



SECUENCIA DE TRABAJO

AEROPUERTO

1. Llego 1:00 hr antes de vuelo para la firma.
2. Firmo poniendo el dedo en el lector de huella o firma de la hoja de presentación al vuelo.
3. Presentarme con mi tripulación (Capitán y Primer Oficial).
4. Entrego mis documentos de vuelo (Licencia y Certificado Médico) al Capitán y recibo el briefing.

AVION

5. Durante el briefing en el avión, entrego al Capitán o Primer Oficial el número de licencia, numero de empleado y nombre de rol.
6. Acomodo mi equipaje en el closet.
7. Preparo mi kit de trabajo, ubicándolo en el área del galley asignada.

-
8. Revisar Bitácora (Se encuentra en el compartimiento donde se encuentra el reproductor de audio) y verifico si le dieron seguimiento a los reporte de Bitácora.

EQUIPO DE EMERGENCIA

9. Reviso asiento de sobrecargo sentándome, este debe ser retráctil, arnés y escapulario operativo, lámpara, y chaleco.
10. Reviso equipo de emergencia colocado en compartimento del frente a estación de sobrecargo o en mamparo de LOPA (dependiendo de la configuración del avión), EXTINTOR, BPO2, PBE, HERRAMIENTA DE APERTURA MANUAL)
11. Reviso equipo colocado en compartimento arriba del closet, (dependiendo de la configuración del avión), (BPA Y 5 CHALECOS SALVAVIDAS PARA INFANTES)
12. Reviso que en los vuelos a CUBA estén los chalecos salvavidas debajo de cada asiento.
13. Reviso la mascarilla y cinturones para demostración, así mismo verifico que este el chaleco salvavidas para demostración en los vuelos a CUBA. También debe haber cinturones extras.
14. Reviso el Compartimento de Manuales, asegurándome que el Manual de Sobrecargos se encuentre a bordo en el compartimento de audio para tenerlo a la mano y este debe estar actualizado. En caso contrario a avisar inmediatamente a Jefatura e Sobrecargos y/o ingeniería de operaciones (RAMIRO MOLINA rmolina@tarmexico.com) ALEJANDRO BONILLA abonilla@tarmexico.com)



15. Reviso funcionalidad de PA delantero hacia cabina de pilotos (coordinándome con ellos para no interrumpirlos en la lectura de listas), hacia cabina de pasajeros y hacia el PA de la parte trasera de la cabina.
16. Panel de Sobrecargo: Enciendo luces de techo y ventanilla, checo PSU TEST.

GALLEY

17. Reviso todos los compartimientos del galley, que no haya objetos extraños y todo este en su lugar asignado.
18. Reviso operación de carros de servicio.
19. Revisar reproductor de USB.
20. Reviso la carpeta de formatos que se encuentra en el compartimento de audio
 - VIOLACION A LA POLITICA DE NO FUMAR.
 - NOTIFICACION DE IRREGULARIDADES ACCIDENTE O INCIDENTE.
 - COMPORTAMIENTO INACEPTABLE A BORDO DE ÉSTE AVIÓN VIOLACIÓN A LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL
 - REPORTE DE PASAJERO PERTURBADOR
- 21.). Informar a Jefatura de Sobrecargo los faltantes.
22. Reviso la alarma del detector de humo foco verde encendido.

CABINA DE PASAJEROS

23. Reviso asientos de pasajeros, cinturones cruzados (no rotos, no luidos, no torcidos) y respaldos en posición vertical, abro compartimientos superiores, a su vez abriendo sombrereras y observando que no se encuentre algún objeto extraño en cabina.
24. Reviso las llamadas de pasajeros a sobrecargo (PSU TEST) y luces de lectura.
25. **Reviso equipo de emergencia en la parte trasera de avión (EXTINTOR, BPO2,PBE, HERRAMIENTA DE APERTURA MANUAL Y 5 CHALECOS PARA INFANTES)** Reviso funcionalidad de PA trasero.
26. Reviso que todas las mesas de servicio estén limpias, así mismo que no haya basura en las bolsas de revistas.
27. Verifico que cada asiento tenga revista, tarjetón de seguridad y bolsa de mareo. Solo los asientos A Y C deben tener bolsa de mareo. Este debe estar acomodado como la imagen.





