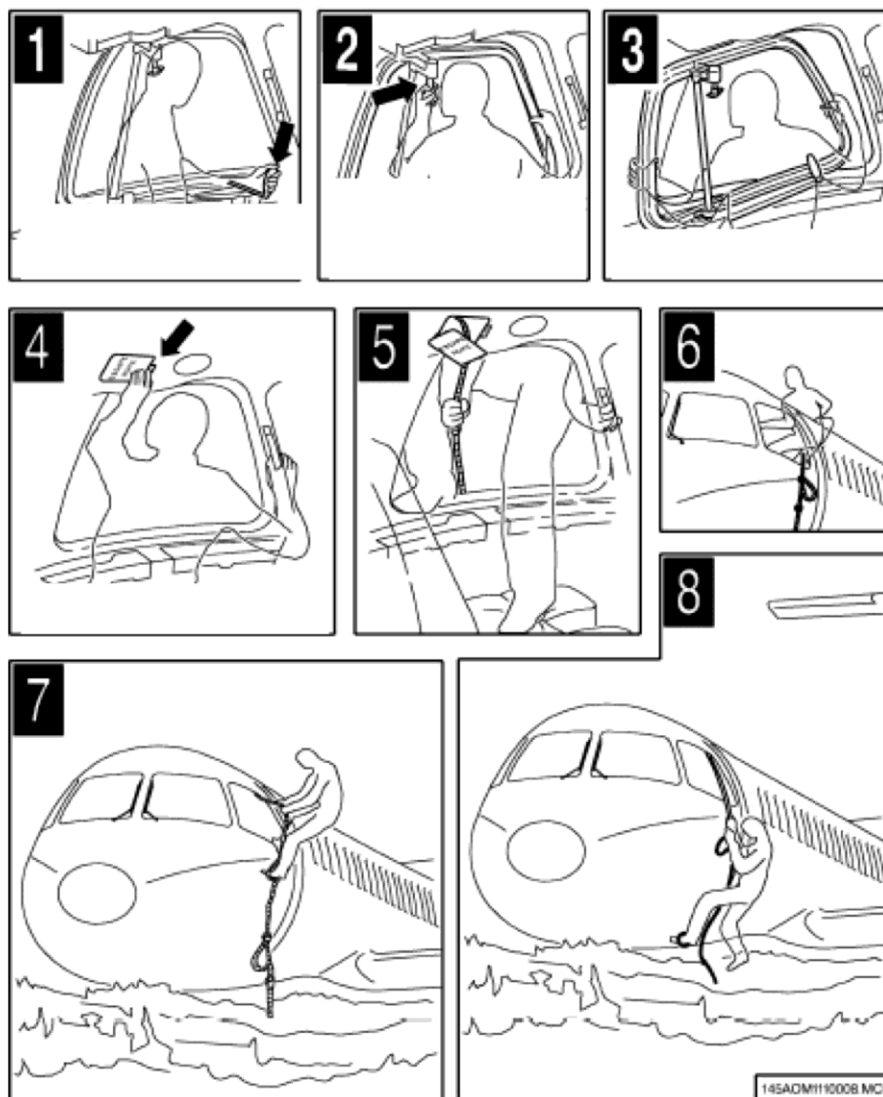
1. Remueva la cubierta.
2. Jale la palanca.
3. Sostenga la ventanilla y quítela
4. Arroje la ventanilla hacia afuera



Salidas de emergencia en Cabina de Pilotos

OPERACIÓN:

1. Presionando el botón de seguridad, jale la manija hacia atrás.
2. Jale hacia abajo la manija de emergencia y gírela hacia arriba mientras sostiene la ventana.
3. Remueva la ventana de su base y jale hacia adentro.
4. 5. 6. 7. 8. Para salir use la cuerda de escape.



6.8 EMERGENCIAS EN PLATAFORMA

6.8.1 En Rampa

1. En caso de Fuga de Combustible, en primer lugar, el Oficial de Operaciones debe asegurarse que se haya cortado el abastecimiento de combustible.
2. El ROT debe notificar al Capitán del avión de la situación de peligro.
3. El Capitán del Avión debe evaluar la situación de peligro y ordenar la evacuación en caso necesario.
4. En caso de no haber Tripulación de vuelo en el avión el ROT debe evaluar la situación de peligro y ordenar la evacuación en caso necesario.
5. Contener la fuga o humo / Extinguir el fuego / Seguir los procedimientos correspondientes.
6. Asegurar el área.

Causas para evacuar un avión en rampa:

1. Incendio dentro o fuera de la cabina.
2. Derrame de combustible.
3. Humo en la cabina.
4. Derrame de sustancias peligrosas dentro o fuera de la cabina.
5. Cualquier otra situación que ponga en peligro a los Pasajeros, tripulantes y equipo.

Cuando las condiciones interiores o exteriores son presencia de fuego o humo, o cualquier situación que ponga en riesgo la vida de los pasajeros el Sobrecargo debe efectuar el **"Procedimiento de evacuación"**.

6.8.2 Sin Pasajeros

1. El ROT es la persona responsable de dar la orden de evacuación y dirigir la evacuación.
2. En caso de encontrarse la tripulación a bordo, esta deberá seguir las instrucciones del ROT.
3. El personal que se encuentre en la cabina debe evacuar considerando en primer lugar la puerta principal de pasajeros y en segundo lugar la puerta de servicio.
4. Las salidas de emergencia sobre el ala deben considerarse en función de la emergencia. Antes de usarse evaluar la situación.
5. Todo el personal debe dirigirse a un área segura en rampa

6.8.3 Con Pasajeros

1. El Sobrecargo al recibir la orden de evacuar debe pedir a los pasajeros que evacúen considerando en primer lugar la puerta principal de pasajeros y en segundo lugar la puerta de servicio.
2. Las salidas de emergencia sobre el ala deben considerarse en función de la emergencia. Antes de usarse evaluar la situación.
3. Dirigir a los pasajeros a un área segura en rampa.

6.9 GUÍA BÁSICA DE SOBREVIVENCIA

6.9.1 En tierra.

1. Mantenerse en el área del incidente/accidente:

- El avión sirve de referencia para el rescate.
- Después de evaluar las condiciones de seguridad, se podrá regresar a la aeronave para rescatar equipo adicional y/o utilizarla como refugio.

2. Organizar el grupo:

- Asignar actividades individuales específicas, como buscar comida, agua, leña; así como un área que sirva como sanitario.

3. Buscar refugio:

- En tierra, utilizar en lo posible los recursos del avión como algunos asientos, cortinas, equipo de emergencia, agua, víveres, etc.

4. Realizar un inventario:

- Considerar todo el equipo útil rescatado

5. Establecer procedimientos que racionen comida y agua:

- Administrar los víveres.
- Al buscar agua, considerar la acumulada en el avión por condensación y rocío.
- Considerar que los rastros de animales pueden guiar a algún depósito de agua.

6. Evitar la deshidratación:

- Consumir agua potable, si es posible hervirla durante 5 minutos.
- Si es posible, beber agua que esté a la misma temperatura que el cuerpo humano; beber líquidos, aunque no se esté sediento y tratar de no comer, a menos que se disponga de suficiente agua.
- Nunca ingerir nieve, los cristales de ésta pueden dañar la boca y lengua, además de disminuir la temperatura corporal. No obstante, se puede calentar para fundirla.

Si es posible, llevar una bitácora por día y una lista de los sobrevivientes.

7. Encender una fogata:

- Proporciona luz, calor, protección y sirve como señalización.
- Varias fogatas pequeñas proporcionan calor de manera más eficaz que una grande.

8. Si el clima es muy frío:

- Mantener cubiertos, en lo posible, cabeza, cuello, torso e inglés.
- Permanecer abrazados para conservar el calor.
- Estar alerta para evitar casos de congelamiento o hipotermia.
- Evitar el ejercicio.
- Si es posible, retirar la ropa húmeda.
- Aflojar la ropa para permitir una buena circulación sanguínea.

9. Si el clima es extremadamente caliente:

- Protegerse del sol.

- En el desierto, hacer un hoyo de por lo menos 50 cm de profundidad para aprovechar el fresco de la tierra. proteger los ojos de los rayos solares.
- Limitar las actividades.
- Dormir durante el día y trabajar de noche si hay suficiente luz.
- No quitarse la ropa.
- Mantener cabeza, torso, nuca y pies cubiertos.
- Estar alertas para evitar cualquier padecimiento relacionado con el calor.

Código de señales visuales tierra/aire a utilizar por los sobrevivientes

NUMERO	MENSAJE	SIMBOLO
1	Necesitamos Ayuda	V
2	Necesitamos Ayuda Médica	X
3	NO o Negativo	N
4	SI o Afirmativo	Y
5	Estamos avanzando en esta dirección	↑

6.9.2 En Agua

- 1. Permanecer abrazados:**
 - El calor de los cuerpos se concentra.
- 2. Mantenerse en posición fetal.**
- 3. Limitar los movimientos en el agua:**
 - Aumenta el efecto de aislamiento de calor del agua.

6.10 TURBULENCIA

Se define como la incapacidad de los sistemas de presurización de las aeronaves para mantener su régimen de presión designado.

	Turbulencia Ligera	Turbulencia Moderada	Turbulencia Severa
Cómo Identificarla	❖ Los Líquidos se mueven dentro de los vasos ligeramente ❖ Los pasajeros pueden sentir un movimiento o tensión contra el cinturón de seguridad ❖ Los carros de servicios se manejan con algo de dificultad	❖ Los líquidos se derraman y/o se salen del vaso o botellas ❖ Los pasajeros pueden sentir un movimiento o tensión más agresivo contra el cinturón de seguridad ❖ Es difícil de caminar ❖ Es difícil mantenerse de pie sin sujetarse	❖ Los artículos del carro de servicio se caen ❖ Los objetos no asegurados son lanzados ❖ Los pasajeros son presionados violentamente contra el cinturón de seguridad y hacia arriba y hacia abajo o de lado a lado ❖ Es imposible maniobrar el carro de servicio y caminar
Procedimiento a Seguir	❖ Continuar el servicio de abordaje con precaución ❖ Tener precaución al servir líquidos calientes	❖ Suspender inmediatamente el servicio ❖ Regresar al galley y asegurar carros de servicios	❖ Suspender el servicio inmediatamente ❖ Colocar el freno del carro de servicio ❖ Poner líquidos calientes en el suelo

	Turbulencia Ligera	Turbulencia Moderada	Turbulencia Severa
Revisión de Cabina	❖ Verificar que los pasajeros tengan abrochado y ajustado el cinturón de seguridad	❖ El sobrecargo debe sentarse en su asiento cuando las tareas anteriores sean ejecutadas y verificadas ❖ Verificar durante su paso por la cabina que los pasajeros tengan su cinturón abrochado y ajustado	❖ Sentarse en el asiento más cercano y asegurarse ❖ No verificar cinturones de seguridad
Anuncios	➤ Dar anuncio ▪ Sres. Pasajeros debido a que estamos volando en zona de turbulencia, es necesario permanecer sentados con el cinturón de seguridad abrochado y ajustado ▪ "Ladies and gentleman we are flying over a turbulence area, please remain seated with the seat belt fastened Thank you ➤ Revisar cabina	➤ Poner en audio anuncio No. 11 o dar anuncio hablado	
Comandos del capitán al sobrecargo	➤ <i>Attention crew, wait for instructions.</i> ➤ <i>Emergency descent!</i> - Lo cual indica el inicio del descenso de emergencia. Las mascarillas podrán caer, en el caso de que no caigan, estas deberán de activarse en forma manual. ➤ <i>Attention crew we have reached safe altitude.</i> - cuando se ha recuperado la altitud.		

6.11 DESPRESURIZACIÓN

	Despresurización Lenta	Despresurización Rápida	Despresurización Explosiva
Ocasionada por	Puede ser causada por mal funcionamiento de sistema presurización	Ocasionada por la pérdida brusca de altitud	Ocasionada por el daño estructural de la aeronave
Cómo Identificarla y/o síntomas	❖ Mediante síntomas y molestias ❖ Se recomienda estar alerta a mareos y dolor de cabeza, euforia, etc. ❖ Sensación de cansancio	❖ Presenta los mismos síntomas de la lenta, ❖ Signos físicos en cabina ❖ No se manifiesta ruido similar a una explosión	❖ Ruido similar a una explosión ❖ Repentino enfriamiento ❖ Niebla debido a la condensación y enfriamiento
Procedimiento a Seguir	❖ Asegurarse como sea posible ❖ Tomar la mascarilla más cercana ❖ Dar instrucciones a pasajeros por medio de comandos.		

6.11.1 Tiempo útil de conciencia en una despresurización (TUC)

Es el tiempo de reacción y conciencia disponible dependiendo la altitud en la que se presente.

A 18 mil ft	20-30 min
A 25 mil ft	3-5 min
A 30 mil ft	1-2 min
A 35 mil ft	20 a 30 segundos
A 40 mil ft	15 a 20 segundos

6.11.2 Acciones durante la despresurización

1. Conservar la calma.
2. Ponerse la mascarilla más cercana.
3. Sentarse / Asegurarse
 - Si no hay asientos disponibles cercanos, sentarse en un descansabrazo
 - Pedirle al pasajero adyacente que los tome de la cintura para quedar asegurados ya que el avión descenderá rápidamente
4. Frenar los carros de servicio.
5. Gritar con la mascarilla puesta los comandos de despresurización (cabina).
6. Al no haber mascarillas de oxígeno en los baños, los pasajeros que se encuentren dentro de estos intentarán salir y regresar a su asiento. Si esto no ocurre, el Sobrecargo ya sentado / asegurado y con su mascarilla puesta, le deberá gritar al pasajero los comandos de despresurización (sanitario).
7. Considera que algunos pasajeros pueden tener problemas para ponerse las mascarillas. Indicarles:
 - A los que tienen lentes que se los quiten.
 - A los adultos que ya tienen puesta su mascarilla, que asistan a los menores sentados junto a ellos.

6.11.3 Comandos en caso de una Despresurización

COMANDO	ESPAÑOL	INGLES	REPETIR HASTA:
DESPRESURIZACION CABINA	¡Jale la mascarilla, respire normalmente, adultos primero, menores después, abroche su cinturón, conserve la calma!	Take your mask, breathe normally, adults first, minors after, fasten your seat belt, remain calm!	Repetir 2 veces
DESPRESURIZACION (PASAJEROS EN EL BAÑO)	¡Salga y tome la mascarilla más cercana!	Get out, take the nearest mask!	Repetir 2 veces

6.11.4 Acciones después de la despresurización

Después que el avión se haya nivelado a una altitud, asegúrese de recibir un aviso de la tripulación de vuelo, indicando que es seguro moverse, debido a que no hay un valor fijo de seguridad:

1. Tomar una botella de oxígeno y la herramienta para abrir manualmente los dispensadores de oxígeno.
2. Revisar los baños y suministrar oxígeno a los pasajeros que no pudieron salir. Si es necesario pide ayuda a algún pasajero para sacar del baño a la persona afectada y brindarle primeros auxilios si así lo requiere.
3. Revisar la cabina de pasajeros. Abra manualmente los dispensadores de oxígeno que se requieran.
4. Asistir al resto de los pasajeros y proporcionar primeros auxilios a quien lo necesite.
5. Verificar que la cabina esté libre de fuego o cualquier otro peligro potencial.
6. Reubicar a los pasajeros alejándolos del área afectada.
7. Comprobar que no se fume.
8. Recibir instrucciones de la cabina de Pilotos.
9. Si no recibe llamado por parte de la cabina de pilotos, en un tiempo razonable comunicarse con el Capitán y recibir instrucciones.

En caso de no realizar el descenso de emergencia en el sobrecargo deberá comunicarse con cabina de pilotos para cerciorarse el motivo y que los pilotos no se encuentren inconscientes.

6.11.5 Antes del Aterrizaje

1. Sujetar la mascarilla de la estación delantera de sobrecargo con el gancho para mantener abierta la puerta de la cabina de vuelo. Sujetar la mascarilla del galley (aviones que la tengan instalada) dentro de un compartimento.
2. Preparar la cabina.
3. Después de dar "Cabina en orden" se deberá coordinar con los pilotos el aterrizaje, en relación a cómo será el mismo y si será o no necesaria una evacuación.
4. De requerirse, solicitar el servicio médico para los pasajeros.

6.12 INCIDENTES RELACIONADOS CON MERCANCÍAS PELIGROSAS EN LA CABINA DE PASAJEROS DURANTE EL VUELO.

6.12.1 Introducción

A bordo de los aviones de TAR Aerolíneas, en el Manual General de Operaciones, se encuentra el documento llamado ORIENTACIÓN SOBRE RESPUESTA DE EMERGENCIA PARA AFRONTAR INCIDENTES AÉREOS RELACIONADOS CON MERCANCÍAS PELIGROSAS, publicado por la OACI, el cual contiene los procedimientos a seguir en cada caso específico de mercancías peligrosas.

Se deberá consultar con el Capitán si se presenta un incidente de este tipo.

IMPORTANTE:

En caso de bajar de última hora alguna maleta de pasajero por no haber espacio abordo, se le preguntará al pasajero si su maleta contiene aparatos con baterías de litio, al ser afirmativo, se le pedirá sacarla de la maleta y llevárselo consigo mismo.

6.12.2 Medidas iniciales

1. NOTIFIQUE AL CAPITAN

Cualquier incidente relacionado con mercancías peligrosas deberá notificarse inmediatamente al Capitán a quien deberá mantenerse informado de todas las medidas que se adopten y de sus repercusiones. Es indispensable que la tripulación de cabina y los sobrecargos coordinen sus actos y cada uno se mantenga totalmente informado de los actos e intenciones de los demás.

2. IDENTIFIQUE EL PRODUCTO

Pídale al pasajero involucrado que identifique el producto y que indique sus riesgos posibles. Quizás el pasajero pueda proporcionar alguna información sobre el riesgo o riesgos que se corren y cómo habría que afrontarlos. Si el pasajero puede identificar el producto, consúltase el capítulo 6 sección 6.12.5 de este manual "EN CASO DE DERRAMES O PERDIDAS", para encontrar el procedimiento de respuesta de emergencia apropiado.

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

6.12.3 En caso de fuego por mercancía peligrosa

- Utilice el procedimiento reglamentario / verifique si se puede usar agua
- Deben utilizarse los procedimientos de emergencia reglamentarios para combatir el fuego para referencia se encuentra en la sección 6.10 de este capítulo. En general, no deberá utilizarse agua sobre una sustancia derramada o cuando haya emanaciones, ya que podría extenderse el derrame o aumentar las emanaciones. También hay que prestar atención a la posible presencia de elementos eléctricos cuando se empleen extinguidores.

6.12.4 En caso de fuego relacionado con un aparato electrónico portátil con batería de litio

- Utilice el procedimiento reglamentario / obtenga y utilice un extintor de halón.
- Retire la fuente externa de alimentación eléctrica del aparato
- Empape el aparato con agua (u otro líquido no inflamable) para enfriar las pilas y evitar la ignición de las pilas adyacentes.
- No mueva el aparato.

6.12.5 En caso de derrame de mercancías peligrosas

1. Reúna artículos útiles para responder a la emergencia como:
 - Una buena cantidad de toallas de papel o periódicos, u otro tipo de papel o tejido absorbente (por ejemplo, fundas de los cojines de los asientos, protectores de cabeceras);
 - Dos bolsas grandes de polietileno, como mínimo, de las utilizadas para el depósito de basura;
 - Tres bolsas más pequeñas de polietileno, como mínimo. De no haberlas, usar bolsas de mareo.
2. Protégase las manos utilice la máscara PBE.
 - Deberán protegerse siempre las manos antes de tocar bultos o artículos sospechosos. Unas bolsas de polietileno brindarán muy probablemente la protección adecuada.
 - Deberá llevarse puesto el PBE cuando se afronte un incidente en el que haya fuego, emanaciones o humo. Recuerde que el oxígeno disponible es de 15 minutos.
3. Retirar a los pasajeros de la zona distribuya toallas o paños mojados.
 - No se deberán utilizar las mascarillas de oxígeno para pasajeros, ni las de la botella portátil, ya que podría inhalarse una gran cantidad de humo o emanaciones a través de las válvulas o agujeros de las máscaras.
 - Si el ambiente está lleno de humo o emanaciones, la aplicación de una toalla o paño mojado sobre nariz y boca será una ayuda eficaz para los pasajeros, pues permite filtrar el aire con más eficacia que si dicha toalla o paño estuviera seco.
 - El sobrecargo deberá estar preparado para tomar medidas rápidas si el humo o las emanaciones aumentan, y alejar a los pasajeros de la zona afectada. Si fuera necesario, les proporcionará toallas o paños mojados indicándoles que respiren a través de ellos.
4. Coloque la mercancía peligrosa en bolsas de polietileno

- Recoja el artículo y colóquelo en una bolsa de polietileno. Asegúrese de que el recipiente que contiene la mercancía peligrosa se mantiene en posición vertical o que el sitio por donde se produce el derrame queda situado en la parte superior.
- Proceda a recoger la sustancia derramada con toallas de papel, periódicos, etc. después de cerciorarse de que no se producirá reacción alguna entre la mercancía peligrosa y las toallas de papel.
- Colóquense las toallas de papel o periódico en otra bolsa de polietileno.
- Colóquense las bolsas utilizadas para proteger las manos en otra bolsa de polietileno.
- Saque el exceso de aire de las bolsas y ciérrelas
- 5. Guarde las bolsas de polietileno
 - Guarde las bolsas de polietileno en cajas o recipientes de basura.
 - Guarde las cajas o recipientes de basura en un lugar lejano de la cabina de pilotos y de los pasajeros, pudiendo ser una cocina o un baño. No ponga la caja o recipiente de basura con las bolsas contra el mamparo de presión ni contra la pared del fuselaje.
 - En caso de guardarse en un baño, cierre la puerta del baño.
- 6. Proceda con los cojines / fundas de los asientos del mismo modo que con la mercancía peligrosa
 - Los cojines o fundas contaminados deben retirarse y guardarse en bolsas de polietileno al igual que el material peligroso que provocó el incidente.
- 7. Cubra la sustancia derramada sobre la alfombra / piso
 - Cubra todo derrame sobre alfombra o muebles con una bolsa de polietileno, o utilice las tarjetas de información de emergencia plastificadas.
 - Las alfombras contaminadas que sigan produciendo emanaciones a pesar de haber sido cubierta, de ser posible deberán retirarse, enrollarse y colocarse en una bolsa de plástico al igual que el material peligroso que provocó el incidente.

6.12.6 Después del aterrizaje

- Indique al personal de tierra la mercancía peligrosa y donde está guardada
- Informe al Capitán de todo el equipo dañado para que haga la anotación correspondiente en el libro de bitácora. Anote el Reporte en la Bitácora de Sobrecargos.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO.

CAPÍTULO 7

SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN CIVIL



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 7

Seguridad de la Aviación Civil

PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO

CONTENIDO

CONTENIDO	3
7.1 RESPONSABILIDADES DEL SOBRECARGO EN MATERIA DE AVIACIÓN CIVIL	5
7.2 PASAJEROS PERTURBADORES E INSUBORDINADOS	6
7.2.1 Política	6
7.2.2 Definiciones.....	6
7.2.3 Pasajero considerado insubordinado en vuelo	6
7.2.3.1 Acciones del Sobrecargo para la atención de pasajeros insubordinados	7
7.2.3.2 Recomendaciones para la atención de pasajeros insubordinados	11
7.3 INTERFERENCIA ILÍCITA	11
7.3.1 Procedimiento en caso de secuestro.....	11
7.3.2 Apoderamiento ilícito de la aeronave en vuelo	12
7.3.2.1 Procedimiento de Seguridad En Caso de Interferencia ilícita:	12
7.3.3 En caso de amenaza de bomba cuando el avión está en tierra.....	12
7.3.4 Verificación de seguridad de la aeronave en vuelo.....	14
7.3.5 Medidas en vuelo cuando la tripulación descubra un artefacto sospechoso a bordo	14
7.3.5.1 En caso de amenaza de bomba cuando el avión está en vuelo	15
7.3.6 Medidas para reducir al mínimo los efectos de una explosión en vuelo.....	16
7.3.7 Medidas en tierra cuando la tripulación o personal de tierra descubra un artefacto sospechoso a bordo.....	16
7.4 SEGURIDAD DE LA AERONAVE.....	17
7.4.1 Procedimiento de inspección de la aeronave al recibir la amenaza de bomba	18
7.4.2 Procedimiento al localizar un paquete sospechoso	19
7.5 REVISIÓN DEL PRIMER VUELO DE LA AERONAVE	20
7.5.1 En caso de encontrar algún explosivo o sustancia peligrosa:	21
7.6 FALLA DE LA AERONAVE POR SABOTAJE.....	22



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 7

Seguridad de la Aviación Civil

PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO

7.1 RESPONSABILIDADES DEL SOBRECARGO EN MATERIA DE AVIACIÓN CIVIL

- Observar la Política de Seguridad Operacional, directrices y procedimientos contenidos en los manuales de TAR Aerolíneas.
- Cumplir con la legislación y normatividad nacional e internacional y las Políticas y procedimientos de TAR Aerolíneas.
- Apoyar activamente y participar en el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, según aplique.
- Notificar de inmediato a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y/o su jefe inmediato, cualquier peligro, evento, incidente o accidente que afecte la seguridad de las operaciones.
- Aplicar preventivas dictadas en este manual y estar atento durante toda la operación del vuelo.
- El sobrecargo debe estar atento a que no se abra la puerta de la cabina de vuelo por ningún motivo.
- Para cuestión de amenazas a la aviación civil dirigirse al capítulo de 'INTERFERENCIA ILÍCITA' de este manual.
- Ningún sobrecargo puede proveer información sobre procedimientos de la seguridad de la aviación civil a persona no autorizadas.
- Las medidas preventivas de los sobrecargos ante actos de interferencia ilícita comprenden:
 - Abordaje de pasajeros: estar siempre atento durante el embarque de pasajeros, siempre teniendo contacto visual, saludando para identificar en su voz posibles intoxicación por uso de drogas o alcohol
 - Equipaje de mano: observar atentamente lo que lleva el pasajero como paquetes embalados, cajas cerradas, inclusive regalos; ante esto preguntar sutilmente que es lo que lleva dentro de los paquetes. En caso de detectar algún objeto no permitido abordó notificar inmediatamente al capitán.
 - Rechazar cualquier solicitud de COMAT/COMAIL o equipajes no declarados por parte de algún personal de tierra y/o personal aeroportuario, notificar inmediatamente al capitán.
 - Durante el abastecimiento de comisariato observar atentamente que los productos suministrados sean los establecidos por la empresa. Cuestionar cualquier producto que no sea habitual para el servicio abordó e informar inmediatamente al capitán.

7.2 PASAJEROS PERTURBADORES E INSUBORDINADOS

7.2.1 Política

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

7.2.2 Definiciones

Es el pasajero que no respeta las normas de conducta, en un aeropuerto, o a bordo de una aeronave, o que no respeta las instrucciones del personal de aeropuerto o de los miembros de la tripulación y por lo consiguiente perturba el orden y la disciplina en el aeropuerto o a bordo de la aeronave.

Pasajero Perturbador: Es aquel que pone en riesgo el orden de la seguridad en tierra con puertas abiertas.

Pasajero insubordinado: Pasajero que comete a bordo de una aeronave desde el momento que se cierra las puertas de la aeronave antes del despegue hasta el momento que se vuelven a abrir después del aterrizaje.

7.2.3 Pasajero considerado insubordinado en vuelo

Como política de TAR Aerolíneas, se considerará un pasajero insubordinado en **VUELO**, cuando se presenten cualquiera de los siguientes eventos u otros que afecten considerablemente la seguridad de las operaciones, empleados y/o pasajeros:

- a) Agresión física y/o verbal, Falta de respeto a los tripulantes o a los pasajeros;
- b) Riñas entre pasajeros;
- c) Pillaje (hurto, robo, despojo);
- d) Acoso y/o agresión sexual;

- e) Consumo ilegal de drogas;
- f) Se encuentra bajo el efecto de alcohol y puede poner en riesgo la seguridad del vuelo;
- g) Fumar durante el vuelo;
- h) Ocasiona daños a la aeronave;
- i) Hacer funcionar un artículo electrónico portátil cuando dicho acto está prohibido.
- j) No acata las instrucciones de la tripulación

7.2.3.1 Acciones del Sobrecargo para la atención de pasajeros insubordinados

1. Si el Sobrecargo observa el comportamiento perturbador en un pasajero, deberá notificarlo al Capitán. Se clasificará al pasajero de acuerdo a la tabla establecida en *“Acciones para la atención de pasajeros perturbadores en vuelo”* que se describe a continuación.
2. El Sobrecargo vigilará el comportamiento del pasajero insubordinado.
3. Si el comportamiento del/los pasajeros es el incumplimiento en específico de alguna regulación legal, el Sobrecargo/s notificará al pasajero sobre las infracciones cometidas.
4. El Capitán será informado cuando se presente un pasajero Perturbador
5. Si el pasajero sigue incumpliendo con las indicaciones, es agresivo y/o agrede verbalmente a otro pasajero o tripulante, se coordinará con el capitán la emisión de la **“Tarjeta de Advertencia al Pasajero”** que será entregada a éste por parte del sobrecargo. Formato PSPAII-F04 (Sección de Anexos)
6. En cualquier momento que la tripulación considere que el comportamiento de un pasajero pone en riesgo la seguridad del vuelo, tripulantes y/o pasajeros, en coordinación con el capitán del vuelo podrán tomar las medidas necesarias para mantener la seguridad de la aeronave.
7. Cuando de acuerdo a la condición del pasajero se considere un pasajero Insubordinado. **categoría 3**, el sobrecargo procederá de acuerdo a las siguientes medidas:
 - a) Notificar al Comandante;

Asegurar que pasajero

- Cuando de acuerdo a la condición del pasajero se considere un pasajero insubordinado. no cometa más actos que pongan en riesgo la seguridad del vuelo;
- Mantener el control de la cabina de los pasajeros;
- Suspender el servicio de bebidas alcohólicas a todos los pasajeros;
- En cuanto sea posible presentarse ante las autoridades correspondientes para levantar el acta que se requiera de acuerdo al evento;
- Llenar el Formato PSPAI-03 **“Reporte de Pasajero Perturbador”** (Apéndice 3) y enviarlo a su jefatura y/o la Dirección de Seguridad Operacional a la brevedad.

	Incidente	1. Acción del personal	2. Actitud del cliente	3. Acción final
Categoría 1	Cliente enfadado y agresivo verbalmente. No obedeció las instrucciones de la tripulación. No interfiere con la seguridad.	La tripulación busca la manera de tranquilizar al cliente.	El cliente se tranquiliza y cumple con las instrucciones de la tripulación.	No se requieren medidas adicionales por parte de la tripulación.
			El cliente NO se tranquiliza, aumenta la agresión verbal.	Seguir instrucciones de Categoría 2.

	Incidente	1. Acción del personal	2. Actitud del cliente	3. Acción final
Categoría 2	Continúa con el desorden y actitud agresiva. Agrede físicamente a otros clientes o tripulantes. Hace funcionar artículos electrónicos cuando es prohibido. Se rehúsa a cumplir instrucciones.	Después de intentar resolver la situación, la/s sobrecargo/s y el capitán, coordinan la emisión de la “Tarjeta de Advertencia al Cliente”, que le será entregado por parte de el/los sobrecargo/s.	El cliente se tranquiliza y cumple con las instrucciones de la tripulación.	Llenar el reporte de “Cliente perturbador”.
			NO se tranquiliza, hace caso omiso a la “Tarjeta de Advertencia al Cliente”. Amenaza con agredir físicamente a la tripulación y/o clientes.	Seguir instrucciones de Categoría 3.

	Incidente	Acción de sobrecargos	Acciones de pilotos
Categoría 3	Existe peligro de muerte para la tripulación o clientes.	Notificar al capitán.	NO ABRIR LA CABINA DE PILOTOS Notificar a torre de control. Notificar a CCO compañía. Aterrizar en el aeropuerto más próximo. Pedir la presencia de las autoridades. Monitorear cabina de clientes. Presentarse ante la Comandancia de la AFAC para levantar el acta que se requiera de acuerdo al evento.
	Acoso y agresión sexual.	Asegurar que el cliente NO cometa actos que pongan en riesgo la seguridad del vuelo.	
	Consumo ilegal de drogas.	Mantener el control de la cabina de clientes.	
	Se encuentra bajo el efecto de alcohol y pone en riesgo la seguridad del vuelo.	Suspender el servicio de bebidas alcohólicas a todos los clientes.	
	Fumar durante el vuelo.	Presentarse ante la Comandancia de la AFAC para levantar el acta que se requiera de acuerdo al evento.	
	Ocasiona daños a la aeronave.	Llenar el Formato PSPAI F03 "Reporte de Cliente perturbador" y enviarlo a su jefe inmediato y/o Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.	

	Incidente	Acción de sobrecargos	Acciones de pilotos
Categoría 4	Intento de ingresar o ingreso con violencia a la cabina de pilotos.	Notificar al capitán. Asegurar que el cliente NO cometa actos que pongan en riesgo la seguridad del vuelo. Mantener el control de la cabina de clientes. Suspender el servicio de bebidas alcohólicas a todos los clientes. Presentarse ante la Comandancia de la AFAC para levantar el acta que se requiera de acuerdo al evento. Llenar el Formato PSPAI F03 "Reporte de Cliente perturbador" y enviarlo a su jefe inmediato y/o Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.	NO ABRIR LA CABINA DE PILOTOS Solicitar a la tripulación de cabina el apoyo de otros clientes para detener y/o inmovilizar al cliente perturbador. Mantener el control de la aeronave. Notificar a torre de control. Notificar a CCO compañía. Aterrizar en el aeropuerto más próximo. Pedir la presencia de las autoridades. Monitorear cabina de clientes. Presentarse ante la Comandancia de la AFAC para levantar el acta que se requiera de acuerdo al evento.

7.2.3.2 Recomendaciones para la atención de pasajeros insubordinados

- a) Los sobrecargos deberán de observar la conducta de los pasajeros e informar al Capitán aquellas actitudes que a su juicio pudieran significar un riesgo mayor para la seguridad del vuelo.
- b) Siempre tomar acciones correctivas cuando el problema empieza y no dejarlo que se complique.
- c) Utilice un lenguaje respetuoso y formal.
- d) Demuestre sinceridad e interés por el problema del pasajero.
- e) Averigüe cuales son las intenciones del pasajero y trate de identificar el nivel de categoría de pasajero Perturbador en que se encuentra.
- f) Tome el tiempo necesario para pensar y planear, si es necesario aléjese del problema y después regrese, ¡“controle sus emociones”!.
- g) Recuerde que una situación de esta naturaleza, puede convertirse en un problema serio, por lo tanto, no trate de sobre actuar ni ser el protagonista, mejor concéntrese en resolverlo de la mejor manera.
- h) Los pilotos del vuelo no deberán salir de la cabina de pilotos para atender o intervenir ante un pasajero Perturbador, en virtud de que se puede crear un riesgo mayor al que se trata de evitar.
- i) No haga declaraciones al público o a la prensa.

7.3 INTERFERENCIA ILÍCITA

Es responsabilidad del sobrecargo ante un acto de interferencia ilícita hacer cumplir los siguientes procedimientos, así como las medidas preventivas específicas para cada tipo de evento.

7.3.1 Procedimiento en caso de secuestro

La actitud adoptada por la tripulación hacia los secuestradores puede ser vital para un desenlace exitoso del incidente.

Intente establecer una actitud amigable con el secuestrador, esto podría hacer que el secuestrador hable, sin embargo, en la mayoría de las ocasiones tenga en mente lo siguiente:

- 1. No rete o compita con el secuestrador, especialmente en asuntos políticos.
- 2. No aparente superioridad.
- 3. Evite que se sientan acorralados y asegure que solamente un tripulante tenga contacto de vez en cuando.
- 4. No pierda el control.
- 5. No realice alguna acción contra el secuestrador sin primero consultarlo con el Capitán.

Datos esenciales

Entre los datos esenciales que deberían recopilarse y transmitirse sucesivamente a los interesados son los siguientes:

1. La ruta conocida o prevista del vuelo
2. El punto de destino conocido o sospechado y la hora prevista de llegada
3. Composición de la tripulación de vuelo, su conocimiento y experiencia de la ruta prevista
4. Limitaciones en cuanto al tiempo de vuelo de la tripulación teniendo en cuenta el número de horas que han volado anteriormente.

Además, si se cuenta con la siguiente información debería enviarse con los detalles que se dispongan y por el medio de comunicación establecido por los secuestradores:

1. El número y nombre de pasajeros y de delincuentes
2. El número y estado de personas heridas a bordo
3. El número, tipo, etc. de armas, explosivos y material incendiario y artefactos que se sepa, o se piense, que están en poder de los delincuentes
4. Condiciones físicas en que se encuentran los miembros de la tripulación.

7.3.2 Apoderamiento ilícito de la aeronave en vuelo

Seguridad de la cabina de vuelo.

Si el sobrecargo está siendo forzado(a) a abrir la puerta de la cabina pilotos, él o ella debe comunicarse con la cabina de pilotos por medio del intercomunicador o usando el botón EMER PILOT, mencionando la PALABRA de seguridad acordada en el Briefing previo a cada vuelo

7.3.2.1 Procedimiento de Seguridad En Caso de Interferencia ilícita:

Presionar una vez botón " PILOT" en el P/A debe mencionar la PALABRA de seguridad acordada en el Briefing de integración de Tripulación.

Referirse al Manual de Seguridad para la Prevención contra Actos de Interferencia Ilícita (PSPAII) en su capítulo 15.

7.3.3 En caso de amenaza de bomba cuando el avión está en tierra

Una vez que se haya dado a conocer a la AFAC la información sobre la amenaza, se debe comunicar la mayor cantidad de información disponible a la tripulación del vuelo afectado o al Representante de Operaciones en Tierra encargado de la aeronave.

En caso de haber pasajeros a bordo el Capitán debe:

- Hacer el siguiente anuncio a los pasajeros ***"Damas y caballeros, hemos sido avisados de que una amenaza de bomba ha sido hecha en contra de una de nuestras aeronaves, las aerolíneas reciben muchos de estos avisos; sin embargo, tomaremos todas las precauciones posibles y por tal razón desembarcaremos esta aeronave. Por favor, escuchen cuidadosamente y acaten las instrucciones que proporcione la Sobrecargo"***.
- Declarar la emergencia al servicio de Control de Tráfico Aéreo - CTA- y pedir la posición donde debe quedar la aeronave, solicitando el equipo de emergencia y apoyo que se requiera.
- No permitir que la aeronave despegue hasta recibir instrucciones de CTA.
- Informar a los pasajeros de la situación y atender sus necesidades hasta que personal de tierra esté disponible para apoyarlo (los Sobrecargos podrán encargarse de dicha tarea).
- En coordinación con el Representante de Operaciones en Tierra responsable, desembarcar a todos los pasajeros y tripulantes indicándoles que no lleven consigo su equipaje de mano o pertenencias.
- Aislar a todos los pasajeros junto con su equipaje de mano y pertenencias hasta que hayan sido revisados tripulaciones, equipaje documentado, carga y comisariato y sean declarados seguros.
- Mantenerse alejados de la aeronave junto con los pasajeros en el lugar designado por COE (Centro Operativo de la Emergencia) según plan de contingencia del aeropuerto donde se localiza la aeronave amenazada, hasta que la AFAC o autoridad aeronáutica local hayan dado la autorización e instrucciones para regresar al avión.
- Seguir las instrucciones que los representantes del COE -Centro Operativo de la Emergencia- requieran para la atención de la situación. Estas instrucciones se podrán recibir a través del CTA o en forma personal.
- Apoyar al COE (Centro de Operación de Emergencia) si así lo requiere.

La Sobrecargo deberá:

- Informar a los pasajeros de la situación y atender sus necesidades hasta que personal de tierra esté disponible para apoyarla(o).
- Seguir las instrucciones que los representantes del COE -Centro Operativo de la Emergencia- requieran para la atención de la situación. Estas instrucciones se podrán recibir a través del CTA o en forma personal.
- Coordinar la evacuación de pasajeros y tripulación de la aeronave, en forma rápida y ordenada una vez que la aeronave se encuentre en la posición asignada, de acuerdo con el plan de emergencia del aeropuerto donde se localiza la aeronave amenazada.
- Apoyar al COE, si así lo requiere.

En caso de no haber pasajeros a bordo la tripulación debe:

- Seguir las instrucciones que los representantes del COE — Centro Operativo de la emergencia- requieran para la atención de la situación. Estas instrucciones se podrán recibir a través del CTA o en forma personal.

Nadie podrá acceder a la aeronave hasta que la AFAC o Autoridad aeronáutica local así lo indique y la aeronave sea considerada como segura para continuar con su itinerario.

7.3.4 Verificación de seguridad de la aeronave en vuelo

La Tripulación de vuelo y de cabina, por sus conocimientos son las personas más competentes para efectuar la inspección de la aeronave y podrán utilizar como referencia la lista de verificación de Aeronave que se encuentra en el Capítulo 6 del Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia ilícita.

La tripulación de vuelo y de cabina debe prestar atención para reconocer qué es lo que están buscando, ya que los artefactos explosivos pueden estar disimulados en muchas maneras como pueden ser:

- Un artefacto obvio.
- Un paquete que cumple la descripción dada en la amenaza.
- Un paquete que es extraño al entorno de donde se encuentra.
- Un paquete que coincide con su entorno donde se encuentra pero que tiene señales de haber sido violado o alterado.
- Señales de polvo u olor a químico extraño.

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

Si durante el vuelo, la Tripulación de vuelo, la Tripulación de cabina o algún pasajero descubriera un paquete o artículo sospechoso, el Capitán de la aeronave podrá a su criterio utilizar el siguiente procedimiento:

- Informar al Control de Tráfico Aéreo inmediatamente sobre el problema y pedir orientación de los expertos del escuadrón antibombas de las Autoridades Competentes locales, si es tuvieran disponibles inmediatamente.
- Volar la aeronave a un nivel al que están equilibradas las presiones de dentro y fuera de la aeronave, manteniendo esta altitud para facilitar la rápida disipación de la presión que pudiera crearse dentro de la aeronave como consecuencia de una explosión. En ningún caso debe cambiarse la presión de la cabina a fin de equilibrar la presión en el interior de la aeronave con la exterior.
- Con la asistencia de la Sobrecargo se debe seguir los siguientes procedimientos:
 - Mantener a todos los pasajeros tranquilos y sentados.
 - Inspeccionar cuidadosamente por debajo del paquete sin levantarlo o moverlo, pasando una cuerda fina, hoja de papel o material similar entre el paquete y la superficie sobre la que está descansando, para ver si existe un mecanismo de ignición que funcione al levantarlo. Si no hay resistencia apreciable, puede

suponerse razonablemente que el dispositivo no está equipado con un mecanismo de ignición que entra en funcionamiento al levantar el paquete.

- No permitir, de ningún modo que se toque o se mueva el paquete si se sospecha que está provisto de un mecanismo de ignición que entra en funcionamiento al levantar el paquete o moverlo, únicamente si se considera aconsejable y sólo si desde tierra lo recomiendan los expertos en desmantelamiento de explosivos de las Autoridades Competentes locales, después de haberles facilitado una descripción detallada del paquete sospechoso, asegurarse de que se aplican los procedimientos de emergencia para interrumpir la secuencia de detonación, sin efectuar ninguna desconexión eléctrica. Se recomienda que sólo se permita parar un reloj o aparato de relojería que esté visible y sea utilizado como dispositivo detonante o poniendo cinta aislante para impedir que se establezca un circuito detonante, si los contactos eléctricos están a la vista y son fácilmente accesibles.
- Trasladar a todos los pasajeros lo más lejos posible del paquete sospechoso, de preferencia a no menos de tres filas de asientos y asegurar que los respaldos de los asientos y sus bandejas estén en posición vertical y asegurados. Debe indicarse a los pasajeros que no dispongan de asiento de pasajeros que compartan los asientos con otros pasajeros.
- Exigir a todas las personas que se inclinen hacia delante y mantengan sus cabezas lo más cerca posible de sus rodillas. El respaldo de cada asiento de pasajero debería fijarse en la posición vertical a fin de procurar a su ocupante la protección máxima contra los efectos de una eventual explosión.
- Retirar objetos peligrosos del área donde se colocará el artefacto.
- Coordinar la evacuación en coordinación con el Capitán del vuelo.
- d) Una vez que se haya determinado que es seguro aterrizar la tripulación podrá hacerlo y evacuar la aeronave tan pronto como sea posible, de preferencia en un Aeropuerto que tenga una presión barométrica equivalente a la del interior de la Aeronave en el momento en que el paquete sospechoso fue descubierto.

7.3.5.1 En caso de amenaza de bomba cuando el avión está en vuelo

En caso de amenaza de bomba “ESPECIFICA” en una aeronave estando en Vuelo, el sobrecargo deberá seguir las siguientes acciones:

1. Recibir instrucciones por parte del Piloto al mando
2. No abrir la puerta de la cabina de pilotos.
3. Si el comandante lo indica, revisar la cabina de clientes en busca de objetos sospechosos utilizando como guía el formato PSPAI-F02 “Revisión de Seguridad de la Aeronave”.
4. Informar al comandante el resultado de la revisión.
5. En caso de encontrar algún objeto extraño, notificar al comandante las características y ubicación.
6. Seguir las instrucciones de manejo de artefactos sospechosos que se mencionan más adelante.

7.3.6 Medidas para reducir al mínimo los efectos de una explosión en vuelo

El mayor peligro ocurre cuando la explosión se produce directamente junto a una parte estructural crítica o en las proximidades de los depósitos de combustible, tuberías de combustible, recorrido de los cables de los controles de vuelo, compartimientos y componentes hidráulicos y electrónicos. Sin embargo, aunque una explosión incontrolada en la cabina de pasajeros o destrozaría necesariamente una aeronave, si podría ocasionar lesiones graves, particularmente a las personas que se encuentren muy cerca del punto de detonación.

Un paquete sospechoso puede colocarse en el " lugar de riesgo mínimo recomendado para la aeronave afectada por lo que se debería:

1. Transportar el dispositivo con muchísimo cuidado, en la misma postura en que fue encontrado, al "lugar de riesgo mínimo" de la aeronave en cuestión. En los aviones de TAR Aerolíneas los lugares de riesgo mínimo son:

ERJ-145: Dentro del tercer compartimiento superior de adelante hacia atrás.

2. Sujetar el paquete de forma que pueda moverse y rodearlo con un mínimo de 25 cm (10 pulgadas) de mantas empapadas de agua o de otros líquidos no combustibles; cubrir estas mantas, en la mayor medida posible con otras mantas y todas las almohadas, ropas y equipaje de mano disponible y con todo otro material que esté disponible en la aeronave y que pueda absorber el calor, los fragmentos o la energía de forma que la fuerza de la explosión vaya dirigida hacia fuera a través del revestimiento de la aeronave.