BAÑO

- 28.** Seguro operativo de la puerta, que al cerrar se encienda la luz, que no se encuentre algún objeto extraño, abro, reviso y cierro todos los compartimientos del baño, reviso el seguro del cambiador de infantiles.
- 29.** Detector de Humo: en el baño: reviso que no tenga obstrucciones y en el galley que el foco este encendido en color verde.
- 30.** Reviso el extintor del bote del baño que se encuentre en rango verde.
- 31.** Verifico que funcione la llamada de pasajero a Sobrecargo desde el baño. Oprimiendo el botón de llamada
- 32.** Verifico que este funcionado el flush del baño y que el color del agua sea AZUL
- 33.** Abastecimiento de bolsas de mareo, bolsas para la basura, sanitas, papel higiénico etc.
- 34.** Regreso a la parte delantera revisando que las bolsas de los respaldos estén libres de objetos extraños, y basura y que contengan bolsas de mareo y tarjetones de seguridad. Reviso con mi lámpara debajo de los asientos. Reviso que el asiento frente a la salida de emergencia no se abata.
- 35.** Indico a capitán “LISTA DE CABINA COMPLETA”.

ABORDAJE

- 36.** Coordino con el Capitán y despacho el abordaje de pasajeros.
- 37.** Le indico a tráfico o al despachador que pueden enviar pasaje. (preguntándole si tienen pasajeros especiales)
- 38.** EN EL PRIMER VUELO TENGO QUE RECIBIR A LOS PASAJEROS CON LOS ZAPATOS DE PRESENTACION ES DECIR EN ZAPATILLAS ROJAS.
- 39.** Pongo en el reproductor con música ambiental para recibir pasajeros y Recibo amablemente a los pasajeros, mencionando buenos días y bienvenido a cada uno y con contacto visual, a su vez hago el conteo, con mi contador que me da La jefatura de Sobrecargos. escucho y observo su apariencia y equipaje.



40. Terminando el abordaje verifico totales de pasajeros (adultos, medios, Infantes) confirmo pasajeros con tráfico. al abordar el último pasajero, doy mi anuncio de recordatorio de vuelo y si necesitan alguna asistencia antes de cerrar la puerta, posteriormente los anuncios 1 y 2 bienvenida a bordo y aparatos electrónicos. Puedo ir a cabina para cerrar compartimentos y detectar equipaje voluminoso en cabina y salidas de emergencia

41. Mientras Operaciones esta en los últimos detalles en la Cabina de Pilotos

42. Reviso cabina, cerrando sombrereras, verificando que el equipaje no se encuentre obstruyendo los pasillos y salidas de emergencia, observando cuantos infantes hay abordo y si están sentados en las filas con mascarillas, pasajeros especiales. (Estando alerta de la cabina de pilotos por si me llama el capitán)

43. Llego a salida de emergencia verificando que las salidas no estén obstruidas y que todo el equipaje de esta fila se encuentre en las sombrereras y doy briefing. (Las salidas de emergencia están ubicadas en la fila 12)

44. Observo la cabina de pilotos, si aún tengo tiempo cierro el resto de los compartimentos superiores y acomodo equipaje.

45. Regreso a mi estación y espero para confirmar cierre de pasajeros al capitán.

46. Espero autorización para cerrar la puerta de Cabina de Pilotos (Debo estar pendiente de que los pilotos la aseguren por dentro) Inicia cabina estéril.

47. Cierro puerta principal.

48. Doy anuncio de puerta cerrada. No. 2 (Si no alcancé a terminar de cerrar sombreras y acomodar equipaje, lo hago después de este anuncio)

49. Doy mi anuncio de bienvenida a bordo por el PA. (inglés y español claro, pautado y con excelente pronunciación.)

50. Me dirijo al reproductor de anuncios y pongo anuncios de “Demostración”. No. 3 en agua y mar y No. 4 en tierra.

51. Hago la demostración de seguridad. En el entendió que si no tengo pasajeros en las filas 1A. Y 2A. lo daré sin moverme a la altura de la fila 3.