7.3.7 Medidas en tierra cuando la tripulación o personal de tierra descubra un artefacto sospechoso a bordo

En caso de que algún pasajero informe a la sobrecargo o personal de Link Conexión Aérea, S.A. de C.V. (TAR Aerolíneas) o su Representante Autorizado o que propiamente la Sobrecargo encuentren algún explosivo, objetos o sustancias peligrosas que se encuentre fijados al avión, se deben de seguir los siguientes lineamientos:

1. No se debe tocar o mover el objeto;
2. No utilizar equipo de radio en las inmediaciones del objeto; o
3. Producir ondas sonoras, térmicas o vibraciones en las proximidades de este. Por ejemplo, hacer uso de celulares, radios de comunicación o aparatos electrónicos en las proximidades del objeto.
4. Debe buscar en el exterior a simple vista algún tipo de identificación que señale al propietario de este.
5. En caso de no identificar el objeto debe dirigirse con un Agente de Servicio al Pasajero para que este averigüe si fue olvidado por algún pasajero;
6. En caso de no encontrarse al propietario, deben marcarse o señalarse el lugar en donde se encontró el objeto, debiendo evacuarse el avión y sus proximidades;

7. El Representante de Estación de Link Conexión Aérea, S.A de C.V. (TAR Aerolíneas) o su Representante Autorizado deben informar de inmediato a la AFAC local o Autoridad Aeronáutica local sobre el objeto encontrado;
8. El Capitán /Inspector de la AFAC local o Autoridad Aeronáutica local debe coordinarse con las autoridades correspondientes y con el Concesionario del aeropuerto para la aplicación del Plan de Contingencia y/o Emergencia del Aeropuerto.
9. El Representante de Estación de Aeropuerto de Link Conexión Aérea, S.A de C.V. (TAR Aerolíneas) o su Representante Autorizado debe permanecer a la espera de instrucciones de la AFAC o Autoridad Aeronáutica local en caso de requerir apoyo.
10. El Capitán /Inspector de la AFAC local o Autoridad Aeronáutica local debe indicar en forma explícita cuando sea seguro reanudar las operaciones con normalidad.

Dependiendo de las circunstancias específicas del vuelo, la AFAC local o las autoridades correspondientes podrán designar el área del aeropuerto en donde se llevará a cabo la revisión y verificación de seguridad de la aeronave, pudiendo ser en el puesto normal de estacionamiento o atraque de la aeronave (posición de contacto o posición remota) o en un área de estacionamiento aislado de aeronaves en el aeropuerto. La revisión y verificación de la aeronave se realizará conforme al Formato PSPAI F02/R1 que se encuentra en la sección 19-3 Apéndice 3 Formatos de Seguridad del Manual para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita.

7.4 SEGURIDAD DE LA AERONAVE

Responsabilidades del personal operativo

El Capitán es responsable de la seguridad:

- De los miembros la tripulación, pasajeros y su carga cuando las puertas están cerradas.
- De la operación de la aeronave desde su movimiento por propio impulso y termina esta cuando la aeronave es estacionada con sus motores cortados, es decir de calzo removido en la estación de origen a calzo instalado en la estación de destino.
- Garantizando que sus "Check List" estén completas.

Representante de Operaciones en Tierra (ROT)

Es responsable de la seguridad de la aeronave, los pasajeros y su carga, cuando la aeronave es estacionada con sus motores cortados, y termina al iniciar su movimiento por propio impulso, es decir de CALZO instalado a CALZO removido (incluye pernoctas y tránsitos largos). En este período de responsabilidad, el ROT, debe coordinar las actividades de la tripulación, mantenimiento, tráfico, vigilancia, combustibles, comisariato, y demás actividades que se desarrollen en la aeronave.

Técnico de Mantenimiento

Es responsable de la seguridad de la aeronave, a partir del momento en que de común acuerdo con el ROT ésta le es asignada, y viceversa, esta responsabilidad termina cuando el Técnico la entrega al ROT. Normalmente esto sucederá para efectuar trabajos de mantenimiento en pernocta o para trabajos de mantenimiento extensos durante el día. Cuando se realicen trabajos de mantenimiento menores durante el tránsito, estos se harán

en coordinación con el ROT y bajo la responsabilidad de este último sobre la seguridad de la aeronave. En todas las estaciones en que se opera se cuenta con personal de mantenimiento contratado, ya sea directamente por la empresa o en la modalidad on-call.

Encargado de Estación

Es responsable de hacer cumplir las responsabilidades arriba mencionadas.

7.4.1 Procedimiento de inspección de la aeronave al recibir la amenaza de bomba

El sobrecargo después de recibir la instrucción por parte del comandante, revisará la cabina de clientes en busca de objetos sospechosos usando como guía el formato PSPAII-F02 “Revisión de Seguridad de la Aeronave”.

1. La revisión será dirigida normalmente a aquellas áreas a las que los clientes y/o personal tengan acceso, sin embargo, si las condiciones lo ameritan, se realizará entonces una revisión a fondo de la cabina de clientes.
2. Hacer la revisión de forma discreta de manera tal que no cause alarma entre los clientes.
3. Se recomienda iniciar la revisión desde la parte trasera, hasta llegar a la parte delantera de la aeronave, sin embargo, ésta se podrá llevar a cabo en el orden que se considere más apropiado, de acuerdo a las condiciones de la amenaza.
4. En caso de encontrar un artículo sospechoso y/o no identificado por ningún cliente, NO PERMITA que alguien lo toque y siga las instrucciones de manejo de artículos sospechosos que se mencionan en este manual.
5. Se podrá aceptar la ayuda de personal que tiene conocimientos o trabaja en el tipo de aeronave que está siendo inspeccionada.

La revisión está diseñada para encontrar artículos que no pertenezcan al interior de la aeronave o que sean parte integral del equipamiento, pero que se tengan señales de haber sido manipuladas.

El formato PSPAII-F02 “Revisión de Seguridad de la Aeronave” debe estar localizado en este Manual con el objeto de que cualquier miembro de la tripulación o persona calificada pueda utilizarla inmediatamente.

Este formato asiste al personal para llevar a cabo una búsqueda sistemática de objetos sospechosos en las cabinas de mando y de clientes durante un vuelo donde se sospeche o se tenga información de que alguno de ellos ha sido colocado.

La tripulación y el personal de mantenimiento, por sus conocimientos, son las personas más competentes para efectuar la revisión de la aeronave y podrán reconocer lo que están buscando, ya que los artefactos de sabotaje pueden estar disimulados.

7.4.2 Procedimiento al localizar un paquete sospechoso

1. Nunca debe ser tomado a la ligera y en todos los casos se debe presumir que es potencialmente peligroso.
2. El mejor consejo es mantener el artefacto en el lugar donde se localizó (no tocarlo).
3. Aterrizar en el aeropuerto más cercano, llamar a las autoridades locales y solicitar su asistencia.
4. Si el artefacto se localiza en un área vulnerable de la aeronave, la tripulación tendrá que decidir si lo mueve a un lugar más seguro.
5. Si se decide por su traslado, se tiene que verificar que no tenga detonador de movimiento, siguiendo los pasos que a continuación se mencionan:
 - a) Deslizar una cuerda u objeto rígido por debajo del paquete sin alterar su posición (por ejemplo: Tarjetón de instrucciones de emergencia).
 - b) Si el objeto no se desliza libremente puede indicar que tiene un detonador de movimiento y el objeto no puede ser movido de su posición.
 - c) Si es posible deslizar el tarjetón por debajo del objeto, deberá de mantenerse el tarjetón por debajo de dicho objeto para proceder al cambio de lugar de éste.

Revisión de aeronaves

1. TAR Aerolíneas y / o de sus Representantes Autorizados (Pilotos, Sobrecargos, ROT y personal de tierra al mando del ROT y/o Encargado de Estación) debe realizar un registro y verificación a detalle, en busca de armas, explosivos, fijación de objetos o sustancias peligrosas. Dicho registro debe realizarse:
2. Antes de la primera operación del día mediante la forma PSPAII F02/R1.

7.5 REVISIÓN DEL PRIMER VUELO DE LA AERONAVE

1. Hará la inspección de la cabina de pasajeros asegurándose de no encontrar objetos extraños y reportando cualquier irregularidad inmediatamente al Capitán. Abrirá las sombrereras revisando cuidadosamente que no se encuentren objetos extraños.
2. En esta revisión participa personal de Sobrecargos. La descripción del formato y su instructivo de llenado se encuentra descrito más adelante en esta sección.
3. En la medida de lo posible, se debe buscar que las inspecciones y/o verificaciones de seguridad de aeronave se realicen en buenas condiciones de iluminación ya sea natural, de la propia aeronave.
4. Dicha revisión y verificación debe realizarse con el avión completamente vacío, sin que exista en este, presencia de pasajeros, equipaje de mano.
5. Este procedimiento debe llevarse a cabo después de las tareas de limpieza del interior de la aeronave.

Es necesario que se mantenga el control del acceso a la aeronave durante y después del registro y verificación de esta. Durante el registro y después de este, solo podrá acceder al interior de la aeronave personal de TAR Aerolíneas o su representante autorizado.

6. Para el proceso de registro y verificación se debe hacer uso de la forma PSPAI F02/R1 que corresponda, registrando cada uno de los puntos especificados en la lista, observando detalladamente las áreas. Conforme vaya revisando las áreas solicitadas firme el espacio correspondiente en el formato de revisión. Las áreas del avión se revisarán por el personal especificado en el área de firmas de cada zona.
7. Se debe verificar que los compartimientos a los cuales se les colocó algún sello, no estén violados, en caso de que se encuentre alguna anomalía, el compartimiento se debe abrir y revisar detalladamente. En el avión ERJ 145:
 - Acceso detrás de cambiador de bebés en el baño
 - Puerta inferior de lavamanos del baño

Si la aeronave quedara desatendida por miembros de la tripulación, personal de mantenimiento, personal de operaciones, etc., sea el tiempo que sea, deberán de volver a realizar la inspección de seguridad de la aeronave, solo en caso de que la aeronave haya sido cerrada y se haya retirado la escalera o cualquier medio de acceso NO se realizara dicho procedimiento.

7.5.1 En caso de encontrar algún explosivo o sustancia peligrosa:

1. No se debe tocar o mover el objeto;
2. No utilizar equipo de radio en las inmediaciones del objeto; o
3. Producir ondas sonoras, térmicas o vibraciones en las proximidades de este. Por ejemplo, hacer uso de celulares, radios de comunicación o aparatos electrónicos en las proximidades del objeto.
4. Debe buscar en el exterior a simple vista algún tipo de identificación que señale al propietario de este.
5. En caso de no identificar el objeto debe dirigirse con un Agente de Servicio al Pasajero para que este averigüe si fue olvidado por algún pasajero;
6. En caso de no encontrarse al propietario, deben marcarse o señalarse el lugar en donde se encontró el objeto, debiendo evacuarse el avión y sus proximidades;
7. El ROT de TAR Aerolíneas o su Representante Autorizado deben informar de inmediato a la AFAC local sobre el objeto encontrado;
8. El Capitán/Inspector de la AFAC local debe coordinarse con las autoridades correspondientes y con el Concesionario del aeropuerto para la aplicación del Plan de Contingencia y/o Emergencia del Aeropuerto.
9. El ROT de TAR Aerolíneas o su Representante Autorizado debe permanecer a la espera de instrucciones de la AFAC en caso de requerir apoyo.
10. El Capitán/Inspector de la AFAC local debe indicar en forma explícita cuando sea seguro reanudar las operaciones con normalidad.

7.6 FALLA DE LA AERONAVE POR SABOTAJE

Se pudiera dar el caso de recibir amenazas suponiendo que alguna aeronave fue sabotada y está en peligro o que la aeronave presente fallas en vuelo, en este caso no se descartará que la falla pudiera ser provocada por sabotaje.

Por lo que se llevará a cabo el siguiente procedimiento en caso de detectarse una falla sin amenaza de sabotaje.

1. Al detectarse la falla el Capitán al mando de la aeronave llamará al CCO de TAR Aerolíneas vía frecuencia.
2. El CCO al recibir la información se comunicará con Mantenimiento para que sea evaluada la falla.
3. Una vez confirmada la amenaza, se notificará a las autoridades aeronáuticas locales.
4. Se analizan todas las posibilidades de reparar la falla en vuelo.
5. Una vez agotadas todas las posibilidades de ser reparada la falla, se coordinará con la Comandancia (AFAC) las opciones para aterrizar dándole el apoyo necesario.

En el supuesto de una llamada por sabotaje se deberá seguir el siguiente procedimiento, ya que cualquier persona puede recibir ésta y se debe canalizar a las vías adecuadas para su mejor manejo.

1. Al recibirse la llamada deberá comunicarse con el superior inmediato;
2. El personal superior se comunicará con el CCO de TAR Aerolíneas, mantenimiento, Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y la autoridad correspondiente;
3. El CCO hará un primer contacto con la aeronave para informar al capitán acerca de la amenaza;
4. El CCO y el personal de mantenimiento verificará con la aeronave el funcionamiento de la aeronave;
5. Se coordinará con la autoridad aeronáutica las acciones a seguir para la atención de la emergencia;
6. En caso de manifestarse alguna falla la aeronave se tratará de solucionar, tratando siempre de desviar en lo posible al aeropuerto más cercano;
7. En caso contrario se solicitará su aterrizaje inmediato, en coordinación con la comandancia que tenga jurisdicción, para poder dar todo el apoyo necesario a la aeronave.



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 8

Primeros Auxilios

CAPÍTULO 8 PRIMEROS AUXILIOS



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 8

Primeros Auxilios

PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO

Contenido

8.1 GENERALIDADES	5
8.1.1 Conceptos	5
8.1.2 Objetivo de los primeros auxilios	5
8.1.3 Consideraciones importantes	6
8.1.4 Pasos a seguir durante una emergencia médica	6
8.1.5 Evaluación de la emergencia.....	7
8.2 MEDIDAS PRELIMINARES	9
8.2.1 Precauciones sanitarias	9
8.2.2 Responsabilidades básicas	9
8.2.3 Equipo para proveer primeros auxilios	9
8.2.4 Comunicación con la tripulación de vuelo.....	10
8.2.5 Solicitar ayuda médica a bordo	10
8.2.6 Política del concesionario o permiso sobre el derecho a la no resucitación (no recibir RCP) si aplica.....	10
8.2.7 Manejo de muerte o muerte aparente.....	10
8.3 RESTRICCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS Y OXÍGENO	11
8.4 PROTOCOLO AL BRINDAR PRIMEROS AUXILIOS.....	12
8.5 FISIOLÓGÍA DEL VUELO, SIGNOS Y SISTEMAS DE HIPOXIA Y SU TRATAMIENTO	12
8.5.1 Fisiología del vuelo.....	12
8.5.2 Hipoxia	13
8.6 MANEJO DE EMERGENCIAS MÉDICAS A BORDO, (POSIBLE EXPOSICIÓN A ENFERMEDADES CONTAGIOSAS).....	15
8.7 ADMINISTRACIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS.....	16
8.7.1 Evaluación de las condiciones respiratorias	16
8.7.2 Reanimación cardiopulmonar (RCP)	17
8.7.3 Obstrucción de las vías respiratorias.....	20
8.7.4 Controlar hemorragia.....	24
8.7.5 Administración De Oxígeno	27
8.7.6 Inmovilizar Una Lesión O Fractura	28

8.7.7 Aplicación De Vendajes.....	29
8.7.8 Tratamiento De Quemaduras	33
8.7.9 Infarto Agudo Al Miocardio	35
8.7.10 Accidente Cerebrovascular.....	37
8.7.11 Estado De Choque	39
8.7.12 Heridas.....	41
8.7.13 Lesiones Musculo-Esqueléticas.....	42
8.7.14 Mareos Y Desmayos	43
8.7.15 Hipoglucemia E Hiperglucemia.....	45
8.7.16 Ataque De Pánico.....	47
8.7.17 Hiperventilación.....	49
8.7.18 Asma.....	51
8.7.19 Convulsiones.....	52
8.7.20 Otagia.....	54
8.8 REACCIÓN ALÉRGICA.....	56
8.9 ALUMBRAMIENTO.....	58
8.10 DETECCIÓN, MANEJO Y NOTIFICACIÓN DE PASAJEROS DE ENFERMEDAD CAUSANTE DE EMERGENCIA SANITARIA.....	65

8.1 GENERALIDADES

8.1.1 Conceptos

Es la atención y manejo de emergencias médicas tanto a pasajeros como a otros miembros de la tripulación.

Las medidas que se toman en los primeros momentos son decisivas para la evolución de la víctima (recuperación). El sobrecargo, antes de prestar ayuda (socorrer, auxiliar), debe siempre procurar el auto cuidado (no exponerse a peligros asegurando su propia integridad). Solo cuando su salud no corre riesgos podrá entonces asistir a la víctima

Signo – Manifestación objetiva de una enfermedad o lesión. Es lo que se puede medir y verificar.

Síntoma – Manifestación subjetiva de una enfermedad o lesión. Es lo que el pasajero expresa sentir.

Signo Vital – Manifestación objetiva que detona la presencia de una vida en un organismo.

Frecuencia Cardíaca – Es el número de contracciones del corazón por unidad de tiempo. Los valores de frecuencia cardiaca normales son de:

- Adulto: 60 a 80 latidos por minuto
- Medio: 80 a 100 latidos por minuto
- Infante: 100 a 120 latidos por minuto

Frecuencia Respiratoria – Es la velocidad a la cual la persona respira, 1 ciclo = inhalar + exhalar

- Adulto en reposo: 12 a 20 respiraciones por minuto
- Medio e infante es superior a las 20 respiraciones por minuto

Presión arterial – Presión que ejerce la sangre sobre las paredes de las arterias. Se mide en:

- Presión Sistólica: Nivel presente en la arteria durante la contracción de corazón
- Presión Diastólica: Nivel presente en la arteria durante la relajación del corazón

Temperatura – Medida de la capacidad del organismo de generar y eliminar calor

8.1.2 Objetivo de los primeros auxilios

Intentar que la víctima se recupere, actuando de la mejor manera posible para tratar de conservar la vida, evitar complicaciones y ayudar a su recuperación.

8.1.3 Consideraciones importantes

1. Mantener informado de la situación al capitán del vuelo
2. Mantener la calma
3. Mantener en control a los pasajeros
4. Al pasajero que se identifique como personal médico, solicitar y verificar sus identificaciones que lo acrediten como tal
5. Evitar mover al pasajero, salvo que sea imprescindible
6. Considerar las quejas del pasajero
7. Permanecer con el pasajero
8. Evitar discutir de la condición en su presencia o de personas ajenas a la situación
9. Poner cómodo al pasajero
10. Realiza tu reporte de Incidente/Accidente de pasajero y/o Tripulante, cuando se involucren primeros auxilios.
11. Aplicar Primeros auxilios hasta que se estabilice el pasajero o hasta el momento próximo al aterrizaje
12. No hacer más que lo indispensable

8.1.4 Pasos a seguir durante una emergencia médica

1. Evaluar la situación
2. Solicitar apoyo médico calificado
3. Notificar al Capitán de la situación
4. Brindar primeros auxilios adecuados
5. Obtener datos de identificación del pasajero
6. Al desembarcar el pasajero atendido, informar al personal de la estación del incidente
7. Llenar reporte de incidente médico a bordo

8.1.5 Evaluación de la emergencia

EVALUACION PRIMARIA

Se divide en dos puntos: Verificar la consciencia y evaluar las prioridades del pasajero por medio del **AVDI** y **CABDE**. Esta evaluación se realiza en no más de 15 segundos.

AVDI

A lerta: el pasajero mantiene interacción con el medio externo y responde preguntas coherentemente.

V erbales: cuando se le llama, abre los ojos. Somnolencia.

D olorosos: al no reaccionar se le aplica un estímulo doloroso de forma discreta para obtener una respuesta.

I nconsciente: no responde a ningún estímulo. Comatoso.

CABDE

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

C CIRCULACION

- **Temperatura.** - a falta de termómetro se realizará tocando la frente o el brazo del pasajero y se compara con nuestra temperatura.
- **Coloración.** - indica algún problema ya sea circulatorio o enfermedad:
 - Pálido: Deficiencia circulatorio, inicio de choque (shock).
 - Cianótico: Azulado, hipoxia severa.
 - Ictérico: Amarillo, problemas relacionados con el hígado.
 - Eritema: Enrojecimiento de la piel por una vasodilatación.
 - Rubor: Tono rojo.
- **Llenado capilar:** El retorno venoso en los vasos más pequeños después de una presión.
- **Existencia de hemorragias.** - evaluando visualmente el cuerpo de la persona.
- **Condición de piel.** - Húmeda o seca.
- **Pulso.** (si se tiene la habilidad para tomarlo).

A ABRIR LA VIA RESPIRATORIA: Maniobra de “**inclinación de cabeza y levantamiento de barbilla**”.

B BUENA RESPIRACION / VENTILACION: La persona debe respirar adecuadamente y no solo “boquear” o jadear.

D DIAGNOSTICO NEUROLOGICO: Se revisan las pupilas estén de tamaño normal e iguales si es consciente la fuerza en las manos.

E EXPOSICION Y EXAMEN: Inconsciente Exploración Física de cabeza a pies (Céfalo-caudal). Si la persona

Inconsciente colocar está consciente debemos de evaluar la zona de la molestia. a la persona en posición de recuperación.

EVALUACION SECUNDARIA

Toma de datos cuantitativos del pasajero. Esta revisión consta de:

- **Interrogatorio médico:** Historia médica rápida
- Toma de signos vitales
- **S** ignos y **S** íntomas: Evaluados por medio de la mnemotecnica OPQRST
- **A** lergias: (En general)
- **M** edicamentos: ¿para qué es? ¿por quién fue recetado? Y hora de ingesta.
- **P** adecimientos: Enfermedades de base. Periodo menstrual.
- **L** unch, alimentos: Hora cantidad y tipo de ultima ingesta de comida.
- **E** ventos anteriores: ¿Qué estaba haciendo inmediatamente antes del suceso?

Adicionalmente resulta útil preguntar el Rh sanguíneo. Toda la información debe ser anotada, reportada y entregada por escrito al servicio de urgencias que arribe al lugar. Busca también alertas médicas como pulseras o dijes con información del paciente.

Al evaluar algún dolor o síntoma, se puede hacer de una forma objetiva y sacar una conclusión al aplicar la **mnemotecnica OPQRST**.

- **O** n set: Inicio Hora de Inicio de la Molestia.
- **P** rovocation: Provocación el detonante de la molestia
- **Q** uality: Calidad describir el dolor o síntoma las características
- **R** adiation: Irradiación Si es dolor hacia donde “corre” si es otra molestia que otros síntomas asociados hay.
- **S** everity: Severidad escala del 1 al 10 que tan crítico es
- **T** ime: Tiempo ¿Había ocurrido antes el evento? ¿Cómo se resolvió la primera vez?

8.2 MEDIDAS PRELIMINARES

8.2.1 Precauciones sanitarias

La forma más eficaz de restringir el riesgo de infecciones o contagios es utilizar precauciones sanitarias universales antes de practicar cualquier procedimiento o técnica de primeros auxilios a algún pasajero en caso que lo necesite:

- Lavado de manos con agua y jabón
- Uso de Guantes de látex
- Uso de mascarilla con filtro N95
- Uso de delantal protector
- Uso de Mascarilla facial/ocular
- Equipo de limpieza para superficies contaminadas
- Disposición de bolsa para desechos

8.2.2 Responsabilidades básicas

1. Reconocer la emergencia
2. Notificar a cabina de la situación
3. Preguntar por información relevante
4. Hacer uso de las fuentes de apoyo necesarias (botiquín, voluntarios médicos, etc.)
5. Solicitar asistencia médica calificada a los pasajeros en caso que exista y ofrecer el equipo médico disponible
6. Solicitar y verificar las credenciales médicas de los voluntarios
7. Proveer los primeros auxilios apropiados y hacer uso del equipo disponible
8. Cuando sea posible, proveer privacidad durante la asistencia médica se lleva a cabo
9. Mantener informado al comandante de la aeronave

8.2.3 Equipo para proveer primeros auxilios

De acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-012-SCT3-2012, toda aeronave debe llevar a bordo el Botiquín de Primeros Auxilios:

- Botella Portátil de Oxígeno 3.12 Lts.
- Botiquín de Primeros Auxilios
- Neceser de Precaución Universal
- PBE (Protective Breathing Equipment) – Equipo de Protección Respiratoria

El Listado de Material del Botiquín está listado en el capítulo 5 de este Manual

8.2.4 Comunicación con la tripulación de vuelo

Se informa al Capitán que existe una situación a bordo recabando la siguiente información:

- ¿Cuál es el problema? (Padecimiento que presenta el pasajero)
- ¿Cómo se está resolviendo? (Administración de Primeros Auxilios)
- ¿Qué se necesita? (Oxígeno, Apoyo Médico, Atención médica urgente)

8.2.5 Solicitar ayuda médica a bordo

Una vez identificada una emergencia médica, el sobrecargo debe solicitar apoyo médico capacitado a los pasajeros a bordo de la siguiente manera:

“Médico que se encuentre a bordo, por favor identifíquese con el sobrecargo”

Una vez presente el voluntario, se debe solicitar credenciales para acreditar su capacidad.

8.2.6 Política del concesionario o permiso sobre el derecho a la no resucitación (no recibir RCP) si aplica

Queda establecido como una política de TAR Aerolíneas que el Sobrecargo debe pedir autorización para brindar Resucitación Cardio Pulmonar (RCP),

- al acompañante del pasajero afectado, si es que este viaja acompañado, ya que respeta la Orden de No Reanimación voluntaria por parte de la víctima,
- en caso de no viajar con un acompañante, se debe aplicar Resucitación Cardio Pulmonar (RCP); el pasajero puede notificar a tripulación alguna condición y mostrar una Orden de No Reanimación la cual debe ser respetada.

8.2.7 Manejo de muerte o muerte aparente

Un pasajero está declarado “Presuntamente muerto” si:

- Se aplicó Resucitación Cardio Pulmonar (RCP) continuo durante 30 minutos o más sin signo presentar signos de vida en este periodo

El personal de tripulación está capacitado para realizar Resucitación Cardio Pulmonar (RCP) durante tiempo continuo hasta que ocurra algo mencionado en los siguientes puntos:

- Existan signos de vida en el pasajero
- No es seguro continuar con la técnica (turbulencia, etc.)
- Los sobrecargos están exhaustos
- La aeronave ha aterrizado y la atención se transfiere a los servicios médicos de emergencia

Una vez declarado “Presuntamente Muerto”:

1. Notificar inmediatamente al Capitán
2. Manejar la situación como situación de pasajero con salud grave

3. No mover al cuerpo a menos que interfiera con la seguridad de la aeronave y con autorización de las autoridades locales
4. Recabar datos del pasajero de alguno de sus acompañantes, de forma informativa, ya que el sobrecargo no está facultado para determinar la muerte de alguien más.
 - Nombre
 - Edad
 - Ocupación
 - Domicilio
 - Estado civil
 - Hora
 - Altitud real
 - Altitud de cabina
 - Lugar sobrevolado
 - Lugar de a bordo y destino

En caso de viajar solo, se deberá revisar su documentación en presencia de dos testigos de la aeronave.

5. Seguir las indicaciones de las autoridades locales al aterrizar.

8.3 RESTRICCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS Y OXÍGENO

Queda establecido como una Política de TAR Aerolíneas que la Sobrecargo no está autorizada para ofrecer ningún tipo de medicamentos relacionados en la lista de Medicamentos Requeridos en el Botiquín de Primeros Auxilios.

Cada sobrecargo contará con una dotación de medicamentos en su Kit de Sobrecargo, que incluirá:

CLAVE	CANT.	MEDICAMENTO	INDICACIONES	OBSERVACIONES
DBR 011	20	ASPIRINA TABLETA 500MG	PARA FIEBRE, DOLOR, DESINFLAMATORIO	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES, DOSIS: 2 TABLETAS
DBR 014	20	HIDRÓXIDO DE MAGNESIO TABLETAS 200MG	ANTIÁCIDO, AGRURAS, GASTRITIS	INTERROGAR ALERGIAS A COMPONENTES: 1 TABLETA

Sólo podrán ser proporcionados a los pasajeros bajo los siguientes puntos:

1. Petición del pasajero
2. Preguntar al pasajero:
 - ¿Qué toma normalmente para tal padecimiento?
 - ¿Lo ha tomado antes?
 - ¿Le ha causado alguna reacción alérgica?
3. Colocar cualquiera de los medicamentos contenidos en el Kit de Sobrecargo, en la sobremesa de servicios y permitir que el pasajero tome el medicamento el mismo.

De igual manera queda establecido como política de TAR Aerolíneas, que el oxígeno de la Botella Portátil de Oxígeno de 3.12Lts a bordo de la aeronave sólo está destinado para ser usado durante una emergencia, al brindar primeros auxilios o como oxigenoterapia a los pasajeros que así lo requieran.

8.4 PROTOCOLO AL BRINDAR PRIMEROS AUXILIOS

En caso que se presente alguna alteración a la salud

1. Antes de iniciar cualquier procedimiento de atención, se debe guardar las medidas de seguridad.
2. Solicitar el apoyo médico profesional en caso de que exista presente
3. Verificar el estado de conciencia:
 - a) Persona inconsciente, realizar evaluación privada:
Proceder a realizar maniobras o técnicas de primeros auxilios
 - b) Persona consciente, informar y pedir autorización para realizar procedimientos y técnicas de primeros auxilios
4. Informar al comandante de la aeronave de la situación

8.5 FISIOLÓGÍA DEL VUELO, SIGNOS Y SISTEMAS DE HIPOXIA Y SU TRATAMIENTO

8.5.1 Fisiología del vuelo

Volar produce una demanda de adaptación fisiológica, que para personas en buenas condiciones de salud y bajo situaciones operacionales normales no presentan problemas tales como la hipoxia, el baro traumatismo, la descompresión e hipotermia.

Cuando una aeronave asciende y la altitud se incrementa, la presión barométrica decrece y el volumen de los gases atrapados en el cuerpo se expanden, lo contrario sucederá al descender. Esto explica los cuadros de baro trauma durante el vuelo (aerotitis, aerosinusitis,

aerodontalgia, baropatía abdominal, expansión de neumotórax); y la formación de burbujas de nitrógeno en el organismo conocida

como enfermedad por descompresión.

Esta disminución en la presión barométrica es la responsable de la hipoxia que se presenta a grandes altitudes, porque a medida que esta cae la presión parcial de oxígeno

8.5.2 Hipoxia

La hipoxemia es un nivel de oxígeno en sangre inferior al normal, específicamente en las arterias. La hipoxemia es signo de un problema relacionado con la respiración o la circulación, y puede provocar diversos síntomas, como dificultad para respirar

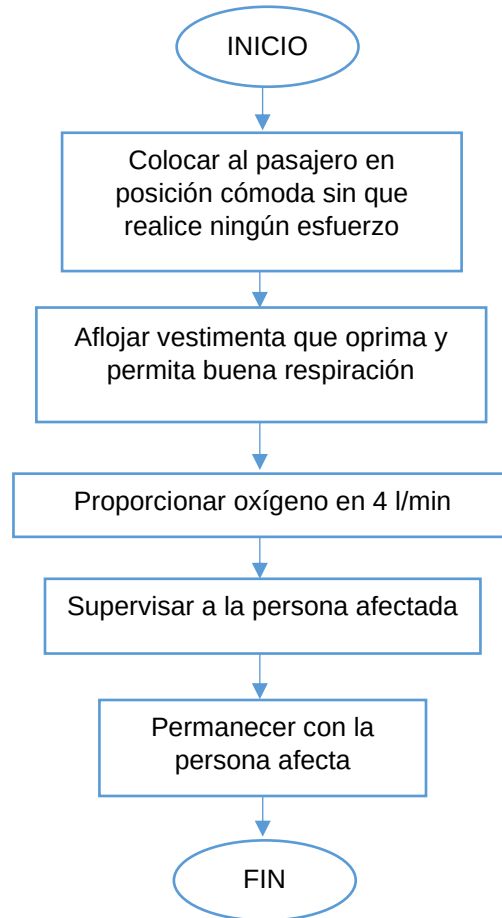
En este campo se la ha dividido en 4 tipos:

- HIPOXIA HISTOTÓXICA, caracterizada por la inhabilidad de la célula de usar el oxígeno,
- HIPOXIA HIPÉMICA, resultante de la reducción de la capacidad de transporte del oxígeno por la sangre.
- HIPOXIA POR INADECUADO FLUJO SANGUÍNEO
- HIPOXIA HIPOXICA, es la deficiencia en la oxigenación alveolar, siendo la más comúnmente encontrada en aviación

Síntomas y causas

Hipoxia	
Síntomas	Causas
• Alteración del estado mental • Cianosis • Visión Nublada • Alteración en la respiración • Aceleración de la Frecuencia Cardiaca • Falta de coordinación muscular • Pérdida de consciencia	• Exposición a la altitud • Perdida de presurización en cabina • Mal funcionamiento del equipo de oxígeno • Afecciones al pulmón • Frío extremo • Insuficiencia cardiaca • Intoxicación

Diagrama de flujo



8.6 MANEJO DE EMERGENCIAS MÉDICAS A BORDO, (POSIBLE EXPOSICIÓN A ENFERMEDADES CONTAGIOSAS)

El piloto al mando de una aeronave se cerciorará de que se notifiquen prontamente al control de tránsito aéreo todos los casos en que se sospeche una enfermedad transmisible, a fin de que se pueda proporcionar más fácilmente el personal y el equipo médico necesarios para la gestión de los riesgos relacionados con la salud pública a la llegada.

Podría sospecharse una enfermedad transmisible y requerirse una evaluación más exhaustiva si una persona presenta fiebre (temperatura de 38°C o superior) acompañada de uno o más de los siguientes signos y síntomas: Indicios evidentes de que no se encuentra bien;

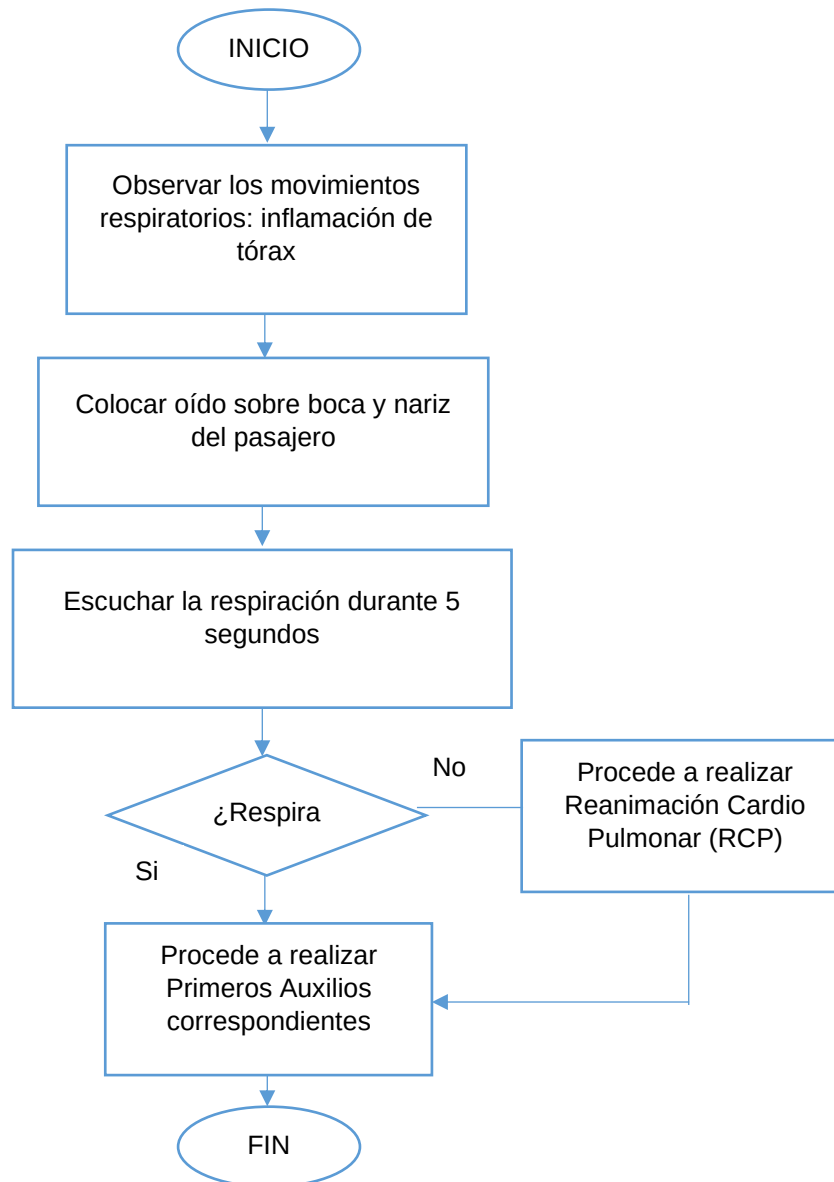
- Tos persistente;
- Dificultad para respirar;
- Diarrea persistente;
- Vómitos persistentes;
- Erupciones cutáneas;
- Hematomas o sangrado sin lesión previa;
- Confusión de aparición reciente;

Cuando se haya identificado una amenaza para la salud pública, y las autoridades sanitarias de un Estado contratante exijan información sobre los itinerarios de viaje de los pasajeros y/o la tripulación, o información de contacto para poder comunicarse con las personas que podrían haber estado expuestas a una enfermedad transmisible, el Estado contratante debería aceptar la "Tarjeta de salud pública, para localizar a los pasajeros".

8.7 ADMINISTRACIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS

8.7.1 Evaluación de las condiciones respiratorias

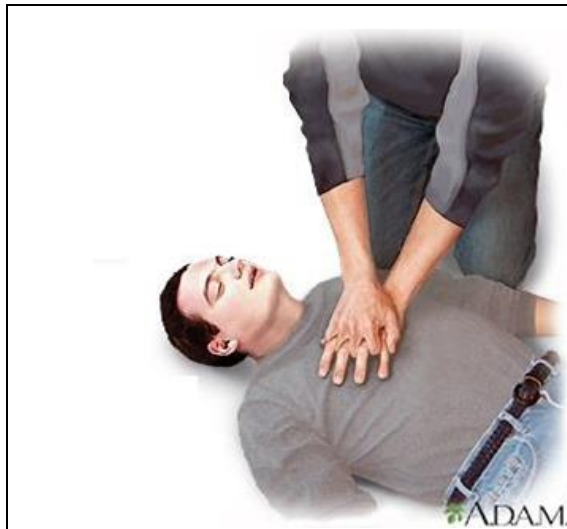
Diagrama de flujo



8.7.2 Reanimación cardiopulmonar (RCP)

Síntomas y Causas

Reanimación Cardiopulmonar	
Síntomas	Causas
• Colapso súbito • Falta de pulso • Falta de respiración • Pérdida del conocimiento • Molestia en el pecho • Falta de aire • Debilidad • Corazón agitado	• Enfermedad de las arterias coronarias • Ataque cardíaco • Corazón dilatado • Enfermedad valvular cardíaca • Defectos cardíacos presentes al nacer • Problemas eléctricos en el corazón

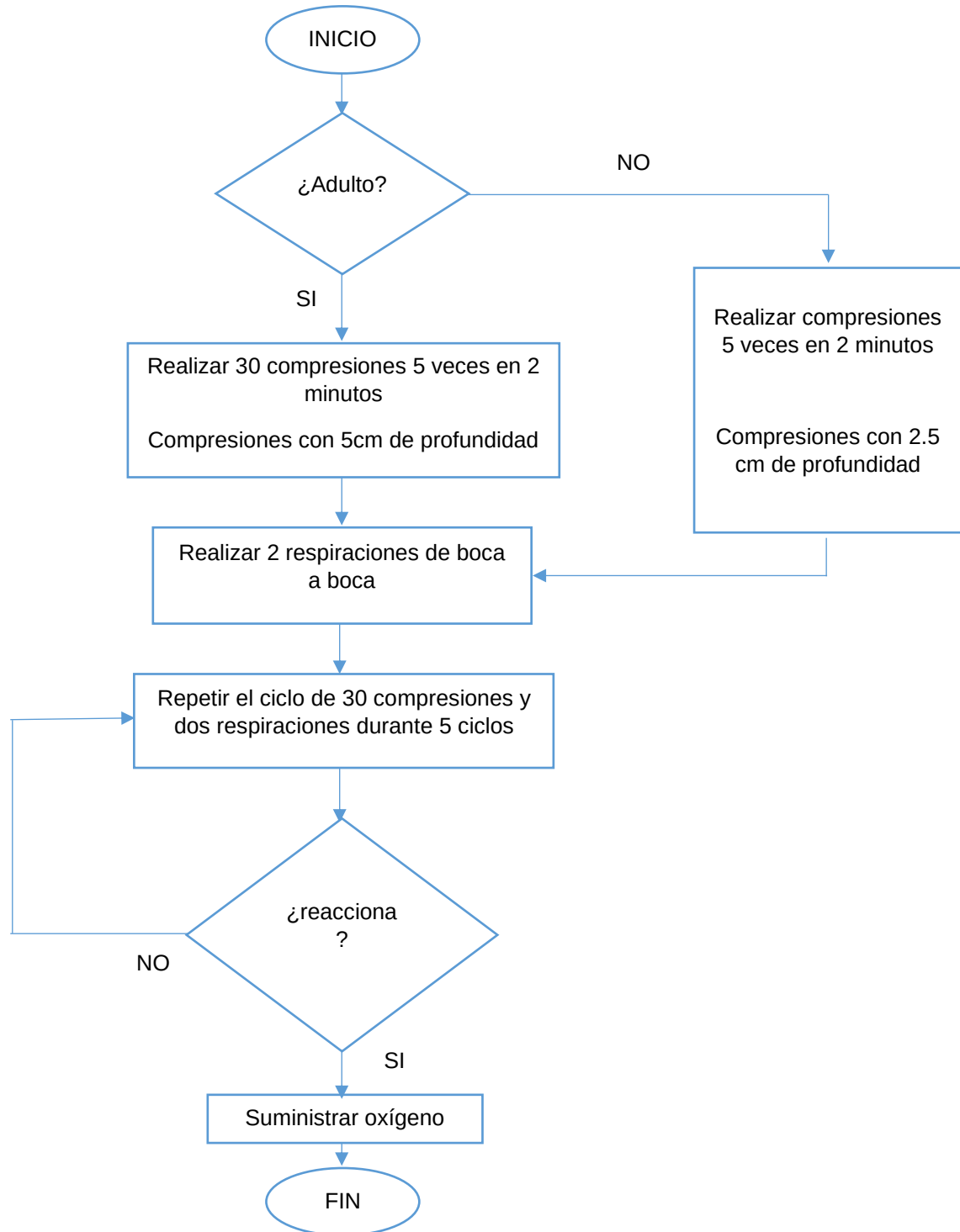


Compresiones en el pecho



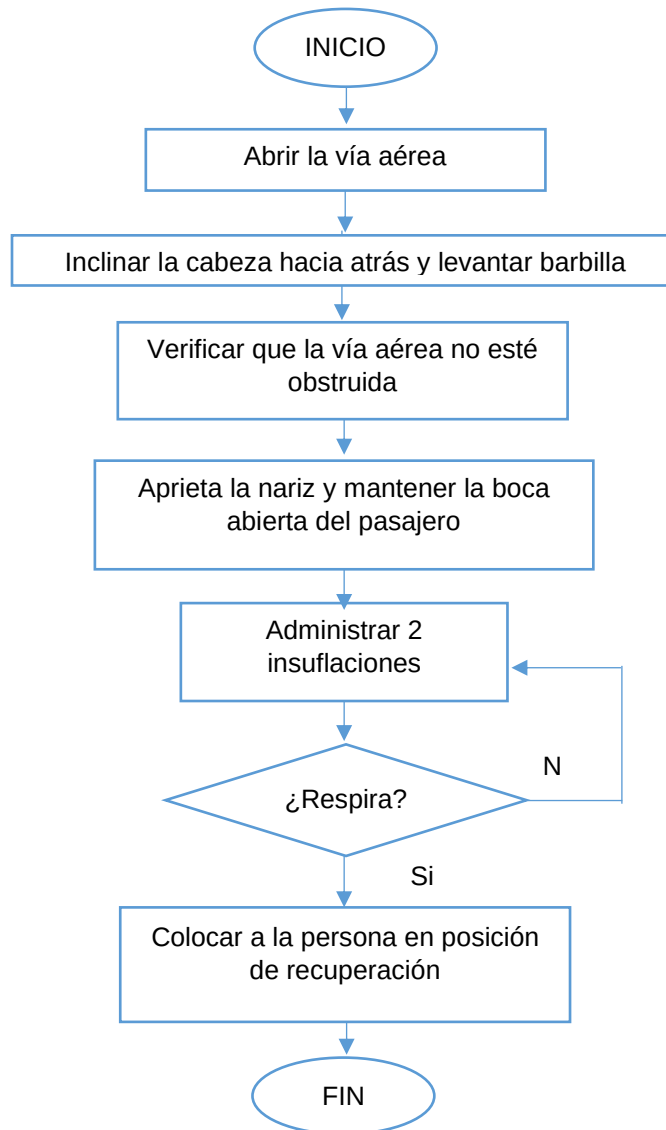
Insuflación

Diagrama de flujo



Insuflaciones

Diagrama de flujo



8.7.3 Obstrucción de las vías respiratorias

Síntomas y Causas

Obstrucción de la vía aérea	
Síntomas	Causas
• Agitación • Coloración azulada de la piel • Cambios de estado de conciencia • Asfixia • Confusión • Dificultad para respirar • Pérdida del conocimiento • Sibilancias inusuales	• Reacción alérgica • Epiglotis • Objetos inhalados • Infecciones de la zona de las vías aéreas • Lesión en la zona de la vía respiratoria alta • Absceso periamigdalino • Intoxicación • Ataque de asma grave • Cáncer de garganta • Traqueo malacia

Paso 1:



Paso 2:



Ilustración de técnica para mujer embarazada

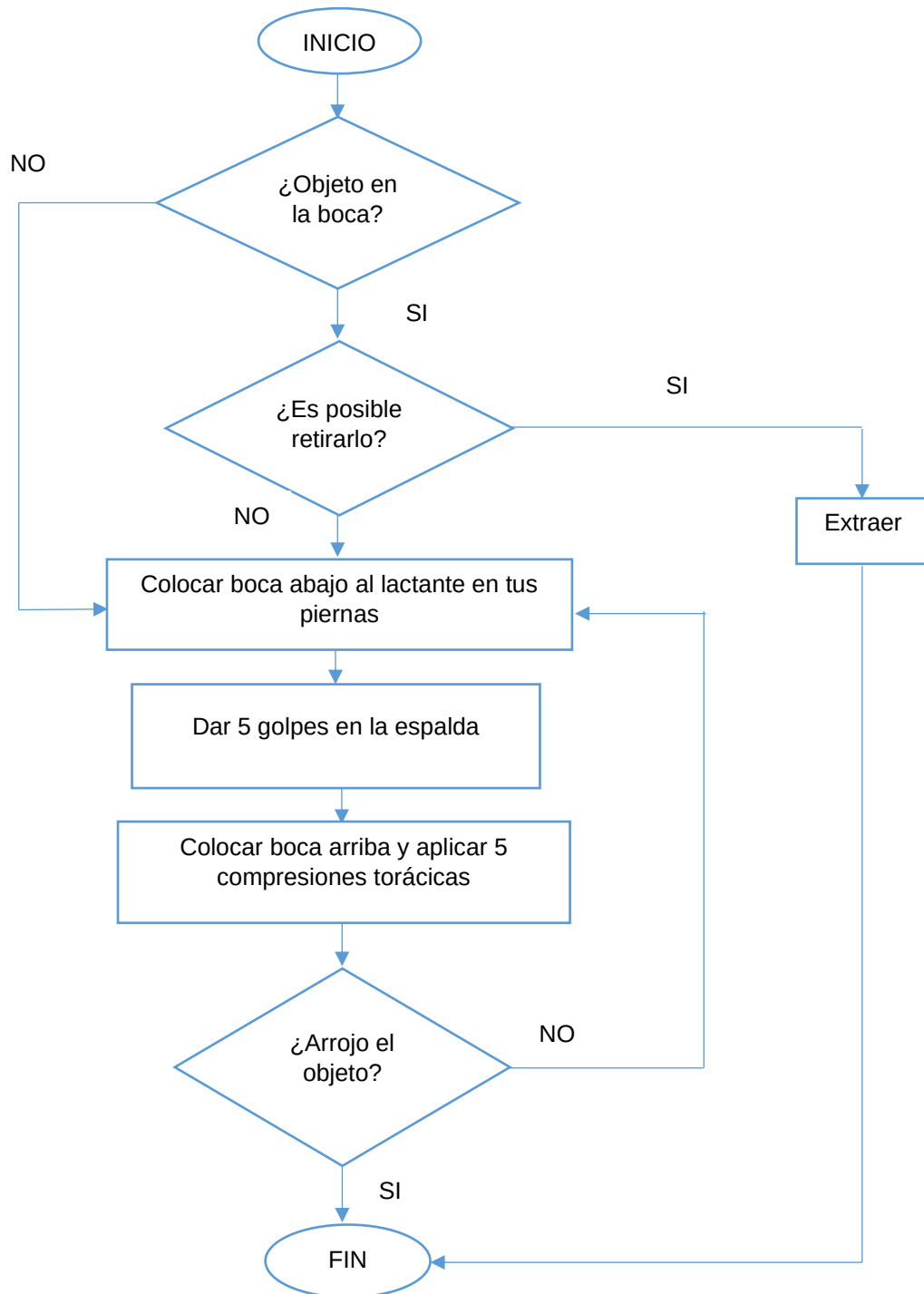


Ilustración de técnica en adultos



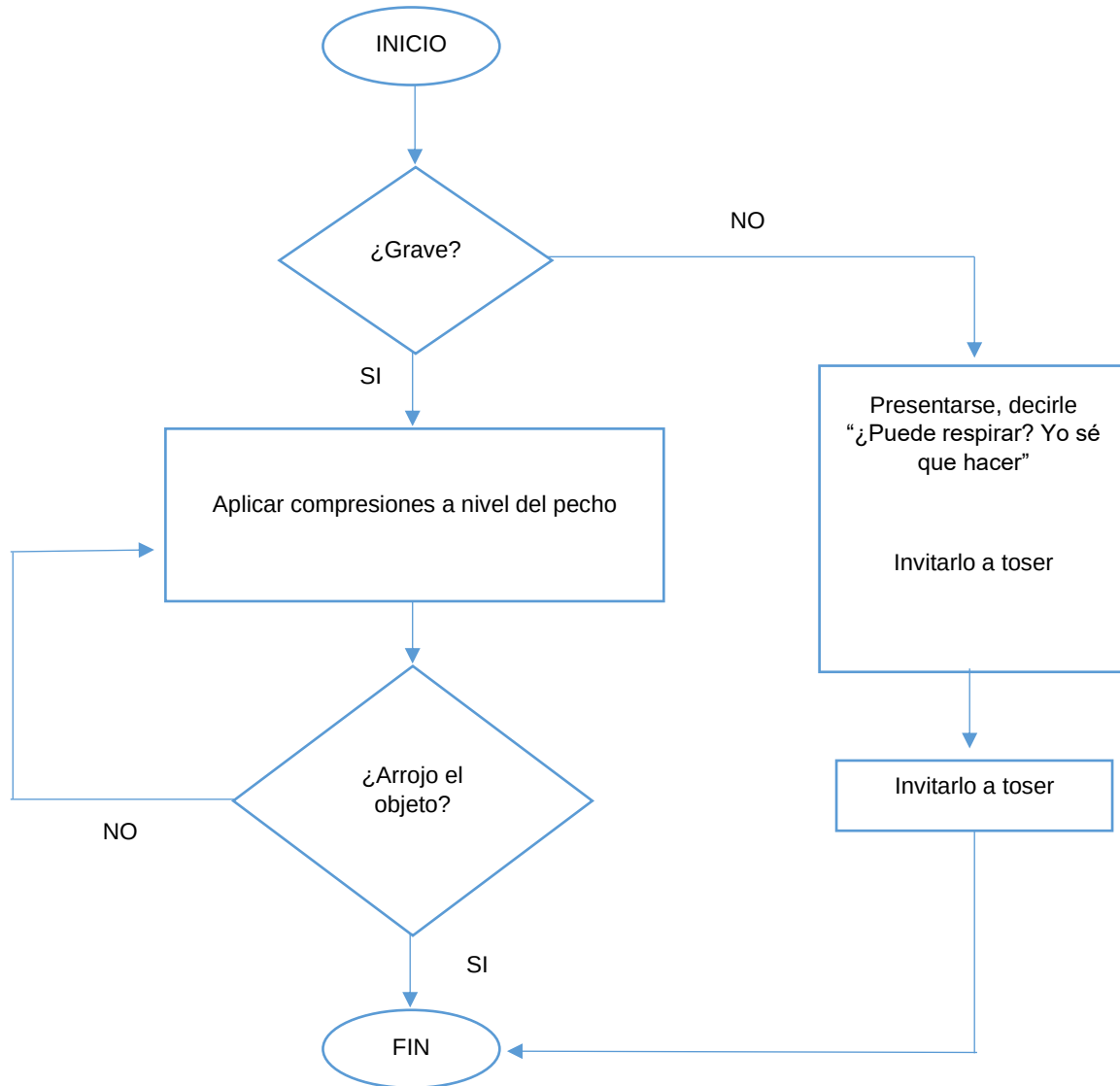
Atragantamiento en infantes

Diagrama de Flujo



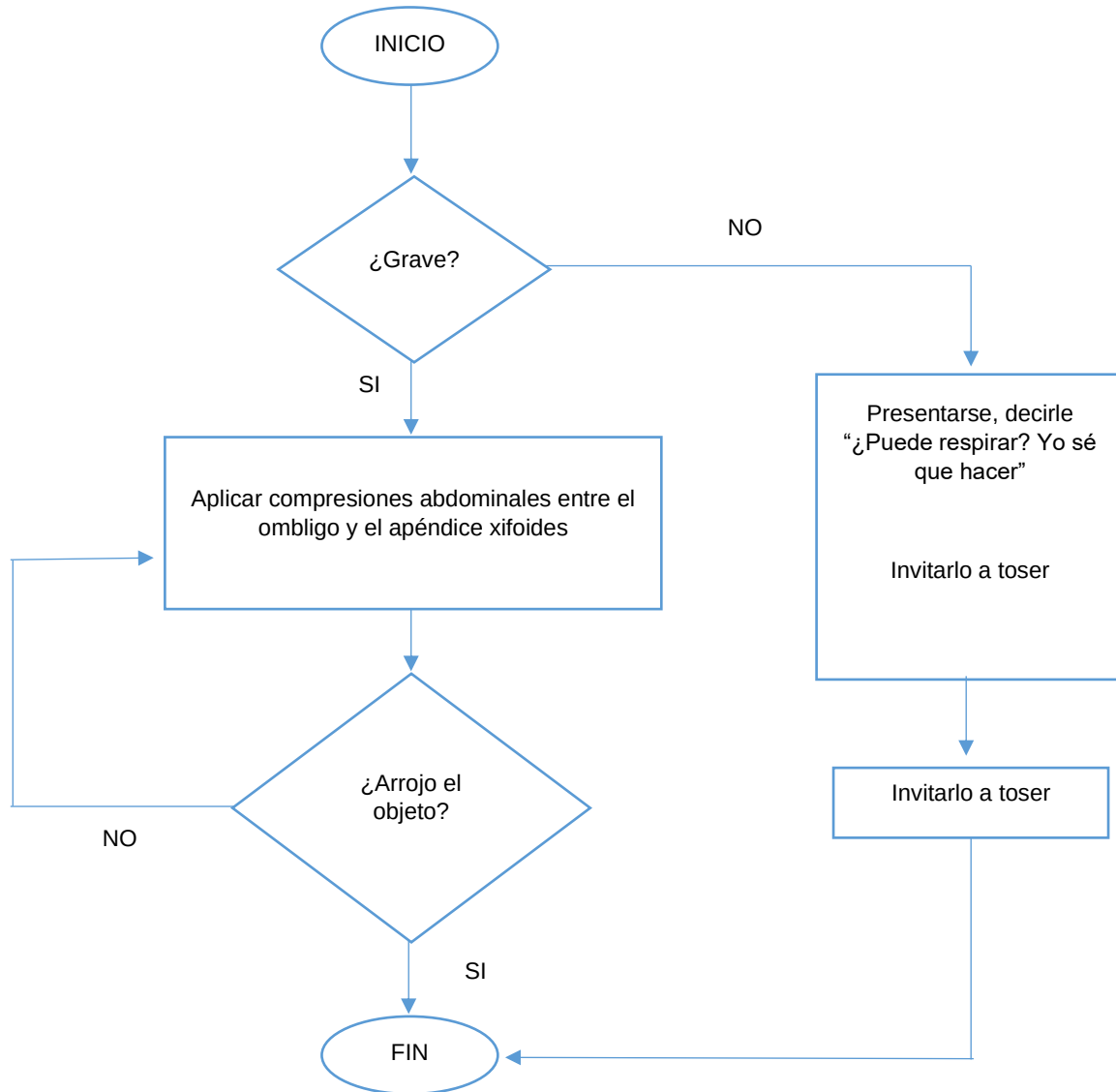
Atragantamiento en mujer embarazada

Diagrama de flujo



Atragantamiento en adultos

Diagrama de flujo

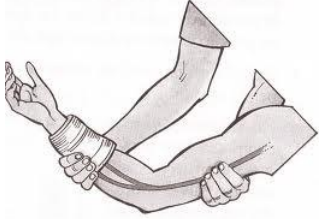


8.7.4 Controlar hemorragia

Síntomas y Causas

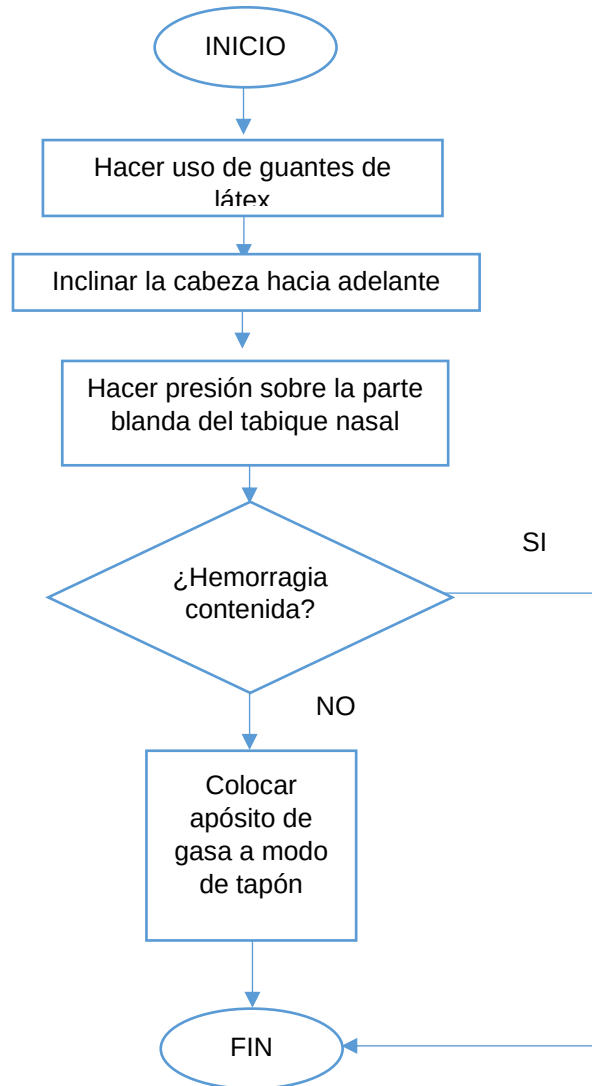
Hemorragia nasal	
Síntomas	Causas
• Esgurrimiento nasal • Dolor en fosas nasales • Ardor en fosas nasales	• Irritación por alergias • Aire frío o seco • Sonarse la nariz con fuerza • Lesión en la nariz • Cirugía de senos paranasales • Tabique desviado • Abuso de aerosoles nasales

Hemorragia general	
Síntomas	Causas
	• Herida abierta • Hematomas

Paso 1: 	Paso 2: 
Control de Hemorragias 	Técnica de Punto Presión 

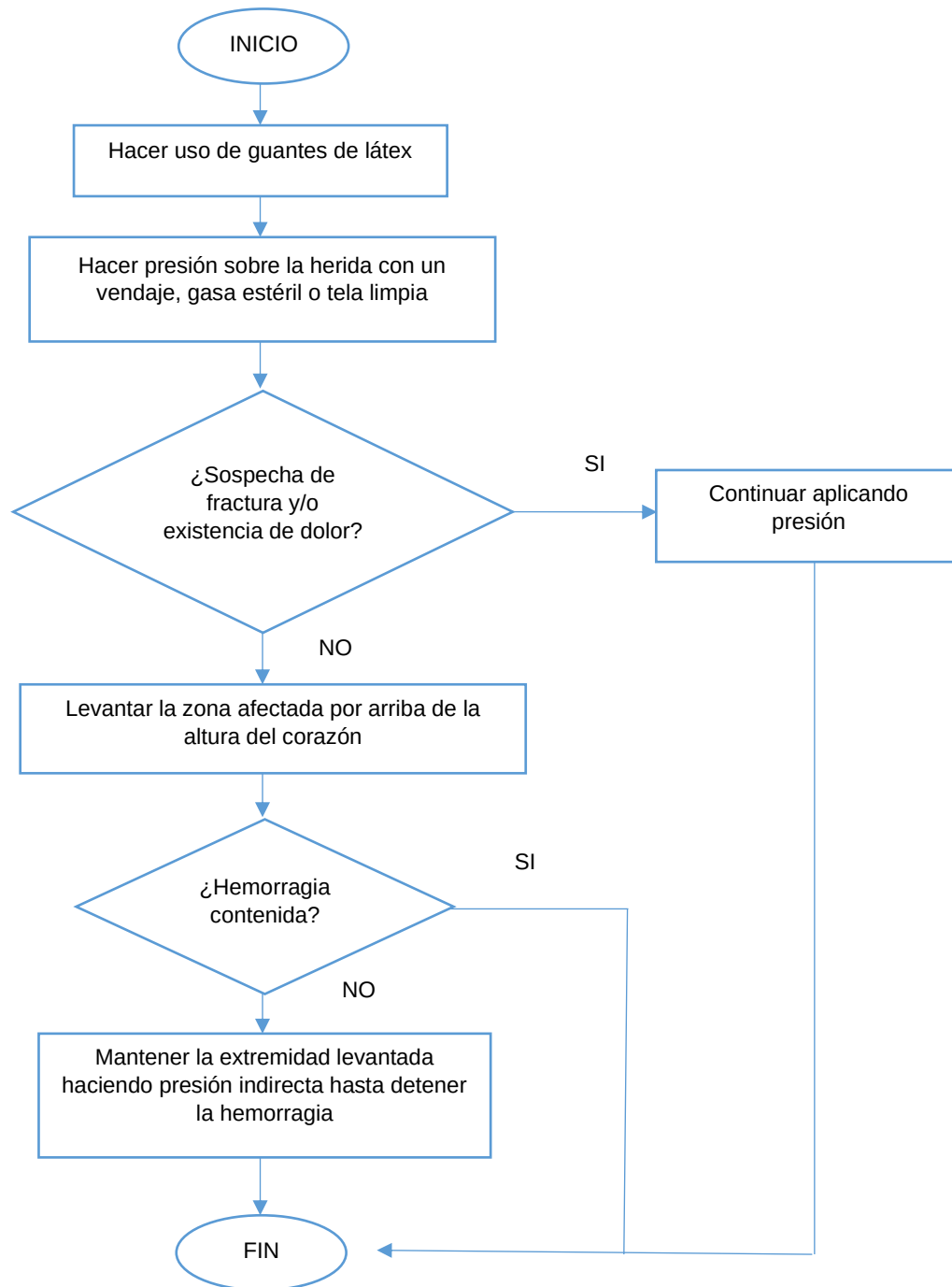
Hemorragia Nasal

Diagrama de flujo



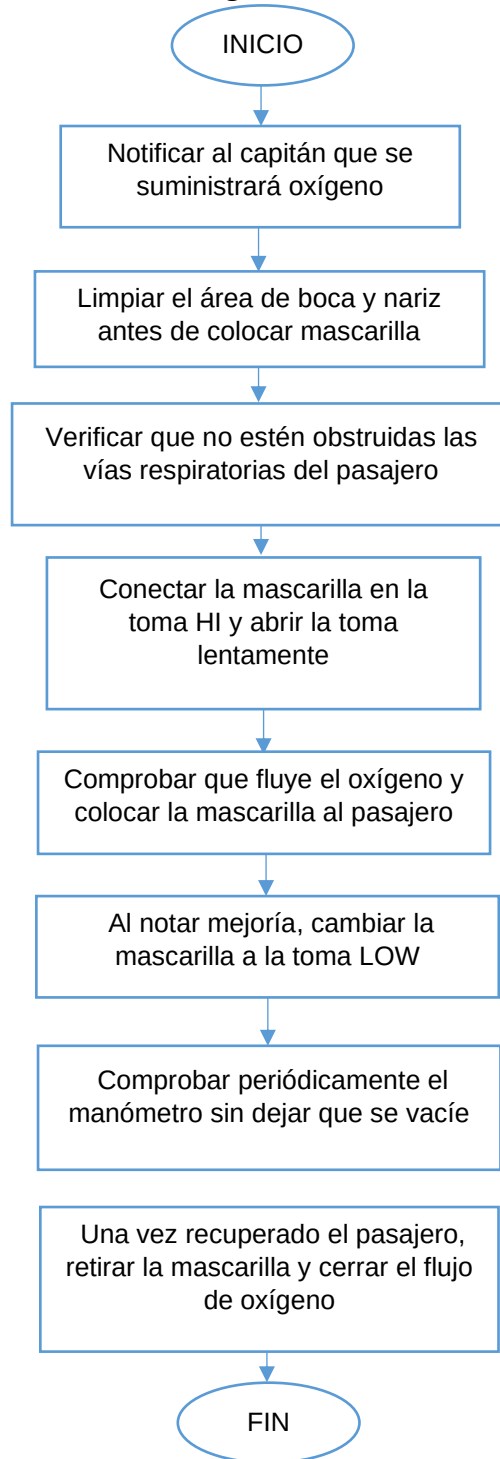
Hemorragia

Diagrama de flujo



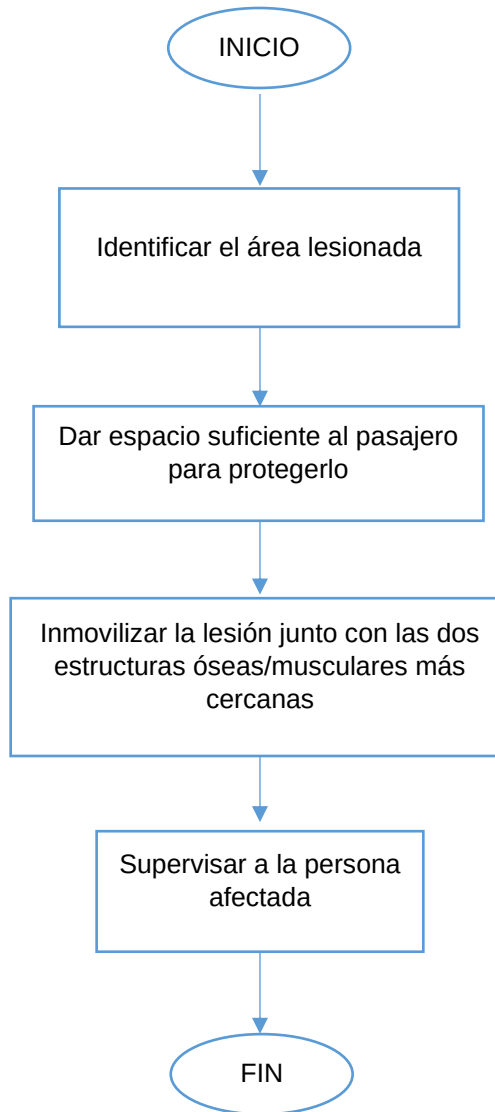
8.7.5 Administración De Oxígeno

Diagrama de flujo



8.7.6 Inmovilizar Una Lesión O Fractura

Diagrama de Flujo



8.7.7 Aplicación De Vendajes

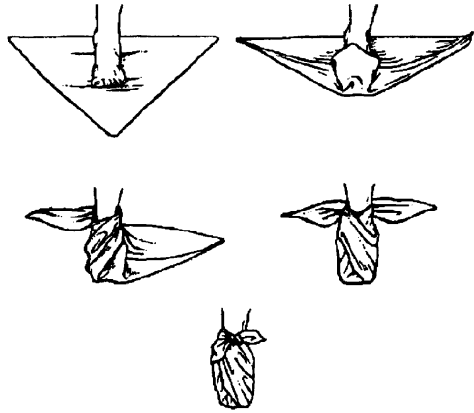
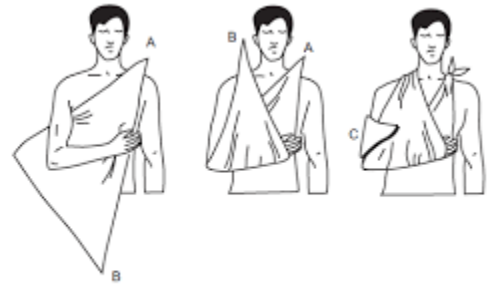
La finalidad de aplicar vendajes es Limitar el movimiento de la parte afectada, fijar apósitos o medicamentos tópicos, fijar férulas para impedir su desplazamiento, facilitar sostén a alguna parte del cuerpo y favorecer el retorno de la circulación venosa de las extremidades.

Se clasifican en:

- Protectivo, ayuda para cubrir alguna superficie de infecciones
- Compresivo, ejerce compresión progresiva en la extremidad
- Blando o contetitivo, sostiene alguna curación o apósito
- Rígido, inmoviliza la parte afectada

Tipos de vendajes

Vendaje	Ilustración
Vendaje Circular	
Vendaje en espiral	
Vendaje en espiral con inversos del antebrazo	

Vendaje	Ilustración
Vendaje de Dedo	
Vendaje tipo paleta-bota	
Vendaje tipo capelina	
Vendaje tipo cabestrillo	 Cabestrillo: con un pañuelo triangular, para inmovilizar el brazo, codo, muñeca...

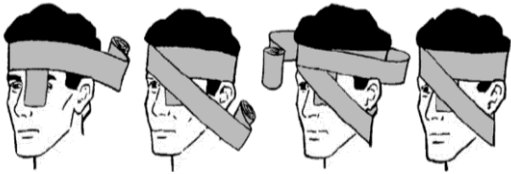
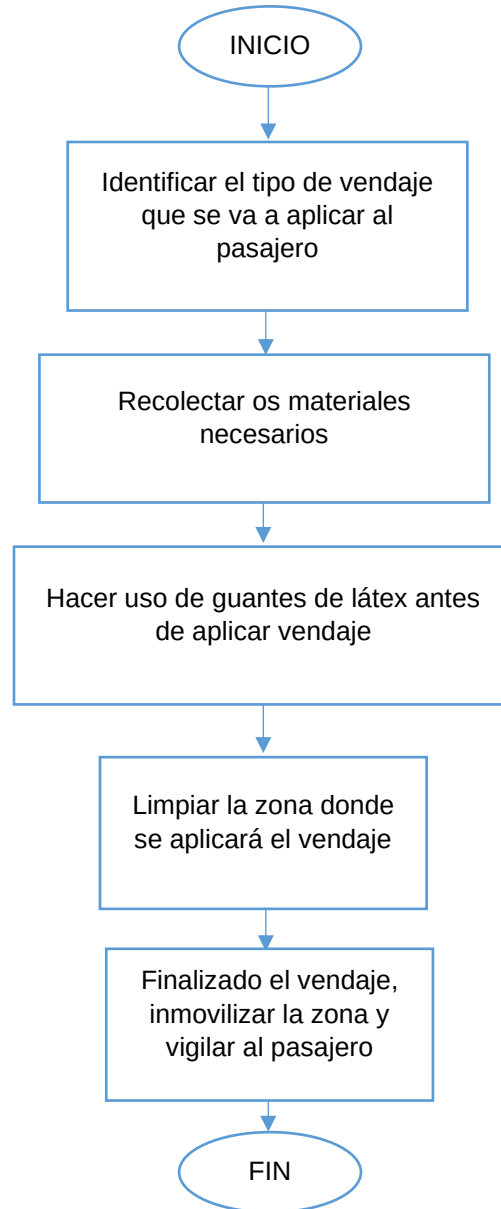
Vendaje	Ilustración
Vendaje tipo "Monóculo y Binóculo"	
Vendaje para inmovilizar de rodilla	
Vendaje de tobillo	

Diagrama de flujo



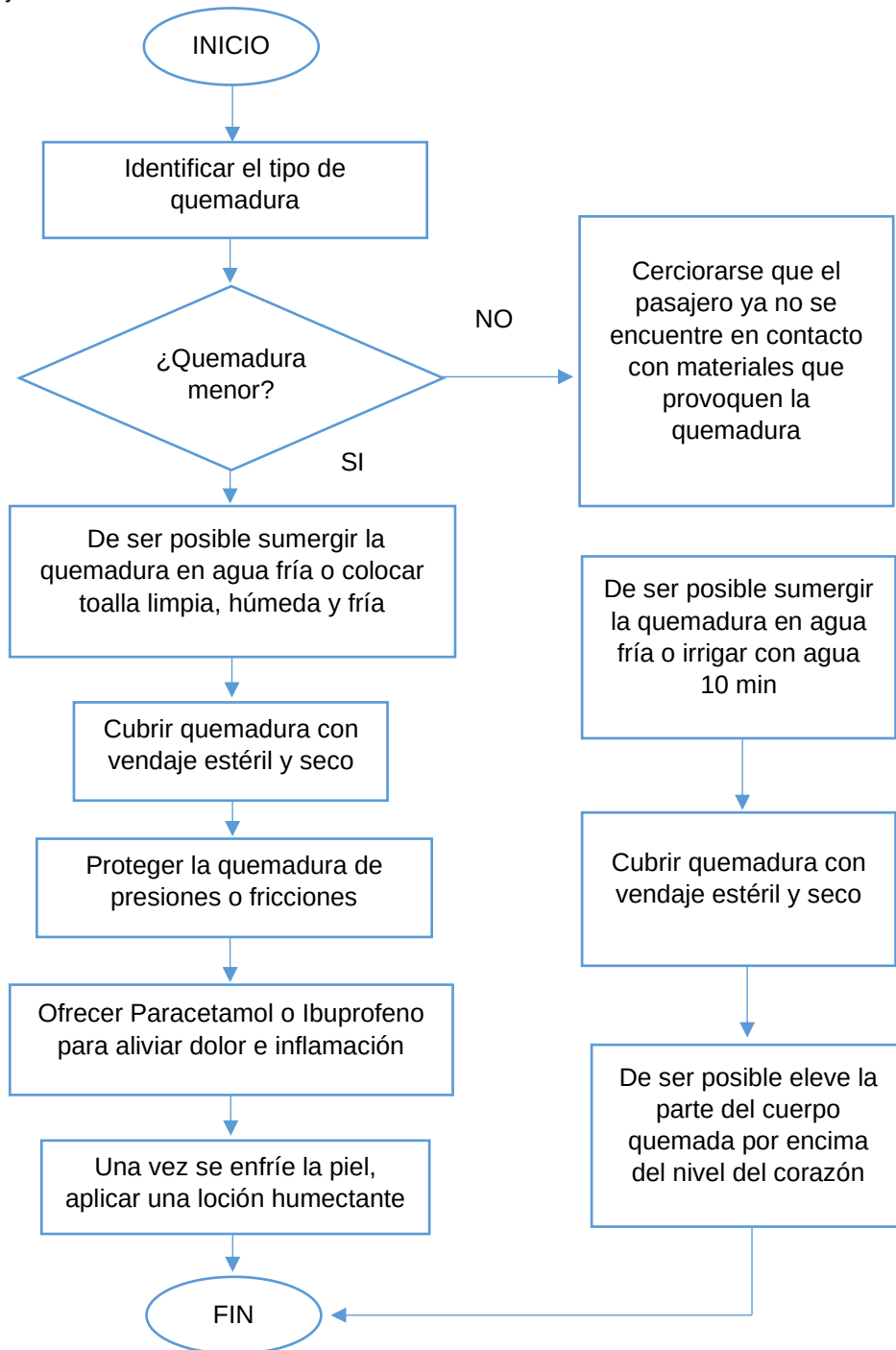
8.7.8 Tratamiento De Quemaduras

Síntomas y Causas

Hemorragia	
Síntomas	Causas
• Primer grado Enrojecimiento, dolor y ardor • Segundo grado Hinchazón, ampulas, enrojecimiento y ardor	• Fuego • Líquido caliente • Metal, vidrio u otros objetos calientes • Radiación • Luz solar • Sustancias químicas

	Tipos de quemaduras
	Lavar y aplicar loción humectante
	Vendaje

Diagrama de flujo

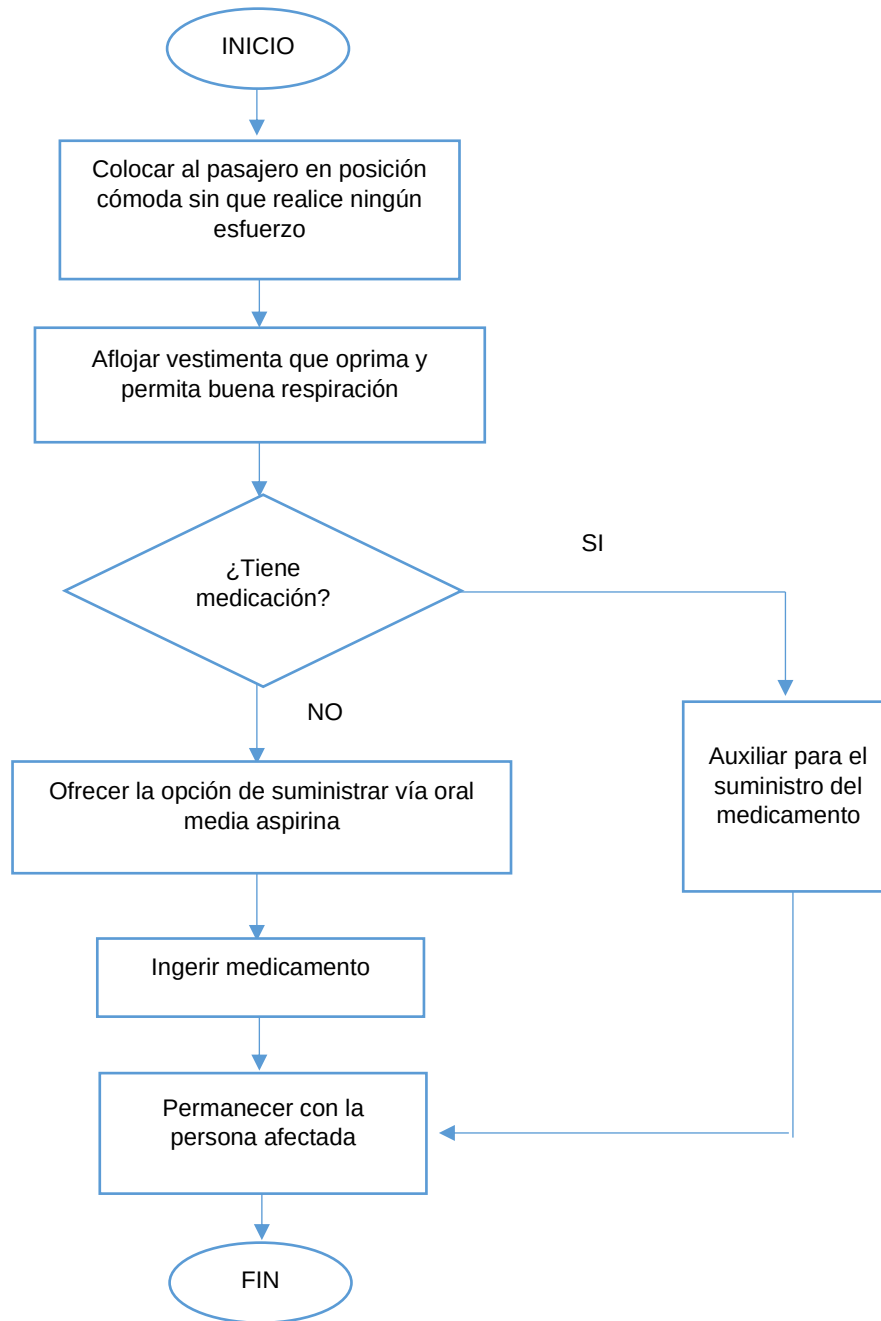


8.7.9 Infarto Agudo Al Miocardio

Síntomas y Causas

Infarto Agudo al Miocardio	
Síntomas	Causas
• Dolor de pecho • Dolor o molestias en la parte superior del abdomen • Sudor frío • Fatiga • Acidez estomacal o indigestión • Aturdimiento o mareos repentinos • Náusea • Falta de aire	• Obstrucción completa aguda • Obstrucción parcial • Espasmo de la arteria coronaria • Determinadas infecciones • Disección espontánea de la arteria coronaria

Diagrama de Flujo



8.7.10 Accidente Cerebrovascular

Síntomas y causas

Accidente cerebro vascular	
Síntomas	Causas
• Adormecimiento • Confusión • Problemas repentinos para ver • Problemas repentinos para caminar • Dolor de cabeza intenso	• Presión arterial no controlada • Sobre tratamiento con anticoagulantes • Bultos en puntos débiles de vasos sanguíneos • Traumatismo • Depósitos de proteína en los vasos sanguíneos • Hipertensión arterial • Colesterol alto • Diabetes • Enfermedad cardiovascular



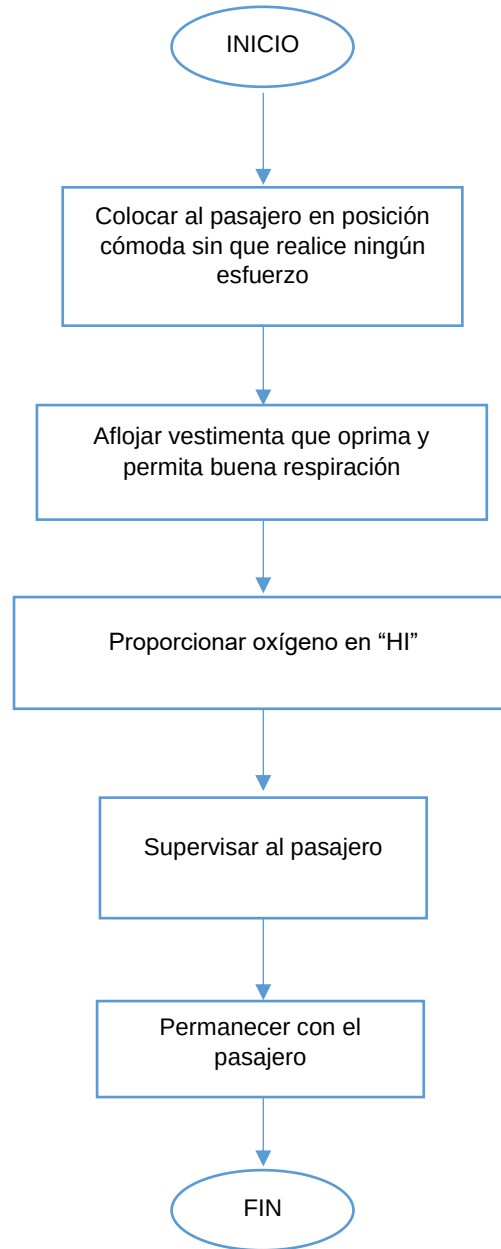
FACE / ROSTRO, Observar el rostro, su gesticulación. ¿Puede sonreír?

ARMS / BRAZO, Puede levantar ambos brazos y hacer fuerza?

SPEECH, ¿Habla correctamente, pronuncia bien las palabras?

TIME, Si observas cualquiera de estos signos, debes pedir ayuda de Servicio Médico Avanzado

Diagrama de flujo



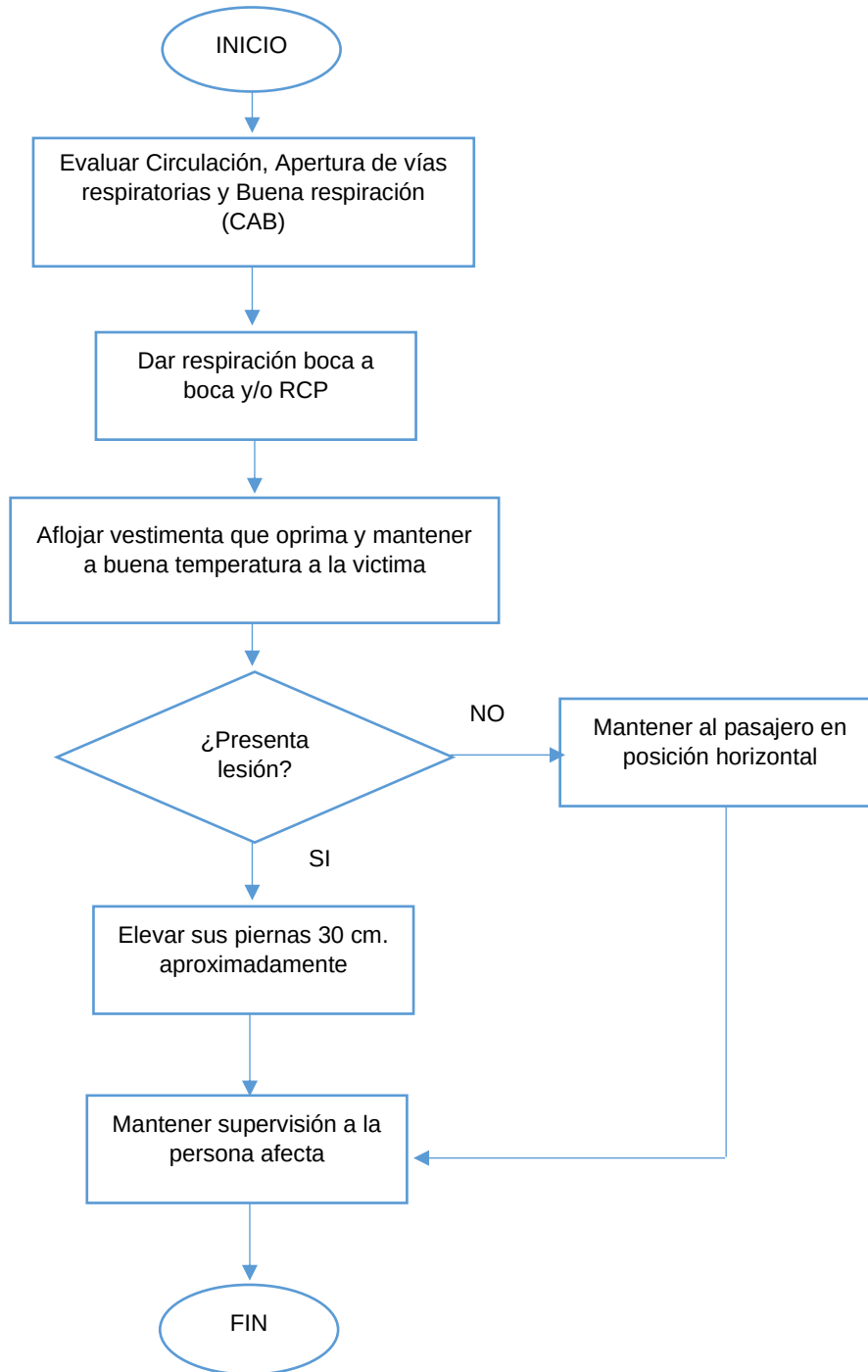
8.7.11 Estado De Choque

Síntomas y causas

Estado de Shock	
Síntomas	Causas
• Ansiedad • Labios y uñas morados • Dolor torácico • Confusión • Mareo, vértigo o desmayo • Piel pálida • Sudoración profusa • Pulso rápido y débil • Respiración superficial • Inconsciente	• Problemas cardíacos • Reducción de volumen de a sangre • Cambios en los vasos sanguíneos • Ciertos medicamentos • Ritmos cardíacos lentos • Cambios en tonalidad de vasos sanguíneos

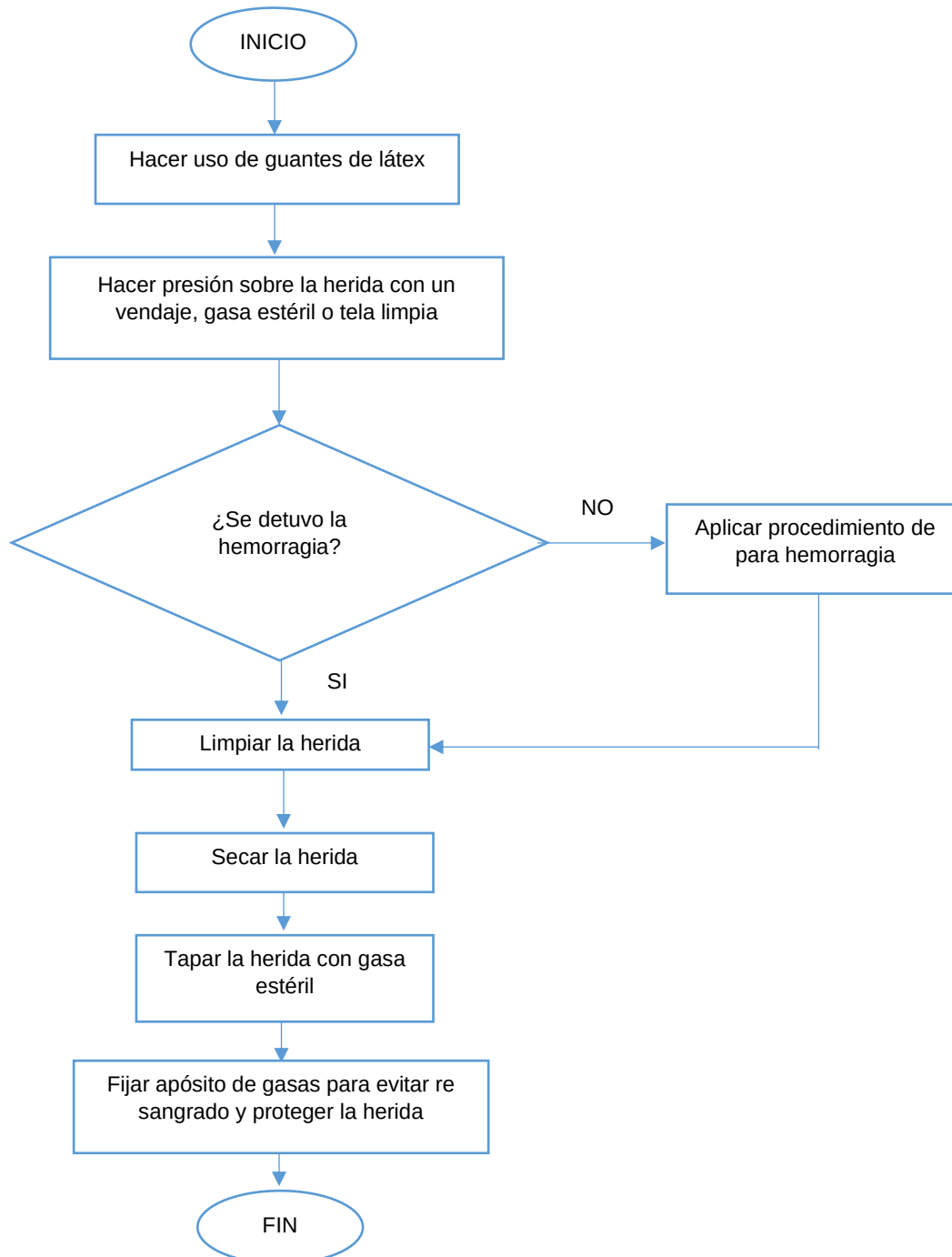
	Elevar piernas 30 cm (aproximadamente)