52. Hago revisión de cabina: Galley: Todos los compartimentos cerrados y asegurados, reviso asientos en posición vertical, cinturones de seguridad, mesitas en su alojamiento, persianas abiertas y pasillos libres de equipaje.

53. Llego al baño y reviso que este libre (QUE NO SE ENCUENTRE UN PASAJERO DENTRO).



54. Me regreso a mi estación revisando nuevamente asientos en posición vertical, cinturones, mesas aseguradas, ventanillas abiertas
 55. Llegando a mi galley lo vuelvo a revisar.
 56. Cambio de zapatos (servicio).
 57. Me siento, me aseguro y doy al capitán "LISTA DE CABINA COMPLETA".
 58. Hago mi repaso mental.
 59. Capitán me indica que estamos cruzando 10 mil pies (TERMINA CABINA ÉSTERIL).
 60. Por cortesía me comunico con el capitán preguntando si se le ofrece algo.
 61. Anuncio No. 5 de 10 mil pies e inmediatamente después mi anuncio de servicio abordo.
-

62. INMEDIATAMENTE 5 minutos después de los 10,000 pies Comienzo a dar mi servicio (EL QUE SE ME INDIQUE).
 63. Reviso constantemente que mi cabina se encuentre en orden, que no exista ninguna anomalía. Baños equipados con papel.
 64. En vuelos de más de 1 hora pasaré constantemente por la cabina para verificar, la temperatura, si los pasajeros se encuentran bien, y que los baños estén limpios y equipados de papel de baño.
 65. Espero el descenso. En este tiempo podemos ir preparando el servicio del próximo tramo.
-

66. Doy anuncio de descenso no.6, cuando el avión inicie esta fase del vuelo.
 67. Recojo cabina como está establecido de adelante para atrás regresando al galley con la bolsa.
 68. Espero el aviso de cruzando 10,000 pies al encender la luz azul y escuchar el timbre y pongo mi anuncio Numero 8 de preparación para el aterrizaje. (cabina estéril, ya no puedo interrumpir la cabina de pilotos a menos de una emergencia.)
 69. Reviso cabina: cinturones abrochados, respaldos en posición vertical, mesas aseguradas, persiana abiertas, audífonos fuera de oídos, salidas de emergencia libres de obstrucción de equipaje y que nadie use aparatos electrónicos. Llevando conmigo la bolsa de basura para dejarla en el baño y aprovechar que los pasajeros nos entreguen la basura remanente. Dejamos la bolsa en el baño y cerramos la puerta, pues en esta fase ningún pasajero debe utilizar el baño. (a discreción, si un pasajero por urgencia necesita entrar al baño y aún hay tiempo, lo podrá hacer con la supervisión de Ustedes)
 70. Regreso a mi estación verificando que mi cabina esté en orden.
 71. Llego a galley y reviso nuevamente que todo este asegurado.
 72. Me siento, me aseguro y aviso a capitán "LISTA DE CABINA COMPLETA".
 73. Hago mi repaso mental.
-



- 74.**Una vez que el avión aterriza y entra a la calle de rodaje doy ANUNCIO DE BIENVENIDA A LA LLEGADA. (inglés y español claro, pautado y con excelente pronunciación.)
- 75.**Espero que el avión pare por completo y que el capitán apague los pictogramas de “CINTURONES”. Para levantarme y desasegurarme. Pongo mi USB de música para despedir pasajeros. Me aseguro que la escalera este colocada a la entrada del avión Y espero que el personal de tráfico me toque la puerta para abrirla.
- 76.**Comienzo a desembarcar amablemente a mis pasajeros, con contacto visual a cada uno.
-
- 77.**Nuevamente reviso que en la cabina no se haya olvidado algún equipaje, abriendo sombrereras, que no se encuentre algún objeto extraño, hasta llegar al baño y revisarlo. en caso de objetos olvidados notifico inmediatamente a tráfico y operaciones para que se hagan cargo.
- 78.**En caso de pasajeros en tránsito me dirijo hacia mi estación cruzando cinturones (SI SE VA A EFECTUAR RECARGA DE COMBUSTIBLE CON PASAJEROS O TRIPULACION, ABORDO, LA TRIPULACION TECNICA ME AVISARA DE RECARGA DE COMBUSTIBLE, PONGO MI ANUNCIO No. 9, REVISO LA CABINA PARA VERIFICAR QUE LOS PASAJEROS OBEDEZCAN LAS INSTRUCCIONES DE LA GRABACION, ES DECIR, CINTURONES DESABROCHADOS, NO USAR CELULARES NO UTILIZAR EL BAÑO, NO ENCEDEN CERILLOS ETC. Y ME COLOCO EN MI POSICION DE RECARGA DE COMBUSTIBLE, QUE ES EN LA PARTE DELANTERA ENTRE LA ENTRADA DEL AVION Y LA CABINA DE PASAJEROS, es importante monitorear la cabina y estar pendiente cuando la recarga haya terminado.)
- 79.**Después que sube personal de limpieza, realizo una revisión de cabina. ES DE SUMA IMPORTANCIA DETECTAR QUE NO HAYA BASURA, NI MESAS SUCIAS, NI MORONAS, NI NADA QUE DEMERITE EL SERVICIO DE CABINA.
- 80.**Informo al Capitán cuando la cabina esté lista y corroboro tiempo y altitud para el siguiente tramo.
- 81.**Coordino con el Capitán y Tráfico el abordaje de pasajeros.
- 82.**Repito la misma secuencia para abordar pasaje.
- 83.**En caso que ya termine mis vuelos, y dejare al avión a otra tripulación, DEBO VERIFICAR DE DEJAR EL MOVE DE PASAJEROS Y LLENO EL FORMATO DE COMISARIATO CON SOBANTES O ALGUNA NOTIFICACION IMPORTANTE DE REPORTES EN BITACORA, DEJAR EL CARRO ORGANIZADO Y LIMPIO PARA LOS PROXIMOS SERVICIOS DE MIS COMPAÑEROS.
- 84.**Y si es el último vuelo para bajar del avión tengo que recibir indicación del capitán para hacerlo. O avisarle de que me bajare del avión.



85. Me voy con mi tripulación a la sala de firmas, firmo mi hora de salida, me despido cordialmente.

LISTA DE EMERGENCIA PLANEADA

A. Coordinación con la tripulación

- La Sobrecargo se coordina con el Capitán

B. Preparación de Cabina de Pasajeros

1. AVISAR A LOS PASAJEROS DE LA EMERGENCIA, CON TACTO

Se da un anuncio a los pasajeros, con tacto, sobre la emergencia, lo que está pasando y se solicita ayuda de personal de aviación, militares, médicos y otras personas que puedan ayudar.

2. PEDIR A LOS PASAJEROS QUE SE QUITEN LOS OBJETOS PUNZOCORTANTES

Se deben de quitar la corbata, desabrochar el cuello, quitarse anillos, reloj, pulseras, aretes, dentaduras postizas, objetos que traigan en los bolsillos como plumas o cualquier otro punzocortante (zapatos con tacón afilado) que pudiera herir en el impacto o perforar el equipo de flotación; indicándoles que los guarden en su equipaje de mano. Deberán quitarse los lentes y ponerlos en un lugar donde fácilmente los puedan tomar después del impacto.

3. INSTRUIR A LOS PASAJEROS SOBRE MEDIOS DE FLOTACIÓN

Instruir sobre el uso del chaleco salvavidas, haciendo la demostración. Se debe decir a los pasajeros que NO INFLEN EL CHALECO hasta que salgan del avión. El sobrecargo ayudará a los pasajeros que viajan con niños o infantes a colocarles el chaleco. Los menores son los ÚNICOS que pueden tener inflado el chaleco salvavidas dentro del avión.