Diagrama de flujo



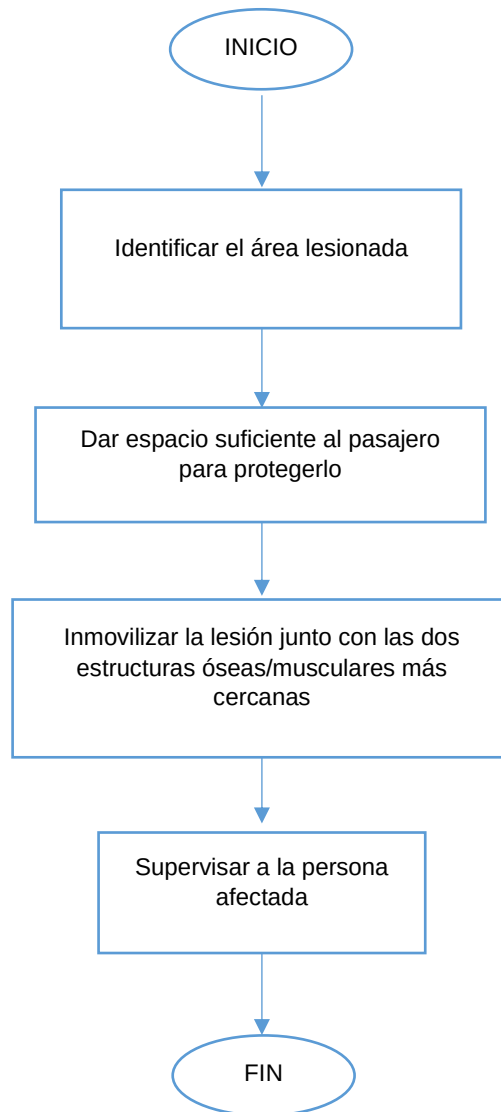
8.7.12 Heridas

Diagrama de flujo



8.7.13 Lesiones Musculo-Esqueléticas

Diagrama de flujo



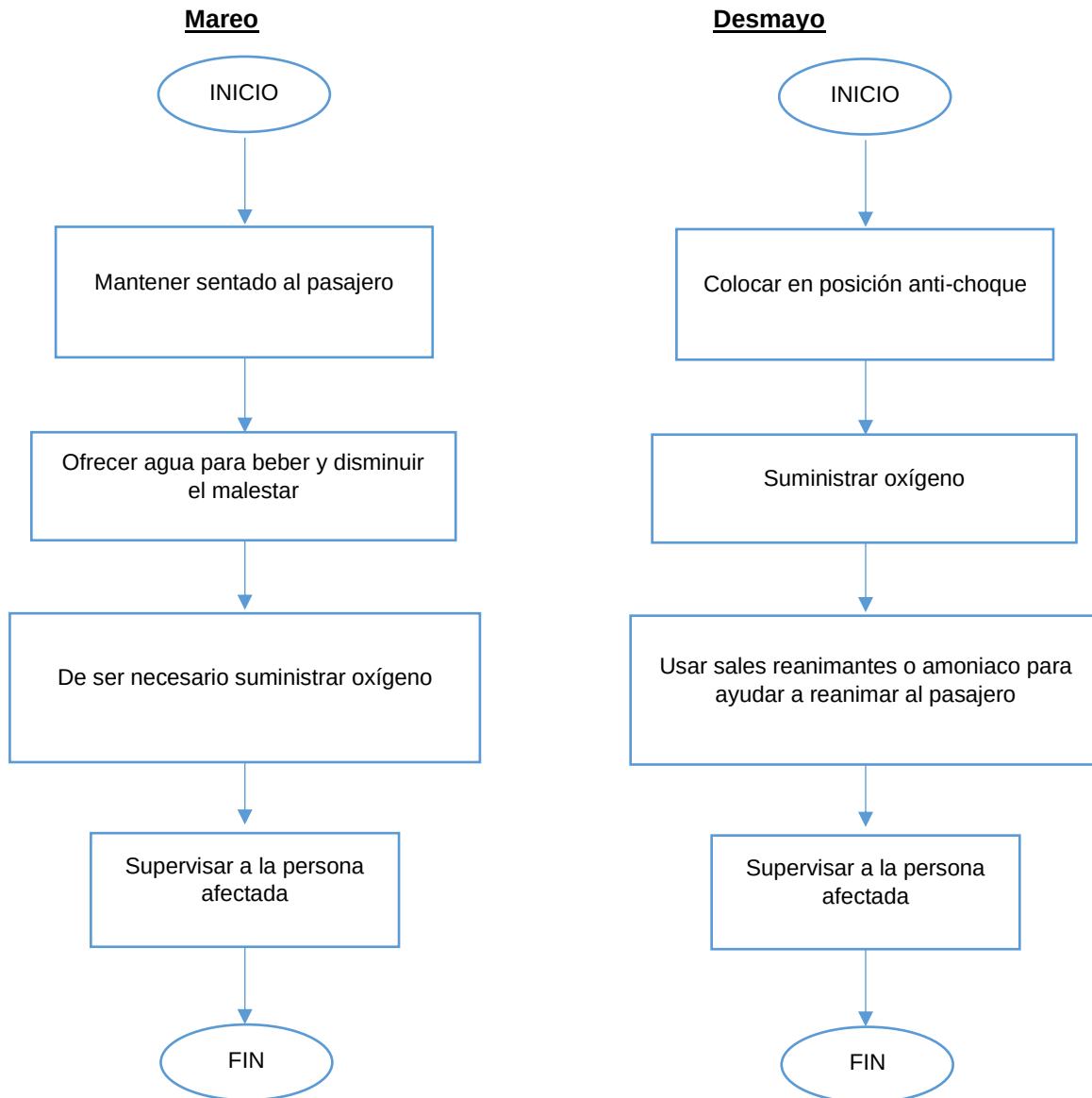
8.7.14 Mareos Y Desmayos

Síntomas y causas

Mareos	
Síntomas	Causas
• Sensación falsa de movimiento • Aturdimiento • Inestabilidad • Sensación de estar flotando	• Trastornos en oído interno • Movimiento • Efectos de medicamentos • Vértigo • Migraña • Ansiedad • Bajo nivel de glucosa en la sangre • Intoxicación • Hipertermia y deshidratación

Desmayos	
Síntomas	Causas
• Mareos • Vértigo • Nauseas	• Calor o deshidratación • Angustia • Estar de pie demasiado tiempo • Descenso del nivel del azúcar en la sangre • Problemas del corazón

Diagrama de flujo



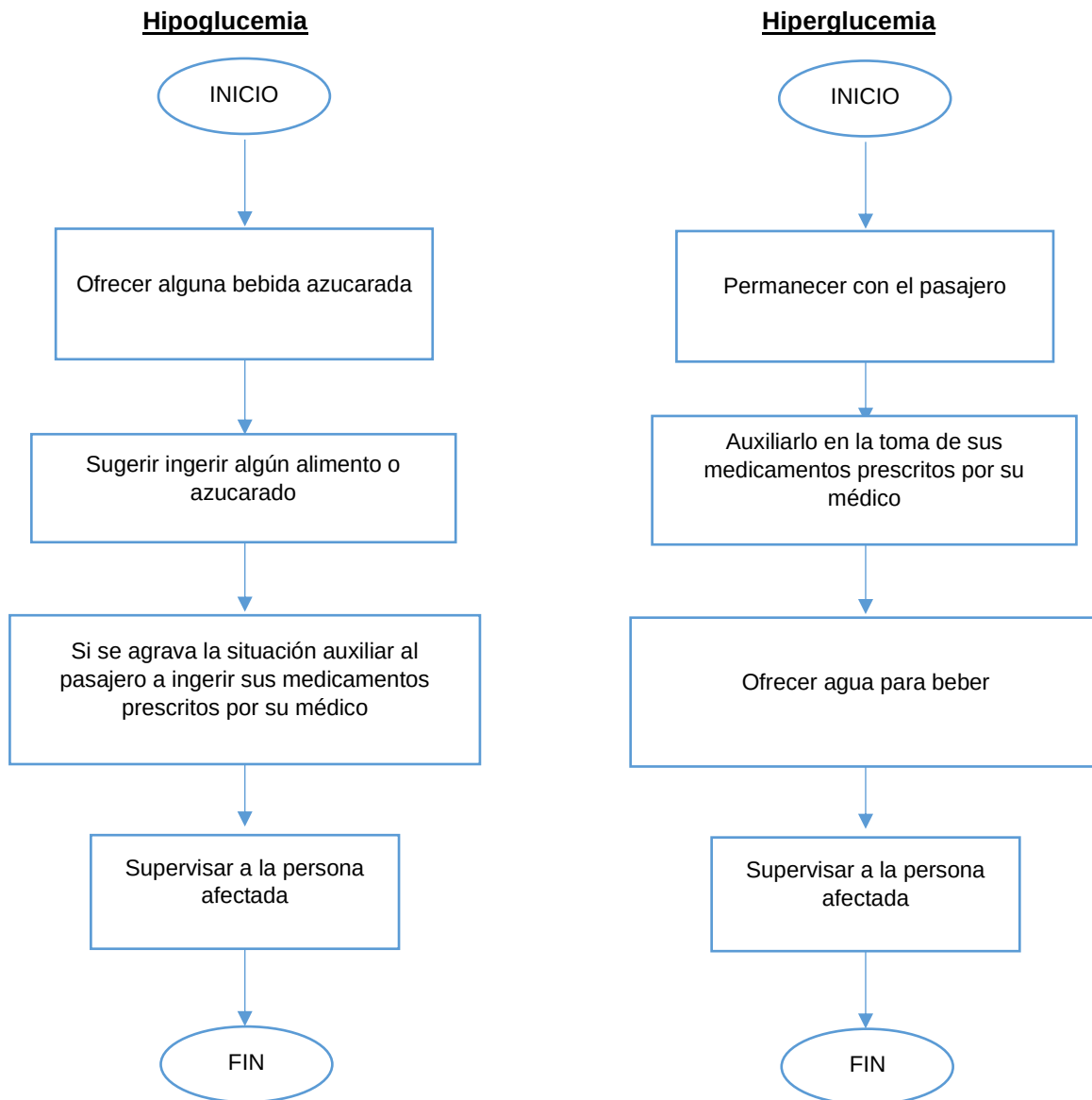
8.7.15 Hipoglucemia E Hiperglucemia

Síntomas y causas

Hipoglucemia	
Síntomas	Causas
• Palidez • Temblores • Sudoración • Dolor de cabeza • Hambre o náuseas • Latidos del corazón irregulares o acelerados • Fatiga • Irritabilidad o ansiedad • Dificultad para concentrarse • Mareos o aturdimientos • Hormigueo o entumecimiento de labios, lengua o mejilla	• Diabetes • Medicamentos • Consumo de alcohol • Inanición prolongada • Producción excesiva de insulina • Deficiencias hormonales

Hiperglucemia	
Síntomas	Causas
• Micción frecuente • Aumento a la sed • Visión borrosa • Debilidad o cansancio • Sequedad en la boca • Dolor abdominal • Náuseas y vómitos • Falta de aire • Confusión • Pérdida del conocimiento	• Diabetes • Mal aplicación de medicamentos • Haber tratado en exceso hipoglucemia • Estrés • Enfermedad infecciosa

Diagrama de Flujo

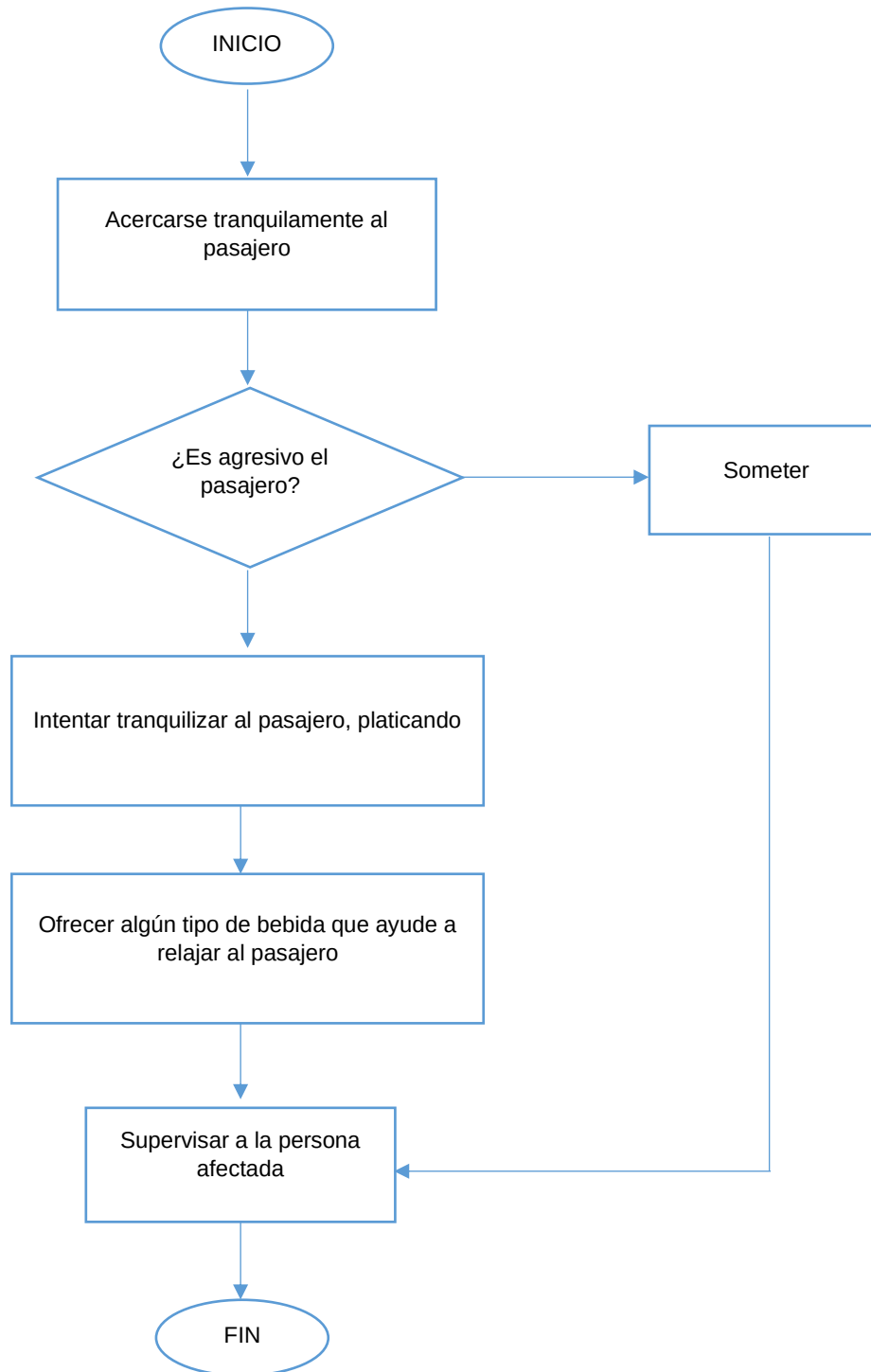


8.7.16 Ataque De Pánico

Síntomas Y Causas

Ataque de pánico	
Síntomas	Causas
• Palpitaciones • Sudoración • Temblores • Sensación de ahogo • Sensación de atragantamiento • Opresión en el pecho • Náuseas • Mareo o desmayo • Miedo a perder el control • Parestesias • Escalofríos	• Miedos • Crisis espontáneas • Problemas psicológicos

Diagrama de flujo

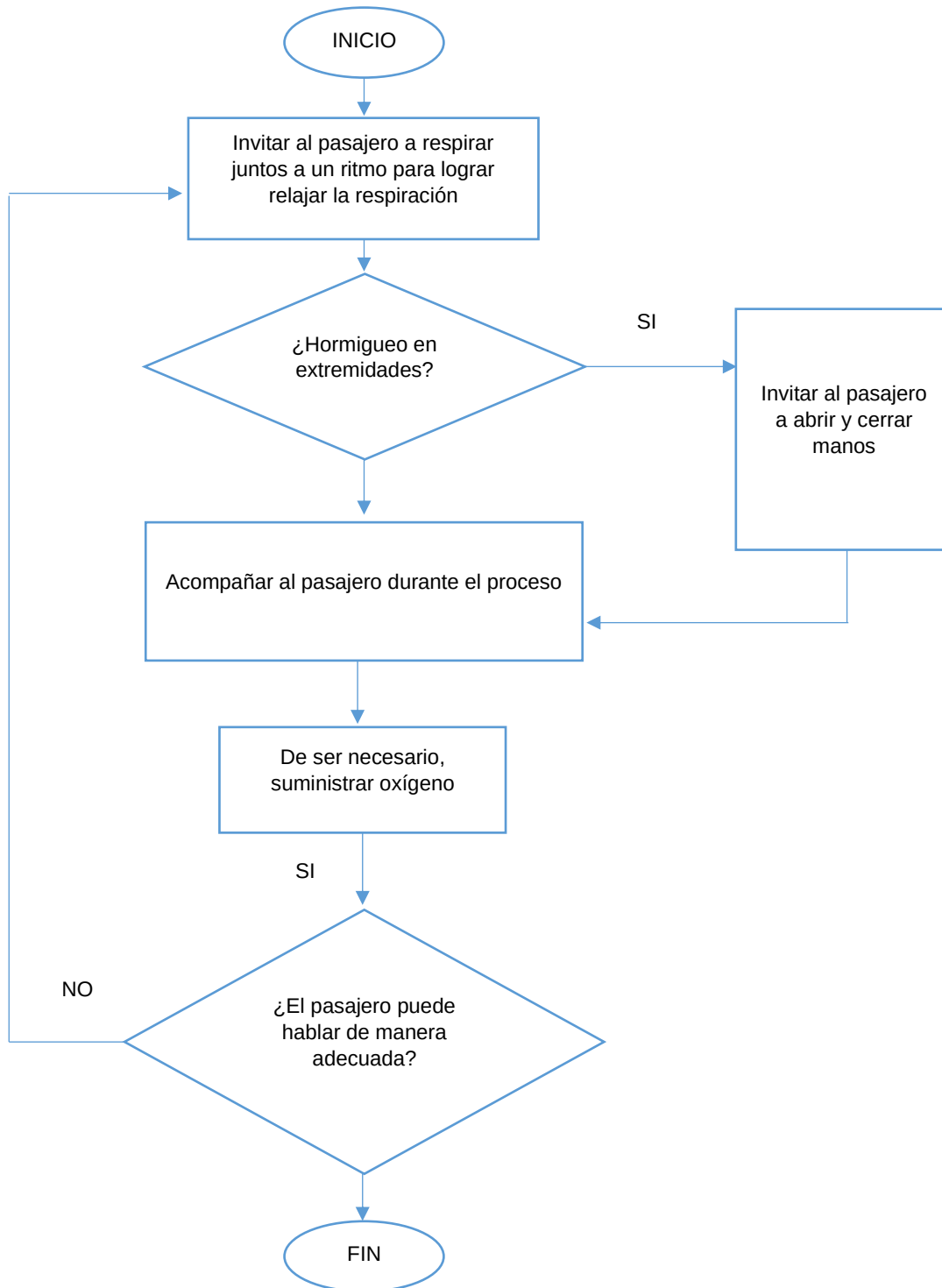


8.7.17 Hiperventilación

Síntomas y causas

Hiperventilación	
Síntomas	Causas
• Sensación de confusión • Sensación de falta de aire • Dolor torácico y latidos cardíacos • Resequedad en la boca • Espasmos musculares entumecimiento y hormigueo en los brazos • Problemas para dormir	• Ansiedad y nerviosismo • Ataque de pánico • Estrés • Problemas con el corazón • Medicamentos • Enfermedad pulmonar • Embarazo • Medicamentos estimulantes

Diagrama de flujo

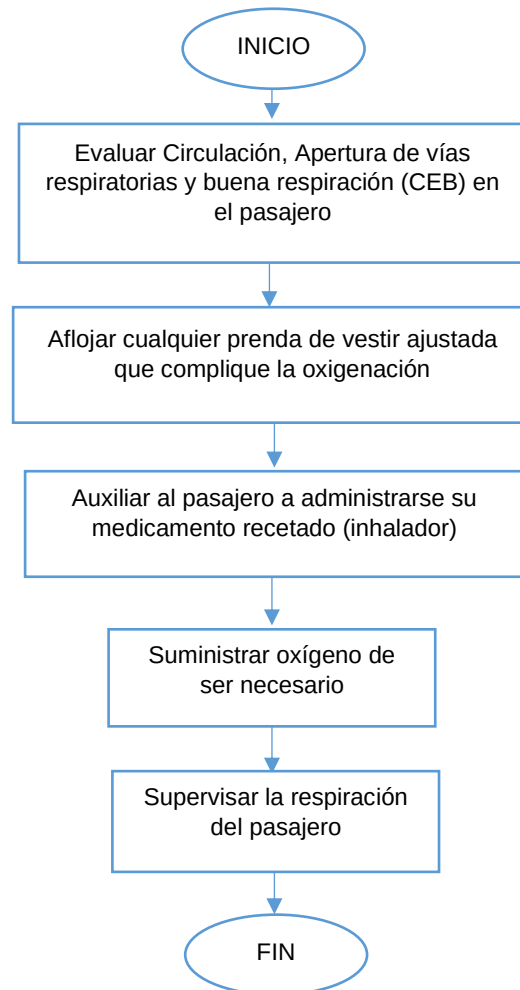


8.7.18 Asma

Síntomas y causas

Asma	
Síntomas	Causas
- Falta de aliento - Incapacidad para hablar - Tener que forzar los músculos del pecho para respirar - Flujo respiratorio bajo	- Dificultad respiratoria grave - Respirar aire frío - Medicamentos - Productos químicos - Infecciones respiratorias - Contaminación exterior del aire - Humo

Diagrama de flujo

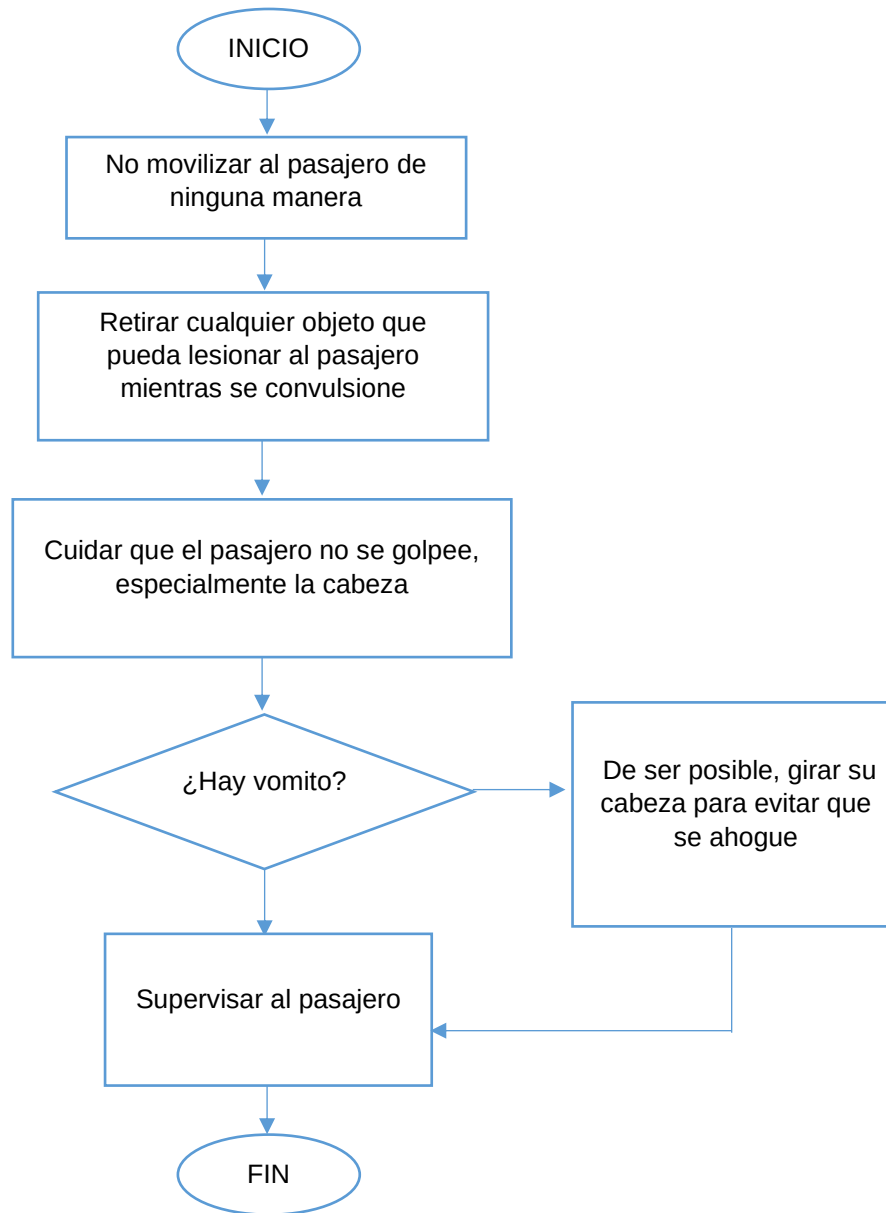


8.7.19 Convulsiones

Síntomas y causas

Convulsiones	
Síntomas	Causas
• Confusión temporal • Episodios de ausencias • Movimientos espásmicos • Pérdida de conocimiento • Ansiedad • Miedo • Estado de crisis	• Fiebre alta • Falta de sueño • Estímulos visuales • Bajo nivel de sodio en la sangre • Medicamentos • Traumatismo craneal • Anormalidades en los vasos sanguíneos • Trastornos auto inmunitarios • Accidente cerebrovascular • Tumor cerebral • Uso de drogas • Abuso de alcohol • Infección por COVID

Diagrama de flujo

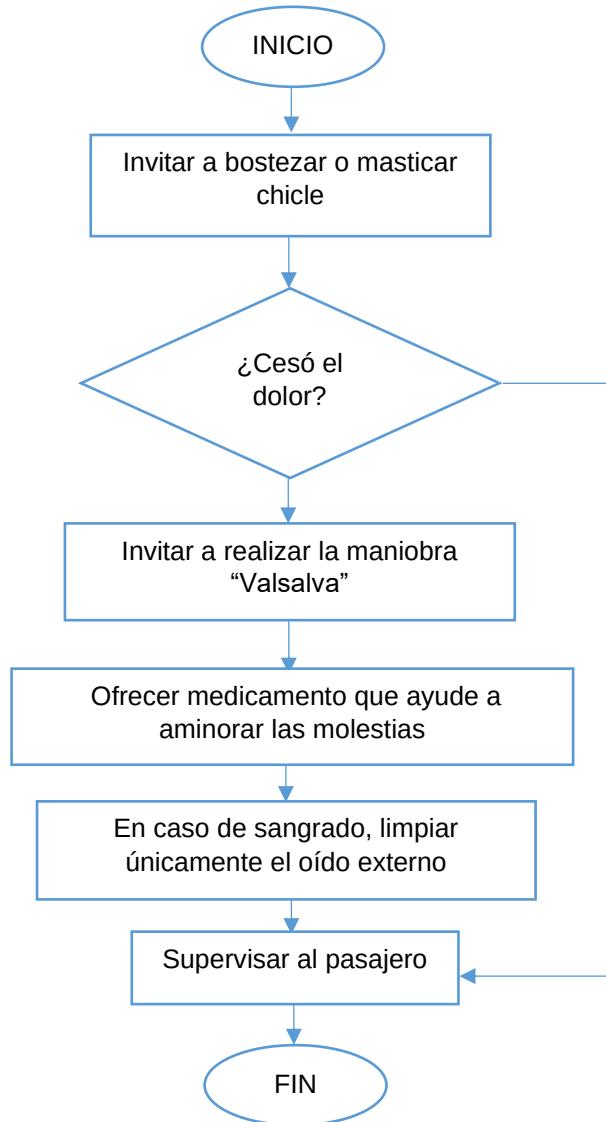


8.7.20 Otolgia

Síntomas y Causas

Otolgia	
Síntomas	Causas
• Molestia o dolor moderado en el oído • Sensación de opresión en el oído • Audición amortiguada • Dolor intenso • Aumento de la presión en el oído • Pérdida de audición • Zumbido de oídos • Sangrado de oído	• Cambios de presión atmosférica en vuelo • Ascenso y descenso en vuelo • Buceo

Diagrama de flujo

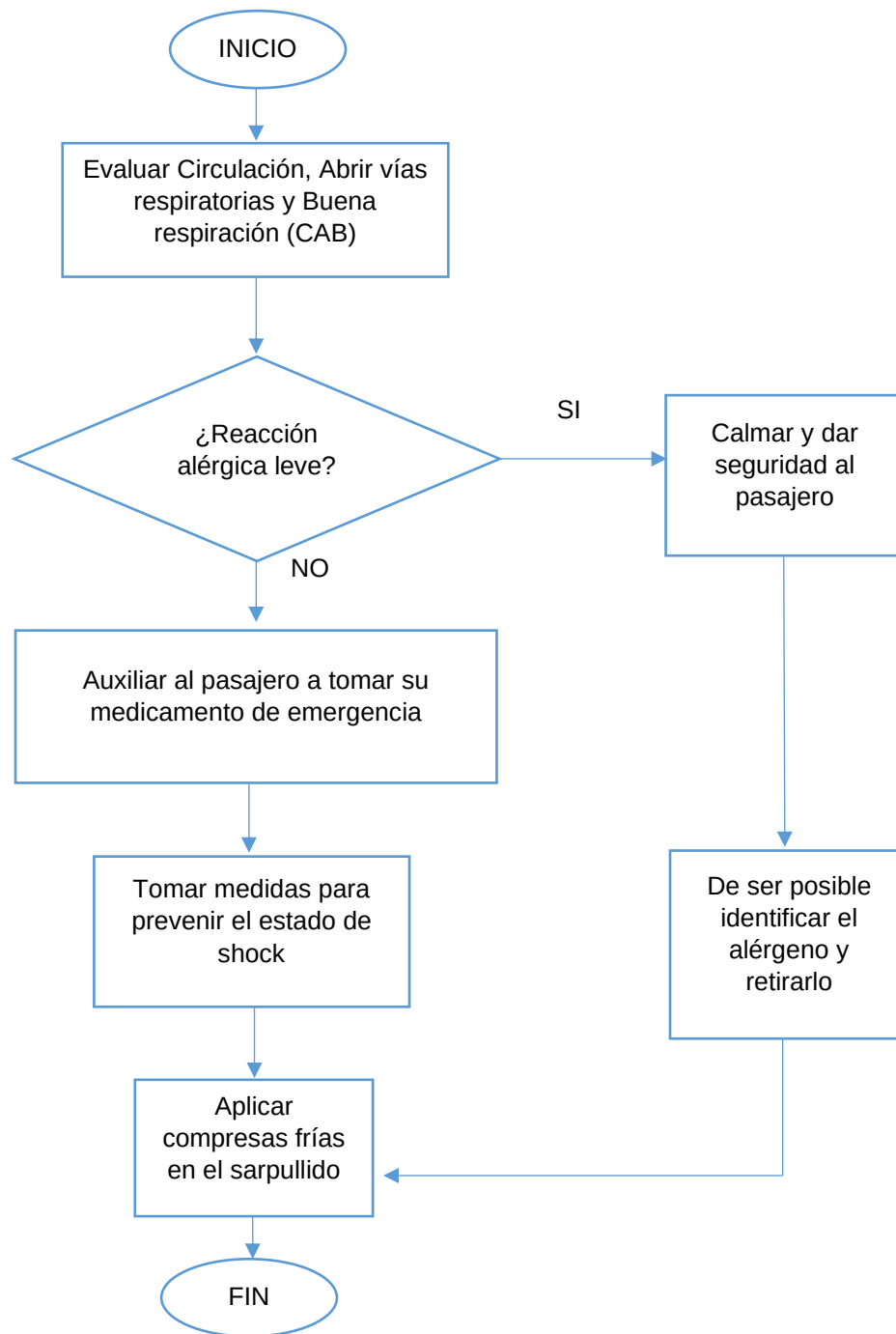


8.8 REACCIÓN ALÉRGICA

Síntomas y causas

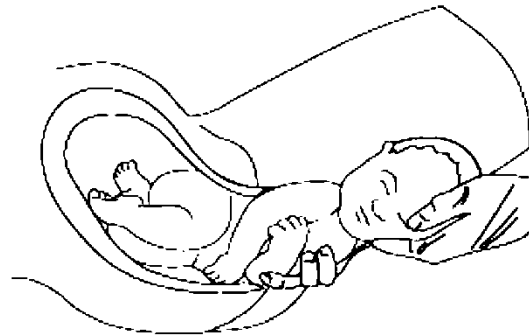
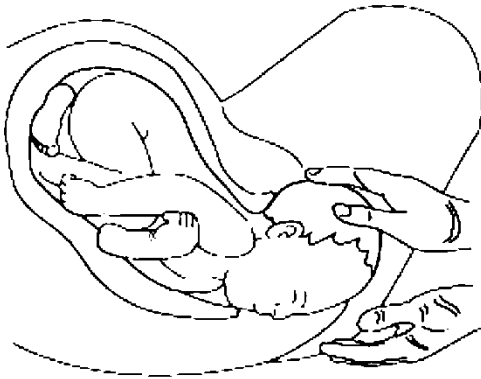
Síntomas / Signos	Primeros Auxilios
Reacciones Alérgicas	
Los síntomas más comunes de una reacción alérgica leve son: • Ronchas (especialmente en el cuello y cara) • Comezón • Congestión nasal • Erupciones • Ojos rojos y llorosos Los síntomas de una reacción alérgica moderada o grave son: • Cólico o dolor en el abdomen • Malestar u opresión en el pecho • Diarrea • Dificultad al tragar • Mareo o vértigo • Dificultad respiratoria • Miedo o sentimiento de aprehensión o ansiedad • Sofoco o enrojecimiento en la cara • Náuseas y vómito • Hinchazón del rostro, ojos y lengua • Debilidad • Sibilancias • Pérdida del conocimiento.	En caso de una reacción de leve a moderada: 1. Calmar y darle seguridad a la persona que experimenta la reacción, pues la ansiedad puede empeorar los síntomas. 2. Tratar de identificar el alérgeno y hacer que la persona evite futuros contactos con el mismo. Si la reacción alérgica es causada por la picadura de una abeja, se debe sacar el aguijón de la piel raspándola con algo firme (como una uña o tarjeta de crédito plástica). No utilizar pinzas pues al apretar el aguijón se puede liberar más veneno. 3. Si la persona presenta ronchas acompañadas de comezón, aplicarle compresas frías. En caso de una reacción alérgica severa (anafilaxia): 1. Revisar las vías respiratorias, la respiración y la circulación de la persona (el ABC del Soporte Vital Básico). Un signo de advertencia de inflamación peligrosa de la garganta es una voz muy ronca o susurrante, o sonidos roncacos cuando la persona está inhalando aire.

Diagrama de flujo



8.9 ALUMBRAMIENTO

1. Indica a alguien que se coloque a lado de su cabeza.
2. Permite que él bebe nazca por sí mismo.
 - Posiblemente nacerá con el rostro hacia abajo.
 - De forma natural gira para colocarse debajo del hueso del área púbica.
 - Soporta al bebe con ambas manos y brazos, mientras sale.
 - Guíalo hacia afuera sin jalarlo y sin tocar la piel de la madre.
 - Si su cabeza se encuentra dentro del saco de líquido amniótico (fuente).
 - Rasga la bolsa por la parte trasera de la cabeza.
 - Si el cordón umbilical está enredado en el cuello del bebe:
 - Deslízalo suavemente sobre su cabeza para desenredarlo.
 - Mientras salen los pies.
 - Recuesta al bebe sobre uno de sus costados.
 - Asegúrate que su cabeza esté en un nivel más bajo que su cuerpo.
3. Registra la hora exacta del nacimiento.



4. Fomenta la respiración del bebe.
 - Frota su espalda de forma suave, pero con vigor.
 - Chasquea tu dedo índice sobre la planta de uno de sus pies.
 - Si el bebé no llora, respira o no tiene pulso, administrar RCP para infante.



5. Para cortar el cordón umbilical:

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

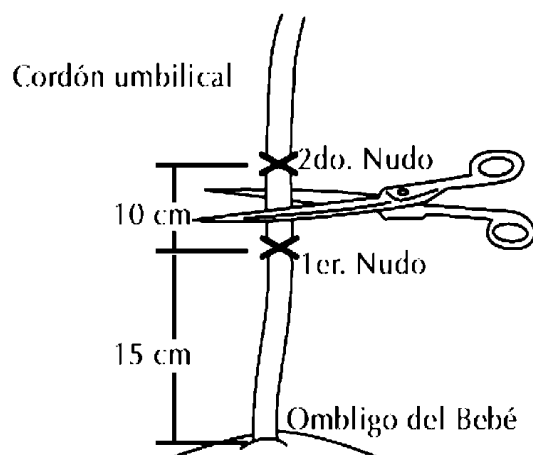
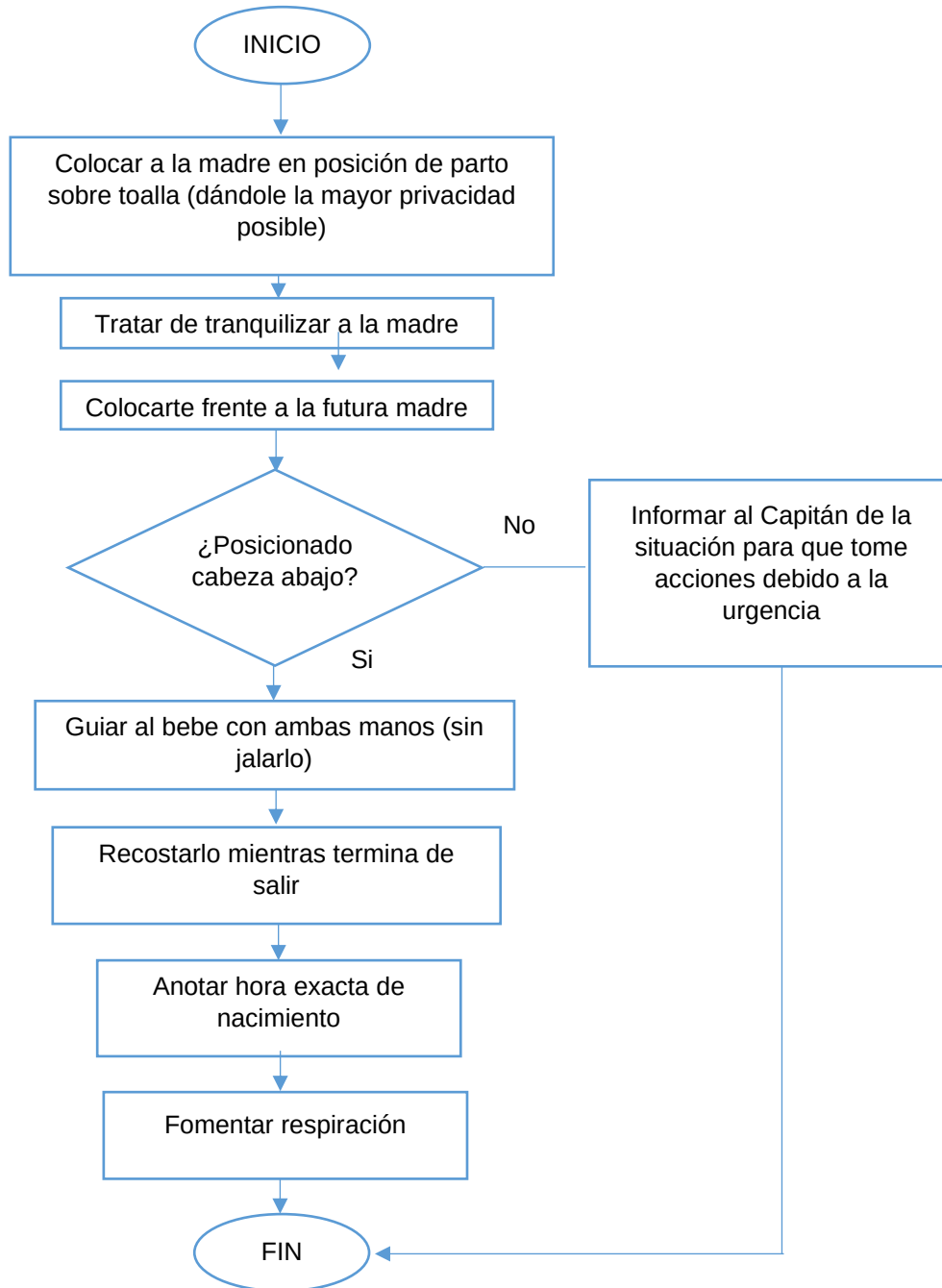


Diagrama de flujo



Después del nacimiento

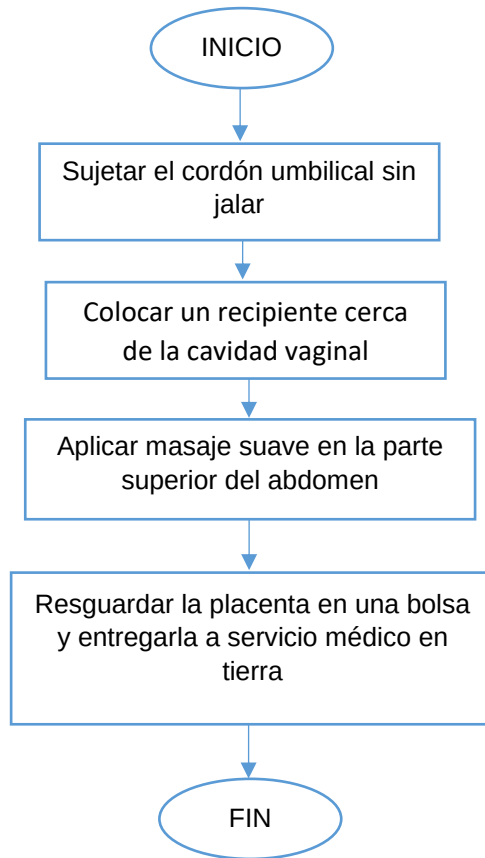
1. Envuelve al bebé con una cubierta limpia.

- Colócalo:
 - Sobre su costado.
 - Con la cabeza hacia abajo.
 - Sobre la parte alta de los muslos de la madre.

2. Ayuda a la madre a expulsar la placenta.

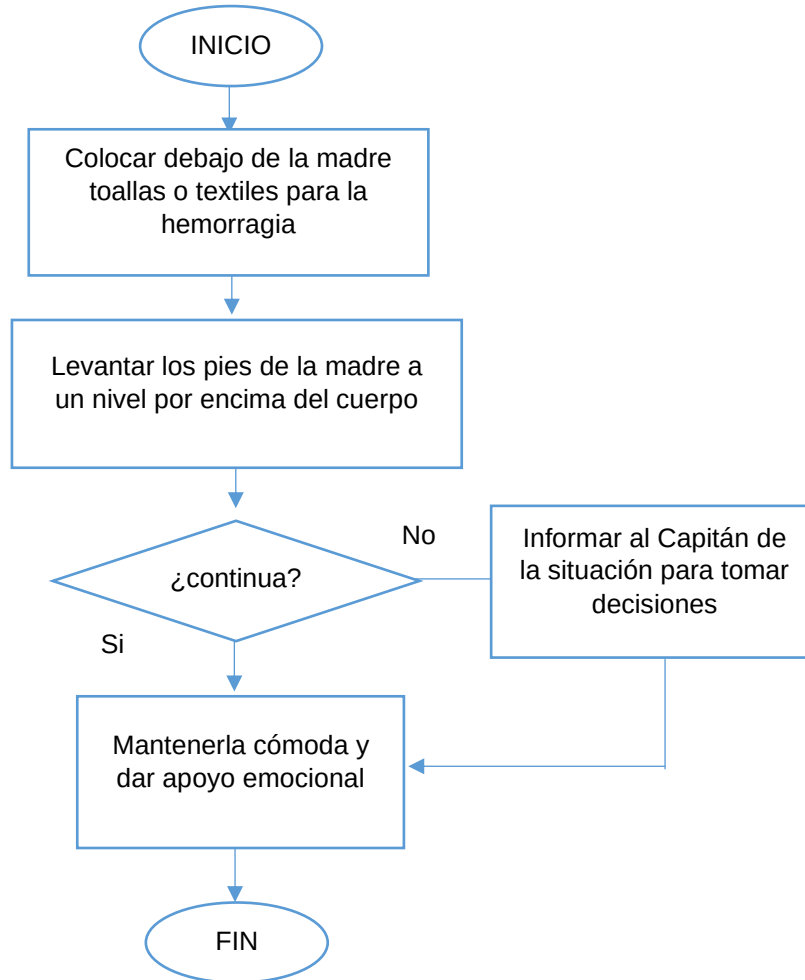
- Sujeta sin jalar el cordón umbilical, para evitar se retracte hacia el interior del útero.
- En la mayoría de los casos la placenta es expulsada en los siguientes minutos después de que nació el bebé.
- La expulsión comienza con un regreso de dolores de parto.
- NO debes jalarla.
 - Da un masaje suave en la parte superior del abdomen a nivel del útero (a la altura del ombligo).
 - Coloca un recipiente cerca de la salida vaginal.
- Una vez que salga la placenta
 - Coloca la placenta dentro de una bolsa plástica.
 - Guárdala para el personal médico.

Diagrama de flujo



3. Control hemorragia

- Coloca toallas sanitarias pues casi siempre la expulsión de la placenta es acompañada de sangrado.
- Para disminuir el sangrado:
 - Levanta las extremidades inferiores de la madre.
 - Mantenlas juntas y sin apretar
 - Aplica un masaje suave cerca del nivel del ombligo.



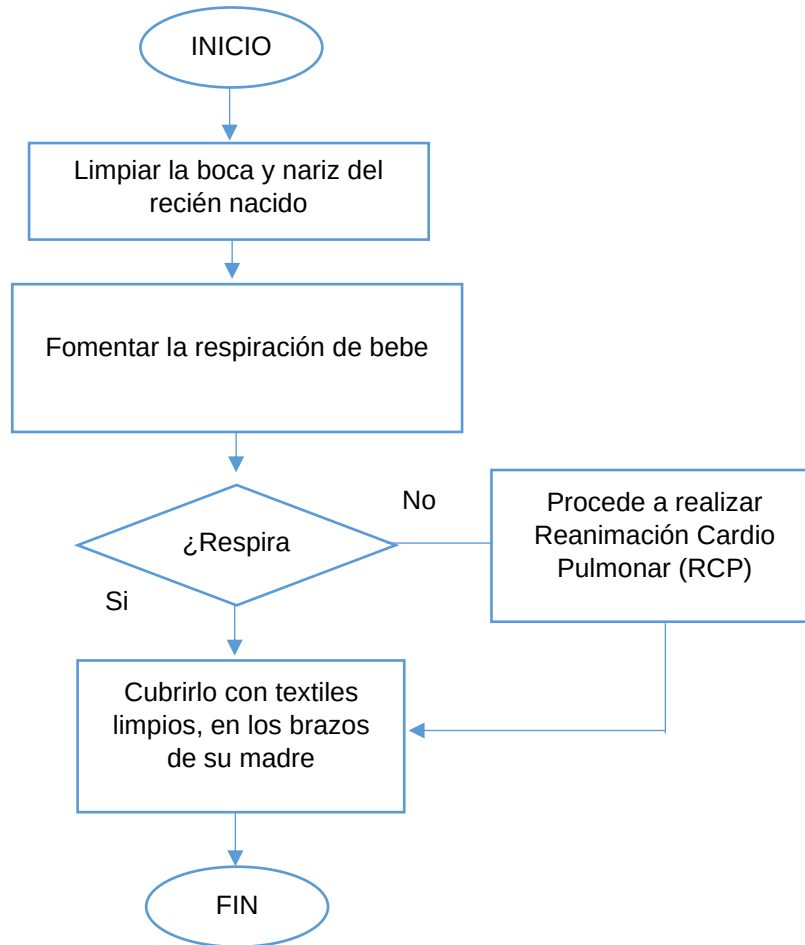
4. Proporciona comodidad a la madre.

- Dale apoyo emocional durante el proceso de parto y después del nacimiento.
- Mantenla tan cómoda como sea posible.
Proporcióname bebidas como sea necesario.

5. Proporciona atención al Recién Nacido.

- Seca inmediatamente al bebe
- Pon especial cuidado a su cabeza
- Envuélvelo en frazadas o cobertores secos
- Mantén al bebe envuelto y en los brazos de la madre.
- De ser necesario administra oxígeno con una mascarilla sin pegársela al rostro.

Diagrama de flujo



8.10 DETECCIÓN, MANEJO Y NOTIFICACIÓN DE PASAJEROS DE ENFERMEDAD CAUSANTE DE EMERGENCIA SANITARIA

Durante un brote de una enfermedad transmisible específica, la Organización Mundial de la Salud (OMS) o los Estados miembros pueden, en colaboración con IATA, modificar o agregar más procedimientos a estas pautas.

Se sospecha de una enfermedad transmisible cuando un viajero (pasajero o miembro de la tripulación) tiene fiebre (temperatura de 38°C o más) asociada con uno o más de los siguientes signos o síntomas:

- Aparentemente mal
 - Tos persistente
 - Problemas para respirar
 - Diarrea persistente
 - Vómitos persistentes
 - Erupción cutánea
 - Moretones o sangrado sin lesiones previas
 - Confusión de aparición reciente
1. Pregúntele al pasajero enfermo dónde ha viajado en los últimos 21 días y si ha vivido en el mismo hogar o ha tenido contacto con una persona enferma con una enfermedad transmisible.
 2. Si hay asistencia médica disponible desde tierra, comuníquese con ellos de inmediato y/o solicite asistencia médica a bordo (según la política de la compañía).
 3. Si hay apoyo médico en tierra y/o un profesional de la salud a bordo disponible, la tripulación debe seguir su consejo médico en consecuencia.
 4. Si no hay apoyo médico disponible, y si es posible, intente reubicar a los pasajeros adyacentes dejando un espacio de dos metros entre el pasajero enfermo y los demás pasajeros. Si no hay asientos disponibles, considere dar PPE a los pasajeros adyacentes.
 5. Designe a un miembro de la tripulación de cabina para cuidar al pasajero enfermo, preferiblemente el miembro de la tripulación que ya ha estado tratando con este pasajero. Puede ser necesario más de un miembro de la tripulación de cabina si se requiere más cuidado.
 6. Designe un baño específico para el uso exclusivo del pasajero enfermo y use la señalización adecuada en la puerta.
 7. Si el pasajero enfermo está tosiendo, pídale que siga la etiqueta respiratoria: i. Proporcionar pañuelos desechables y el consejo de utilizar los pañuelos desechables para cubrirse la boca y la nariz al hablar, estornudar o toser. ii. Aconseje al pasajero enfermo que practique una higiene adecuada de las manos.