4. ASIGNAR A PASAJEROS EN SALIDAS DE EMERGENCIA

Preparar a los pasajeros que van a operar las salidas de emergencia. Explicarles cómo se abren las puertas o ventanillas, hacia dónde dirigir la evacuación, y pedirles que lean el tarjetón con las instrucciones de seguridad

Debe indicar al pasajero que en caso de ser necesario o de que la Sobrecargo esté imposibilitada, deberá abrir las salidas de emergencia

5. VERIFICAR QUE LOS PASAJEROS TENGAN SU CINTURÓN ABROCHADO, LA MESA ASEGURADA EN EL ALOJAMIENTO Y EL RESPALDO EN POSICIÓN VERTICAL.



6. INSTRUIR A LOS PASAJEROS SOBRE LA POSICIÓN DE IMPACTO.

Hacer demostración de posiciones de impacto. Informar a los pasajeros cuál será la señal que dará el Capitán para adoptar la posición de impacto (previamente coordinada). Verificar que los adultos con infantes se aseguren apropiadamente. Informar a los pasajeros que se mantengan en la posición de impacto hasta que el avión se haya detenido por completo ya sea en agua o tierra, y permanezcan sentados hasta que las puertas sean abiertas.

Si hay tiempo, se da un anuncio explicando las posiciones de impacto para cada persona. De lo contrario, se pueden apoyar con el tarjetón de seguridad.

7. GUARDAR OBJETOS SUELTOS EN CABINA

Asegurar todo el equipaje de mano, incluyendo el de la tripulación; así como los objetos sueltos en cabina que pudieran interferir en la evacuación. (Existe la opción de almacenarlos en el baño).

8. PREPARAR BOLSA DE SOBREVIVENCIA. (CUANDO SEA NECESARIO)

En caso de que la emergencia sea sobre un despoblado o si se trata de un amarizaje, se deberá preparar una bolsa con botellas de agua, dulces y azúcar. También se prepara el equipo de emergencia que se va a llevar, poniendo en la bolsa una lámpara y el botiquín de primeros auxilios. Se llevará el megáfono. La bolsa se coloca en una sombrerera o en un compartimiento del galle

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.

C. Asegurar cabina, baño y galleys

- Recoger todo artículo suelto de cabina, asegurarlo o guardarlo en el baño.
- Revisar galleys y carros de servicio que estén almacenados, frenados y asegurados
- Revisar y asegurar cabina (seguros del closet, cortinas aseguradas, persianas de ventanillas abiertas).
- Asegurar las puertas de los baños.



D. Preparar Bolsa de Supervivencia

- Asignar a un pasajero para que la resguarde y la lleve con él cuando salga del avión.
- De ser necesario apoyarse en los pasajeros para que al salir del avión se lleven el equipo de emergencia que pueda ser útil. (BPA, NPU, BPO2, etc.)

E. Preparación final

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

Lista de Cabina Completa

LISTA DE CABINA COMPLETA				
CONSTANTES				
	PRESENCIA	ASEGURADO	ACCESO LIBRE	BUEN ESTADO
	EQUIPO		ESTANDAR/CRITERIO	
Sistemas	Sistema de Comunicación		Comunicación Cabina de Pilotos Funcionamiento de ambos PA	
	Sistema de Iluminación		* Luces de Techo * Luces de Ventanilla * Luces de Lectura * Luces de Área de Trabajo * Luces de Galley * Luz de Baño	
Em erg	Bitácora de Sobrecargos		* Reportes	



Botella Portátil de Oxígeno	312 lts.	* Presión Mínima 1200 psi * Presión Máxima 1800 psi Nota* La duración de este equipo es de 70 min
Chalecos Salvavidas		Visual * Uno por Tripulante * 10 extras para infante Revisión: * Vigencia * Bolsa sellada
Detector de Humo	Galley	* Luz Verde Encendida
	Baño	* Sin obstrucciones
Estación de Sobrecargo		* Asiento retráctil * Cinturón y arnés operativos
Extintor de Halón		* Rango Verde
		* Seguro Anillo
		* Fleje de plástico
Extintor Automático del baño		* Manómetro en rango verde
Herramienta de apertura manual de Dispensadores de Oxígeno		* Extremos operativos
Lámpara Portátil	Tipo 1 (Beige)	* Luz roja intermitente * Fleje de plástico
	Tipo 2 (Negra)	* Luz roja encendida permanente
PBE	Essex	* Sellado * Vigencia
NPU (Neceser de Precaución Universal)		* Flejado * Vigencia
BPA (Botiquín de Primeros Auxilios)		* Flejado * Vigencia
Equipo de Demostración		* Cinturón, mascarilla tarjetó y chalecos salvavidas para los vuelos a CUBA. Presentes y en su lugar asignado.

PRIMEROS AUXILIOS



PRIORIDADES

Los Primeros Auxilios es la primera ayuda temporal inmediata que se brinda a una persona que no se encuentra estable física o psicológicamente hasta el momento en que se transfiere el cuidado a un nivel superior de atención.

La finalidad de los primeros auxilios es:

- Preservar la vida del paciente.
- **EVITAR HACER MAS DAÑO.**

7.1.3 Pasos a seguir en una emergencia

Antes de iniciar la atención recuerda la **SOPA**:

- **Serenarse:** Respira profundamente, trata de relajarte
- **Observar:** Inicia una evaluación del lugar como la de la victima
- **Pensar:** Cuales son los pasos a seguir
- **Actuar:** Ponlos en practica



PASO 1. EVALUACION DE LA ESCENA

Se revisan dos aspectos: **Seguridad** y **Situación** (“**SS**”)

Seguridad. Inicia con tu protección mínima **GUANTES** antes de tener contacto con los fluidos corporales de la víctima.

Posteriormente verifica la escena para evitar ser un lesionado por medio de tus sentidos. Para este primer principio toma en cuenta el siguiente procedimiento:

- **Mi seguridad.**
- **Seguridad de compañeros.**
- **Seguridad de las personas alrededor.**
- **Seguridad del paciente.**

Situación. De acuerdo a la escena nos podemos dar una idea acerca del origen de la molestia (mecanismos de lesión o naturaleza de la enfermedad).

PASO 2. EVALUACION PRIMARIA

Se divide en dos puntos: Verificar la consciencia y evaluar las prioridades del pasajero por medio del **AVDI** y **CABDE**. Esta evaluación se realiza en no más de 15 segundos.

AVDI

A lerta: el pasajero mantiene interacción con el medio externo y responde preguntas coherentemente.

V erbales: cuando se le llama, abre los ojos. Somnolencia.

D olorosos: al no reaccionar se le aplica un estímulo doloroso de forma discreta para obtener una respuesta.

I nconsciente: no responde a ningún estímulo. Comatoso.



Evaluar CABDE

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

C CIRCULACION

- **Temperatura.**- a falta de termómetro se realizara tocando la frente o el brazo del pasajero y se compara con nuestra temperatura.
- **Coloración.**- indica algún problema ya sea circulatorio o enfermedad:
 - Pálido: Deficiencia circulatorio, inicio de choque (shock).
 - Cianótico: Azulado, hipoxia severa.
 - Ictérico: Amarillo, problemas relacionados con el hígado.
 - Eritema: Enrojecimiento de la piel por una vasodilatación.
 - Rubor: Tono rojo.
- **Llenado capilar:** El retorno venoso en los vasos más pequeños después de una presión.
- **Existencia de hemorragias.**- evaluando visualmente el cuerpo de la persona.
- **Condición de piel.**- Húmeda o seca.
- **Pulso.** (si se tiene la habilidad para tomarlo).

A ABRIR LA VIA RESPIRATORIA: Maniobra de “**inclinación de cabeza y levantamiento de barbilla**”.

B BUENA RESPIRACION / VENTILACION: La persona debe respirar adecuadamente y no solo “boquear” o jadear.