8. Si las manos se ensucian visiblemente, deben lavarse con agua y jabón. iii. Proporcionar una bolsa para el mareo que se utilizará para la eliminación segura de los pañuelos.
9. Si hay una mascarilla disponible y el pasajero está tosiendo o estornudando, se le debe pedir al pasajero enfermo que la use. Tan pronto como esté húmedo/húmedo, debe ser reemplazado por uno nuevo. Estas mascarillas no se deben reutilizar y se deben desechar de forma segura en una bolsa para residuos biológicos o equivalente después de su uso. Después de tocar la mascarilla usada (p. ej., para desecharla), se debe practicar inmediatamente una higiene adecuada de las manos
10. Si el pasajero enfermo no puede tolerar una máscara o la rechaza, los miembros designados de la tripulación de cabina o cualquier persona que esté en contacto cercano (menos de 1 metro) con la persona enferma deben usar una máscara. La aerolínea debe asegurarse de que los miembros de la tripulación de cabina tengan la capacitación adecuada en su uso para garantizar que no aumenten el riesgo (por ejemplo, mediante un contacto más frecuente entre las manos y la cara o mediante el ajuste de la máscara, o poniéndola y quitándola repetidamente). Preguntar a los acompañantes del pasajero si presentan síntomas similares
11. Si se requiere tocar al pasajero enfermo (o su máscara/ropa contaminada, etc.) y/o si existe riesgo de contacto directo con fluidos corporales, el miembro de la tripulación de cabina designado debe usar el equipo de protección personal (EPP) que se encuentra en la Precaución Universal. Equipo (UPK). Los UPK no están destinados a reemplazar la higiene adecuada de las manos. El PPE en el UPK debe quitarse con cuidado según el programa de capacitación y desecharse según el párrafo (11) y las manos deben lavarse con agua y jabón. Se puede usar un desinfectante para manos a base de alcohol si las manos no están visiblemente sucias.
12. Guarde los artículos sucios (pañuelos usados, máscaras faciales, máscaras y tubos de oxígeno, ropa de cama, almohadas, mantas, artículos de los bolsillos de los asientos, etc.) en una bolsa de riesgo biológico, si hay una disponible. Si no, colóquelo en una bolsa de plástico intacta, séllela y etiquétela como "riesgo biológico".
13. Pregunte a los pasajeros acompañantes (cónyuge, hijos, amigos, etc.) si tienen algún síntoma similar.
14. Asegúrese de que el equipaje de mano llevado en la cabina siga al viajero enfermo y cumpla con las solicitudes de las autoridades de salud pública.
15. Tan pronto como sea posible, avise al comandante de la situación porque lo exigen las reglamentaciones de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI, Anexo 9, Capítulo 8, y párrafo 8.15) y las Reglamentaciones Sanitarias Internacionales de la Organización Mundial de la Salud (OMS RSI 2005, Artículo 28(4)) para informar los casos sospechosos al control de tránsito aéreo. Recuerde también al capitán que informe a la estación de destino que las autoridades locales de salud pública pueden requerir procedimientos específicos de limpieza y desinfección
16. A menos que el apoyo médico en tierra o los funcionarios de salud pública indiquen lo contrario, solicite a todos los pasajeros sentados en la misma fila, 2 filas al frente y 2 filas detrás del pasajero enfermo, que completen un formulario de localización de pasajeros si dichos formularios están disponibles en el avión o en la zona de llegada.

CAPÍTULO 9

ANUNCIOS



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 9

Anuncios

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CONTENIDO

Contenido

CONTENIDO	3
9.1 POLÍTICA DE ANUNCIOS	7
9.1.1 Lineamientos para dar anuncios	7
9.1.2 Consideraciones para dar buenos anuncios	7
9.1.3 Procedimiento para la reproducción de anuncios grabados o hablados (viva voz)	8
9.2 CLASIFICACIÓN DE ANUNCIOS	9
9.2.1 ANUNCIOS PREGRABADOS	9
ANUNCIO DE ABORDAJE (1)	9
ANUNCIO APARATOS ELECTRÓNICOS (1) Después de este anuncio hay un espacio de 5 minutos	9
PUERTA CERRADA (2)	10
DEMOSTRACIÓN SOBRE AGUA/MAR CON COJIN FLOTADOR (3)	10
DEMOSTRACIÓN DE SEÑAL DE CINTURONES Y NO FUMAR	10
DEMOSTRACIÓN DE CINTURON DE SEGURIDAD	10
DEMOSTRACIÓN DE MASCARILLAS DE OXIGENO	11
DEMOSTRACIÓN DE USO DE COJIN	11
DEMOSTRACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA/LUCES DE TRAYECTORIA/TARJETÓN DE SEGURIDAD	11
DEMOSTRACIÓN SOBRE AGUA/MAR CON CHALECO SALVAVIDAS (4)	12
DEMOSTRACIÓN DE SEÑAL DE CINTURONES Y NO FUMAR	12
DEMOSTRACIÓN DE CINTURÓN DE SEGURIDAD	12
DEMOSTRACIÓN DE MASCARILLAS DE OXIGENO	13
DEMOSTRACIÓN DE CHALECO SALVAVIDAS	13
DEMOSTRACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA/LUCES DE TRAYECTORIA/TARJETON DE SEGURIDAD	14
DEMOSTRACIÓN SOBRE VUELOS SOBRE TIERRA (5)	14
DEMOSTRACIÓN DE SEÑAL DE CINTURONES Y NO FUMAR	15
DEMOSTRACIÓN DE CINTURÓN DE SEGURIDAD	15

DEMOSTRACIÓN DE MASCARILLAS DE OXIGENO.....	15
DEMOSTRACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA/LUCES DE TRAYECTORIA/TARJETÓN DE SEGURIDAD	16
ANUNCIO 10,000 EN ASCENSO (6)	16
INICIO DE DESCENSO (Real) (7) DEPUÉS DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS	17
ANUNCIO DE REGRESO A SU ASIENTO ORIGINAL (descenso) (8)	17
PREPARACION PARA EL ATERRIZAJE (10,000 PIES) (9) DESPUÉS DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS.....	17
ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON CLIENTES ABORDO (10) DESPUÉS DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS	18
ANUNCIO DE ESCALA O TRANSITO SIN RECARGA DE COMBUSTIBLE Y PASAJEROS ABORDO	18
ANUNCIO DE TURBULENCIA (12)	19
DESPRESURIZACIÓN (13).....	19
PROBLEMAS CON TEMPERATURA DE CABINA (14).....	19
CAMBIO DE TRIPULACIÓN (15).....	19
PREPARACIÓN DE ATERRIZAJE FORZOSO. (16).....	20
PREPARACION DE AMARIZAJE. (17).....	21
DEMOSTRACIONES EN RODAJES MUY LIMITADOS O CORTOS (EJ: CEDROS)	22
DEMOSTRACIÓN (SOBRE TIERRA) (18).....	22
DEMOSTRACIÓN (SOBRE MAR/AGUA) (19).....	23
9.2.2 ANUNCIOS HABLADOS	24
ANUNCIO ABORDAJE REQUERIMIENTOS ESPECIALES ANTES DE CERRAR LA PUERTA.	24
BIENVENIDA A BORDO (DESPUES DEL CIERRE DE PUERTAS) (1).....	24
ANUNCIO DE LLEGADA (2) (DESPUÉS DE SALIR DE LA PISTA DE ATERRIZAJE).....	25
ANUNCIO DE LLEGADA CON PASAJEROS EN TRANSITO (3) (DESPUÉS DE SALIR DE LA PISTA DE ATERRIZAJE).....	26
VUELOS CHARTERS NACIONALES	27
ANUNCIO DE LLEGADA VUELOS CHARTER (DESPUÉS DE SALIR DE LA PISTA DE ATERRIZAJE).....	28
ANUNCIO DE LLEGADA VUELO CHARTER INTERNACIONAL (DESPUÉS DE SALIR DE LA PISTA DE ATERRIZAJE).....	29

VUELOS A CEDROS.....	30
BIENVENIDA A BORDO (DESPUÉS DEL CIERRE DE PUERTA)	30
ANUNCIO DE LLEGADA	31
BIENVENIDA A BORDO (DESPUÉS DEL CIERRE DE PUERTAS) (1) PARA VUELOS ANTES DE LAS 7:30 AM Y DESPUÉS DE LAS 10:00 PM.....	32
CUANDO LOS CLIENTES SE LEVANTEN ANTES DE QUE AL AVIÓN LLEGUE A LA TERMINAL. (5)	33
CAMBIO DE EQUIPO (6).....	33
VUELOS CON DEMORA (7)	33
AL ACABAR LA DEMORA (8)	33
REVISIÓN DE PASES DE ABORDAR (9)	34
ESCALA TÉCNICA POR COMBUSTIBLE (10).....	34
DESPUÉS DEL ATERRIAJE (11).....	34
DEMORA POR TRÁFICO AEREO Y/O CONDICIONES METEREOLÓGICAS. (12)	34
CAUSAS TÉCNICAS (13).....	35
EMERGENCIA MÉDICA (14).....	35
ANUNCIO A PASAJEROS EN CASO DE INTERFERENCIA PED (15)	35
9.2.3 ANUNCIOS ADICIONALES.....	36
ANUNCIO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE MIGRACIÓN Y ADUANA PARA VUELOS A CUBA O A OTRO PAÍS (16).	36
ANUNCIO PARA DESINSECTACIÓN DEL AVIÓN ANTES DE ATERRIJAR EN LAS CIUDADES QUE LO REQUIERAN (17)	36
BRIEFING A PASAJEROS EN SALIDAS DE EMERGENCIA (3).....	37
BRIEFING A PASAJEROS CON DISCAPACIDAD VISUAL (4)	37
BRIEFING A PASAJEROS SOBRECARGO INCAPACITADA (5).....	38
ANUNCIO QUE DARÁ EL CAPITÁN O LA PERSONA QUE SE ASIGNE EN CASO DE SOBRECARGO INCAPACITADO (6)	38
COMISARIATO INSUFICIENTE (7)	38



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 9

Anuncios

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO.

9.1 POLÍTICA DE ANUNCIOS

Es política de TAR que todos los anuncios a pasajeros sean en español e inglés.

La forma en que se trasmite o presenta un anuncio es tan importante como lo que se dice en el anuncio. El pasajero percibe una actitud positiva cuando la persona emplea una voz modulada, se presenta a un paso moderado y un tono amistoso pero profesional. Su tono de voz y presentación nunca debe ser extrema.

Es importante recordar que la mayoría de los pasajeros, ya han escuchado los anuncios en repetidas ocasiones y lo que usted tiene que decir no es nuevo para ellos. Para los pasajeros los anuncios son aburridos e innecesarios y prefieren no escuchar, su reto es hacer que ellos le escuchen. Esto es posible modulando su voz en forma placentera para que le escuchen. Lo que usted dice, la forma que lo dice y su pronunciación son muy importantes.

Para que los pasajeros le entiendan, es necesario hablar claramente. Esto se consigue pronunciando las palabras con cuidado y dándole el acento correcto a cada palabra. Usted notara más acentuadamente su dicción cuando habla en el sistema de comunicación. Sin Embargo, es mejor practicar para perfeccionarse en lo que hace.

9.1.1 Lineamientos para dar anuncios

- Lea todos los anuncios que se dan por el sistema de comunicación frecuentemente y familiarícese con lo que dice. Entienda el tipo de comunicación que le está dando a los pasajeros.
- Relájese y sea genuino. Lea la información como si fueran dichas en sus propias palabras. No trate de cambiar su personalidad cuando lee los anuncios.
- Lea en voz alta a sus familiares, amigos o compañeros, practique frecuentemente y pida sugerencias y críticas.
- ¿Escuche su voz cuidadosamente, Le gusta lo que escucha?
- Conozca su voz y sus tendencias. ¿Es su voz suave, alta, profunda, aguda? Si su voz es alta tendrá que suavizarla o colocar el micrófono lejos de su boca. Si su voz es suave, debe hablar más alto en el micrófono.

9.1.2 Consideraciones para dar buenos anuncios

- Al abordar, revise el sistema de comunicación. Revise el volumen y el equipo para asegurarse que funciona adecuadamente.
- No coloque el micrófono ni muy lejos ni muy cerca de su boca, lo apropiado de 2 a 3 dedos de su boca.
- Tenga toda la información necesaria antes de empezar los anuncios (nombre del Capitán, destino, tiempo de vuelo etc).
- Recuerde NO ESTA DANDO ORDENES Esta usted solicitando la cooperación de los pasajeros.
- Relájese, pero nunca diga bromas acerca de los anuncios, después de todo Usted le está dando a los pasajeros información que puede ayudarlos a salvar sus vidas. Diga los anuncios con calma, pero sea profesional.

9.1.3 Procedimiento para la reproducción de anuncios grabados o hablados (viva voz)

Anuncios Grabados

El sobrecargo utilizará su USB para la reproducción de anuncios de seguridad y anuncios adicionales utilizando el sistema de audio, ver sección 5.8 Reproducción de Audio.

En caso de que el sistema de audio se encuentre inoperativo, el sobrecargo debe apegarse a lo siguiente:

1. Procederán a dar los anuncios de viva voz improvisando y asegurándose de abarcar todas las instrucciones de seguridad.
 - a. Con vuelos llenos
 - i. Iniciar en la fila 1 a la 11
 - ii. Repetirlos desde la fila 12 hacia atrás
 - b. Con vuelos con pocos pasajeros
 - i. Iniciar en la fila que ocupa el primer pasajero

Anuncios hablados

El sobrecargo utilizará el PA para dar anuncios a los pasajeros, se encuentran dos PA, una en la parte delantera y otra en la parte trasera.

En caso de inoperativo:

1. El Sobrecargo dará las instrucciones de seguridad o cualquier información relevante, a través del PA operativo (se cuenta con 2 PA ubicados en la parte delantera y trasera de la cabina de pasajeros), en caso de estar inoperativos ambos se dará la instrucción en secciones de filas hasta cerciorarse que toda la cabina atendió las instrucciones de seguridad

9.2 CLASIFICACIÓN DE ANUNCIOS

9.2.1 ANUNCIOS PREGRABADOS

Es procedimiento de TAR Aerolíneas que en el caso de que el reproductor de anuncios se encuentre inoperativo, es responsabilidad del sobrecargo darlos de forma hablada, leyéndolos de manera clara, pausada y con fluidez en español e inglés.

Previos al despegue

ANUNCIO DE ABORDAJE (1)

TAR aerolíneas les da la más cordial bienvenida.

Los reglamentos de aviación requieren que el equipaje de mano sea guardado en los compartimentos superiores, si su equipaje se considera pesado deberá colocarlo debajo del asiento frente a usted. La capacidad máxima del compartimento superior es de 27 kilos.

Si usted viaja en salida de emergencia o frente a un mamparo, deberá guardar su equipaje de mano y artículos personales en los compartimentos superiores exclusivamente.

Les recordamos que todos los vuelos de TAR son de no fumar, por lo que no está permitido el uso de cigarrillos, pipas, puros, cigarros electrónicos o vaporizadores. Dañar, obstruir y alterar el detector de humo está estrictamente prohibido y puede causarle una multa.

Welcome onboard TAR airlines,

Aviation safety regulations require that all carry-on luggage must be stowed in the overhead compartments, if your luggage is considered heavy, it must be placed under the seat in front of you. All the overhead compartments have a capacity of 60 lbs.

Passengers seated in the emergency exits or in the front row, may only use the overhead bins for all carry on and personal items.

We remind you, that all TAR flights are non-smoking. Smoking cigarettes, pipes, cigars, electronic cigarettes or vaping devices are not permitted. Tampering with the smoke detector may cause a fine.

ANUNCIO APARATOS ELECTRÓNICOS (1) Después de este anuncio hay un espacio de 5 minutos

Los aparatos electrónicos Tablets y Smartphones están autorizados para uso continuo en modo avión, si su dispositivo no cuenta con esta función favor de apagarlos a partir de este momento, Los aparatos de mayor tamaño como una LAPTOP deberán estar guardados.

En caso necesario, la tripulación de cabina podrá solicitarle en cualquier momento apagar estos aparatos.

Suspenda el uso de audífonos durante la demostración de seguridad, despegue y aterrizaje.

The use of electronic devices as well as Tablets and Smartphones are permitted in airplane mode at any time, otherwise turn them off.

Larger devices such as LAPTOPS must be stowed.

The cabin crew, will request to turn them off if necessary.

Discontinue the use of headphones during safety demonstration, takeoff and landing

PUERTA CERRADA (2)

Damas y caballeros

La puerta del avión ha sido cerrada.

El avión se moverá en cualquier momento, les pedimos abrochar y ajustar el cinturón de seguridad. Colocar el respaldo de su asiento en una posición vertical y asegurar la mesa de servicio en su alojamiento. Verifique que las persianas estén abiertas para nuestro despegue. En proceso de carreteo, despegue y aterrizaje no está permitido el uso del sanitario.

Gracias

Ladies and gentlemen:

The door has been closed.

The plane will be in motion very soon. We ask you to fasten and adjust your seat belt, place the back of your seat in an up-right position and stow the tray table in its compartment, make sure that all the windows shade are open for our takeoff. Please refrain from using the lavatories during taxi, takeoff and landing

Thank you.

DEMOSTRACIÓN SOBRE AGUA/MAR CON COJIN FLOTADOR (3)

DAMAS Y CABALLEROS, les pedimos su atención por favor. Ahora les mostraremos los procedimientos de seguridad de este avión.

Ladies and Gentlemen, your attention please, we will provide you with important information concerning safety procedures on this aircraft.

DEMOSTRACIÓN DE SEÑAL DE CINTURONES Y NO FUMAR

Es importante identificar las señales de abrocharse el cinturón y de no fumar.

Si la señal de cinturones se encuentra encendida permanezca sentado con el cinturón abrochado, así mismo está estrictamente prohibido fumar en toda fase del vuelo.

It's important to identify the fasten the seat belt and non-smoking signs. Remain seated while the seat belt sign is on, we remind you, that smoking is prohibited in all the flight.

DEMOSTRACIÓN DE CINTURON DE SEGURIDAD

Para abrochar y ajustar el cinturón de seguridad introduzca la punta metálica dentro de la hebilla y ajústelo. Para desabrocharlo sólo levante la tapa de la hebilla. Si se encuentra sentado con un bebé, asegure el cinturón de seguridad alrededor de usted y use sus manos para sujetarlo. **EL CINTURON DEBE PERMANECER ABROCHADO EN TODA FASE DEL VUELO**

To fasten and adjust your seat belt, slip the metal tip into the buckle and tighten the strap. To release simply lift the lid. If you are holding a child, fasten the seat belt around your waist, place the child on your lap and wrap your arms around the child. THE SEAT BELT MUST BE FASTENED IN ALL THE FLIGHT.

DEMOSTRACIÓN DE MASCARILLAS DE OXÍGENO.

En caso de ocurrir una pérdida de presión en la cabina, todos vamos a requerir de oxígeno suplementario, para ello los compartimentos localizados en la parte superior se abrirán automáticamente poniendo las mascarillas a su alcance.

Jale la mascarilla para activar el flujo de oxígeno, colóquela sobre nariz y boca, asegure la banda elástica alrededor de su cabeza, Y ajuste de ambos lados.

Si viaja con niños o alguien que requiera ayuda, colóquese y ajuste primero usted la mascarilla y después asista a la otra persona.

Should there be a sudden loss of cabin pressure, the panels above your seat will open to release oxygen mask, pull the mask towards you to start the oxygen flow, place it over your nose and mouth, secure it with the elastic band, and adjust from both sides.

If you are traveling with children or someone requiring assistance place AND ADJUST your mask on first and then assist the other person.

DEMOSTRACIÓN DE USO DE COJIN

En caso de amerizaje o acuatizaje deberá usar el cojín de su asiento como medio de flotación, para desprenderlo salga de su asiento y luego desprenda el cojín. COLOQUELO A LA ALTURA DE SU PECHO Y SOSTENGALO CON LAS CINTAS CRUZANDO LOS BRAZOS,

In case of sea or water landing, the seat cushion can be used as a flotation device, to detach it get up first and then remove the seat cushion. PLACE IT OVER YOUR CHEST, and hold the straps by crossing your arms.

DEMOSTRACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA/LUCES DE TRAYECTORIA/TARJETÓN DE SEGURIDAD

Estamos a bordo de un Embraer ERJ-145 el cual cuenta con cuatro salidas de emergencia: 2 sobre el ala, y 2 en la parte delantera. TODAS IDENTIFICADAS CON LETREROS DE SALIDA.

Localice la más cercana a su asiento y tenga presente que puede estar detrás de usted. Si esta se encuentra bloqueada identifique la salida alterna.

En caso de amerizaje o acuatizaje solo las salidas sobre el ala serán abiertas.

En situación de emergencia deberá dejar sus pertenencias y equipaje de mano a bordo, una cinta fluorescente en el piso le guiará a la salida más cercana.

Le sugerimos consultar esta información y otras medidas de seguridad adicionales en ambos lados del instructivo de seguridad que se encuentra en la bolsa del respaldo frente a usted.

Pregunte a la tripulación de cabina en caso de alguna duda sobre la información de seguridad proporcionada.

Ahora relájese y disfrute de su vuelo...Vuela como te gusta, vuela con TAR.

We are on board of an Embraer ERJ-145, which has 4 emergency exits that are clearly indicated: 2 over the wing, and 2 at the front. ALL OF THEM INDICATED BY EXIT SIGNS. Please locate the nearest exit to your seat, be aware that it may be behind you. IN CASE OF BLOCKED EXIT, IDENTIFY ANOTHER ONE.

In case of water landing only the emergency exits over the wing will be open.

If an evacuation is necessary, you should leave all carry-on items behind, look for a fluorescent strip on the floor, that will lead you to the nearest exit.

We recommend you to read BOTH SIDES OF the safety instructions card located in the seat pocket in front of you, you will find an additional information.

Please ask the cabin crew if you have any question concerning the safety procedures given by the cabin crew

Now relax and enjoy your flight. Keep it simple...Fly with TAR

DEMOSTRACIÓN SOBRE AGUA/MAR CON CHALECO SALVAVIDAS (4)

DAMAS Y CABALLEROS, les pedimos su atención por favor. Ahora les mostraremos los procedimientos de seguridad de este avión.

Ladies and Gentlemen, your attention please, we will provide you with important information concerning safety procedures on this aircraft.

DEMOSTRACIÓN DE SEÑAL DE CINTURONES Y NO FUMAR

Es importante identificar las señales de abrocharse el cinturón y de no fumar.

Si la señal de cinturones se encuentra encendida permanezca sentado con el cinturón abrochado, así mismo está estrictamente prohibido fumar en toda fase del vuelo.

It's important to identify the fasten the seat belt and non-smoking signs. Remain seated while the seat belt sign is on, we remind you, that smoking is prohibited in all the flight.

DEMOSTRACIÓN DE CINTURÓN DE SEGURIDAD

Para abrochar y ajustar el cinturón de seguridad introduzca la punta metálica dentro de la hebilla y ajústelo. Para desabrocharlo sólo levante la tapa de la hebilla. Si se encuentra sentado con un bebé, asegure el cinturón de seguridad alrededor de usted y use sus manos para sujetarlo. EL CINTURON DEBE PERMANECER ABROCHADO EN TODA FASE DEL VUELO

To fasten and adjust your seat belt, slip the metal tip into the buckle and tighten the strap. To release simply lift the lid. If you are holding a child, fasten the seat belt around your waist, place the child on your lap and wrap your arms around the child. THE SEAT BELT MUST BE FASTENED IN ALL THE FLIGHT.

DEMOSTRACIÓN DE MASCARILLAS DE OXIGENO

En caso de ocurrir una pérdida de presión en la cabina, todos vamos a requerir de oxígeno suplementario, para ello los compartimentos localizados en la parte superior se abrirán automáticamente poniendo las mascarillas a su alcance.

Jale la mascarilla para activar el flujo de oxígeno, colóquela sobre nariz y boca, asegure la banda elástica alrededor de su cabeza, Y ajuste de ambos lados.

Si viaja con niños o alguien que requiera ayuda, colóquese y ajuste primero usted la mascarilla y después asista a la otra persona.

Should there be a sudden loss of cabin pressure, the panels above your seat will open to release oxygen mask, pull the mask towards you to start the oxygen flow, place it over your nose and mouth, secure it with the elastic band, and adjust from both sides.

If you are traveling with children or someone requiring assistance place AND ADJUST your mask on first and then assist the other person.

DEMOSTRACIÓN DE CHALECO SALVAVIDAS

Debido a que parte de nuestro vuelo será sobre el mar o agua. Esta aeronave está equipada con chalecos salvavidas localizados debajo de sus asientos.

En caso de una emergencia el sobrecargo le indicara removerlos de sus bolsas.

Para usarlos, pase el chaleco sobre su cabeza como ahora se demuestra, y ajústelo alrededor de su cintura.

Para inflarlo, tire de las perillas rojas al frente; asegúrese de no inflar el chaleco hasta que haya salido del avión. Solo las salidas de emergencia sobre el ala serán abiertas.

El chaleco también puede ser inflado por medio de los tubos de hule localizados en los hombros.

Since part of our flight we will be over the sea or water. This aircraft is supplied with lifejackets located in the pouch under your seat.

In case of an emergency the cabin crew will advise you to remove them from the pouch.

To wear it, place the jacket over your head as you see demonstrated, and snug fit to your waist.

To inflate it, pull the tabs on the front; not to do it until you are outside of the aircraft. only the emergency exits over the wing will be open

The jacket can also be inflated by blowing into the rubber tubes located at both shoulders.

DEMOSTRACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA/LUCES DE TRAYECTORIA/TARJETON DE SEGURIDAD

Estamos a bordo de un Embraer ERJ-145 el cual cuenta con cuatro salidas de emergencia: 2 sobre el ala, y 2 en la parte delantera. TODAS IDENTIFICADAS CON LETREROS DE SALIDA.

Localice la más cercana a su asiento y tenga presente que puede estar detrás de usted. Si esta se encuentra bloqueada identifique la salida alterna.

En caso de amerizaje o acuatizaje solo las salidas sobre el ala serán abiertas.

En situación de emergencia deberá dejar sus pertenencias y equipaje de mano a bordo, una cinta fluorescente en el piso le guiará a la salida más cercana.

Le sugerimos consultar esta información y otras medidas de seguridad adicionales en ambos lados del instructivo de seguridad que se encuentra en la bolsa del respaldo frente a usted.

Pregunte a la tripulación de cabina en caso de alguna duda sobre la información de seguridad proporcionada.

Ahora relájese y disfrute de su vuelo...Vuela como te gusta, vuela con TAR.

We are on board of an Embraer ERJ-145, which has 4 emergency exits that are clearly indicated: 2 over the wing, and 2 at the front. ALL OF THEM INDICATED BY EXIT SIGNS. Please locate the nearest exit to your seat, be aware that it may be behind you. IN CASE OF BLOCKED EXIT, IDENTIFY ANOTHER ONE.

In case of sea or water landing only the emergency exits over the wing will be open.

If an evacuation is necessary, you should leave all carry-on items behind, look for a fluorescent strip on the floor, that will lead you to the nearest exit.

We recommend you to read BOTH SIDES OF the safety instructions card located in the seat pocket in front of you, you will find an additional information.

Please ask the cabin crew if you have any question concerning the safety procedures given by the cabin crew

Now relax and enjoy your flight. Keep it simple...Fly with TAR

DEMOSTRACIÓN SOBRE VUELOS SOBRE TIERRA (5)

DAMAS Y CABALLEROS, les pedimos su atención por favor. Ahora les mostraremos los procedimientos de seguridad de este avión.

Ladies and Gentlemen, your attention please, we will provide you with important information concerning safety procedures on this aircraft.

DEMOSTRACIÓN DE SEÑAL DE CINTURONES Y NO FUMAR

Es importante identificar las señales de abrocharse el cinturón y de no fumar.

Si la señal de cinturones se encuentra encendida permanezca sentado con el cinturón abrochado, así mismo está estrictamente prohibido fumar en toda fase del vuelo.

It's important to identify the fasten the seat belt and non-smoking signs. Remain seated while the seat belt sign is on, we remind you, that smoking is prohibited in all the flight.

DEMOSTRACIÓN DE CINTURÓN DE SEGURIDAD

Para abrochar y ajustar el cinturón de seguridad introduzca la punta metálica dentro de la hebilla y ajústelo. Para desabrocharlo sólo levante la tapa de la hebilla. Si se encuentra sentado con un bebé, asegure el cinturón de seguridad alrededor de usted y use sus manos para sujetarlo. **EL CINTURON DEBE PERMANECER ABROCHADO EN TODA FASE DEL VUELO**

To fasten and adjust your seat belt, slip the metal tip into the buckle and tighten the strap. To release simply lift the lid. If you are holding a child, fasten the seat belt around your waist, place the child on your lap and wrap your arms around the child. THE SEAT BELT MUST BE FASTENED IN ALL THE FLIGHT.

DEMOSTRACIÓN DE MASCARILLAS DE OXÍGENO

En caso de ocurrir una pérdida de presión en la cabina, todos vamos a requerir de oxígeno suplementario, para ello los compartimentos localizados en la parte superior se abrirán automáticamente poniendo las mascarillas a su alcance.

Jale la mascarilla para activar el flujo de oxígeno, colóquela sobre nariz y boca, asegure la banda elástica alrededor de su cabeza, y ajuste de ambos lados.

Si viaja con niños o alguien que requiera ayuda, colóquese y ajuste primero usted la mascarilla y después asista a la otra persona.

Should there be a sudden loss of cabin pressure, the panels above your seat will open to release oxygen mask, pull the mask towards you to start the oxygen flow, place it over your nose and mouth, secure it with the elastic band, and adjust from both sides.

If you are traveling with children or someone requiring assistance place AND ADJUST your mask on first and then assist the other person.

DEMOSTRACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA/LUCES DE TRAYECTORIA/TARJETÓN DE SEGURIDAD

Estamos a bordo de un Embraer ERJ-145 el cual cuenta con cuatro salidas de emergencia: 2 sobre el ala, y 2 en la parte delantera. TODAS IDENTIFICADAS CON LETREROS DE SALIDA.

Localice la más cercana a su asiento y tenga presente que puede estar detrás de usted. Si esta se encuentra bloqueada identifique la salida alterna.

En situación de emergencia deberá dejar sus pertenencias y equipaje de mano a bordo, una cinta fluorescente en el piso le guiará a la salida más cercana.

Le sugerimos consultar esta información y otras medidas de seguridad adicionales en ambos lados del instructivo de seguridad que se encuentra en la bolsa del respaldo frente a usted.

Pregunte a la tripulación de cabina en caso de alguna duda sobre la información de seguridad proporcionada.

Ahora relájese y disfrute de su vuelo...Vuela como te gusta, vuela con TAR.

We are on board of an Embraer ERJ-145, which has 4 emergency exits that are clearly indicated: 2 over the wing, and 2 at the front. ALL OF THEM INDICATED BY EXIT SIGNS. Please locate the nearest exit to your seat, be aware that it may be behind you. IN CASE OF BLOCKED EXIT, IDENTIFY ANOTHER ONE.

If an evacuation is necessary, you should leave all carry-on items behind, look for a fluorescent strip on the floor, that will lead you to the nearest exit.

We recommend you to read BOTH SIDES OF the safety instructions card located in the seat pocket in front of you, you will find an additional information.

Please ask the cabin crew if you have any question concerning the safety procedures given by the cabin crew

Now relax and enjoy your flight. Keep it simple...Fly with TAR

ANUNCIO 10,000 EN ASCENSO (6)

Damas y caballeros, les recordamos mantener el uso del cinturón de seguridad durante todo el vuelo. Su equipaje de mano debe permanecer guardado y asegurado evitando obstruir el pasillo de la cabina. Los aparatos electrónicos que no estén en modo avión deberán ser apagados. Recuerde que fumar no está permitido en ninguna fase del vuelo. Esta cabina cuenta con baño localizado en la parte posterior. Gracias.

Ladies and gentlemen, we remind you to keep your seatbelt fastened during all the flight. We kindly ask you to stow all your carry-on items to keep the aisle free. All electronic devices must be in airplane mode, or turned off. This cabin has one lavatory located at the rear section. Remember that this is a nonsmoking flight. Thank you.

INICIO DE DESCENSO (Real) (7) DEPUÉS DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS

Damas y caballeros:

Hemos iniciado nuestro descenso. Les pedimos regresar a su asiento y abrochar su cinturón de seguridad. Les recordamos mantener el pasillo libre de equipaje de mano, este debe permanecer guardado y asegurado.

A los clientes que viajan en salida de emergencia o frente a un mamparo, les pedimos guardar su equipaje de mano en los compartimentos superiores.

La tripulación de cabina pasará a recoger remanentes del servicio. Gracias.

Ladies and gentlemen:

We started our descent, please return to your seat and fasten your seatbelt.

We remind you to keep the aisle free, all carry-on items must be stowed.

For those customers seated in an emergency exit row or in the front row, all carry-on items must be stowed in the overhead bins.

The cabin crew will pass through the cabin to pick up remaining service items. Thank you

ANUNCIO DE REGRESO A SU ASIENTO ORIGINAL (descenso) (8)

Les informamos a los pasajeros que cambiaron de asiento durante el vuelo, que deberán regresar a sus asientos originales después del aterrizaje. Gracias

We would also like to request that all passengers who change seats during the flight return to the original seat after landing. Thank you.

PREPARACION PARA EL ATERRIZAJE (10,000 PIES) (9) DESPUÉS DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS

Damas y caballeros:

Estamos próximos al aterrizaje. Le pedimos suspenda el uso de audífonos. Los aparatos electrónicos deben estar en modo avión o apagados. Los aparatos de mayor tamaño como una LAPTOP deberán ser guardados.

En este momento los cinturones de seguridad deben estar abrochados y ajustados, los respaldos de sus asientos en posición vertical, y las mesas aseguradas en sus alojamientos. Verifique que las persianas se encuentren abiertas para nuestro aterrizaje.

Le recordamos que fumar no está permitido abordo.

Ladies and gentlemen:

We are beginning our final approach. We kindly ask you to discontinue de use of headphones. All electronic devices must be in airplane mode or turned off. Larger devices such as laptops must be stowed.

At this time your seatbelt must be fastened and tighten, your seatback in an upright position and the tray table stowed in its compartment.

Make sure that all the window shades are open four our landing.

We remind you that smoking is not permitted

ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON CLIENTES ABORDO (10) DESPUÉS DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS

Damas y caballeros, me permiten su atención por favor, en este momento se realizará la carga de combustible.

Por su seguridad les solicitamos:

- 2. No abrochar el cinturón de seguridad.**
- 3. No usar el sanitario**
- 4. Evite transitar por la cabina, así como obstruirla con equipaje de mano.**
- 5. Absténgase de encender o apagar aparatos electrónicos, el uso de teléfonos celulares no está permitido por el momento.**
- 6. Los aparatos de mayor tamaño como una LAPTOP deben estar guardados.**
- 7. Le recordamos que el uso de cigarrillos, pipas, puros, cigarros electrónicos o vaporizadores ESTÁ PROHIBIDO.**

Gracias por su atención y cooperación.

Ladies and gentlemen, may I have your attention please:

Refueling will start in a moment, for your own safety we kindly ask you:

- To keep the seatbelt unfastened
- Do not use the lavatory.
- Refrain from walk through the cabin, and make sure to keep the aisle free from carry-on and personal items.
- Do not turn on or turn off any electronic devices, the use of cellphones is not permitted at this time.
- Larger devices such as laptops must be stowed.
- We remind you, that the use of cigarettes, smoking pipes, cigars, electronic cigarettes or vaping devices are not permitted.

Thank you for your attention and cooperation.

ANUNCIO DE ESCALA O TRANSITO SIN RECARGA DE COMBUSTIBLE Y PASAJEROS ABORDO

Damas y caballeros

La estancia en este aeropuerto será breve. Pedimos su cooperación para agilizar nuestra salida. Permanezca sentado mientras se realiza la limpieza de la cabina.

Le recordamos que no está permitido a bordo el uso de cigarrillos, pipas, puros, cigarros electrónicos o vaporizadores.

Deberá mantener sus aparatos electrónicos en modo avión o apagados en cuanto la puerta del avión sea cerrada.

Gracias.

Ladies and gentlemen

Our layover will be minimum. We kindly ask you to remain seated while cleaning is in progress, this will allow us to speed up our departure.

We remind you that is not permitted the use of cigarettes, smoking pipes, cigars, electronic cigarettes or vaping devices at any time.

Make sure to keep all electronic devices in airplane mode or turned off once the door has been closed.

Thank you.

ANUNCIO DE TURBULENCIA (12)

DAMAS Y CABALLEROS

Estamos pasando por una zona de turbulencia, por su seguridad regrese a su asiento, mantenga el cinturón de seguridad abrochado y ajustado, y asegure su equipaje de mano y artículos personales.

El uso del sanitario no está permitido por el momento.

En cuanto sea posible continuaremos con nuestro servicio abordo.

Gracias.

Ladies and Gentlemen, we are passing through a turbulence zone, for your own SAFETY get back to your seat, keep the seatbelt fastened and tighten, as well as all carry-on and personal items stowed.

At this time the use of lavatory is not permitted.

As soon as possible we will continue with our inflight service.

DESPRESURIZACIÓN (13)

¡Atención DAMAS Y CABALLEROS! Tenemos una despresurización de cabina.

¡Jale la mascarilla!

Colóquela sobre nariz y boca, ajuste la cinta alrededor de su cabeza.

Abroche su cinturón de seguridad, permanezca con la mascarilla puesta y mantenga la calma.

Ladies and gentlemen! Your attention. There has been a loss of cabin pressure.

¡Pull the mask towards you!

Place the mask over your nose and mouth, and adjust the strap around your head. Fasten your seat belt, remain calmly with the oxygen mask on.

PROBLEMAS CON TEMPERATURA DE CABINA (14)

DAMAS Y CABALLEROS

Debido a un problema con el sistema de ventilación, no es posible enfriar la cabina durante nuestra estancia en tierra les ofrecemos una disculpa al respecto y les aseguramos que en cuanto despeguemos la temperatura de la cabina será regulada para su comodidad. Gracias

Ladies and gentlemen

due to a problem with the ground power unit, we are unable to cool off the cabin at this time. We apologize for this inconvenience, and we assure you that the cabin will cool off once we are airborne. Thank you.

CAMBIO DE TRIPULACIÓN (15)

El capitán y todos nosotros nos despedimos de Ustedes ya que una nueva tripulación nos reemplazara en este aeropuerto. Esperamos hayan tenido un vuelo agradable y confiamos verles nuevamente abordo. Así mismo les deseamos una feliz continuación de su vuelo. Gracias

The cabin crew would like to say good bye to you, as a new crew will be taking over at this airport, we hope you had a great flight and hope to see you onboard TAR Airlines in a near future, we wish you a pleasant journey to the final destination, thank you for flying with us. Thank you

PREPARACIÓN DE ATERRIZAJE FORZOSO. (16)

DAMAS Y CABALLEROS

Me permiten su atención por favor.

El capitán nos ha informado que efectuaremos un aterrizaje de emergencia

Les pedimos seguir las instrucciones de la tripulación. Ellos están entrenados para esta emergencia.

- En este momento quítese los zapatos de tacón alto y todos los objetos como plumas, dentaduras postizas, joyería, corbatas y guárdelas en la bolsa del respaldo frente a Usted. Quítese los lentes y zapatos y llévelos con Usted, antes de abandonar el avión.
- Esta aeronave cuenta con 4 salidas de emergencia localizadas 2 al frente y 2 sobre el ala, identifique la salida más cercana a su asiento.
- Una cinta fluorescente en el piso lo guiará hasta la salida más cercana.
- Si abordo se encuentran empleados de aviación, militares, voluntarios póngase en contacto con el sobrecargo, todo su equipaje de mano deberá colocarse en los compartimentos superiores o debajo del asiento frente a usted
- y coloque el respaldo de su asiento en posición vertical, abroche su cinturón de seguridad y asegure la mesa de servicio en su alojamiento.

Cuando escuche la señal IMPACT, IMPACT, IMPACT adopte la posición de impacto ilustrada en los tarjetones de seguridad, mantenga esa posición hasta que el avión se detenga por completo.

No abandone el avión hasta que escuche la instrucción “POR AQUÍ HAY SALIDA”, en este momento lea el tarjetón de seguridad localizado en la bolsa del respaldo frente a Usted.

Ladies and Gentleman

The Captain has just informed me that we will be making an emergency landing in We ask you to follow The instructions of the cabin crew. They are trained for this emergency

- *At this time please remove your high heel shoes, and objects such as pens, false teeth, jewelry, ties, and place them in the seat pocket in front of you. Remove your glasses and shoes and carry them with you, when you leave the plane.*
- *This aircraft has 4 emergency exits, 2 are located over the wings and there are 2 more at the front of the aircraft, please identify the exit nearest to you.*
- *An Emergency fluorescent strip on the floor will lead you to the nearest exit.*
- *If there is an airline employees, military personnel or volunteers please contact to the flight attendant. All carry-on items should be stowed in the overhead compartments. Or under the seat in front of you.*
- *Please place the back of your seat in a vertical position, fasten your seat belt and stow the tray table in its compartment.*

When you heard IMPACT, IMPACT, IMPACT, take the safety position, illustrated in the safety card, remain in this position until the plane comes to a complete stop.

Don't leave the plane until you hear “COME THIS WAY” At this time read the safety card that is located in the seat pocket in front of you

PREPARACION DE AMARIZAJE. (17)

Me permiten su atención por favor.

El capitán nos ha informado que efectuaremos un aterrizaje de emergencia

Les pedimos seguir las instrucciones de la tripulación. Ellos están entrenados para esta emergencia.

- En este momento quítese los zapatos de tacón alto y todos los objetos como plumas, dentaduras postizas, joyería, corbatas y guárdelas en la bolsa del respaldo frente a Usted. Quítese los lentes y llévelos con Usted.
- Antes de abandonar el avión desprenda el cojín de su asiento y llévelo como ayuda de flotación, asegúrese de llevar consigo el chaleco para bebe o niño de otra manera los infantes se colocarán entre el pecho del adulto y el cojín.
- Esta Aeronave cuenta con 4 salidas de emergencia localizadas 2 en la parte delantera y 2 sobre el ala, identifique la salida más cercana a su asiento.
- Les informamos que solo las salidas sobre el ala serán abiertas.
- una cinta fluorescente en el piso lo guiará a la salida más cercana.
- Si abordo se encuentran empleados de aviación, militares, voluntarios póngase en contacto con el sobrecargo, todo su equipaje de mano deberá colocarse en los compartimentos superiores o debajo del asiento frente a usted, coloque el respaldo de su asiento en posición vertical, abroche su cinturón de seguridad y asegure la mesa de servicio en su alojamiento.

Cuando escuche la señal IMPACT, IMPACT, IMPACT adopte la posición de impacto ilustrada en los tarjetones de seguridad, mantenga esa posición hasta que el avión se detenga por completo.

No abandone el avión hasta que escuche la instrucción “POR AQUÍ HAY SALIDA”, en este momento lea el tarjetón de seguridad localizado en la bolsa del respaldo frente a Usted.

Ladies and gentleman

The Captain has just informed me that we will be making an emergency landing in We ask you to follow The instructions of the cabin crew. They are trained for this emergency.

- *At this time please remove your high heel shoes, and objects such as pens, false teeth, jewelry, ties, and place them in the seat pocket in front of you. Remove your glasses and carry-on them with you. Before leaving the plane*
- *Take the seat cushion and use it as a flotation device. Make sure to take with you the life vest for baby or child otherwise babies must be situated between the adult chest and the cushion.*
- *This aircraft has 4 emergency exits located 2 at the front and 2 more over the wings, identify the exit nearest to you.*
- *We remind you that only the emergencies exits over the wings will be open.*
- *Emergency fluorescent strip on the floor will lead you to the nearest exit*
- *If there is an airline employees, military personnel or voluntaries please contact to the flight attendant.*

All carry-on items should be stowed in the overhead compartments. Or under the seat in front of you, please place the back of your seat in a vertical position, fasten your seat belt and stow the tray table in its compartment.

When you heard IMPACT, IMPACT, IMPACT, take the safety position, illustrated in the safety card, remain in this position until the plane comes to a complete stop.

Don't leave the plane until you hear “COME THIS WAY” At this time read the safety card that is located in the seat pocket in front of you.

DEMOSTRACIONES EN RODAJES MUY LIMITADOS O CORTOS (EJ: CEDROS)

Esta demostración solo se dará mostrando el tarjetón de seguridad a los pasajeros, así como las salidas de emergencia

DEMOSTRACIÓN (SOBRE TIERRA) (18)

DAMAS Y CABALLEROS, les pedimos su atención por favor. Ahora les mostraremos los procedimientos de seguridad de este avión.

Todas las indicaciones de seguridad están en el tarjetón que se encuentra en la bolsa frente a usted les pedimos tomarlo y leerlo. Aun cuando este sea un pasajero frecuente.

La instrucción de uso de cinturones y mascarillas de oxígeno son claras en el tarjetón les pedimos localizarlas

Este avión cuenta con 4 salidas de emergencia localizadas 2 sobre el ala y dos en la parte delantera todas identificadas con letreros de salida, localice la más cercana a su asiento y tenga presente que esta puede estar detrás de usted, en caso de salida bloqueada identifique la salida alterna una guía de luces blancas en el piso le guiará a la salida más próxima.

Una guía de luces blancas en el piso le guiará a la salida más cercana.

Ahora prepárese para el despegue y abroche su cinturón de seguridad, coloque el respaldo en posición vertical, las persianas deben estar abiertas para despegar así como suspender el uso de audífonos.

Ladies and Gentlemen, your attention please, we will provide you with important information concerning safety procedures on this aircraft

All safety procedures are in the safety card located in the seat pocket in front of you. Please take it and follow us. Even if you are a frequent passenger

The use of the seat belt and the oxygen mask are clearly in the safety card located in the seat pocket in front of you please make sure to locate them.

This aircraft has 4 emergency exits located 2 over the wings and two at the front all of them indicated by exit signs, please locate the nearest one be aware that it may be behind you. In case of blocked exit identify another one The white track lighting or a fluorescent strip on the floor, will lead you to the nearest exit

Now prepare for our take off/ fasten your seat belt/ place the back of your seat in a vertical position. The window shade must be open for the take off. Avoid using the headphones.

DEMOSTRACIÓN (SOBRE MAR/AGUA) (19)

DAMAS Y CABALLEROS, les pedimos su atención por favor. Ahora les mostraremos los procedimientos de seguridad de este avión.

Todas las indicaciones de seguridad están en el tarjetón que se encuentra en la bolsa frente a usted les pedimos tomarlo y leerlo. Aun cuando usted sea un pasajero frecuente

La instrucción de uso de cinturones y mascarillas de oxígeno son claras en el tarjetón les pedimos localizarlas.