D DIAGNOSTICO NEUROLOGICO: Se revisan las pupilas estén de tamaño normal e iguales si es consciente la fuerza en las manos.

E EXPOSICION Y EXAMEN: Inconsciente Exploración Física de cabeza a pies (Céfalo-caudal). Si la persona

está consciente debemos de evaluar la zona de la molestia. Inconsciente colocar

a la persona en posición de recuperación.



PASO 3. ACTIVAR AL SERVICIO MEDICO DE URGENCIAS (ASMU)

Se solicita personal de salud a bordo (**MEDICO QUE SE ENCUENTRE ABORDO POR FAVOR IDENTIFIQUESE CON LA SOBRECARGO**) de la aeronave e informar al capitán la situación.

En el caso de la información que se proporciona al Capitán son tres puntos:

- ¿Cuál problema tengo? (padecimiento que presenta el pasajero)
- ¿Cómo lo estoy resolviendo? (RCP, aplicación de oxígeno, etc.).
- ¿Qué necesito? (medico a bordo, considero que será necesario aterrizar a la brevedad).

PASO 4. EVALUACION SECUNDARIA

Toma de datos cuantificativos del pasajero. Esta revisión consta de:

- **Interrogatorio medico:** Historia médica rápida.
- Toma de signo vitales
- **S** ignos y **S** íntomas: Evaluados por medio de la 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 al RH sanguíneo. Toda la información debe ser anotada, reportada y entregada por escrito al servicio de urgencias que arribe al lugar. Busca también alertas médicas como pulseras o dijes con información del paciente.

Al evaluar algún dolor o síntoma, se puede hacer de una forma objetiva y sacar una conclusión al aplicar la **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 otro síntomas asociados hay.
- **S**everity: Severidad escala del 1 al 10 que tan crítico es
- **T**ime: Tiempo ¿Había ocurrido antes el evento? ¿Cómo se resolvió la primera vez



Soporte Básico de Vida



1. Reconocimiento inmediato del paro cardiaco y activación del sistema de respuesta a la emergencia.
2. RCP- Aplicación de las compresiones torácicas.
3. Desfibrilación rápida
4. Soporte vital avanzado efectivo.
5. Cuidados integrados post paro cardiaco.

Paro Cardiorrespiratorio.

Cese del bombeo del corazón.

Tratamiento: Reanimación Cardiopulmonar: **30 compresiones por 2 ventilaciones 5 veces, en 2 minutos.**

Cada 5 ciclos cambio de la persona que dan las compresiones. En los tres pacientes (adulto, niño y bebe) por 1 solo rescatador.

Compresiones en adulto profundidad de 5 cm en niño y bebe la mitad o 1/3 del ancho del tórax.

Frecuencia a 100 bits por minuto.

Ventilaciones de duración de 1 segundo. **SOLO SE PROPORCIONAN VENTILACIONES SI HAY BARRERA**, en caso contrario proporcionar RCP **SOLO MANOS.**





Obstrucción de la vía aérea. (Atragantamiento)

1. **Obstrucción leve:** paso del aire con buena cantidad. La persona tose.

Tratamiento:

Presentarse, decirle” ¿puede respirar? Yo sé que hacer” e invitarlo a toser.

2. **Obstrucción Grave:** El paso de aire es MÍNIMO o nulo.

Tratamiento adulto y niño:

Compresiones abdominales entre el ombligo y el apéndice xifoides hasta que arroje el objeto.



© Healthwise, Incorporated



Obstrucción de la vía aérea. (Atragantamiento)

Tratamiento bebe:

Paso 1: Aplicar 5 Golpes inter-escapulares por

Paso 2: 5 compresiones torácicas de un 1/3 de profundidad del ancho del torax.

Repite ambos pasos hasta que arroje el objeto

PASO 1



PASO 2





Infarto Agudo al Miocardio (IAM Ataque al corazón)

Oclusión de las arterias del corazón por colesterol. Provoca una ruptura y un coagulo que impide que la sangre oxigenada llegue a una parte inferior del corazón.