Este avión cuenta con 4 salidas de emergencia localizadas 2 sobre el ala y dos en la parte delantera todas identificadas con letreros de salida, localice la más cercana a su asiento y tenga presente que esta puede estar detrás de usted, en caso de salida bloqueada identifique la salida alterna una guía de luces blancas en el piso le guiará a la salida más próxima.

En caso de amarizaje o acuatizaje solo las salidas sobre el ala serán abiertas la instrucción del cojín flotador o chaleco está clara en el tarjetón de seguridad.

Si viaja con algún niño identifique la instrucción del uso del chaleco salvavidas

Ahora prepárese para el despegue y abroche su cinturón de seguridad, coloque el respaldo en posición vertical, las persianas deben estar abiertas para despegar.

Ladies and Gentlemen, your attention please, we will provide you with important information concerning safety procedures on this aircraft.

All safety procedures are in the safety card located in the seat pocket in front of you. Please take it and follow us. Even if you are a frequent passenger

The use of the seat belt and the oxygen mask are clearly in the safety card located in the seat pocket in front of you please make sure to locate them.

This aircraft has 4 emergency exits located 2 over the wings and two at the front all of them indicated by exit signs, please locate the nearest one be aware that it may be behind you. In case of blocked exit identify another one The white track lighting or a fluorescent strip on the floor, will lead you to the nearest exit

In case of ditching only the emergency exits over the wing will be open. The use of seat cushion or life vest are clearly indicated in the safety card

If you are traveling with infants identify the instruction of the use of the life vest.

Now prepare for our take off/ fasten your seat belt/ place the back of your seat in a vertical position. The window shade must be open for the take off. Avoid using the headphones.

9.2.2 ANUNCIOS HABLADOS

ANUNCIO ABORDAJE REQUERIMIENTOS ESPECIALES ANTES DE CERRAR LA PUERTA.

Anuncio que se da cuando llega el personal de tráfico con la lista de pasajeros y antes de cerrar la puerta y antes de cerrar los compartimentos de equipaje de mano

Damas y caballeros buenos días/ tardes/ noches, Bienvenidos a bordo del vuelo de TAR No ____ con destino ____
Sí necesita algún requerimiento antes de cerrar la puerta, les pedimos nos lo hagan saber.
Gracias

(Anuncio solo cuando no fluya el abordaje)

Les pedimos tomar su asiento lo más pronto posible para agilizar nuestra salida, si su equipaje de mano no cabe en breve le asistiremos
Gracias

Ladies and gentlemen good morning/ afternoon/ evening welcome on board to the TAR flight Number _____ service to _____. If you need any assistance before closing the door, please let us know.

(Anuncio solo cuando no fluya el abordaje)

We ask you to take your seat as soon as posible to be ready for our departure, if your carry on ítem does't fit we'll assist you in a few minutes.
Thank you.

BIENVENIDA A BORDO (DESPUES DEL CIERRE DE PUERTAS) (1)

Buenos (as) días/ tardes/ noches, Damas y Caballeros y Clientes de STAR CLUB
Mi nombre es (NOMBRE Y APELLIDO) y seré su sobrecargo en este vuelo No. _____ con destino el
Aeropuerto internacional de _____ y escala en _____
O con destino al Aeropuerto internacional de _____

El capitán al Mando (NOMBRE Y APELLIDO) el Primer oficial (NOMBRE Y APELLIDO) y todo el Equipo de TAR les damos la más cordial bienvenida a bordo.

El tiempo de vuelo a _____ será de _____ hrs y _____ mins y volaremos a una altitud de _____ pies sobre el nivel medio del mar.

Ahora les pedimos su atención al siguiente anuncio de seguridad.
Gracias por elegirnos y disfruten su vuelo.
VUELA COMO TE GUSTA VUELA CON TAR

Good morning / afternoon / evening ladies and gentlemen and Star Club customers
My name is (NOMBRE Y APELLIDO) I will be your Flight attendant on this flight Number _____ service to _____ international Airport with a short stop in _____ intl Airport
Or service to _____ international Airport.



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 9

Anuncios

The captain (NOMBRE Y APELLIDO) First officer (NOMBRE Y APELLIDO) and all the TAR Team, we give you the most cordial welcome on board.

The flight time to _____ will be of _____ hours and _____ minutes, and we 'll be flying at an altitude of _____ thousand feet above sea level.

Now, we request your attention to the following safety demonstration.

Thanks for choosing us and enjoy your flight.

KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR

ANUNCIO DE LLEGADA (2) (DESPUÉS DE SALIR DE LA PISTA DE ATERRIZAJE)

Sean bienvenidos al aeropuerto internacional de _____

La hora local _____

La temperatura es de _____

Les pedimos permanecer en su lugar con el cinturón de seguridad abrochado, y el equipaje de mano guardado en los compartimentos hasta que el avión se detenga por completo y el letrero de cinturones sea apagado.

Les recordamos que está prohibido fumar en todo momento.

Si el desembarque se realiza por plataforma sigan los señalamientos del aeropuerto y las indicaciones del personal de tierra.

El equipaje documentado, así como el de última hora se podrá recoger en: bandas de llegadas nacionales/ internacionales.

Visite nuestra página TARMEXICO.COM y conozca los beneficios de STAR CLUB.

En nombre de todo el equipo de TAR, les agradecemos el haber volado con nosotros y esperamos verlos nuevamente a bordo. Tenga buen día/buena tarde/buena noche gracias.

Vuela como te gusta...vuela con TAR

Welcome to _____ international airport.

The local time is _____

The temperature is _____

Remain seated with the seat belt fastened, and all your carry-on baggage in its compartment until the aircraft has come to a complete stop, and the seat belt sign has been turned off. Smoking is not permitted at anytime.

Disembarking may be by stairs please follow the airport signs and the ground staff instructions while crossing the ramp.

To claim your checked and last-minute baggage please proceed to baggage claim at domestic/ international arrivals.

Visit TARMEXICO.COM and find out all the STAR CLUB benefits.

On behalf of all the TAR team, we'd like to thank you for flying with us today and we hope to see you soon on board. Have a good day/ afternoon/ evening. Thank you.

Keep it simple...fly with TAR

ANUNCIO DE LLEGADA CON PASAJEROS EN TRANSITO (3) (DESPUÉS DE SALIR DE LA PISTA DE ATERRIZAJE)

Sean bienvenidos al aeropuerto internacional de la ciudad de _____

La hora local _____

La temperatura es de _____

Les pedimos permanecer en su lugar con el cinturón de seguridad abrochado, y el equipaje de mano guardado en los compartimentos hasta que el avión se detenga por completo y el letrero de cinturones sea apagado. q

Les recordamos que está prohibido fumar en todo momento.

Si el desembarque se realiza por plataforma sigan los señalamientos del aeropuerto e indicaciones del personal de tierra.

El equipaje documentado, así como el de última hora se podrá recoger en: bandas de llegadas nacionales/ internacionales.

Visite nuestra página TARMEXICO.COM y conozca los beneficios de STAR CLUB.

Si Usted continua con nosotros a _____ por favor permanezca abordo y tome su asiento original ya que en breve tendremos pasajeros con asiento asignado.

En nombre de todo el equipo de TAR, les agradecemos el haber volado con nosotros y esperamos verlos nuevamente abordo Tenga buen día/buena tarde/buena noche gracias.

Vuela como te gusta...vuela con TAR

Welcome to _____ international airport.

The local time is _____

The temperature is _____

Remain seated with the seat belt fastened, and all your carry-on baggage in its compartment until the aircraft has come to a complete stop, and the seat belt sign has been turned off. Smoking is not permitted at anytime.

Disembarking may be by stairs please follow the airport signs and the ground staff instructions while crossing the ramp.

To claim your checked and last-minute baggage please proceed to baggage claim at domestic/ international arrivals.

Visit TARMEXICO.COM and find out all the STAR CLUB benefits.

If you continue with us to _____ please remain on board and take your original seat, we'll have new PASSANGERS with assigned seats.

On behalf of all the TAR team, we'd like to thanks for flying with us today, and we hope to see you soon on board. Have a good day/ afternoon/ evening. Thank you.

Keep it simple...fly with TAR

VUELOS CHARTERS NACIONALES

BIENVENIDA A BORDO (DESPUÉS DEL CIERRE DE PUERTAS VUELOS CHARTERS)

Buenos (as) días/ tardes/ noches, Damas y Caballeros.

Mi nombre es (NOMBRE Y APELLIDO) y seré su sobrecargo en este vuelo No. _____ con destino el Aeropuerto internacional de _____ y escala en _____
O con destino el Aeropuerto internacional de la ciudad de _____

El capitán al Mando (NOMBRE Y APELLIDO) el Primer oficial (NOMBRE Y APELLIDO) y todo el Equipo de TAR les damos la más cordial bienvenida a bordo a nuestros pasajeros de: (ANUNCIAR EL NOMBRE DE LA EMPRESA CONTRATANTE EJ.) CLUB AMERICA, CLUB GALLOS, SAMSUNG, GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO ETC. ETC.)

El tiempo de vuelo a _____ será de _____ hrs y _____ mins y volaremos a una altitud de _____ pies sobre el nivel medio del mar.

Ahora les pedimos su atención al siguiente anuncio de seguridad. Gracias por elegir volar con nosotros y disfruten su vuelo.

VUELA COMO TE GUSTA VUELA CON TAR.

Good morning / afternoon / evening ladies and gentlemen

*My name is (NOMBRE Y APELLIDO) I will be your Flight attendant on this flight Number _____ service to _____ international Airport with a short layover in _____ intl Airport.
Or service to _____ international Airport.*

The Captain (NOMBRE Y APELLIDO) First officer (NOMBRE Y APELLIDO) and all the TAR Team, we give you the most cordial welcome on board to our passengers of (ANUNCIAR EL NOMBRE DE LA EMPRESA CONTRATANTE EJ.) CLUB AMERICA, CLUB GALLOS, SAMSUNG, GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO ETC, ETC)

The flight time to _____ will be of _____ hours and _____ minutes, and we 'll be flying at an altitude of _____ thousand feet above sea level.

Now, We request your attention to the following safety demonstration.

Thank you for the company and enjoy your flight.

KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR.

ANUNCIO DE LLEGADA VUELOS CHARTER (DESPUÉS DE SALIR DE LA PISTA DE ATERRIZAJE)

Sean bienvenidos al aeropuerto internacional de _____

La hora local _____

La temperatura es de _____

Les pedimos permanecer en su lugar con el cinturón de seguridad abrochado, y el equipaje de mano guardado en los compartimentos hasta que el avión se detenga por completo y el letrero de cinturones sea apagado.

Les recordamos que está prohibido fumar en todo momento.

Si el desembarque se realiza por plataforma sigan los señalamientos del aeropuerto y las indicaciones del personal de tierra.

El equipaje documentado, así como el de última hora se podrá recoger en: bandas de llegadas nacionales/ internacionales.

En nombre de todo el equipo de TAR, les agradecemos a: (DECIR EL NOMBRE DEL OPERADOR NUEVAMENTE) el haber volado con nosotros y esperamos verlos nuevamente a bordo. Tenga buen día/buena tarde/buena noche gracias.

VUELA COMO TE GUSTA VUELA CON TAR.

Welcome to _____ international airport.

The local time is _____

The temperature is _____

Remain seated with the seat belt fastened, and all your carry-on baggage in its compartment until the aircraft has come to a complete stop, and the seat belt sign has been turned off. Smoking is not permitted at anytime.

Disembarking may be by stairs please follow the airport signs and the ground staff instructions while crossing the apron.

To claim your checked and last-minute baggage please proceed to baggage claim at domestic/ international arrivals.

On behalf of all the TAR team, we'd like to thank: (DECIR EL NOMBRE DEL OPERADOR NUEVAMENTE) for flying with us today and we hope to see you soon on board. Have a good day/ afternoon/ evening. Thank you.

Keep it simple...fly with TAR



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 9

Anuncios

ANUNCIO DE LLEGADA VUELO CHARTER INTERNACIONAL (DESPUÉS DE SALIR DE LA PISTA DE ATERRIZAJE)

Sean bienvenidos al aeropuerto internacional de _____

La hora local _____

La temperatura es de _____

Les pedimos permanecer en su lugar con el cinturón de seguridad abrochado, y el equipaje de mano guardado en los compartimentos hasta que el avión se detenga por completo y el letrero de cinturones sea apagado.

Les recordamos que está prohibido fumar en todo momento.

Si el desembarque se realiza por plataforma sigan los señalamientos del aeropuerto y las indicaciones del personal de tierra.

El equipaje documentado, así como el de última hora se podrá recoger en: bandas de llegadas nacionales/ internacionales.

En nombre de todo el equipo de TAR, es agradecemos a: (DECIR EL NOMBRE DEL OPERADOR NUEVAMENTE) el haber volado con nosotros y esperamos verlos nuevamente abordo Tenga buen día/buena tarde/buena noche gracias.

Les recordamos tener sus documentos de migración y aduana listos para ser inspeccionados por las autoridades locales.

VUELA COMO TE GUSTA VUELA CON TAR.

Welcome to _____ international airport.

The local time is _____

The temperature is _____

Remain seated with the seat belt fastened, and all your carry-on baggage in its compartment until the aircraft has come to a complete stop, and the seat belt sign has been turned off. Smoking is not permitted at anytime.

Disembarking may be by stairs please follow the airport signs and the ground staff instructions while crossing the apron.

To claim your checked and last-minute baggage please proceed to baggage claim at domestic/ international arrivals.

On behalf of all the TAR team, we'd like to thank: (DECIR EL NOMBRE DEL OPERADOR NUEVAMENTE) for flying with us today and we hope to see you soon on board. Have a good day/ afternoon/ evening. Thank you.

We remind you to have your customs and migration documents ready, to be inspected by the proper authorities.

Keep it simple...fly with TAR



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 9

Anuncios

VUELOS A CEDROS

BIENVENIDA A BORDO (DESPUÉS DEL CIERRE DE PUERTA)

Buenos (as) días/ tardes/ noches, Damas y Caballeros.

Mi nombre es (NOMBRE Y APELLIDO) y seré su sobrecargo en este vuelo No. _____ con destino el AERÓDROMO (si es ced) /Aeropuerto internacional de _____ y escala en _____
O con destino el Aeropuerto de _____

El capitán al Mando (NOMBRE Y APELLIDO) el Primer oficial (NOMBRE Y APELLIDO) y todo el Equipo de TAR les damos la más cordial bienvenida a bordo a nuestros pasajeros de: NEWMONT.

El tiempo de vuelo a _____ será de _____ hrs y _____ mins y volaremos a una altitud de _____ pies sobre el nivel medio del mar.

Ahora les pedimos su atención al siguiente anuncio de seguridad. Gracias por elegir volar con nosotros y disfruten su vuelo.

VUELA COMO TE GUSTA VUELA CON TAR.

Good morning / afternoon / evening ladies and gentlemen.

*My name is (NOMBRE Y APELLIDO) I will be your Flight attendant on this flight Number _____ service to CEDROS AIRDROME OR (CIUDAD) international Airport with a short STOP in _____ intl Airport
Or service to _____ international Airport.*

*The Captain (NOMBRE Y APELLIDO) First officer (NOMBRE Y APELLIDO) and all the TAR Team
We give you the most cordial welcome on board to our passengers of NEWMONT*

The flight time to _____ will be of _____ hours and _____ minutes, and we 'll be flying at an altitude of _____ thousand feet above sea level.

*Now, We request your attention to the following safety demonstration.
Thank you for choosing us and enjoy your flight.*

KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR

ANUNCIO DE LLEGADA

Sean bienvenidos al AERODROMO de CEDROS _____
o aeropuerto (intl) de _____
La hora local _____
La temperatura es de _____

Les pedimos permanecer en su lugar con el cinturón de seguridad abrochado, y el equipaje de mano guardado en los compartimentos hasta que el avión se detenga por completo y el letrero de cinturones sea apagado.

Les recordamos que está prohibido fumar en todo momento.

Si el desembarque se realiza por plataforma sigan los señalamientos del aeropuerto/ aeródromo y las indicaciones del personal de tierra.

En nombre de todo el equipo de TAR, les agradecemos a NEWMONT el haber volado con nosotros y esperamos verlos nuevamente a bordo. Tenga buen día/buena tarde/buena noche gracias.

Vuela como te gusta...vuela con TAR

Welcome to _____ CEDROS AIRDROME.
Welcome to _____ international airport
The local time is _____
The temperature is _____

Remain seated with the seat belt fastened, and all your carry-on baggage in its compartment until the aircraft has come to a complete stop, and the seat belt sign has been turned off. Smoking is not permitted at anytime.

Disembarking may be by stairs please follow the airport signs and the ground staff instructions while crossing the apron.

On behalf of all the TAR team, we'd like to thank NEWMONT for flying with us today and we hope to see you soon on board. Have a good day/ afternoon/ evening. Thank you.

Keep it simple...fly with TAR



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 9

Anuncios

BIENVENIDA A BORDO (DESPUÉS DEL CIERRE DE PUERTAS) (1) PARA VUELOS ANTES DE LAS 7:30 AM Y DESPUÉS DE LAS 10:00 PM

SE OMITE EL ANUNCIO DE SERVICIO NORMAL

Buenos (as) días/ tardes/ noches, Damas y Caballeros y Clientes de STAR CLUB

Mi nombre es (NOMBRE Y APELLIDO) y seré su sobrecargo en este vuelo No. _____ con destino el Aeropuerto internacional de _____ y escala en _____
O con destino al Aeropuerto internacional de _____

El capitán al Mando (NOMBRE Y APELLIDO) el Primer oficial (NOMBRE Y APELLIDO) y todo el Equipo de TAR les damos la más cordial bienvenida a bordo.

El tiempo de vuelo a _____ será de _____ hrs y _____ mins y volaremos a una altitud de _____ pies sobre el nivel medio del mar.

Con la finalidad de dejarlo descansar reduciremos los anuncios en cabina, DESPUES DEL DESPEGUE PASAREMOS A SUS LUGARES A OFRECERLE UN SERVICIO DE BEBIDAS DE CORTESIA.
PARA PASAJEROS STAR CLUB DE LA 1 A LA 5 CONSULTE AL SOBRECARGO SI REQUIERE ALGUNA BEBIDA EN ESPECIAL.

Ahora les pedimos su atención al siguiente anuncio de seguridad.

Gracias por elegir volar con nosotros y disfruten su vuelo.

VUELA COMO TE GUSTA VUELA CON TAR

Good morning / afternoon / evening ladies and gentlemen and Star Club customers

My name is (NOMBRE Y APELLIDO) I will be your Flight attendant on this flight Number _____ service to _____ international Airport with a short stop in _____ intl Airport Or service to _____ international Airport.

The captain (NOMBRE Y APELLIDO) First officer (NOMBRE Y APELLIDO) and all the TAR Team, we give you the most cordial welcome on board.

The flight time to _____ will be of _____ hours and _____ minutes, and we 'll be flying at an altitude of _____ thousand feet above sea level.

We will reduce the cabin announcement to let you take a rest

AFTER TAKE OFF WILL GO TROUGH THE CABIN WITH A COURTESY BEVERAGES SERVICE, FOR STAR CLUB PASSANGER SEATED FROM ROW 1 TO FIVE ASK THE CABIN CREW FOR ESPECIAL DRINKS

Now, we request your attention to the following safety demonstration.

Thanks for choosing us and enjoy the flight.

KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR

CUANDO LOS CLIENTES SE LEVANTEN ANTES DE QUE AL AVIÓN LLEGUE A LA TERMINAL. (5)

DAMAS Y CABALLEROS.

Aún no hemos llegado al edificio terminal. Como medida de seguridad atentamente le pedimos permanecer sentados hasta que la señal de abrocharse su cinturón haya sido apagada. Gracias.

NOTA. Es importante no modificar este anuncio, evitando tonos de "llamada de atención" o señalamientos personales.

Ladies and gentlemen, we are not yet at the terminal. For safety reason we kindly ask you to remain seated until the fasten seat belt has been turned off. Thank you

CAMBIO DE EQUIPO (6)

DAMAS Y CABALLEROS

Su atención por favor debido a _____ cambiaremos de avión, por lo que les pedimos tomar su pase de abordar y todas sus pertenencias de a bordo. Una vez en la sala, favor de poner atención para cuando su vuelo sea anunciado. Les pedimos una disculpa y muchas gracias por su comprensión.

Ladies and gentlemen due to _____ we have to change of plane

Please take your boarding pass, and all of your belongings and deplane. Once inside the terminal please listen for your flight to be announced. We regret this delay and thank you for your patience.

VUELOS CON DEMORA (7)

DAMAS Y CABALLEROS.

El Capitán me acaba de informar que tendremos una demora de aproximadamente _____ (hora/minutos) debido a _____. En caso de algún cambio los mantendremos informados. Gracias por su comprensión y paciencia.

Ladies and gentlemen, the Captain has just advised us of delay in our departure due to _____. We expect to be departing in approximately _____ (hours / minutes).

We will keep you advised of any changes. Thank you for your patience and understanding

AL ACABAR LA DEMORA (8)

DAMAS Y CABALLEROS.

En nombre de TAR México y la tripulación, le ofrecemos una disculpa por esta demora que fue debido a _____. La tripulación esta fuera del control de este inconveniente, pero lo que si está en mis manos es hacerles pasar un vuelo agradable, les reitero mi nombre _____ y no dude en consultarme por cualquier cosa

Los CLIENTES que tienen vuelos de conexión serán auxiliados por personal de tierra a nuestra llegada.

Ladies and gentlemen, on behalf of TAR Airlines and his crew, we want to apologize for the delay, due to: _____ (OPERATIONAL CONDITIONS) _____

This is beyond my control, but what I can do is to give my best to have a pleasant flight

CUSTOMERS with connecting flights, will be assisted by our ground personnel upon arrival

REVISIÓN DE PASES DE ABORDAR (9)

DAMAS Y CABALLEROS.

Atentamente les pedimos tener a la mano sus pases de abordar para ser revisados por el personal de tierra.

Ladies and gentlemen. We kindly ask you to have your boarding pass ready to be checked by TAR Airlines representatives.

ESCALA TÉCNICA POR COMBUSTIBLE (10)

A) Durante el vuelo

DAMAS Y CABALLEROS.

Debido a _____ (NCESIDAD OPERACIONAL) _____ tenemos que efectuar una escala en _____ para reabastecer combustible. Lamentamos las inconveniencias que esto le ocasiona y agradecemos su comprensión.

Gracias.

Due to _____ (OPERATIONAL CONDITIONS) _____, we will be making a refueling stop in _____. We apologize for the inconvenience and thank you for your

DESPUÉS DEL ATERRIZAJE (11)

DAMAS Y CABALLEROS.

Les pedimos permanecer a bordo y abstenerse de fumar. La hora estimada de salida es _____. Gracias.

Ladies and gentlemen:

Please remain on board and do not smoke. Our estimated time of departure is _____. Thank you

DEMORA POR TRÁFICO AEREO Y/O CONDICIONES METEREOLÓGICAS. (12)

DAMAS Y CABALLEROS.

El capitán me informa que debido a excesivo tráfico aéreo / condiciones meteorológicas en el aeropuerto / área de: nos vemos en la necesidad de:

- Mantenernos en vuelo aproximadamente _____ minutos más de lo previsto.
- Retrasar nuestro despegue aproximadamente _____ minutos.
- Aterrizar en el aeropuerto de: _____
- Regresar a plataforma.
- Regresar al aeropuerto de: _____

Les rogamos disculpar las molestias que pudiera ocasionar este imprevisto. Los mantendremos informados oportunamente. Por su atención y comprensión, Gracias.

Ladies and Gentlemen:

Captain had informed me that due to heavy, traffic / adverse weather conditions at _____ Airport / within area of _____ We are required to:

- Continue in flight _____ minutes more than anticipated.*
- Delay our departure (Take- off) _____ minutes.*
- Land at _____ airport.*
- Return to the ramp.*
- Return to _____ airport. We apologize for de inconveniences that this incident may cause you.*

We will provide further information when available. Thank you.

CAUSAS TÉCNICAS (13)

DAMAS Y CABALLEROS.

El Capitán nos ha informado que por razones técnicas y como procedimiento de seguridad es necesario:

- Aterrizar en el aeropuerto de _____ debido a _____
- Regresar a plataforma debido a _____
- Regresar al aeropuerto de _____ debido a _____

Les rogamos disculpar las molestias que pudiera ocasionar este imprevisto.

Los mantendremos informados oportunamente.

Por su atención y comprensión, Gracias.

Ladies and gentlemen:

The Captain inform us that due to technical reasons we must:

- Land at _____ airport, due to _____.*
- Return to the ramp due to _____*
- Return to airport. Due to _____*

We apologize for the inconveniences that this incident may cause you.

We will provide further information when available. Thank you.

EMERGENCIA MÉDICA (14)

Su atención. Si se encuentra un médico a bordo, por favor identifíquese con la Sobrecargo Gracias.

Ladies and gentlemen. If there is a physician or medical/y trained person on board, please contact to the Flight Attendant. Thank you.

ANUNCIO A PASAJEROS EN CASO DE INTERFERENCIA PED (15)

Damas y Caballeros:

Me permiten su atención por favor.

En este momento todos los aparatos electrónicos deberán ser apagados, en breve les avisaremos en qué momento pueden hacer uso de ellos, Gracias."

Ladies and Gentlemen: May I have your attention please.

At this moment all electronic devices must be turn off, in a few minutes we'll advice you when you can use it. Thank you.

9.2.3 ANUNCIOS ADICIONALES

ANUNCIO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE MIGRACIÓN Y ADUANA PARA VUELOS A CUBA O A OTRO PAÍS (16).

Damas y Caballeros

Su atención por favor. El gobierno (CUBA) (O DE LOS ESTADOS UNIDOS) requiere que todos los pasajeros tengan los formatos de Migración y Aduana debidamente llenados antes de Aterrizar en (LA HABANA) O (MENCIONAR LA CIUDAD DE LLEGADA). En este momento pasaré por la cabina para distribuir estos documentos.

El formato de migración debe ser llenado uno por persona y el formato de Aduana uno por familia. El vuelo es TAR NÚMERO _____

Gracias

Ladies and Gentleman

Your attention please. The CUBA government or (THE UNITED ESTATES GOVERMENT) requires that all passengers have ready the immigration and custom declaration forms before landing at LA HAVANA O (MENCIONAR LA CIUDAD DE LLEGADAS)

Each passenger must complete the immigration form, the customs forms are one per family. The flight number is TAR _____ Thank you

ANUNCIO PARA DESINSECTACIÓN DEL AVIÓN ANTES DE ATERRIZAR EN LAS CIUDADES QUE LO REQUIERAN (17)

Damas y Caballeros

Me permiten su atención.

En este momento pasaremos por la cabina para desinsectar el avión, como procedimiento de las Autoridades (decir el país), este producto no es toxico para los Pasajeros.

Gracias por su atención.

Ladies and gentleman

May I have your attention

In this moment we'll go through the cabin to disinsect the plane, this is a (decir el país) request.

This product is not toxic for the passengers

Thank you.

BRIEFING A PASAJEROS EN SALIDAS DE EMERGENCIA (3)

"Buenas (días / tardes / noches) Sr. / Sra. _____, Mi nombre es _____ soy su sobrecargo ¿Me permite su atención? Está usted sentado junto a una salida de emergencia (señalar la salida) y en caso de una evacuación es posible que tenga que abrirla, yo le indicare el momento por medio de un comando o por el altavoz. Por ningún motivo la abra hasta que se lo indique. En caso de abrirla, usted debe jalar la palanca roja y quitar la ventanilla verificando antes las condiciones exteriores, que no haya fuego, agua, escombros o algún peligro que le impida salir por esa salida, ¿está usted de acuerdo?" le recomiendo leer el tarjetón de seguridad, Cualquier duda que tenga con gusto le atenderé. Muchas gracias."

"Good (morning / afternoon / evening). Mr. / Mrs. _____ My name is _____ and I am your Flight Attendant, May I have your attention, please? You are seated in an emergency exit row, so if an evacuation is necessary, to open that window (señalar la salida). To open that window, pull the red handled and throw away, Is that ok for you?" "In that case, please read the instruction card in the seat pocket in front of you. If you have any question, I'll be glad to assist you. Thank you so much."

BRIEFING A PASAJEROS CON DISCAPACIDAD VISUAL (4)

Buenos días / tardes / noches,
Bienvenido a bordo. Mi nombre es _____ soy su sobrecargo y yo le voy a atender. Este es un avión con 50 asientos. A usted le corresponde el asiento _____ y lo voy a acompañar por el pasillo de la cabina, para que identifique las rutas de evacuación. (Se coloca la mano del pasajero sobre el respaldo de un asiento, en dirección a la parte posterior de la cabina).

Este es su asiento, usted puede contar _____ filas hasta la salida de emergencia. Al lado izquierdo se localiza una salida de emergencia, y otra más al lado derecho. Al final del pasillo se encuentra el sanitario.

En el panel sobre su cabeza puede presionar este botón, y se escuchará de esta forma, lo que significa que me está llamando y vendré a asistirle enseguida. Si existiera una pérdida de presión en la cabina, debe jalar su mascarilla (hacer simulación personalizada con la mascarilla de demostración) y colocársela sobre nariz y boca. El medio de flotación que usará será el cojín de su asiento. Para cualquier cosa que necesite o duda que tenga, estoy a sus órdenes.

Good morning / afternoon / evening.

Welcome aboard. My name is _____ and I'm assigned as your flight attendant on this flight. This is your seat _____, and now I'm going to assist you in a trip around the cabin, in order to identify the evacuation routes. (Se coloca la mano del pasajero sobre el respaldo de un asiento, en dirección a la parte posterior de la cabina).

This is your seat, you are located to _____ rows to the emergency exit there's one exit on the left, and another on the right. The lavatory is located at the rear of the cabin.

Over your head you can touch this button and I will be right here immediately. If there's a sudden loss of cabin pressure, the panel above will open to release oxygen masks. Pull one mask towards you, place it over your nose and mouth and breathe normally (hacer simulación personalizada con la mascarilla de demostración). The flotation device will be the cushion of your seat. If you need something else or have any question, I will glad to help you.

BRIEFING A PASAJEROS SOBRECARGO INCAPACITADA (5)

Señores pasajeros:

Estamos próximos al aterrizaje. En este momento los respaldos de sus asientos deben estar en posición vertical, los cinturones de seguridad ajustados y las mesas aseguradas en sus alojamientos. Le recordamos de abrir las persianas de sus ventanillas. En este momento todos los aparatos electrónicos deben estar ya apagados

Lea el tarjetón con las instrucciones de seguridad localizada en la bolsa del respaldo frente a usted.

Ladies and gentleman:

We are beginning our final approach, at this time your seat back must be in an upright position, your seat belt fasten and the tray table stowed in its compartment. We would like to remind you to open the window shade; at this time all electronic devices must be turned off

Read the safety instructions on the card contained in the seat pocket in front of you.

ANUNCIO QUE DARÁ EL CAPITÁN O LA PERSONA QUE SE ASIGNE EN CASO DE SOBRECARGO INCAPACITADO (6)

Señores pasajeros:

Hemos aterrizado en el aeropuerto _____ de _____ permanezcan sentados con el cinturón de seguridad abrochado, hasta recibir más instrucciones del personal de tierra de este aeropuerto.

Ladies and gentleman:

We have landed at _____ airport, please remain seated, with the seat belt fastened until you receive more instructions from the ground personal.

COMISARIATO INSUFICIENTE (7)

“Sres pasajeros me permiten su atención: Para no demorar el vuelo, y esperar el servicio de comisariato tuvimos que salir con algunos faltantes del mismo, por lo que les pido una disculpa y su comprensión, pasaremos por la cabina para ofrecer primero a los niños y mujeres, posteriormente a los demás pasajeros. Gracias por su atención y comprensión”

“Ladies and Gentlemen May I have your attention please

We had an inconvenience in this station with catering service. It's expected to be _____ minutes . So we decide to leave on time to be on Schedule at your destination

Thank you for your comprehension.

CAPÍTULO 10

SECUENCIA DE TRABAJO Y SERVICIOS ABORDO



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 10

Secuencia de Trabajo y Servicios
Abordo

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CONTENIDO

CONTENIDO	3
10.1 SECUENCIA DE TRABAJO	5
10.1.1 Revisión general de Galleys	5
10.1.2 Revisión General de Cabina de Pasajeros	5
10.1.3 Limpieza y Apariencia de la Cabina.....	6
10.1.4 Al Acabar la Revisión.....	6
10.1.5 Procedimiento de luces en cabina	7
10.2 SERVICIOS ABORDO	11
10.2.1 Misión y filosofía	11
10.2.1. Servicio abordo normal y con Star Club.....	11
10.2.2. Servicio abordo normal y con Star Club vespertino	11
10.2.3 Guía de servicios abordo.....	12
10.2.3.1 Acomodo De Carro Servicio Matutino (Del Primer Vuelo del Día Hasta Las 11:00am).....	12
10.2.3.2 Acomodo De Carro Servicio Vespertino De Las 11:01 Al Último Vuelo	13
10.2.3.3 Servicio Matutino Del Primer Vuelo A Las 11:00 Am Con Solo Jugo Y Agua (Incluye Ced).....	14
10.2.3.4 Servicio Vespertino Después De Las 11:01 Am Al Último Vuelo	15
10.2.3.5 Secuencia Para Servicio De Bar (Los servicios se estarán actualizando y se enviara la información vía Bitrix o correo electrónico)	16
10.2.3.6 Servicio Vespertino De Las 11:01 Al Último Vuelo Con Servicio Star Club.....	16
10.2.3.7 Presentación Del Carro Parte De Arriba Visto De Frente Vuelos Cortos De Menos De 40 Minutos, Vuelos Después De Las 11:01 Am (Se Sacará Carro En Cabina Solo Con Agua)	17
10.2.3.8 Vuelo Charter Desde y Hacia (Cedros) Vuelos Matutinos Hasta Las 11:00 Am	18
10.2.3.8.1 Vuelos Vespertinos 11:01 A Último Vuelo Del Día.	19
10.2.3.8.2 Servicio Matutino Del Primer Vuelo A Las 11:00 Am Con Café Y Te (INCLUYE CEDROS)	20
10.2.3.8.3 Servicio De Catas En Vuelo	21
10.3 SERVICIO DE ALIMENTOS/BEBIDAS, HÁBITOS DE HIGIENE Y MANEJO DE ALIMENTOS.	22
10.4 RECEPCIÓN Y CONTROL DE COMISARIATO	23
10.4.1 Recepción y control de comisariato	23
10.4.2 Instrucciones de llenado del formato	24

10.4.3 Control de insumos y sobrantes	25
10.4.4 Flejes de seguridad	26
10.4.5 En caso de comisariato insuficiente u omisión de servicio	26
10.5 DESEMBARQUE DE PASAJEROS CON SERVICIO DE COMISARIATO.	27
10.6 SIRVIENDO ALCOHOL CON PRECAUCION.	27
10.7 PROTOCOLO Y ETIQUETAS EN EL SERVICIO:.....	28
10.7.1 Principios de atención Al Pasajero.....	29
10.7.2 Tipos De Cliente y Como Tratarlos	33

10.1 SECUENCIA DE TRABAJO

Es importante apegarse a lo establecido en cuanto a las secuencias de trabajo y a las Políticas y procedimientos de la Empresa. Con esto unificamos y estandarizamos los procedimientos y garantizamos que la seguridad sea óptima y eficiente en todo momento del vuelo y la operación.

10.1.1 Revisión general de Galleys

1. Hará la inspección de galleys asegurándose de no encontrar objetos extraños y reportando cualquier irregularidad inmediatamente al Capitán.
2. Revisará por condición:
 - Seguros
 - Carros de servicio, incluyendo su freno
 - Ruptores
 - Tablero de detector de humo del baño

10.1.2 Revisión General de Cabina de Pasajeros

1. Hará la inspección de la cabina de pasajeros asegurándose de no encontrar objetos extraños y reportando cualquier irregularidad inmediatamente al Capitán. Abrirá las sombrereras revisando cuidadosamente que no se encuentren objetos extraños.
2. Revisará el equipo fijo y semi-fijo de emergencia, asegurándose de que esté presente, completo, asegurado, con libre acceso y en rangos establecidos. En caso de encontrar alguna anomalía, se deberá notificar al Capitán inmediatamente. Si es necesario, el Capitán hará el reporte correspondiente en la bitácora. Mantenimiento es el responsable de asegurar que el equipo de emergencia y los sistemas del avión estén funcionando correctamente. El sobrecargo se encargará únicamente de revisarlo y confirmar su presencia.
3. Revisará los chalecos salvavidas extras, verificando la caducidad de los mismos, al subirse al avión, en el primer vuelo de su jornada en el equipo.
4. Revisará el buen funcionamiento del timbre y luces de cada PSU (Passenger Service Unit), así como los timbres de llamada a sobrecargo. (aleatorio).
5. Revisará el funcionamiento del PA (Passenger Address), probando la comunicación con cabina de pilotos y cabina de pasajeros. En ambos P/A delantero y trasero.
6. Revisará en general por apariencia y limpieza.
7. Verificará que se encuentre en cada asiento de pasajeros lo siguiente:

- Cinturones de seguridad
- Material de lectura
- Bolsas de mareo
- Tarjetones de seguridad (con logo visible al frente)



10.1.3 Limpieza y Apariencia de la Cabina

El personal de sobrecargos:

1. Verificará que la limpieza y apariencia de la aeronave sea la adecuada.
2. En caso de que la limpieza no haya sido efectuada correctamente, se le hará saber al Representante de Operaciones en Tierra encargado del vuelo, a fin de que se corrijan las deficiencias encontradas.
3. En caso de que detecten revistas, tarjetones de seguridad y/o bolsas de mareo faltantes; solicitará que sean reemplazadas. Así como tarjetones sucios o rotos.
4. En los vuelos de tránsito en los que los pasajeros permanezcan en el avión, el sobrecargo solicitará la limpieza de las áreas que así lo requieran y/o el abastecimiento de los artículos que se necesiten en baños y cabina de pasajeros.
5. Al término de un vuelo, el personal asignado en el galley deberá haber aseado el área y colocado el equipo de servicio a bordo en el lugar correspondiente.
6. Así mismo, los sobrecargos asignados a proporcionar el servicio a bordo deberán haber recogido en la cabina de pasajeros, el equipo y artículos utilizados durante el vuelo.
7. Al término del vuelo, una vez que los pasajeros hayan desembarcado, se deberá revisar la cabina para efectos de reportar artículos olvidados. Deberá reportarlos al Encargado de Estación e informar a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio vía correo electrónico.
8. Al inicio de cada vuelo, el sobrecargo verificará que el aseo al interior del avión haya sido efectuado correctamente y la apariencia general sea la adecuada. Es muy importante verificar que todos los revisteros estén libres de basura.
9. El personal de sobrecargos verificará y mantendrá durante el vuelo orden y limpieza, tanto en los galleys y baños como en la cabina de pasajeros.
10. Por seguridad y previo al aterrizaje, los sobrecargos deberán retirar y asegurar todo el material utilizado durante el servicio a bordo.
11. En vuelos de tránsito, los sobrecargos verificarán que la limpieza haya sido efectuada correctamente. De no ser así, se reportará de inmediato al Representante de Operaciones en Tierra.
12. Al término del vuelo, El sobrecargo deberá reportar en la Bitácora de Sobrecargos todas las anomalías que afecten la limpieza y/o apariencia de la aeronave (lavabos o pocetas tapados, fugas de agua, mal funcionamiento de asientos, etc.).

10.1.4 Al Acabar la Revisión

1. Notificará al Capitán y al Representante de Operaciones en Tierra cuando la cabina esté lista para abordar, por medio de la indicación "Lista de Cabina Completa"
2. Estar preparados para recibir a los pasajeros en la puerta con el **uniforme de presentación y una sonrisa en el rostro.**

10.1.5 Procedimiento de luces en cabina

VUELOS DIURNOS (AUN OSCURO)

REVISION DE CABINA VUELO INICIAL	ENCENDIDA ventanilla techo galley y entrada BRIGHT

con esto permitimos que se carguen las tiras foto luminiscentes

ABORDAJE DE PASAJEROS	ENCENDIDA ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

PREPARACION PARA DESPEGUE/ATERRIJAJE REVISION DE CABINA	ENCENDIDA ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

DESPEGUE /ATERRIJAJE	APAGADAS ventanillas techo galley y entrada

INICIO DE SERVICIO ABORDO AL DAR ANUNCIO	ENCENDIDAS ventanillas DIM

RESTO DE VUELO DESPUES DE DAR SERVICIO DIM

DESPEDIR PASAJE AL APAGAR CINTURONES	ENCENDIDAS ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

VUELOS DIURNOS (CON LUZ DEL DIA)

REVISION DE CABINA VUELO INICIAL	ENCENDIDA ventanilla techo galley y entrada BRIGHT

con esto permitimos que se carguen las tiras foto luminiscentes

ABORDAJE DE PASAJEROS	ENCENDIDA ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

PREPARACION PARA DESPEGUE/ATERRIJAJE REVISION DE CABINA	APAGADAS ventanillas techo galley y entrada

DESPEGUE /ATERRIJAJE	APAGADAS ventanillas techo galley y entrada

INICIO DE SERVICIO ABORDO AL DAR ANUNCIO	ENCENDIDAS ventanillas DIM

RESTO DE VUELO DESPUES DE SERVICIO APAGADAS

DESPEDIR PASAJE AL APAGAR CINTURONES	ENCENDIDAS ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

VUELOS NOCTURNOS

REVISION DE CABINA VUELO INICIAL	ENCENDIDA ventanilla techo galley y entrada BRIGHT

ABORDAJE DE PASAJEROS	ENCENDIDA ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

PREPARACION PARA DESPEGUE/ATERRIJAJE REVISION DE CABINA	ENCENDIDA ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

DESPEGUE /ATERRIJAJE	APAGADAS ventanillas techo galley y entrada

INICIO DE SERVICIO ABORDO AL DAR ANUNCIO	ENCENDIDAS ventanillas DIM

RESTO DE VUELO DESPUES DE DAR SERVICIO DIM

DESPEDIR PASAJE AL APAGAR CINTURONES	ENCENDIDAS ventanillas techo galley y entrada BRIGHT

Las luces de cabina deberán permanecer apagadas en vuelos nocturnos en despegues y aterrizajes incluidos las del galley.

En caso de tener menores sin acompañar o pasajeros especiales y si la cantidad de pasajeros lo permite, en vuelos nocturnos se les cambiara de asientos lo más adelante posible

En caso de encontrarse con avión lleno se le prendera la luz de lectura para tener visibilidad sobre estos pasajeros UMNR

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 10	Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo

Recomendaciones antes de apagar las luces de cabina en vuelos nocturnos

- Prender amablemente las luces de lectura a los pasajeros que estén leyendo mencionándoles que se apagarán las luces de cabina en preparación para el despegue/aterrizaje.

Recomendaciones para encender las luces de galley en vuelos nocturnos.

- Antes de encender las luces del galley (en los aviones que tienen cortinas) cerrar la misma para evitar molestar a los pasajeros de las primeras filas. (recomendación: En vuelos nocturnos con avión lleno se les recomienda poner su lámpara en algún lugar del galley y que no moleste la luz a los pasajeros de las filas 1 y 2 y así poder maniobrar en el galley)

Recomendaciones para encender las luces de entrada:

- Después de aterrizar en vuelos nocturnos se podrá encender las luces de entrada para leer algún anuncio de bienvenida y después apagarlas.

Recomendaciones para revisar la cabina en vuelos nocturnos

- Antes del despegue se tendrá la luz de cabina en BRIGHT para revisar cabina de pasajero y lo mismo es en aterrizajes, estas deberán ser prendidas a BRIGHT VENTANAS Y TECHO para la revisión de la misma y así permitir a los pasajeros despertarse y estar alertas

Recomendaciones para encender las luces de cabina en vuelos nocturnos después de aterrizar.

- Para encender las luces de cabina después de aterrizar y al terminar los anuncios de bienvenida Estas se prenderán en BRIGHT VENTANAS Y TECHO hasta que el Capitán haya apagado la señal de cinturones. No antes.

Recomendaciones para apagar las luces de cabina en vuelos nocturnos para despegar y aterrizar.

- Estas se apagarán gradualmente es decir primero ponerlas en DIM VENTANAS Y TECHO y posteriormente apagar techo y al último VENTANILLAS así evitamos apagar las luces de un solo golpe.

Recomendaciones para encender las luces de cabina en vuelos nocturnos para el servicio abordo.

- Las luces para ofrecer el servicio en vuelos nocturnos serán las de VENTANILLAS EN DIM y estas se prenderán al momento de dar el anuncio de servicio abordo.

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

10.2 SERVICIOS ABORDO

10.2.1 Misión y filosofía

La intención de este Capítulo es infundir en los Sobrecargos que prestan sus servicios en TAR una cultura de servicio que sea diferente a las demás Líneas Aéreas, considerando que esta parte del proceso de servicios es de suma importancia para que nuestros Clientes queden satisfechos y vean que nuestro producto es diferente y regresen a volar con nosotros.

Considerando el aspecto de la gran competencia que hoy por hoy impera en este tipo de mercado, tendremos que entender y reconocer que la ventaja entre competidores la hace la calidad de sus productos, de tal manera que la mentalidad con la que debemos trabajar es la de adoptar nuestro producto a las necesidades de nuestros clientes, ya que de esta manera estaremos ofreciendo el producto que realmente estos requieren y por lo tanto lograremos su aceptación.

“Todas las líneas Aéreas del Mundo son iguales y es la calidad de sus colaboradores lo que hace la diferencia”.

- En todos los servicios establecidos de TAR se deberá respetar el acomodo de bebidas y alimentos, así mismo del bar en los vuelos que aplique.
- El no estar de acuerdo con las Políticas y procedimientos de los acomodos de los carros y servicios no indica que algún Sobrecargo pueda cambiar este procedimiento.
- Se les pide el total apego a las ilustraciones e instrucciones mostradas a continuación.

10.2.1. Servicio abordó normal y con Star Club

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

Nota: Los servicios se estarán actualizando y se enviarán vía Bitrix o correo electrónico.

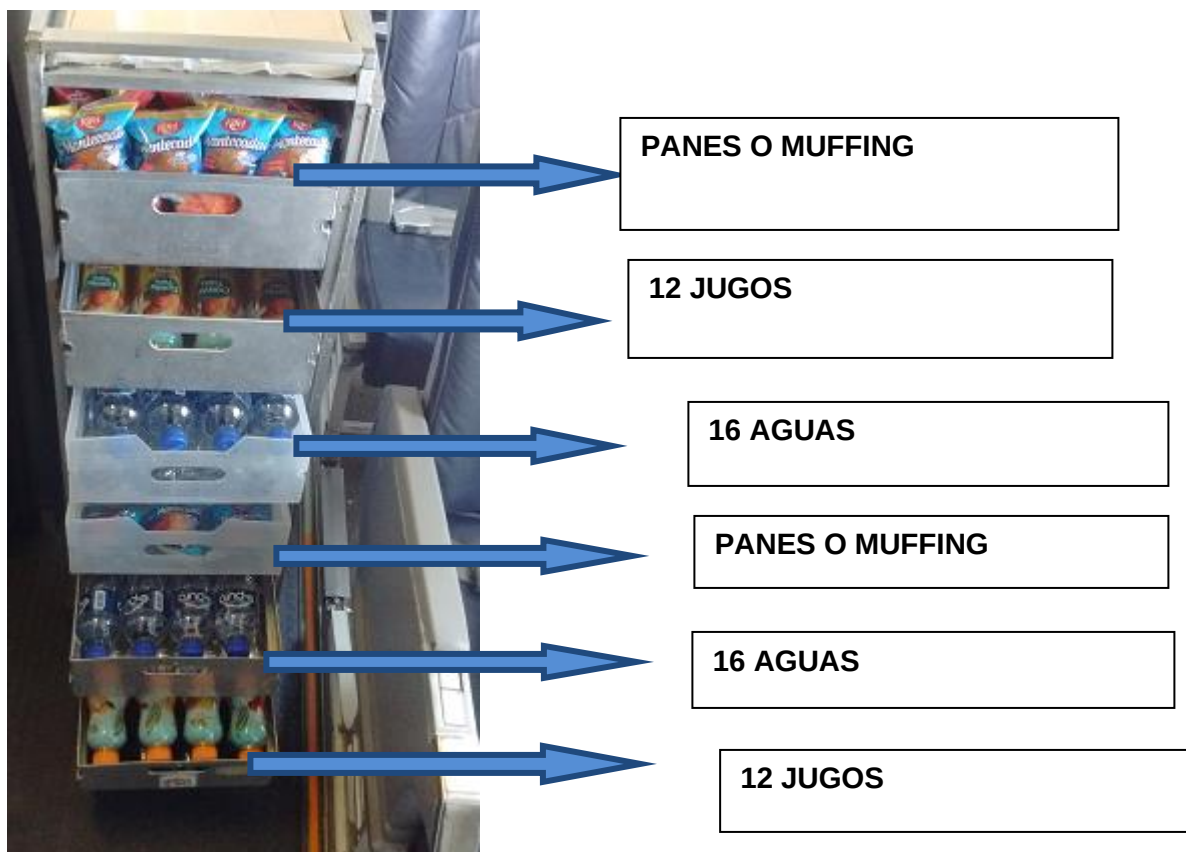
10.2.2. Servicio abordó normal y con Star Club vespertino

Iniciar el servicio a bordo de acuerdo a los estándares establecidos y horarios establecidos así mismo el adecuado uso de luces en cabina, es decir: Luces de ventanilla en DIM durante todo el vuelo.

Nota: Los servicios se estarán actualizando y se enviarán vía Bitrix o correo electrónico.

10.2.3 Guía de servicios abordo

10.2.3.1 Acomodo De Carro Servicio Matutino (Del Primer Vuelo del Día Hasta Las 11:00am)



10.2.3.2 Acomodo De Carro Servicio Vespertino De Las 11:01 Al Último Vuelo



BOTANAS

12 PEPSI

**8 7UP Y 6 LATAS DE PEPSI
LIGHT**

16 AGUAS

**8 JUGOS (OPCIONAL) Y
ESPACIO PARA CERVEZA**

BOTANAS

10.2.3.3 Servicio Matutino Del Primer Vuelo A Las 11:00 Am Con Solo Jugo Y Agua (Incluye Ced)



2 jugos grandes

2 botellas de agua

Charola con servilletas acomodadas

Torre de vasos de bar para el jugo

Hielo opcional dependiendo del clima

Anuncio de Servicio

(Este anuncio se dará inmediatamente después del anuncio de audio NO 6)

VUELOS DE 6:00AM A 11:00AM

Después de los 10,00 pies (Al terminar su anuncio número 6 de aparatos electrónicos y baño.)

Damas y Caballeros en un momento más pasaré por la cabina para ofrecerles un servicio de bebidas de cortesía tales como Jugos de naranja, durazno etc. CAFE, TÉ DE MANZANILLA, CANELA/MANZANA, MENTA, TÉ VERDE y agua (siempre anunciar los sabores del té) gracias.

Ladies and Gentleman in a few minutes more, I'll go through the cabin with a courtesy beverages service such as orange or peach juice, coffee and TÉ of CHAMOMILE, CINNAMON /APPLE, MINT, GREEN TÉ and water. Thank you.

10.2.3.4 Servicio Vespertino Después De Las 11:01 Am Al Último Vuelo



Hielera

En la misma hilera poner
agua /Pepsi/7up

2 torres pequeñas de vasos
grandes para que no se vea

Charola con servilletas
acomodadas

Al frente Pepsi light y cerveza
con el logo de frente

Anuncio de Servicio

(Este anuncio se dará inmediatamente después del anuncio de audio NO 6)

VUELOS DE 11:01AM A ULTIMO DEL DIA

Después de los 10,00 pies (Al terminar su anuncio número 6 de aparatos electrónicos y baño.)

Damas y Caballeros en un momento mas pasaré por la cabina para ofrecerles un servicio de bebidas de cortesía tales como (Refrescos, Decir marca), (Cerveza, Decir Marca) y agua . Gracias

Ladies and Gentlemen in a few minutes I'll go through the cabin with a courtesy beverages service such as: (Refrescos, Decir marca,(Cerveza, decir marca) Beer and water. Thank you."

10.2.3.5 Secuencia Para Servicio De Bar (Los servicios se estarán actualizando y se enviara la información vía Bitrix o correo electrónico)

- 1.- TODOS LOS VUELOS HACIA Y DESDE MONTERREY DESPUES DE LAS 11:00HRS AM
- 2.- TODOS LOS VUELOS DE MAS DE 1:00 DESPUES DE LAS 11:00AM
- 3.- TODOS LOS VUELOS DE Y HACIA DESTINOS DE PLAYA DESPUES DE LAS 11:00AM.

10.2.3.6 Servicio Vespertino De Las 11:01 Al Último Vuelo Con Servicio Star Club



3 latas de coctail una de cada sabor

Aqua

Pepsi

Tequila

7 UP

Al frente la lata de peps light y cerveza con los logos de frente

Anuncios del servicio vespertino con pasajeros star club

Damas y Caballeros en un momento mas pasaré por la cabina para ofrecerles un servicio de bebidas de cortesía tales como (Refrescos, Decir Marca), (Cerveza, Decir Marca), tequila y agua .

Para los pasajeros de STAR CLUB sentados de la fila 1 a la 5 podrán disponer de TEQUILA, GIN Y COCKTALES DE TEQUILA. Gracias

*Ladies and Gentlemen in a few minutes I'll go through the cabin with a courtesy beverages service such as:(Refrescos, Decir Marca), (Cerveza, Decir Marca) Beer tequila and water
For passangers seated in STAR CLUB from row 1 to row 5 we have available TEQUILA, GIN and TEQUILA COCTELS. Thank you.*

10.2.3.7 Presentación Del Carro Parte De Arriba Visto De Frente Vuelos Cortos De Menos De 40 Minutos, Vuelos Después De Las 11:01 Am (Se Sacará Carro En Cabina Solo Con Agua)

SERVICIO EXPRESS SIN ALIMENTO

Ej: GDL-PVR-GDL, OAX-HUX-OAX, TLZ-ZIH-TLC



**CHAROLA CON SERVILLETAS
EN FORMA HORIZONTAL**

**2 BOTELLAS DE AGUA A LOS
EXTREMOS**

Anuncio de Servicio

Damas y caballeros me permiten su atención por favor.
Debido a que este es un vuelo muy corto, les ofreceremos una botella con agua, si necesita algún servicio especial y el tiempo nos lo permite con gusto le atenderemos
Gracias por su comprensión.

Ladies and Gentlemen May I have your attention please.
Due that this is a short flight, We'll go trough the cabin to offer you a bottle of water, if you need any especial request and We have time We'll be glad to assit you
Thank you for you comprehension

10.2.3.8 Vuelo Charter Desde y Hacia (Cedros) Vuelos Matutinos Hasta Las 11:00 Am

Les informo que a partir de INMEDIATO todos los vuelos DE Y HACIA CED. El servicio abordo será el siguiente.

Se dará el servicio matutino de vuelo normal



2 jugos grandes

2 botellas de agua

**Charola con servilletas
acomodadas**

**Torre de vasos de bar para
el jugo**

**Hielo opcional dependiendo del
clima**

10.2.3.8.1 Vuelos Vespertinos 11:01 A Último Vuelo Del Día.



**1 CAJON CON UNA HILERA
DE AGUA, OTRA DE PEPSI Y
OTRA DE 7UP
COMPLEMENTAR CON UN
PAR DE DIET PEPSI**

**1 CAJON CON
BOTANAS Y
SERVILLETAS**

NOTA:

- Es importante mencionar a cada pasajero al abordar que pueden tomar algún producto del galley, caso contrario no lo toman y pueden reportar que no dieron servicio.
- En los servicios de vuelo vespertino se DEBERA PASAR POR LA CABINA para ver si alguien necesita algo más como hielo, por ejemplo.
- Favor de notificar amablemente a sus compañeros de comisariato que les suban hielo.
- **LES PIDO AL APEGO A ESTA INSTRUCCION, YA QUE ES IMPORTANTE TENER EN ESOS VUELOS CONTENTOS A NUESTROS CLIENTES**

10.2.3.8.2 Servicio Matutino Del Primer Vuelo A Las 11:00 Am Con Café Y Te (INCLUYE CEDROS)



Es el mismo acomodo del carro de jugos y agua y solo se agrega:

Variedad de tes en su
contenedor de plastico

Azucarero

En la primera charola dejar 8
aguas y colocar el termo de
agua caliente y algunos vasos
con el cafe soluble ya servido

10.2.3.8.3 Servicio De Catas En Vuelo



**Poner las botellas al frente con el logo visible
y en medio poner la charola con servillas y al
frente dos torres pequeñas de vasos de bar**

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 10	Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo

10.3 SERVICIO DE ALIMENTOS/BEBIDAS, HÁBITOS DE HIGIENE Y MANEJO DE ALIMENTOS.

Considerando que el medio donde se desarrollan las actividades del personal de cabina es limitado especialmente en el aérea del galley donde por naturaleza se almacenan una gran variedad de artículos, a veces perecederos que en su mayoría serán ofrecidos para el consumo de los pasajeros y por lo tanto se debe tratar al máximo de cumplir con todas las normas de higiene posible.

Recomendaciones que nos ayudará a complementar un buen servicio:

Se debe evitar que cualquier tipo de artículos relacionado con la preparación del carro de servicio entre en contacto con el piso, por ejemplo: no se deben colocar alimentos en el piso si se requiere separar los hielos no se deberá azotar la bolsa en el piso. Si los carros de servicio se encuentran sucios o en mal estado, ya sea en cuanto a apariencia o funcionamiento se deberá reportar en bitácora de mantenimiento y tratar que el carro que se use para el servicio sea el de mejor apariencia.

En adición a lo mencionado anteriormente, recordemos que nosotros mismos estamos sujetos a la crítica de los pasajeros, por lo que antes de iniciar el servicio debemos asegurarnos de que nuestra apariencia sea la mejor, tanto en el uso de uniforme como en nuestro arreglo personal.

Una vez iniciado el servicio de alimentos y bebidas se deben observar las siguientes recomendaciones.

Antes de salir del galley se debe almacenar todos los artículos que no se vayan a usar durante el servicio, así como cerrar y asegurar todos los compartimentos, en adición la cortina del galley debe permanecer cerrada.

Al ofrecer el servicio a los pasajeros en las filas de 2 asientos se deberá ofrecer primero a los pasajeros de la ventanilla. Con esto evitamos derramar algún líquido si ofrecemos primero al pasajero del pasillo.

NOTA: Si a nuestro juicio es necesario servir alimentos o bebidas a menores aun antes de iniciar el servicio completo para todos los pasajeros, lo podremos hacer.

Junio 2019	Reedición 1	10 Página 22
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

10.4 RECEPCIÓN Y CONTROL DE COMISARIATO

Ningún Sobrecargo está autorizado a dejar de dar un servicio a bordo sin ningún motivo importante. Para justificar la omisión de un servicio en cualquiera de los vuelos de TAR solo será por cuestiones meteorológicas u otras causas fuera de su control y deberá ser coordinado con el Capitán, no se podrá dejar de dar un servicio por propia decisión.

De suspender el servicio por turbulencia u otra causa fuera de su control, se dará a los pasajeros el anuncio correspondiente de suspensión de servicio por turbulencia. (u otro motivo) y se hará el reporte correspondiente a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio

10.4.1 Recepción y control de comisariato

El comisariato a bordo es controlado con el formato que se muestra a continuación, siguiendo las instrucciones expresadas.

1. **[Empleado de comisariato]**. Entregar el formato "COMISARIATO A BORDO" al sobrecargo al mando del vuelo para que sea firmado por él de recibido.

2. **[Sobrecargo]**. Debe de cotejar las cantidades declaradas en el formato contando las cantidades reales de insumos. Resguarda el formato en el compartimiento de audio del galley.
3. **[Empleado de comisariato]**. Previamente llenar el formato con la información requerida y firmarlo. Seguir la siguiente guía de llenado.

10.4.2 Instrucciones de llenado del formato

	Campo a llenar	Instrucción	Responsable
1	STN ORIGEN	Anotar la estación de origen de cada avión.	Empleado de comisariato
2	STN FINAL	Anotar la estación final de la secuencia de cada avión.	Empleado de comisariato
3	MATRICULA	Anotar la matrícula del avión al que corresponda a cada formato	Empleado de comisariato
4	FECHA	Anotar día, mes y año de cada vuelo.	Empleado de comisariato
5	RECIBIDO	Se anotan las cantidades de cada producto que fueron cargados en el avión.	Empleado de comisariato
6	ENTREGADO	Se anotan las cantidades de cada producto que quedaron remanentes al final del día de jornada de cada aeronave. En caso de que haya un cambio de Sobrecargo en un mismo día, la columna se divide en dos y cada sobrecargo anota las cantidades que reciben.	Sobrecargos
7	VUELOS REALIZADO Y CLIENTES VOLADOS	Columna VLOS. Anotar cada número de vuelo que este programado. Columna CLIENTES. Anotar los numero de cliente que se tenga por cada vuelo.	Empleado de comisariato
8	OBSERVACIONES	Colocar el número de folio del fleje que se esté utilizando para asegurar los carros de servicio al final de la jornada.	Sobrecargo
9	ENTREGA	Firma del empleado de comisariato que entrega los insumos al sobrecargo.	Empleado de comisariato
10	SOBRECARGO	Firma del Sobrecargo que recibe los insumos. Firma con su nombre de rol.	Sobrecargo
11	RECIBE	Personal de comisariato que recibe la aeronave y coteja del formato.	Empleado de comisariato

10.4.3 Control de insumos y sobrantes

Secuencia	Responsable	Acciones
1.	Sobrecargo	Al final de su secuencia de vuelos, el sobrecargo debe registrar las cantidades sobrantes de cada insumo en el formato "COMISARIATO A BORDO".
2.	Sobrecargo	Resguardar todos los insumos sobrantes en un solo carro de servicio, esto incluye botellas de bebidas alcohólicas.
3.	Sobrecargos	Flejar el carro en el que se hayan resguardado los insumos. El uso de flejes aplica tanto en estación base como en estaciones de pernocta.
4.	Empleado de comisariato	Realiza conteo de insumos sobrantes y lo compara con lo declarado por sobrecargo en el formato "COMISARIATO A BORDO".
5.	Empleado de comisariato	Para el abastecimiento de aeronaves del día siguiente, se deben restar las cantidades de insumos que se quedaron aseguradas a bordo de la aeronave.
6.	Empleado de comisariato	Realiza el cálculo anterior con la TABLA PARA AVION, se deben completar las cantidades faltantes de producto para satisfacer las necesidades de la nueva jornada de vuelo.
7.	Empleado de comisariato	Registra la información contenida en todos los formatos recolectados en el archivo de Excel "ALMACEN DE COMISARIATO".
8.	Empleado de comisariato	Resguardar los formatos de "COMISARIATO A BORDO" en Almacén.

10.4.4 Flejes de seguridad

- Los flejes de seguridad únicamente deben de ser utilizados para asegurar los insumos sobrantes a bordo que queden al final de la jornada de vuelos de cada aeronave.
- Por cada avión, le corresponden 5 flejes al día.
- Los flejes deben de localizarse en el compartimiento de audio, sobre el estéreo.
- El flejado aplica únicamente a los carros de servicio durante pernoctas y/o tránsitos largos en estaciones en los cuales no haya tripulación de cabina a bordo.
- Se debe realizar el conteo de insumos, las cantidades sobrantes deben coincidir con las cantidades registradas por los sobrecargos al final de su servicio en el formato "COMISARIATO A BORDO".
- En el formato de "COMISARIATO A BORDO" el sobrecargo debe de anotar el folio del fleje que se está usando, tal como se describe en el procedimiento de llenado del formato.
- Los insumos que deben de ser flejados son:
 - Todo producto que queden como remanente a bordo de las aeronaves debe ser colocado en los carros de servicio, esto incluye las bebidas alcohólicas (en este caso deben ser resguardadas en espacio disponible dentro de los carros de servicio) e insumos para café, de ser posible se reacomodara para utilizar un solo carro de servicio para su resguardo.

10.4.5 En caso de comisariato insuficiente u omisión de servicio

Ningún Sobrecargo está autorizado a dejar de dar un servicio a bordo sin ningún motivo importante. Para justificar la omisión de un servicio en cualquiera de los vuelos de TAR solo será por cuestiones meteorológicas u otras causas fuera de su control y deberá ser coordinado con el Capitán, no se podrá dejar de dar un servicio por propia decisión. De suspender el servicio por turbulencia u otra causa fuera de su control, se dará a los pasajeros el anuncio correspondiente de suspensión de servicio por turbulencia. (u otro motivo) y se hará el reporte correspondiente a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio.

En caso de comisariato insuficiente por error de conteo o falta de personal de comisariato, y por tal motivo el vuelo salga sin el servicio (deberá salir por lo menos con agua) se dará el siguiente anuncio a los pasajeros.

"Damas y Caballeros su atención por favor.

Tuvimos una discrepancia con el servicio de comisariato y el esperarlo nos llevara más de _____ minutos, Decidimos salir sin este servicio para estar a tiempo en su destino.

Les ofrecemos una sincera disculpa y este seguro que se tomarán las medidas necesarias para que esto no ocurra nuevamente.

Muchas gracias por su comprensión."

"Ladies and Gentlemen May I have your attention please

We had an inconvinient in this station with catering servicie. It's expected to be _____ minutes .

So we decide to leave on time to be on Schedule at your destination

Thank you for your comprehension.

Y deberán hacer su reporte correspondiente a la Gerencia de Sobrecargos y Estándares de Servicio.

NOTA: Por ningún motivo la falta de comisariato será motivo de demorar algún vuelo

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 10	Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo

10.5 DESEMBARQUE DE PASAJEROS CON SERVICIO DE COMISARIATO.

En los vuelos en que toda aeronave permanezca en tránsito un periodo de corto tiempo, el personal de comisariato podrá proporcionar el servicio en el galley aun cuando el pasaje este desembarcando.

El sobrecargo le levantará la palanca de la puerta de servicio en señal que ya se puede abrir la puerta para cargar comisariato y despedirá al pasaje en su posición, teniendo especial cuidado de la puerta de servicio.

10.6 SIRVIENDO ALCOHOL CON PRECAUCION.

Regulaciones de la AFAC y FAA dictan que ninguna persona puede ingerir bebidas alcohólicas propias a bordo de una aeronave, a menos que estas sean servidas a bordo por los tripulantes.

Así mismo tampoco se puede servir bebidas alcohólicas a menores de 18 años en MEX o 21 años en USA. Si existe duda en cuanto a la edad, se puede pedir una credencial con foto para verificar la fecha de nacimiento.

Junio 2019	Reedición 1	10 Página 27
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

10.7 PROTOCOLO Y ETIQUETAS EN EL SERVICIO:



- a) Evite tomar 2 o más vasos al mismo tiempo con una mano, sirva solo un vaso a la vez y atienda a una persona a la vez.
- b) Al momento de ofrecer algún servicio este debe ser personalizado y se tiene que hacer contacto visual. Y saludar nuevamente con un buenos días, tardes o noches y Al terminar de servir un pasajero se continuará con los otros, no todos al mismo tiempo.
- c) Evite introducir los dedos dentro de los vasos, tomándolo por los costados.
- d) Sirva solamente el hielo necesario para cada bebida, evitando el exceso de este.
- e) Se empezará a servir de los asientos A posteriormente los C.
- f) Para los Caballeros, deberán abrir las latas y/o refresco a las Damas y personas grandes o requerimientos especiales y servir la mitad del vaso.
- g) No retirar basura mientras se está sirviendo bebidas y alimentos.
- h) Acompañe siempre la barra o galleta o la botana con una servilleta. Si el pasajero solo requiere líquido, la servilleta.
- i) Para acomodar la cerveza fría en las charolas, antes de ofrecer al cliente, poner una servilleta o sanita abajo, esto evitara dar la cerveza con agua.
Así mismo se le ofrecerá un vaso a todo cliente que requiera una cerveza.
- j) Llamar por su apellido a los pasajeros de STAR CLUB durante los servicios.
- k) Un saludo nuevamente al ofrecer el servicio, siempre es cordial.
- l) Un gracias al recoger la basura es también siempre cordial.
- m) No nieguen rotundamente los productos, den alternativas, ofrezcan otras opciones. **LA PALABRA “NO” SERA SOLO LA ULTIMA ALTERNATIVA.**
- n) Limpíen la mesa de servicio si la ven sucia. Esto hará mucha diferencia, pues nadie de las Líneas Aéreas locales o internacionales lo hace...
- o) Revisar los baños constantemente, suplirlos de papel y limpiar el lavabo.
- p) Los niños son clientes muy sinceros, gánenselos ofrezcan alternativas de servicio, aunque no estén en los horarios establecidos.
- q) La sonrisa rompe con cualquier situación tensa, aplíquelo durante la demostración de seguridad y el servicio.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 10	Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo

- r) Pregunten al pasajero cómo se siente, que necesita y que están a sus órdenes para cualquier servicio.
- s) En vuelos largos salgan una primera vez a recoger la basura de cabina, se quedan mucho tiempo con ella a esperar el anuncio de descenso.
- t) Si un pasajero duerme pueden dejarle una botella con agua y un muffin.
- u) Prendan las luces a los pasajeros que leen en vuelos nocturnos y en el cual apagarán la luz

10.7.1 Principios de atención Al Pasajero.

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

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

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

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

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

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

REGLAS PRACTICAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES HUMANAS

- Aplicar diariamente la regla de oro.
- Tomar en cuenta las ideas y pensamientos de los demás.
- No hablar mal de una persona especialmente cuando esta se encuentra ausente. De no hablar bien de una persona mejor abstenerse de hacer comentarios que puedan lastimar a los compañeros.
- Tener presente que la primera solución a un problema generalmente no es la mejor.
- Trata de comprender a los demás, de esta forma nos ganamos su confianza y obtenemos cooperación.
- Antes de emitir un juicio sobre persona, ponernos en sus zapatos.
- Reconocer los méritos de nuestros compañeros y alegrarnos por sus éxitos.
- No usar palabras groseras en el trato con los demás.
- No levantar la voz a los demás, ni ponerlos en evidencia antes sus compañeros.
- Hacer sentir importante a los demás.
- Dar siempre las gracias por cualquier favor o servicio recibido.
- Mantenerse siempre dispuesto a servir.

Mayo 2023	Revisión 4	10 Página 29
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 10	Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo

LA RESPONSABILIDAD.

Uno de los aspectos que más define la personalidad de un individuo, es sin duda alguna la responsabilidad. Tendremos en cuenta que la personalidad es un conjunto de los rasgos Psíquicos, físicos y culturales que hace diferente un Ser Humano de otro.

Algunos relacionan el término responsabilidad con “llegar temprano” pero bien sabemos que va más allá. Podríamos decir que la responsabilidad es un acto en el que intervienen la inteligencia del individuo y su voluntad, pasando por 3 aspectos fundamentales.

- a) Conocimiento de los deberes:
Nadie podrá desempeñar una labor responsable si no posee un conocimiento pleno de la misma.
- b) Aceptación de los deberes:
Si bien es cierto, el conocimiento del trabajo es un acto en que intervienen la inteligencia del hombre, en la aceptación interviene su voluntad.

Podemos conocer una labor, pero si no deseamos realizarla, de nada nos sirve su conocimiento. Por lo tanto, para desempeñar un trabajo responsable es necesario conocerlo y aceptarlo conscientemente.

- c) Cumplimiento de los deberes:
Del conocimiento y la voluntad pasamos a la acción. El cumplimiento del deber, sin embargo, muchas veces exige sacrificio para llevar a feliz término lo que nos ha encomendado.

Si cualquiera de estos 3 elementos está ausente en la realización de un trabajo podríamos afirmar con certeza que se ha actuado irresponsablemente.

El Colaborador responsable se esfuerza por cumplir eficientemente con sus labores y por mejorar las Relaciones Humana en su trabajo. Logrando así, una vida más agradable para él y para los demás miembros del grupo. Es un acto en el que intervienen la Inteligencia y su voluntad.

TAR “UNA LINEA AEREA JOVEN”

Como empresa TAR persigue un objetivo.

Este objetivo se logra a través del cliente, producto de la labor conjunta de todo el personal de la empresa.

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

Junio 2019	Reedición 1	10 Página 30
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 10	Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo

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

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

CONDUCTA DEL SOBRECARGO ANTE EL SERVICIO HACIA EL PASAJERO

El personal es el recurso más importante de una empresa.

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

Capaz de Sonreír.

Tolerante y respetuoso de las opiniones ajenas.

Siempre dispuesto a escuchar.

Preparado para servir al cliente.

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

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

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

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

EL CLIENTE.

El cliente directo para nosotros los Sobrecargos es aquel pasajero que prefiere y utiliza nuestros servicios en forma permanente.

La empresa es un engranaje formado por diferentes partes, los cuales debidamente sincronizados, deben dirigir sus esfuerzos comunes hacia la satisfacción del cliente, quien en definitiva es el que nos beneficia. Debemos orientar nuestro trabajo hacia complacer al cliente y de esta forma mejoraremos constantemente nuestros servicios y la venta se convertirá en una consecuencia de esa preocupación.

Más que un asiento ocupado. El cliente o pasajero es un ser humano, que puede sonreír si le complacemos o fruncir el ceño si no lo hacemos.

Junio 2019	Reedición 1	10 Página 31
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 10	Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo

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

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

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

En conclusión:

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

10.7.2 Tipos De Cliente y Como Tratarlos

EL PREGUNTON	
COMO ES	COMO TRATARLO
Extremadamente curioso y le interrumpirá con preguntas mientras Usted habla	Trate de contestarle todas las preguntas que le haga rápidamente. Evite dejarlo con dudas. No conteste con evasivas o falsedades. No se impaciente con sus preguntas. Es un reto para Usted, pues lo obliga a dominar su labor

EL CAUTO	
COMO ES	COMO TRATARLO
Necesita tiempo para resolverse. Cuidadoso y lento en sus movimientos Muy paciente. Acepta toda la información que usted quiera darle. Estudia los detalles, Es lento en sus decisiones.	No ejerza presión sobre él, consiga su confianza, dándole todos los detalles e información necesaria dele tiempo y ayuda. Puede conducírsele pero no empujársele

EL INDECISO	
COMO ES	COMO TRATARLO
Indeciso en sus pensamientos y decisiones. No le gusta decidir, mientras, Mas información. Le dé, más aumentará su problema, se demora Mucho en decidir. Siempre quiere consultar con Alguien.	Provéalo con lo que falta, que es decisión. Ayúdele respetando su amor propio, haciéndole sentir que es el quien decide, dígle frases positivas. Como si salieron de él, no le ofrezca alternativas , ayúdelo

EI SABELOTODO	
COMO ES	COMO TRATARLO
Cree que todo lo sabe, su léxico esta plegado De YO. Se cree superior a todos, Tratará de decir A Usted de cómo debe hacer las cosas. Dara Consejos para su empresa. Para el todos están Equivocados, le gusta que lo escuchen Ese es su mayor placer.	Déjelo creyendo que sabe todo, escúchelo pacientemente y con interés, hágalo sentir importante, así protegerá Usted su amor propio. Aun cuando Usted no esté de acuerdo con él en todo lo que dice. No discuta, cuando pueda admírele sus conocimientos.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 10	Secuencia de Trabajo y Servicios Abordo

¿QUE BUSCA EL CLIENTE?

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

- Buenos productos
- Buen servicio
- Buena voluntad.

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

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

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

LA COMUNICACIÓN ENTRE EL CLIENTE Y PRESTADORES DE SERVICIOS

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

Junio 2019	Reedición 1	10 Página 35
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 10

Secuencia de Trabajo y Servicios
Abordo

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

CAPÍTULO 11

FORMATOS



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Mayo 2023

Revisión 4

11 Página 2

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

CONTENIDO

CONTENIDO	3
FORMATOS PARA TRIPULANTES.....	5
1 Formato de Evaluación Perfil Asesor de Sobrecargos (TAR-SOB-02).....	5
Instrucciones de llenado formato TAR-SOB-02.....	6
2 Formato de Evaluación de Sobrecargo en Familiarización, Habilitación y Asesoramiento en Ruta (TAR-SOB-01).....	7
Instrucciones de llenado para el formato de Evaluación de Sobrecargos en Familiarización, Habilitación y Asesoramiento en Ruta.....	16
FORMATO PARA SITUACIONES DE ABORDO	19
1 Formato de Notificación de Irregularidades / Incidente / Accidente (MSO F02)	19
Instrucciones de llenado formato MSO-F02	21
2 Formato Reporte de Pasajero Perturbador. (Frente) (Ubicado en el compartimiento de audio) (PSPAI-F03)	22
Instrucciones de llenado del formato PSPAI-F03.	24
3 Formato de Comportamiento Inaceptable a Bordo de este Avión Violación a la Ley de Aviación Civil (PSPAI-04)	25
<u>4 Violacion de la Política de No fumar</u>	<u>26</u>
FORMATOS DE PASAJEROS ESPECIALES Y ANIMALES	27
1 Formato de Requerimiento de Servicio para Menor sin Acompañar	27
Llenado de Requerimiento de Servicio para Menor sin Acompañar	27
2 Formato de Pasajeras Embarazadas y/o Pasajeros Enfermos	29
Instrucciones de llenado de Carta de Exención de Responsabilidad para Pasajeros Enfermos y/o Pasajeras en Estado Grávido	29
3 Formato de Animal Vivo (AVIH).....	30
Instrucciones de llenado del formato Animal Vivo (AVIH).....	30
FORMATOS DE BITACORA DE SOBRECARGOS, BOTIQUIN Y NPU	31
1 Formato de Bitácora de Sobrecargos	31
Llenado de Bitácora de Sobrecargos	32
Situaciones con componentes de cabina	33

Mayo 2023	Revisión 4	11 Página 3
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

2 Formato de Reporte de Uso de Botiquín de Primero Auxilios	34
Instrucciones de llenado Reporte de Uso de Botiquín de Primeros Auxilios.....	34
3 Formato de Reporte de Uso de Neceser de Precaución Universal	35
Instrucciones de llenado de: “Reporte de Uso Neceser de Protección Universal	35
FORMATOS ADICIONALES.....	36
1 Formato de Inspección de Seguridad de la Aeronave (PSPAII-F02/R1)	36
Instrucciones de llenado del Formato.....	37
2 Declaración General.....	38
3 Formato de migración para entrar a México	39
4 Formato de migración para extranjeros para entrar a México	40
5 Formato de aduana para entrar a México.....	41

FORMATOS PARA TRIPULANTES

1 Formato de Evaluación Perfil Asesor de Sobrecargos (TAR-SOB-02)

TAR Aerolíneas		EVALUACIÓN PERFIL ASESOR DE SOBRECARGOS					
FECHA:	1	EQUIPO: EMBRAER 145 LR					
CANDIDATO(A):	A. PATERNO		A. 2		NOMBRE(S)		
No. EMPLEADO:	3	No. LICENCIA:	4	ANTIGÜEDAD TAR:	5		
1.- REQUERIMIENTO TÉCNICO		SI	NO				
LICENCIA VIGENTE							
EXPERIENCIA EN EQUIPO ERJ-145 (Tiempo:)			6				
EXPERIENCIA MINIMA 6 MESES EN EQUIPOS DE CAPACIDAD DE 50 PASAJEROS ()							
EXPERIENCIA COMO SOBRECARGO EN OTROS EQUIPOS							
EXPERIENCIA EN ÁREAS DE ATENCIÓN A CLIENTES (En base a experiencia laboral)							
2.- PRESENTACIÓN DE PERSONAL		4	3	2	1		
PUNTUALIDAD							
CODIGO DE VESTIR							
MAQUILLAJE DISCRETO					7		
ACCESORIOS (Como se marca en el reglamento)							
MANICURE (Uñas máximo de largo 5 mm y colores de acuerdo a lo reglamentado)							
3.- TRAYECTORIA		4	3	2	1		
EXPEDIENTE (Reporte, Felicitaciones, etc.)							
DESEMPEÑO LABORAL							
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS (En base a la evaluación)							
CONOCIMIENTOS GENERALES (En base a la evaluación)							
ACTITUD DE SERVICIO					8		
INTERACCIÓN CON PILOTOS (En base a la información obtenida por la Jefatura de Pilotos)							
INTERACCIÓN CON SOBRECARGOS (En base a la información obtenida por la Jefatura de Sobrecargos)							
TRIPULACIONES (En base a la información obtenida por el Dpto. de Tripulaciones)							
CALIFICACIÓN							
OBSERVACIONES:							
9							
Vo.Bo.			Vo.Bo.				
10							
JEFATURA DE SOBRECARGOS			DIRECCIÓN DE OPERACIONES				
NOTA: EL SOBRECARGO SERÁ TOMADA EN CUENTA PAR EL ENTRENAMIENTO AL PUESTO DE ASESOR(A) SIEMPRE Y CUANDO CUMPLA CON UNA CLIFICACIÓN MINIMA DE 3.							
TAR-SOB-02 REV. 2 FECHA: MAR-18							
TRAMOS EVALUADOS:							
RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA	RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA
RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA	RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA
RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA	RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA
RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA	RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA
RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA	RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA
RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA	RUTA	VUELO	AVIÓN	FECHA

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

PARAMETROS DE EVALUACIÓN

4	OPTIMO	El desempeño es optimo demuestra habilidad y eficiencia en los procedimientos y conocimientos del equipo y políticas de manera ejemplar
3	SATISFACTORIO	El desempeño es satisfactorio, correcto, demuestra habilidad, eficiencia en los procesos y conocimientos del equipo y políticas de manera que impactan positivamente en su labor
2	SUFICIENTE	El desempeño es suficiente sus conocimientos y criterios no impactan ni positivamente ni negativamente el desarrollo normal de su trabajo
1	NO SUFICIENTE	El desempeño no es suficiente , inseguro o el criterio es inaceptable, desconoce los procedimientos del servicio, anuncio y políticas

TAR-SOB-02 REV. 2 FECHA: MAR-18

Instrucciones de llenado formato TAR-SOB-02

1. Se colocará la fecha de la evaluación
2. Se colocará el nombre del sobrecargo evaluado
3. Se colocará el número de empleado del sobrecargo a evaluar
4. Se colocará el número de Licencia del sobrecargo a evaluar
5. Se colocará la antigüedad del sobrecargo a evaluar
6. Se deberá colocar una "x" en SI o NO cumple con los requerimientos técnicos
7. Se deberá colocar una "x" en SI o NO cumple con la presentación personal
8. Se deberá colocar una "x" en SI o NO cumple con la trayectoria laboral
9. Se colocará observaciones adicionales que tenga en evaluador
10. Se firmará la evaluación por el jefe de sobrecargos y el director de operaciones
11. Se colocará los tramos evaluado colocando ruta, vuelo, avión y fecha

Junio 2019	Reedición 1	11 Página 6
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

2 Formato de Evaluación de Sobrecargo en Familiarización, Habilitación y Asesoramiento en ruta (TAR-SOB-01)

TAR-SOB-01
Rev. 2 Oct. 18



EVALUACION DE SOBRECARGOS EN FAMILIARIZACION O HABILITACION O ASESORAMIENTO EN RUTA

SOBRECARGOS

EQUIPO:EMBRAER ERJ-145

Deberá seleccionar o marcar el cuadro que corresponde al tipo de evaluación que está realizando. Solo se deberá seleccionar una opción

1

FAMILIARIZACION

☐

HABILITACIÓN

☐

ASESORAMIENTO EN RUTA

☐

LINE CHECK

☐

2

SOBRECARGO

A.PATERNIO

A.MATERNIO

NOMBRE (S)

NUMERO DE EMPLEADO

3

4

ASESOR

A.PATERNIO

A.MATERNIO

NOMBRE (S)



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

No. SESIÓN	FECHA	ORIGEN	DESTINO	No. VUELO	No. PAX	HORA DE SALIDA	HORA DE LLEGADA	FIRMA ASESOR	FIRMA ASESORADO				
5													
						VUELO 1				VUELO 2			
1.- PRESENTACION PERSONAL						4	3	2	1	4	3	2	1
PUNTUALIDAD													
UNIFORME LIMPIO Y PLANCHADO (MEDIAS, ZAPATOS DE PRESENTACION Y SERVICIO).													
6	GAFETE A LA VISTA												
MAQUILLAJE DISCRETO													
ACCESORIOS (COMO SE MARCA EN EL REGLAMENTO).													
MANICURE (UÑAS MAXIMO DE LARGO 5MM Y COLORES DE ACUERDO AL REGLAMENTO)													
CABELLO (COMO SE MARCA EN EL REGLAMENTO)													
2.- DOCUMENTOS						4	3	2	1	4	3	2	1
LICENCIA													
7	EXAMEN MEDICO												
LENTES EXTRA(CUANDO APLIQUE)													
3.- MATERIAL DE TRABAJO						4	3	2	1	4	3	2	1
MANUAL DE SOBRECARGOS													
SECUENCIA DE TRABAJO													
SECUENCIA DE ANUNCIOS													
8	CONTADOR												

	LAMPARA								
	KIT DE MEDICAMENTOS								
	4.- USO Y MANEJO DEL MANUAL DE SOBRECARGOS	4	3	2	1	4	3	2	1
	NUMERO DE SECCIONES								
	NOMBRE DE LAS SECCIONES								
9	PREGUNTAS ABIERTAS DEL CONTENIDO DEL MANUAL								
	1.-								
	2.-								
	3.-								
	4.-								
	5.- CONOCIMIENTO DE MANUALES Y OTRO	4	3	2	1	4	3	2	1
	MANUAL DE SOBRECARGO								
	PROPOSITO DEL MGO								
10	PROPOSITO DEL MEL								
	6.- REVISION DE EQUIPO DE EMERGENCIA/USO	4	3	2	1	4	3	2	1
11	REALIZAR REVISION DE ACUERDO A LA TABLA DEL MS 10.1								
	7.- INTERACCION CON LA TRIPULACION	4	3	2	1	4	3	2	1
	COMUNICACIÓN HACIA LA CABINA DE PILOTOS (LISTA DE CABINA COMPLETA, PRUEBA DE PA, ETC)								
	APEGO A LAS INDICACIONES E INSTRUCCIONES DEL CAPITAN								
	COORDINACION PARA EL ABORDAJE								
12	COMPROBACION DE CIERRE DE PASAJEROS								
	COORDINACION PARA EL CIERRE DE PUERTAS								
	COORDINACION NECESIDADES ESPECIALES PARA LA LLEGADA								
	PROCEDIMIENTOS PARA LA APERTURA DE PUERTA Y DESEMBARQUE DE PAX								

13	COMUNICACIÓN CON EL CAPITAN DURANTE EL VUELO								
	8.-INTERACCION CON PERSONAL DE TIERRA	4	3	2	1	4	3	2	1
	COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL DE OPERACIONES (CUANDO APLICA)								
	COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL DE TRAFICO								
	COORDINACION DEL COMISARIATO								
	COORDINACION DEL ABORDAJE								
	CIERRE DE PASAJEROS								
	OBSERVAR Y EVALUAR :								
	UMNR								
	EMBARAZADAS								
	ENFERMOS								
	ANIMALES ABORDO								
14	EQUIPAJE VOLUMINOSO								
	ASIGNACION DE ASIENTOS EN SALIDA DE EMERGENCIA								
	9.- ANUNCIOS VERBALES	4	3	2	1	4	3	2	1
	ENTONACION								
	PRONUNCIACION								
15	SECUENCIA								
	VOLUMEN								
	10.- ANUNCIOS GRABADOS	4	3	2	1	4	3	2	1
	SINCRONIA EN DEMOSTRACIONES								
16	USO DE LOS ANUNCIOS GRABADOS								
	11.- APEGO A LA SECUENCIA DE TRABAJO	4	3	2	1	4	3	2	1
	ACTIVIDADES REGULARES								
16	ABORDAJE DE TRIPULACION								
	ABORDAJE DE PASAJEROS								



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

RODAJE				
ASCENSO				
10 MIL PIES				
CRUCERO				
INICIO DE DESCENSO				
10 MIL PIES AL DESCENSO				
PROXIMOS AL ATERRIZAJE				
ATERRIZAJE				
RODAJE A LA LLEGADA				
PLATAFORMA EN TRANSITO				
PLATAFORMA VUELO FINAL				
12.-CONCEPTO	4	3	2	1
¿Cuál es el concepto de cabina estéril?				
OBSERVACIONES :				

4	3	2	1

	VUELO 1			
13.-DESARROLLO DEL SERVICIO ABORDO	4	3	2	1
ACTITUD DE SERVICIO (amabilidad, sonrisa)				
APEGO A LOS PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO ABORDO				
ENTREGA DE ALIMENTOS				
RETIRO DE ALIMENTOS				
14.-INTERACCION CON PASAJEROS	4	3	2	1
TRATO A LOS PASAJEROS				
CORDIALIDAD				

VUELO 2			
4	3	2	1
4	3	2	1



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

20

21

RESPECTO									
¿LES LLAMA POR SUS NOMBRES ?									
15.-CONOCIMIENTO DE FORMATOS (manejo de pax, OP.Irregulares, Accidentes,etc)	4	3	2	1	4	3	2	1	
BITACORA									
USO DE BPA									
USO DE NPU									
NOTIFICACION DE IRREGULARIDADES (SOP)									
REPORTE DE INCIDENTE O ACCIDENTE DE PASAJERO O TRIPULANTE									
UMNR									
PASAJERA EN ESTADO DE GRAVIDEZ Y/O PASAJERO ENFERMO									
TARJETA DE ADVERTENCIA FINAL A PASAJERO PERTURBADOR									
TARJETA DE ADVERTENCIA FINAL A PASAJERO FUMADOR									
REPORTE DE PASAJERO PERTURBADOR									
16.- CONOCIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN REGULAR	4	3	2	1	4	3	2	1	
RECARGA DE COMBUSTIBLE									
PASAJEROS EN TRANSITO									
LIMPIEZA DE CABINA									
PREPARACION DE CABINA EN PLATAFORMA EN TRANSITO									
UMNR									
PASAJERA EMBARAZADA									
PASAJEROS ENFERMOS									
PASAJEROS EN SILLAS DE RUEDAS, MULETAS O SILLA DE APOYO									
TRANSPORTE DE INFANTES									
PASAJEROS DEPORTADOS									
PASAJEROS PRIVADOS DE SU LIBERTAD									
EQUIPAJE DE PASAJEROS									
MANEJO DE MERCANCIAS PELIGROSAS									

Junio 2019

Reedición 1

11 Página 12

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

3	SATISFACTORIO	EL DESEMPEÑO ES SATISFACTORIO, CORRECTO, DEMUESTRA HABILIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCEDIMIENTOS, CONOCIMIENTOS DEL EQUIPO Y POLITICAS DE LA EMPRESA.	
24 2	SUFICIENTE	EL DESEMPEÑO ES SUFICIENTE. SUS CONOCIMIENTOS Y CRITERIO SON ADECUADOS PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.	VUELO 2
1	NO SUFICIENTE	EL DESEMPEÑO NO ES SUFICIENTE, Y SUS CONOCIMIENTO Y CRITERIO NO SON ACEPTABLES PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES. DESCONOCE LOS PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD, ANUNCIOS Y POLITICAS DE SERVICIO.	

OBSERVACIONES VUELO 1 :



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

OBSERVACIONES VUELO 2:

Junio 2019

Reedición 1

11 Página 15

Link Conexión Aérea S.A. de C.V.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

Instrucciones de llenado para el formato de Evaluación de Sobrecargos en Familiarización, Habilitación y Asesoramiento en Ruta.

Datos Generales:

- 1.- Colocar una “x” en la casilla según el caso a evaluar
- 2.- Colocar el nombre completo del sobrecargo a evaluar
- 3.- Colocar el número de empleado del sobrecargo a evaluar
- 4.- Colocar el nombre completo del sobrecargo asesor
- 5.- Colocar los datos del vuelo en el que será evaluado

Familiarización:

Quando se realice esta evaluación se deberá colocar una “x” en la casilla correspondiente a “Familiarización”, así mismo se deberá hacer el llenado en el mismo formato de las siguientes casillas (puede ser enunciativo mas no limitativo).

- 6.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de presentación personal
- 7.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de documentos
- 8.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de material de trabajo
- 24.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de apego a retroalimentación

Nota: Para las casillas no utilizadas en los vuelos de Familiarización se colocará “N/A”

Habilitación:

Quando se realice esta evaluación se deberá colocar una “x” en la casilla correspondiente a “Habilitación”, así mismo se deberá hacer el llenado en el mismo formato de las siguientes casillas (puede ser enunciativo mas no limitativo).

- 6.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de presentación personal
- 7.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de documentos
- 8.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de material de trabajo
- 9.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de manejo de manual de sobrecargo
- 10.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimiento a bordo
- 11.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de revisión del equipo de emergencia y uso

Junio 2019	Reedición 1	11 Página 16
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

- 12.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de interacción con la tripulación
- 13.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de interacción con personal de tierra
- 14.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de anuncios verbales
- 15.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de anuncios grabados
- 16.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de la secuencia de trabajo
- 17.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conceptos
- 18.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de desarrollo del servicio abordó
- 19.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de interacción con pasajeros
- 20.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimientos de formatos
- 21.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimientos de procedimientos de operación regular
- 22.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimientos de procedimientos de emergencia
- 23.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de apego a retroalimentación

Asesoramiento en Ruta y/o Line Check:

Cuando se realice esta evaluación se deberá colocar una “x” en la casilla correspondiente a “Asesoramiento en Ruta”, así mismo se deberá hacer el llenado en el mismo formato de las siguientes casillas (puede ser enunciativo mas no limitativo).

- 6.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de presentación personal
- 7.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de documentos
- 8.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de material de trabajo
- 9.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de manejo de manual de sobrecargo
- 10.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimiento a bordo
- 11.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de revisión del equipo de emergencia y uso
- 12.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de interacción con la tripulación

Junio 2019	Reedición 1	11 Página 17
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

- 13.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de interacción con personal de tierra
- 14.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de anuncios verbales
- 15.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de anuncios grabados
- 16.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de la secuencia de trabajo
- 17.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conceptos
- 18.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de desarrollo del servicio abordó
- 19.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de interacción con pasajeros
- 20.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimientos de formatos
- 21.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimientos de procedimientos de operación regular
- 22.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de conocimientos de procedimientos de emergencia
- 23.- Colocar en los cuadros de evaluación (4,3,2,1) una “x” lo que corresponda a la calificación de uso de apego a retroalimentación.

Al término de cada evaluación el sobrecargo asesor deberá entregar los formatos correspondientes a la Jefatura de Sobrecargos, con la finalidad de que se dé seguimiento en caso de haber áreas de oportunidad, esto podrá ser mediante:

- Correo electrónico
- Formato OJT
- Vuelos de observación
- Talleres en avión y/o tierra;
- Y lo que determine la Jefatura de Sobrecargos

Junio 2019	Reedición 1	11 Página 18
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

FORMATO PARA SITUACIONES DE ABORDO

1 Formato de Notificación de Irregularidades / Incidente / Accidente (MSO F02)

		NOTIFICACIÓN DE EVENTOS E IRREGULARIDADES / INCIDENTE / ACCIDENTE MSO F02 Rev.1			
Instrucciones: Registre la información solicitada en los campos en blanco y/o tache el recuadro correspondiente					
DATOS GENERALES					
Fecha (DD/MM/AA):		Hora UTC:		Peso despegue:	
No. de vuelo:		Tipo de aeronave:		Peso de aterrizaje:	
Origen/destino:		Matrícula:		Combustible abordó:	
Estación:		C.G.:			
Ubicación del evento (especifique ubicación en cada caso)					
Aeropuerto:	☐	Aeronave:	☐		
Mantenimiento:	☐	Otro:	☐		
Condiciones Meteorológicas					
Fase de Operación					
Rodaje	☐	Despegue	☐	Ascenso	☐
Descenso	☐	Aproximación	☐	Aterrizaje	☐
Pernocta	☐	Remolque	☐	Remolque	☐
Otro (especifique)					
Pasajeros a bordo (especifique cantidad)					
Total		Adultos		Medios	
				Infantes	
				Lesionados	
				Fallecidos	
Tripulación a bordo (especifique cantidad)					
Total		Pilotos		Sobrecargo/s	
				Lesionados	
				Fallecidos	
Consecuencias operacionales					
Vuelo demorado	☐	Vuelo cancelado	☐	Pax protegidos por:	
				TAR aerolíneas	☐
				Otra(s) Aerolínea(s)	☐
Daños a la aeronave, equipo de apoyo o infraestructura (describa)					
Enviar copia a la Gerencia de Seguridad Aérea: sms@tarmexico.com					
					1/2

[illegible]

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

Instrucciones de llenado formato MSO-F02

- 1.-Anotar datos generales del evento (Fecha No vuelo, Origen-Destino, Aeropuerto etc.)
- 2.-Anotar los datos de la fase de operación (Rodaje, Despegue etc.)
3. Anotar Total de Pasajeros a Abordo
- 4.-Anotar la tripulación de a bordo
- 5.- Anotar consecuencia que produjo el evento
- 6.- Describir daños que se hayan ocasionado por el evento.
- 7.-Realizar una descripción de incidente o irregularidad encontrada
- 8.-Anotar nombres puesto y firmas del personal involucrado
- 9.- Anotar nombre, firma y puesto del quien emite el formato

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

2 Formato Reporte de Pasajero Perturbador. (Frente) (Ubicado en el compartimiento de audio) (PSPAI-F03)

1			REPORTE DE PASAJERO PERTURBADOR PSPAI-F03	
INFORMACIÓN GENERAL				
Tipo de evento		Fecha	Vuelo:	Origen:
Estación:	Matrícula:	Destino	Hora UTC:	Hora Local:
Comandante del vuelo:				
Personal afectado:				
LUGAR DEL EVENTO				
EN TIERRA		EN AERONAVE		
MOSTRADORES ()	PLATAFORMA ()	PUERTA DE PASAJEROS ()	BAÑO ()	
PUNTO DE INSPECCIÓN ()	OFICINAS ()	COCINA ()	ASIENTOS ()	
SALA DE ÚLTIMA ESPERA ()	OTRO ()	PASILLO CENTRAL ()	OTRO ()	
OTRO		OTRO		
FASE DEL VUELO				
TRÁNSITO	DESPEGUE	CRUCERO	APROXIMACIÓN	
RODAJE	ASCENSO	DESCENSO	ATERRIZAJE	
OTRO				
CAUSA DEL EVENTO				
EFFECTOS DEL ALCOHOL ()	POLÍTICA DE NO FUMAR ()	PILLAJE (HURTO, ROBO ()	EFFECTOS POR DROGAS ()	
USO TELÉFONO MOVIL ()	VANDALISMO ()	DETECTOR DE HUMO ()	PEDOFILIA	
DESTRUCCIÓN EQUIPO ()	OTRO			
NATURALEZA DEL EVENTO				
AGRESIÓN VERBAL ()	AMENAZAS ()	AGRESIÓN FÍSICA ()	AGRESIÓN SEXUAL ()	
OTRO				
PASAJERO A PASAJERO ()	PASAJERO A TRIPULANTE ()	DAÑOS A INSTALACIONES ()	DAÑOS A LA AERONAVE ()	
AFECTACIÓN A LA SEGURIDAD OPERACIONAL ()				
OTRO				
ACCIONES IMPLEMENTADAS				
LLAMADA DE ATENCIÓN ()	BAJADO DE VUELO ()	CANCELACIÓN DE BOLETOS ()	REMISIÓN A AUTORIDAD ()	
NEGAR EL ABORDAJE ()	USO DE RESTRICCIONES ()	ATERRIZAJE ANTICIPADO ()	NINGUNA ()	
OTRO				

Formato Reporte de Pasajero Perturbador. (Posterior)

[illegible]

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

Instrucciones de llenado del formato PSPAII-F03.

- 1.- Anotar la información general del evento como tipo de evento, fecha, número de vuelo, ciudad de origen, estación, matrícula del avión, ciudad de destino, hora del suceso tanto en UTC como local, nombre del comandante y personal que fue afectado con este evento.
- 2.- Anotar el lugar del evento: Tierra (mostradores, plataforma, puntos de inspección..., y en Aeronave (puerta de pasajeros, baño, cocina, pasillo, asientos etc.)
- 3.- Anotar la fase del vuelo en la cual sucedió el evento
- 4.- Anotar la causa del evento (efectos del alcohol, política de no fumar, pillaje, efectos de drogas, etc.)
- 5.- Anotar la naturaleza del evento (agresión verbal, amenaza, agresión física, agresión sexual, etc.)
- 6.- Anotar las acciones implementadas (llamada de atención, bajado de vuelo, cancelación de boleto, etc.)
- 7.- Anotar los pasajeros involucrados del evento (nombre, edad, sexo, nacionalidad, etc.)
- 8.- Anotar la autoridad que interviene en el evento (DGAC, Aduana, Migración, SEDENA, etc.)
- 9.- Anotar una descripción clara del evento
- 10.- Anotar información de la persona que efectúa el reporte (nombre, dirección, ciudad, domicilio, etc.)

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

3 Formato de Comportamiento Inaceptable a Bordo de este Avión Violación a la Ley de Aviación Civil (PSPAII-04)

	COMPORTAMIENTO INACEPTABLE A BORDO DE ÉSTE AVIÓN VIOLACIÓN A LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL PSPAII-F04
ADVERTENCIA FINAL	
Ya se le ha comunicado por parte de la Tripulación de cabina, que su comportamiento a bordo de esta aeronave es inaceptable y puede estar violando la Ley de Aviación Civil y el Reglamento de la ley de Aviación Civil.	
De forma inmediata:	
1. Debe de dejar de tomar cualquier bebida alcohólica. 2. Debe de entregar a los miembros de la tripulación, todas las bebidas alcohólicas que lleva consigo. Se resguardarán y se le entregarán al final del vuelo. 3. No deberá comportarse de manera que ponga en peligro esta aeronave, cause preocupación o inconvenientes a la tripulación y a otros pasajeros. 4. Debe cumplir con las instrucciones que le indique la tripulación.	
Si no cumple con las instrucciones mencionadas, el Capitán podrá decidir y aterrizar en el aeropuerto más cercano y avisar a las autoridades para que lo bajen de la aeronave. Usted será responsable de los gastos generados por ésta desviación y su boleto quedará cancelado. A la llegada será reportado a las autoridades informándoles de su conducta, para su posible enjuiciamiento. Por falla condenatoria, usted puede ser sancionado por la Autoridad.	
FINAL WARNING	
You have been informed by the Cabin Crew that your behavior on board this airplane is unacceptable and you may be violating the Mexican Aviation Law and the Regulation of the Aviation Law.	
Immediately:	
1. You must stop drinking any alcoholic beverage. 2. You just give all the alcoholic beverages that you have to the Crew Members. They will be kept safely, and will be returned to you, at the end of your flight. 3. You must not behave in a way that you jeopardize this airplane, generates concern or inconvenience to the crew or other passenger. 4. You must comply with the instructions of Crew.	
If you do not comply, the Captain may decide to land in the nearest airport and take you off the airplane; you will be responsible for the costs generated by the diversion and your ticket will be canceled for your future flights. At your arrival, you will be reported to the local authorities for a possible judgment.	
By conviction, you may be sanctioned by the authorities.	
Capitán/Captain	
Nombre y firma/Name and signature	

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

4 violación a la Política de No fumar (PSPAII-F05)

	VIOLACIÓN A LA POLÍTICA DE NO FUMAR VIOLATION OF NON-SMOKING POLICY PSPAII-F05
ADVERTENCIA FINAL/FINAL WARNING De acuerdo con la normatividad aplicable, en todos los vuelos está prohibido fumar. La tripulación de cabina le ha indicado que no puede fumar y el letrero de "NO FUMAR" no ha sido apagado. Si fuma o trata de fumar nuevamente, el Capitán le pedirá a la autoridad que esté presente a la llegada y su conducta será reportada. La autoridad podrá aplicar alguna sanción si no cumple con ésta instrucción. Accordingly, with the aviation regulations, this is a Non-Smoking flight. The cabin crew has asked you cannot smoke and the "NO SMOKING" sign is on. If you smoke or try to smoke again in this flight, the Captain will request a law enforcement officer to be present at the arrival gate and your misconduct will be reported. The Authority could give you a penalty if you do not comply with the instructions given by the Captain. El Capitán/Captain _____ Nombre y firma Name and signature	



Manual de Sobrecargos

CAPÍTULO 11

Formatos

FORMATOS DE PASAJEROS ESPECIALES Y ANIMALES

1 Formato de Requerimiento de Servicio para Menor sin Acompañar

Anverso	Reverso
REQUERIMIENTO DE SERVICIO PARA MENOR SIN ACOMPAÑAR UNACCOMPANIED MINOR PASSENGER SERVICE REQUEST AND PREMISSION CLAVE: FO-027 Code NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL Revision FECHA DE REV. / Revision date: 07-SEP-2013 FOUO 000000 NOMBRE COMPLETO DE MENOR / MINOR'S NAME FAMILY NAME EDAD / AGE VUELO / FLIGHT FECHA / DATE QUÉ / FROM A / TO PERSONA QUE ENTREGA AL MENOR / PERSON DELIVERING MINOR PERSONA QUE RECIBE AL MENOR / PERSON RECEIVING MINOR NOMBRE / NAME: DIRECCIÓN / ADDRESS: CUIDAD / CITY: ESTADO / STATE: C.P. / ZIP: TÉLEFONO / PHONE: FIRMA / SIGNATURE IDENTIFICACIÓN OFICIAL / OFFICIAL ID PERSONA EN EL PUNTO DE TRANSFERENCIA / PERSON AT TRANSFER POINT NOMBRE / NAME: DIRECCIÓN / ADDRESS: CUIDAD / CITY: ESTADO / STATE: C.P. / ZIP: TÉLEFONO / PHONE: FIRMA / SIGNATURE IDENTIFICACIÓN OFICIAL / OFFICIAL ID PERSONA QUE RECIBE AL MENOR / PERSON RECEIVING MINOR NOMBRE / NAME: DIRECCIÓN / ADDRESS: CUIDAD / CITY: ESTADO / STATE: C.P. / ZIP: TÉLEFONO / PHONE: FIRMA / SIGNATURE IDENTIFICACIÓN OFICIAL / OFFICIAL ID FIRME Y RETENGA SU COPIA / SIGNATURE REQUIRED, RETAIN YOUR COPY Agente en Origen / Origin Agent: No. Empleado: Sobrecargo Origen / Origin Crew Member: No. Empleado: Agente en Destino / Destination Agent: No. Empleado: www.tarmexico.com	AUTORIZACIÓN Y RESPONSIVA MENOR VIAJANDO SIN COMPAÑÍA Por medio de la presente y bajo protesta de decir verdad, manifiesto que el (la) menor transportado (a) es hijo (a) del (de) la suscrita (a) y/o ejerce la patria potestad y custodia sobre el (la) mismo (a), tal como se demuestra con el original del acta de nacimiento y/o instrumento notarial que en este acto exhibo, mismo que se adjunta en copia simple a la presente responsiva; por lo que en dicho ejercicio, autorizo a Link Conexión Aérea, S.A. de C.V. (TAR Aerolíneas) para que el (la) menor sea transportado (a) en compañía de personal que para dicho fin sea asignado por TAR Aerolíneas, quien hará entrega del (de) la menor a la persona por mí autorizada para recibirlo (a) en el aeropuerto de destino, deslindando desde estos momentos a TAR Aerolíneas de cualquier responsabilidad derivada de dicha transportación, de acuerdo a lo señalado por el artículo 33 de la Ley de Aviación Civil, por lo que declaro asumir las responsabilidades que deriven de la presente autorización. Manifiesto también que el (la) menor transportado (a) no padece alguna enfermedad que le impida realizar el vuelo con normalidad, declarando bajo protesta de decir verdad que los padecimientos y alergias señalados en la presente autorización son los únicos observaciones que deberán tenerse en cuenta. Para los casos en que a la llegada del vuelo en el aeropuerto de destino no se encuentre la persona autorizada para recibirlo (a), autorizo a TAR Aerolíneas para que proceda a tomar las acciones necesarias para asegurar la custodia del (de) la menor, contemplando la posibilidad de ser puesto(a) a disposición de la autoridad correspondiente; o según sea el caso, el regreso del (de) la menor al aeropuerto de origen, en donde me comprometo a recibirlo (a) y a reintegrar a TAR Aerolíneas los gastos adicionales que dicho traslado genere. En el supuesto en que debido a causas no imputables a TAR Aerolíneas la aeronave se vea en la necesidad de aterrizar en un lugar distinto al de destino, acepto responsabilizarme del traslado o pernocta del (de) la menor en aquel lugar, tomando las acciones necesarias para ello, eximiendo a la aerolínea de cualquier responsabilidad que de dicho supuesto pudiera surgir. AUTORIZATION AND RESPONSIVE CHILD TRAVELING ALONE By means of the present and under protest of telling the truth, I declare that the minor transported is the son/daughter of the undersigned and/or I exercise the total parental right and custody over the same, as evidenced by the original birth certificate and/or notarized instrument that I exhibit in this act, which is attached in a simple copy to this responsive; so in that exercise, I authorize Link Conexión Aérea, S.A. de C.V. (TAR Aerolíneas) so that the minor is transported in company of the personnel assigned by TAR Aerolíneas, who will deliver the minor to the person authorized by me to receive the minor at the airport of destination, exempting to TAR Aerolíneas of any liability arising from this transportation, in accordance with the provisions of article 33 of the Civil Aviation Law, so I declare to assume the responsibilities arising from this authorization. I also state that the minor transported does not suffer from any disease that prevents him from taking the flight normally, declaring under protest to telling the truth that the conditions and allergies indicated in this authorization are the only observations that should be taken into account. In cases where the person authorized to receive the minor is not found at the arrival of the flight at the destination airport, I authorize TAR Aerolíneas to take the necessary actions to ensure the custody of the minor, contemplating the possibility of making available to the corresponding authority; or as the case may be, the return of the minor to the airport of origin, so I agree to receive it and to reimburse to TAR Aerolíneas for the additional expenses that such transportation generates. In the event that due to causes not attributable to TAR Aerolíneas the aircraft is in need of landing in a place other than the destination, I agree to take responsibility for the transportation or overnight of the minor in that place, taking the necessary actions for this, exempting the airline from any liability that may arise from said assumption. NOMBRE Y FIRMA DEL PADRE/NAME AND SIGNATURE OF THE PARENT www.tarmexico.com

Llenado de Requerimiento de Servicio para Menor sin Acompañar

La información abajo indicada es llenada por parte del Anfitrión, el sobrecargo únicamente recibe el formato correctamente llenado.

- Se colocará el nombre completo del menor
- Se colocará la edad del menor
- Se colocará el número del vuelo donde el menor embarcará
- La fecha de salida
- El origen de la estación
- El destino del menor
- Se colocará todos los datos de la persona que está entregando a la menor dirección completa, firma e identificación con la que se presenta

8. Se colocará la persona que recibirá al menor en el punto de transferencia colocado dirección completa, firma e identificación con la que se presenta
9. Se colocará los datos completos de la persona que recibirá al menor en la estación destino, colocando dirección completa e identificación con la que recogerá al menor
10. Se colocará los datos de personal de la aerolínea anfitrión estación origen, sobrecargo y anfitrión estación destino.
11. El formato debe entregarse con la firma del padre o tutor que deja al UMNR.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

2 Formato de Pasajeras Embarazadas y/o Pasajeros Enfermos



CLAVE: MA-006
Code

NO. DE REVISIÓN:
03

FECHA DE REV. / Revision date
06-SEP-2019

PASAJERAS EMBARAZADAS Y/O / PREGNANT PASSANGER AND/OR PASAJEROS ENFERMOS SICK PASSENGER

A QUIEN CORRESPONDA / TO WHOM IT MAY CONCERN:

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

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

Through this document, I release "Link Conexión Aérea, S.A. de C.V.", from any responsibility to carry me under this physical / somatic state and / or gravid (months of pregnancy: _____), where I am and / or suffering this disease _____ in the flight number _____ from city _____ to the city of _____ on the date _____.

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

Datos del Pasajero / Passenger Data:

Nombre / Name _____

Dirección / Address _____

Población / State _____

Teléfono / Phone _____

Datos de la persona a quien deba avisarse en caso de contingencia / Data of the person that should be contacted in case of contingency:

Nombre / Name _____

Dirección / Address _____

Población / State _____

Teléfono / Phone _____

Atentamente / Sincerely _____

Firma del pasajero / Passenger signature _____

www.tarmexico.com

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

1. El llenado de este documento es responsabilidad de Anfitriones en estaciones.
2. El sobrecargo se limita a revisar que se encuentre debidamente llenado y que la información contenida sea congruente.
3. Verificar que se encuentre debidamente firmado.
4. En caso de algún campo faltante, solicitar a los compañeros Anfitriones la información faltante y que completen el formato.

Mayo 2023	Revisión 4	11 Página 29
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		

3 Formato de Animal Vivo (AVIH)



LINK CONEXIÓN AÉREA S.A. DE C.V.

ANIMAL VIVO Live Animal

CLAVE/Code:
MA-007

NO. DE REVISIÓN:
04

FECHA DE REV./Revision date: 31-MAY-2022

Fecha/Date: _____

Origen/Origin: _____

Vuelo/Flight: _____

Aeropuerto de origen/Departure airport: _____

P R E S E N T E

Con esta fecha estoy embarcando en su vuelo regular de itinerario/With this date I am embarking on the regular scheduled flight.

Número de vuelo/Flight number: _____ Con destino a/Bound for: _____

El animal/the animal: ☐ **perro/dog** ☐ **gato/cat** ☐

Raza/Breed: _____ vivo de mi propiedad/alive of my property.

Deseo manifestar expresamente que eximo de toda responsabilidad a la empresa Link Conexión Aérea S.A. de C.V. en caso de que este animal sufriera cualquier daño o muerte.

I exempt Link Conexión Aérea S.A. de C.V. enterprise from all responsibility in case the animal suffered any injury or death.

☐ **AVIH**
(DOCUMENTADO) ☐ ☐ **PETC**
(CABINA) ☐ ☐ **ASER**
(CABINA) ☐

ATENTAMENTE/SINCERELY

Nombre y firma del pasajero/Passenger name and signature

www.tarmexico.com

Instrucciones de llenado del formato Animal Vivo (AVIH).

1. El llenado de este formato es responsabilidad de los Anfitriones en estaciones.
2. Los sobrecargos se limitan a recibir y verificar que el formato se encuentre completamente llenado y que la información contenida sea congruente.
3. Revisar el recuadro correspondiente el tipo de animal que viajará (perro o gato).
4. Revisar la raza de la mascota (verificar que no esté en la lista de razas braquicéfalas).
5. Revisar el recuadro correspondiente el tipo de servicio en el que viajará la mascota (AVIH, PETC o ASER).
6. Verificar que se encuentre debidamente firmado por el cliente.

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

FORMATOS DE BITACORA DE SOBRECARGOS, BOTIQUIN Y NPU

1 Formato de Bitácora de Sobrecargos



BITÁCORA DE SOBRECARGOS Flight Attendant Logbook

CLAVE: FO-029
Code
NO. DE REVISIÓN: 02
Revision

FOLIO 000000
FECHA DE REV. / Revision date
27-OCT-2015

MATRÍCULA AC Registration	FECHA Date	NO. DE VUELO Flight number	SOBRECARGO Flight Attendant	4 TRAMO Lenght	
1	2	3	5	Tramo de _____ a _____ Lenght from _____ to _____	
CABINA DE PASAJEROS Passenger Cabin		COCINA Galley	BAÑOS Toilet	EQUIPO DE EMERGENCIA Emergency equipment	
6 ☐ S01 ALFOMBRA / CARPET ☐ S02 ANUNCIOS / ANNOUNCEMENTS ☐ S03 ASIENTOS / SEATS ☐ S04 GUARDA ROPA / CLOSETS ☐ S05 LUCES DE ENTRADA / ENTRY LIGHTS ☐ S06 LUCES DE TECHO / CEILING LIGHTS ☐ S07 LUCES DE VENTANILLAS / WINDOW LIGHTS ☐ S08 LUCES DE LECTURA / READING LIGHTS ☐ S09 LLAMADA DE SOBRECARGO / FLIGHT ATTENDANT CALL ☐ S10 COMPARTIMENTOS / COMPARTMENTS ☐ S11 LETREROS EMERGENCIA / EMERGENCY SIGNS ☐ S12 MESAS DE SERVICIO / SERVICE TABLES ☐ S13 SISTEMA PAX / PAX SYSTEM ☐ S14 TOMAS DE AIRE / AIR OULETS ☐ S15 VENTANILLA / WINDOWS ☐ S16 COMP. DE MASCARILLAS / MASK COMPARTMENTS		7 ☐ S17 CAFETERAS / COFFEE MAKERS ☐ S18 GABINETES / GABINETES ☐ S19 CORTINAS / CURTAINS ☐ S20 DRENES / DRAINS ☐ S21 LUCES / LIGHTS ☐ S22 MESA DE TRABAJO / WORK TABLE ☐ S23 CARROS / TROLLEYS ☐ S24 SEGUROS / LATCHES ☐ S25 SISTEMA AUDIO / AUDIO SYSTEM	8 ☐ S26 CALENTADORES / WATER HEATERS ☐ S27 COMPARTIMENTOS / COMPARTMENTS ☐ S28 ESPEJO / MIRROR ☐ S29 MANIJA / FLUSH ☐ S30 DISPENSADOR DE JABÓN / SOAP DISPENSER ☐ S31 LETREROS / SIGNS ☐ S32 LUCES / LIGHTS ☐ S33 LLAMADA DE SOBRECARGO / FLIGHT ATTENDANT CALL ☐ S34 LLAVES DE LAVABO / BASIN FAUCET ☐ S35 PUERTAS / DOORS ☐ S36 SEGUROS / LATCHES ☐ S37 TOMAS DE AIRE / AIR OULETS ☐ S38 BAÑO / WC	9 ☐ S39 BOTELLAS DE OXIGENO / OXIGEN BOTTLES ☐ S40 CHALECOS / LIFE VEST ☐ S41 EXTINTORES / PORTABLE EXTINGUISHER ☐ S42 LÁMPARAS DE EMERGENCIA ☐ S43 MASCARILLAS CONTRA HUMO / PBE ☐ S44 MASCARILLAS / MASKS ☐ S45 MEGAFONOS / MEGAPHONES ☐ S46 SALIDAS DE EMERGENCIA / EMERGENCY EXITS ☐ S47 DETECTOR DE HUMO / SMOKE DETECTOR ☐ S48 HERRAM. DE OXIGENO / OXIGEN PORTABLE TOOL	
ESTACIÓN DE SOBRECARGO Flight attendant station		10 ☐ S49 ARNES / SHOULDER HARNESS ☐ S50 ASIENTO / SEATS ☐ S51 CINTURONES / BELTS ☐ S52 INTERFONO / INTERPHONE ☐ S53 LUCES DE TRABAJO / WORK LIGHTS ☐ S54 CHALECOS / LIFEJACKETS			
CÓDIGO Code	DESCRIPCIÓN DE FALLA Failure description	ACCIÓN CORRECTIVA Corrective action	NOMBRE Name	NO. LICENCIA Certificate	FIRMA Signature
11	12	13	14		

www.tarmexico.com

Nota 1: Se utilizará letra de molde y en caso de cometer algún error se tachará y no se borrará.

Nota 2: Esta bitácora se utiliza para reportes de apariencia y mantenimiento que aplique a la funcionalidad de la cabina de pasajeros, baños y galley. En caso de que el Sobrecargo encontrara alguna situación que por su funcionalidad afectara la aeronavegabilidad del avión o la seguridad de los pasajeros y los tripulantes, le comunicará al Capitán dicha situación para que éste la valore, y de acuerdo a su criterio, se registre en la Bitácora de Mantenimiento, ubicada en la cabina de pilotos.

Nota 3.- De igual forma, el sobrecargo asentará en la Bitácora de Sobrecargos que el capitán fue notificado acerca de alguna situación que afecte la aeronavegabilidad.

Nota 4.- En la Bitácora de Sobrecargos no deberán reportar faltantes de formatos, comisariato, desodorantes, boletines al manual de sobrecargo.

Llenado de Bitácora de Sobrecargos

1. Matricula. - Se deberá colocar el número de matrícula de la aeronave en sus 5 dígitos (XX-XXX).
2. Fecha: Colocar la fecha el cual se está realizando el reporte.
3. No. de Vuelo. - Colocar el número de vuelo en el cual se está realizando y se presentó el problema.
4. Tramo. - Colocar el tramo de vuelo que se realizó y se presentó el problema.
5. Sobrecargo. - Colocar el nombre del sobrecargo quien está llenando la bitácora.
6. Cabina de Pasajeros. - Verificar que código es el que corresponde a la discrepancia o anomalía detectada para colocarlo en la sección de "Código".
7. Cocina. - Verificar que código es el que corresponde a la discrepancia o anomalía detectada para colocarlo en la sección de "Código".
8. Baños. - Verificar que código es el que corresponde a la discrepancia o anomalía detectada para colocarlo en la sección de "Código".
9. Equipo de Emergencia. - Verificar que código es el que corresponde a la discrepancia o anomalía detectada para colocarlo en la sección de "Código".
10. Estación de Sobrecargos. - Verificar que código es el que corresponde a la discrepancia o anomalía detectada para colocarlo en la sección de "Código".
11. Código. - Colocar el código que se identificó para la anomalía o discrepancia detectada (solo colocar hasta 3 códigos por renglón).
12. Descripción de la falla. - Colocar brevemente de la discrepancia o anomalía detectada, y en caso de reporte que afecte la aeronavegabilidad, asentar que se informa al capitán de vuelo.
13. Acción correctiva. - Únicamente será llenada por el personal de mantenimiento o de apariencia, excepto cuando el avión pernocte fuera de base, donde el Sobrecargo anotará en esta sección la numeración de los flejes colocados en el galley.
14. Nombre/Licencia/Firma. - Uso solo para personal de mantenimiento.

NOTA: en caso de que el técnico de Mantenimiento o de Apariencia responda un reporte con una TNR (Trabajo No Rutinario) el sobrecargo deberá estar atento a la respuesta de ese TNR verificando que mencione que el TNR CON NUMERO XXXXX FUE ATENDIDO CON EL FOLIO XXXXXX. De no existir respuesta del arreglo se volverá a reportar.

Situaciones con componentes de cabina

NO OPERATIVO O AUSENTE	QUE AFECTA LA AERONAVEGABILIDAD:	REPORTES DIFERIDOS POR MANTENIMIENTO
Se notifica inmediatamente al Capitán y/o Primer oficial, si hay mecánico abordo también se le notifica.		
1. El sobrecargo debe informar de la falla o la ausencia pues estos reportes deben ir anotados en la Bitácora de Mantenimiento. 2. El sobrecargo deberá anotarlo en la Bitácora de Sobrecargos y asegurarse de indicar en el reporte escrito en la bitácora de que se le aviso al Capitán del reporte de equipo y/componente no operativo o ausente.	1. El sobrecargo debe informar imperativamente de algún reporte que afecta la aeronavegabilidad del vuelo al Capitán: - Asientos que están reclinados hacia atrás. - Cinturones dañados. - Mesas sin asegurar. - Tarjetón de seguridad faltante en un asiento. - Ventanas estrelladas o rotas. - Luces de emergencia fundidas. - Luces que indiquen una salida de emergencia fundida. - Señales de no fumar no claros o despintados. - Cualquier equipo de emergencia que no cumpla con las constantes. 2. También se puede verificar la lista de equipo de emergencia donde se informa de algún equipo de emergencia (columna de MEL) o equipo que debe ser reportado imperativamente al Capitán. 3. El sobrecargo deberá anotar en la bitácora de sobrecargos que el capitán fue avisado verbalmente, con esto nos aseguramos que fue notificado de dicho reporte. 4. El sobrecargo deberá de Tomar imagen del reporte de la bitácora y enviarlo a la Gerencia de Sobrecargos y Estandares de servicio (rmolina@tarmexico.com)	1. Será el Capitán que nos informe si tiene algún equipo deferido o inoperativo, que afecte la aeronavegabilidad, y el tiempo de respuesta para corregirlo. 2. En caso de no haber ningún reporte de equipo de emergencia o equipo diferido o inoperativo se hará el reporte correspondiente.

2 Formato de Reporte de Uso de Botiquín de Primero Auxilios



REPORTE DE USO DE BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS

CLAVE: FO-028
Code

NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL
Revision

FOLIO 000000

FECHA DE REV. / Revision date
27-SEP-2013[illegible]

www.tarmexico.com

Instrucciones de llenado Reporte de Uso de Botiquín de Primeros Auxilios

1. Anotar Fecha del vuelo
2. Anotar Matrícula del avión
3. Anotar Número de vuelo
4. Anotar Ruta en la que se utilizó el botiquín
5. Anotar Nombre del Pasajero
6. Anotar Edad del pasajero
7. Anotar Motivo de su utilización
8. Anotar Clave del medicamento o material utilizado
9. Anotar Nombre y No. del Sobrecargo

3 Formato de Reporte de Uso de Neceser de Precaución Universal



REPORTE DE USO DE NECESER DE PRECAUCIÓN UNIVERSAL

CLAVE: FO-037
Code

FOLIO 000000

NO. DE REVISIÓN: ORIGINAL
RevisionFECHA DE REV. / Revision date
27-SEP-2013[illegible]

www.tarmexico.com

Instrucciones de llenado de: “Reporte de Uso Neceser de Protección Universal

1. Anotar Fecha del vuelo
2. Anotar Matrícula del avión
3. Anotar Número de vuelo
4. Anotar Ruta en la que se utilizó el botiquín
5. Anotar Nombre del Pasajero
6. Anotar Edad del pasajero
7. Anotar Motivo de su utilización
8. Anotar Clave o material utilizado
9. Anotar Nombre y No. del Sobrecargo

FORMATOS ADICIONALES

1 Formato de Inspección de Seguridad de la Aeronave (PSPAII-F02)

		INSPECCIÓN DE SEGURIDAD DE LA AERONAVE PSPAII-F02/R2			
Realizar la inspección de la aeronave con el propósito de descubrir objetos sospechosos, armas, explosivos u otros artefactos, objetos o sustancias peligrosos que puedan utilizarse para cometer un acto de interferencia ilícita.					
NO. DE VUELO	ORIGEN	DESTINO	MATRÍCULA	FECHA	HORA
A. CABINA DE PILOTOS / RESPONSABLE DE LA REVISIÓN: PILOTO					Nombre y firma
1	Áreas visibles				Piloto
2	Compartimentos accesibles que no están sellados				
3	Asientos de pilotos y debajo de ellos, incluyendo el del observador				
B. CABINA DE PASAJEROS / RESPONSABLE DE LA REVISIÓN: SOBRECARGO					Nombre y firma
1	Áreas a la vista				Sobrecargo
2	Sombrrereras				
3	Asiento(s) de sobrecargo incluyendo chaleco salvavidas y su alojamiento				
4	Revisión de respaldos, mesas de servicio, bolsas de asientos y debajo de ellos				
5	Compartimentos accesibles que no estén sellados				
6	Revisión de cojines de los asientos y en los casos que aplique, contenedores y chalecos salvavidas				
7	Puertas				
8	Guardarropa				
C. GALLEY / RESPONSABLE DE LA REVISIÓN: SOBRECARGO					Nombre y firma
1	Áreas a la vista				Sobrecargo
2	Compartimentos accesibles que no estén sellados				
3	Botes de basura y sus alojamientos				
4	Carros y sus compartimentos				
D. BAÑO / RESPONSABLE DE LA REVISIÓN: SOBRECARGO					Nombre y firma
1	Áreas a la vista				Sobrecargo
2	Compartimentos accesibles que no estén sellados				
3	Botes de basura y sus alojamientos				
4	Inodoro				
E.- COMPARTIMENTO DE CARGA / RESPONSABLE DE LA REVISIÓN: PERSONAL DE RAMPA					Nombre y firma
1	Compartimiento de carga				Personal de Rampa
F.- ÁREAS EXTERNAS / RESPONSABLE DE LA REVISIÓN: PERSONAL DE MANTENIMIENTO					Nombre y firma
1	Registros exteriores				Personal de Mantenimiento
2	Fosos de los trenes de aterrizaje				
3	Tomas de aire y ductos de gases de escape de los motores				
4	Tomas de estática, tubos pitot, puertos de ventilación y otras cavidades				

ÁREA DE FIRMA POR PARTE DEL SOBRECARGO

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

G.- DISCREPANCIAS DETECTADAS (INCLUIR PERSONAL Y CARGO A QUIEN FUE REPORTADO)			
NOMBRE DEL REPRESENTANTE DE OPERACIONES		FIRMA DEL ROT	

Instrucciones de llenado del Formato

Solo se deberá firmar los campos con la descripción de Sobrecargos (B, C y D), el cual tuvo que haber sido revisado por el sobrecargo antes de firmar.

Los demás campos los llenara el Representante de Operaciones en Tierra o Encargado de la Estación.

Así mismo cada responsable que aparezca en este formato deberá de firmar su área correspondiente.

3 Formato de migración para entrar a México

- Debe ser llenado por pasajeros MEXICANOS O RESIDENTES MEXICANOS.

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS			
 SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN		Formato Estadístico para Mexicanos Este formato debe ser llenado de manera individual por todo mexicano que salga del país.	
 GOBIERNO DE MÉXICO		GOBERNACIÓN	
Salida de México			
Datos como aparecen en el documento de identificación			
1. Nombre (s):		2. Apellido (s):	
3. Fecha de nacimiento:		4. Sexo:	
día mes año		☐ Hombre ☐ Mujer	
5. Tipo de documento de identificación y número	6. Vía de salida ☐ Aérea ☐ Marítima ☐ Terrestre	7. Nombre de aerolínea o embarcación (no aplica vía terrestre):	8. Número de vuelo o matrícula en la que sale (no aplica vía terrestre):
9. País de destino final	10. Residencia Habitual		11. Motivo de viaje:
☐ En México Entidad Federativa _____ Tiempo de estancia en el extranjero ____ Días ____ Meses	☐ En el extranjero Entidad Federativa _____ Tiempo de estancia en México ____ Días ____ Meses		☐ Turismo ☐ Oficial o diplomático ☐ Negocio ☐ Tripulante aéreo ☐ Otros ☐ Tripulante marítimo
Declaro bajo protesta de decir verdad que toda la información que aquí he proporcionado es correcta y completa, consiente de las consecuencias legales de declarar con falsedad ante la autoridad.			Fecha día mes año
_____ Firma del declarante		_____ Lugar	



4 Formato de migración para extranjeros para entrar a México

- Debe ser llenado por cada pasajero extranjero.

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS FORMA MIGRATORIA MÚLTIPLE (FMM) ESTA FORMA DEBE SER LLENADA DE MANERA INDIVIDUAL POR TODO EXTRANJERO QUE SE INTENTE A MEXICO, INCLUIDO EL PERSONAL DIPLOMÁTICO/ THIS FORM MUST BE COMPLETED INDIVIDUALLY BY ALL FOREIGNERS ENTERING MEXICO, INCLUDING DIPLOMATIC PERSONNEL REGISTRO DE ENTRADA/ENTRY REGISTRATION														
Datos como aparecen en el pasaporte/Personal information as it appears on passport														
1. Nombre/First name	2. Apellido (s)/Last name	3. Nacionalidad/Nationality												
4. Fecha de Nacimiento/Date of birth	5. Sexo/Sex ☐ Mujer/Female ☐ Hombre/Male	6. No. Pasaporte/Passport No.												
7. País de Residencia/Country of Residence		8. No. de Tarjeta o Forma Migratoria/Immigration Form or Card No.												
9. Tipo de Viaje/Purpose of trip ☐ Turismo/Tourism ☐ Negocios/Business ☐ Tripulación/Crew ☐ Otros/Other		10. Vía de internación/Entering by ☐ Aéreo/Air ☐ Marítimo/Sea ☐ Terrestre/Land												
11. Nombre de la Aerolínea o embarcación/Airline or vessel name	12. Vuelo o matrícula de la aerolínea o embarcación/Flight No. or vessel registration	13. Estado y Ciudad de destino en México/State and City of destination in Mexico												
14. Domicilio en México (Nombre del Hotel, Calle y número)/Address in Mexico (hotel name, street and number)														
Declaro bajo protesta de decir verdad que toda la información que aquí he proporcionado es correcta y completa, consciente de las consecuencias legales de declarar con falsedad ante la autoridad. /I declare under penalty of perjury that all information I have provided here is correct and complete, and I am aware of the consequences of making false declarations to the authorities. Fecha/Date: Firma del extranjero/Signature:														
USO OFICIAL ESTANCIA MÁXIMA HASTA 180 DÍAS ☐ Visitante Actividad No Remunerada ☐ Visitante Actividad Remunerada ☐ Visitante Razones Humanitarias ESTANCIA MÁXIMA 30 DÍAS ☐ CANJE ☐ REPOSICIÓN ÚNICAMENTE PARA EFECTOS ESTADÍSTICOS ☐ Pasaporte No. Ordinario ☐ Tarjeta de Residencia Temporal o FMM o FMI ☐ Tarjeta de Visitante Razones Humanitarias o Con Fines de Adopción SELLO DE ENTRADA														
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS FORMA MIGRATORIA MÚLTIPLE (FMM) ESTA FORMA DEBE SER LLENADA DE MANERA INDIVIDUAL POR TODO EXTRANJERO QUE SE INTENTE A MEXICO, INCLUIDO EL PERSONAL DIPLOMÁTICO/ THIS FORM MUST BE COMPLETED INDIVIDUALLY BY ALL FOREIGNERS ENTERING MEXICO, INCLUDING DIPLOMATIC PERSONNEL REGISTRO DE ENTRADA/ENTRY REGISTRATION Datos como aparecen en el pasaporte/Personal information as it appears on passport <tr> <td>1. Nombre/First name</td> <td>2. Apellido (s)/Last name</td> <td>3. Nacionalidad/Nationality</td> </tr> <tr> <td>4. Fecha de Nacimiento/Date of birth</td> <td>5. Sexo/Sex ☐ Mujer/Female ☐ Hombre/Male</td> <td>6. No. Pasaporte/Passport No.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">7. Tipo de Viaje/Purpose of trip ☐ Turismo/Tourism ☐ Negocios/Business ☐ Tripulación/Crew ☐ Otros/Other</td> <td>8. Vía de internación/Entering by ☐ Aéreo/Air ☐ Marítimo/Sea ☐ Terrestre/Land</td> </tr> <tr> <td colspan="2">9. Nombre de la Aerolínea o embarcación/Airline or vessel name</td> <td>10. Vuelo o matrícula de la aerolínea o embarcación/Flight No. or vessel registration</td> </tr>			1. Nombre/First name	2. Apellido (s)/Last name	3. Nacionalidad/Nationality	4. Fecha de Nacimiento/Date of birth	5. Sexo/Sex ☐ Mujer/Female ☐ Hombre/Male	6. No. Pasaporte/Passport No.	7. Tipo de Viaje/Purpose of trip ☐ Turismo/Tourism ☐ Negocios/Business ☐ Tripulación/Crew ☐ Otros/Other		8. Vía de internación/Entering by ☐ Aéreo/Air ☐ Marítimo/Sea ☐ Terrestre/Land	9. Nombre de la Aerolínea o embarcación/Airline or vessel name		10. Vuelo o matrícula de la aerolínea o embarcación/Flight No. or vessel registration
1. Nombre/First name	2. Apellido (s)/Last name	3. Nacionalidad/Nationality												
4. Fecha de Nacimiento/Date of birth	5. Sexo/Sex ☐ Mujer/Female ☐ Hombre/Male	6. No. Pasaporte/Passport No.												
7. Tipo de Viaje/Purpose of trip ☐ Turismo/Tourism ☐ Negocios/Business ☐ Tripulación/Crew ☐ Otros/Other		8. Vía de internación/Entering by ☐ Aéreo/Air ☐ Marítimo/Sea ☐ Terrestre/Land												
9. Nombre de la Aerolínea o embarcación/Airline or vessel name		10. Vuelo o matrícula de la aerolínea o embarcación/Flight No. or vessel registration												

5 Formato de aduana para entrar a México

- Debe ser llenada una por familia o pasajero si viaja solo.
- Este formato lo deben llenar tanto EXTRANJEROS como MEXICANOS.

2. Franquicia: mercancía adicional al equipaje cuyo valor se acredite con la factura o nota de venta y no exceda de 300 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera, cuando el pasajero ingrese al país por vía marítima o aérea; o 75 dólares de los Estados Unidos de América cuando el ingreso sea por vía terrestre. Las bebidas alcohólicas, tabacos labrados o combustible automotriz no pueden introducirse como parte de la franquicia.

Durante los periodos vacacionales de Semana Santa, verano y las fiestas de fin de año, los pasajeros de nacionalidad mexicana que ingresen al país por vía terrestre podrán importar, al amparo de la franquicia, mercancía hasta por 300 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera, siempre y cuando no se trate de personas residentes en la franja o región fronteriza. Las fechas de inicio y conclusión de estos periodos podrán consultarse directamente con el personal de la aduana o en www.aduanas.gob.mx.

PAGO DE CONTRIBUCIONES

- Los pasajeros pueden importar mercancías distintas de su equipaje sin utilizar los servicios de agente o apoderado aduanal pagando una tasa de 16% de impuesto, siempre que su valor, excluida la franquicia, no exceda de 3,000 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera y se cuente con la factura, comprobante de venta o cualquier otro documento que exprese el valor comercial de las mercancías.
- El pago de los impuestos se podrá efectuar mediante el formulario "Pago de contribuciones al comercio exterior".
- Tratándose de equipo de cómputo, su valor, sumado al de las demás mercancías, no podrá exceder de 4,000 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera.
- No podrán importarse por el área de pasajeros, las mercancías sujetas al cumplimiento de regulaciones o restricciones no arancelarias (permisos, certificados, avisos)
- Para la determinación de la base del impuesto, la franquicia señalada en el numeral 2 podrá disminuirse del valor de las mercancías.

INFRACCIONES Y SANCIONES

La legislación mexicana prevé, entre otras, las siguientes infracciones y sanciones relacionadas con la introducción de mercancías al país:

- Omitir declarar en la aduana de entrada o salida del país cantidades en efectivo, en cheques nacionales o extranjeros, órdenes de pago o cualquier otro documento por cobrar, o una combinación de ellos, superior a 10,000 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera, será sancionado con una multa de 20% a 40% de la cantidad que exceda dicho monto y se aplicarán las sanciones penales que correspondan.
- Introducir o extraer del país mercancías ocultas, o con tal artificio que su naturaleza pueda pasar inadvertida, si su importación o exportación está prohibida o restringida, o porque deben pagar impuestos al comercio exterior, será sancionado con una multa de 70% a 100% del valor comercial de las mercancías.
- Omitir el pago total o parcial de los impuestos al comercio exterior. Cuando la irregularidad consista únicamente en una omisión de contribuciones y la mercancía no exceda 3,000 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera, será sancionado con una multa de hasta 116% del valor comercial de la mercancía. Una vez efectuado el pago de las contribuciones y la multa, la autoridad aduanera pondrá a disposición del pasajero las mercancías.
- Cuando no se acredite con la documentación aduanera correspondiente que las mercancías se sometieron a los trámites previstos en la Ley Aduanera para su introducción a territorio nacional, procederá el embargo precautorio de las mercancías no declaradas, así como el medio de transporte en el caso de pasajeros que arriben al país vía terrestre.
- Tratándose de mercancías no declaradas que no cumplan con regulaciones y restricciones no arancelarias, podrá declararse el abandono una vez cubierta la multa correspondiente.

Edición 2013. En su próxima visita consulte cualquier cambio en esta información con el personal de la aduana o en www.aduanas.gob.mx.

**DECLARACIÓN DE ADUANA
para pasajeros procedentes
del extranjero**




BIENVENIDO A MÉXICO

Favor de leer previamente las instrucciones.
Todo pasajero o jefe de familia debe proporcionar la información siguiente.

1

Apellidos _____

Nombres _____

Nacionalidad _____

Fecha de nacimiento Día ____ Mes ____ Año ____

Número de pasaporte _____

2

VISITANTES
Número de días que permanecerá en México _____

RESIDENTES EN MÉXICO
Número de días que permaneció en el extranjero _____

3

Número de familiares que viajan con usted _____

Número de piezas de equipaje (maletas y bultos) que trae consigo _____

Equipaje faltante o por importar por carga (piezas) (ver Aviso 1 de esta forma) _____

4

MEDIO DE TRANSPORTE
Señale con una X el medio de transporte

Marítimo ☐ Aéreo ☐ Terrestre ☐

Núm. de embarcación _____ Núm. de vuelo _____ Núm. de transporte _____

5

Traer dinero en efectivo, documentos por cobrar o una combinación de ambos es legal; sin embargo, no declarar la cantidad total cuando sea superior al equivalente a 10,000 dólares de los Estados Unidos de América puede ser objeto de sanciones administrativas o penales.

¿Trae consigo cantidades en efectivo, en documentos por cobrar (cheques, pagarés, órdenes de pago, etc.) o en una combinación de ambos que sumados excedan los 10,000 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera?

No ☐ Sí ☐

Si respondió Sí, declare la cantidad total en dólares de los Estados Unidos de América \$ _____

Debe llenar además la "Declaración de Internación o Extracción de Cantidades en Efectivo y/o Documento por Cobrar", la cual puede solicitar al personal de aduanas a cargo en los puertos de entrada al territorio nacional o descargarla del Portal de Internet de Aduanas:

www.sat.gob.mx
www.aduanas.gob.mx

	Manual de Sobrecargos	
	CAPÍTULO 11	Formatos

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Mayo 2023	Revisión 4	11 Página 42
Link Conexión Aérea S.A. de C.V.		