Signos y Síntomas.

Dolor de tipo opresivo en el pecho, se irradia principalmente a hombro y brazo izquierdo, pero también puede correr a la boca del estómago, cuello, mandíbula, espalda, y hombro y brazo derecho.

En caso de diabetes y de ancianos se presenta infarto atípico sin dolor aparece una sensación de indigestión.

Sudoración excesiva (diaforesis), ansiedad, palpitaciones, nauseas.

Tratamiento.

Aflojar la ropa, no acostar totalmente al pasajero, proporcionarle oxígeno, evitar que se mueva o alteraciones nerviosas.

NOTA* Por recomendación de la AHA y del Instituto Mexicano de Cardiología se puede administrar vía oral media aspirina (Ácido Acetil Salicílico)

Accidente Cerebro Vascular. Evento Vascular Cerebral

Interrupción del flujo sanguíneo cerebral o hemorragia cerebral.

Signos y Síntomas: escala Cincinnati (**FAST**)



FACE / ROSTRO, Observar el rostro, su gesticulación. Puede sonreír?

ARMS / BRAZO, Puede levantar ambos brazos y hacer fuerza?

SPEECH, Habla correctamente, pronuncia bien las palabras?

TIME, Si observas cualquiera de estos signos, debes pedir ayuda de Servicio Médico Avanzado



Tratamiento.

Tranquilizar a la persona proporcionar Oxígeno en “HI” Mantenerlo semi-acostado si esta consciente y posición de recuperación si esta inconsciente. Solicitar Servicio Médico Avanzado.

Hemorragias

Salida de sangre fuera de sus conductos.

Si durante la evaluación primaria descubres que la persona tiene hemorragia externa severa:

- Usa guantes de látex para atenderla.
- Controla la hemorragia.
- Una vez controlada aplica un vendaje.
- Evita quitar el vendaje, para que no reinicie el sangrado y / o se dañen los tejidos.

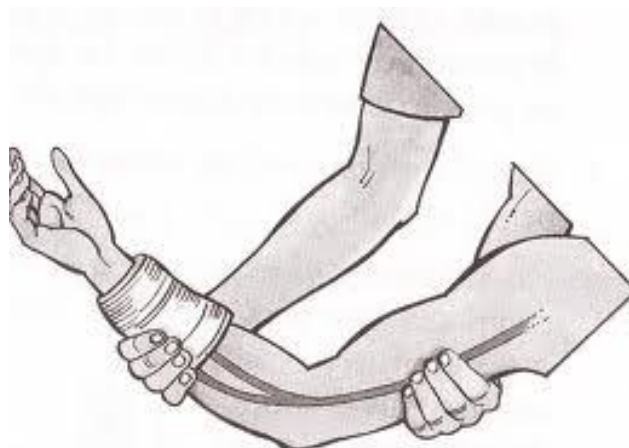
Control de Hemorragias

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



Técnica de Punto

Consiste en mantener la extremidad



de Presión.

mantener la afectada



levantada por arriba del corazón de la persona con la presión indirecta.

Estado de Choque

Falta de oxígeno generalizada en los tejidos (Hipoxia) y acumulación de desechos.

Tratamiento:

Mantener **C A B** con oxígeno. Evitar pérdida de temperatura, elevar las piernas 30 cm si no existe lesión que se complique.



Heridas

Lesión a tejidos blandos.

Clasificación:

Depende del mecanismo productor.

Tratamiento:

1. Asepsia. Lavar con agua y jabón neutro. Evitar contaminar más.
2. Antisepsia: Aplicar un producto que evite que se contamine (isodine, benzal, productos antisépticos).



Quemaduras

Lesión producida por incremento súbito de la temperatura ya sea por temperaturas extremas, electricidad, radiación o sustancias químicas, por deshidratación súbita de la piel.

Clasificación:

Profundidad (grados o espesores), extensión (Regla de los 9's) y especiales (Eléctricas, químicas y especiales).

Tratamiento:

1. Retirar todo objeto que pueda contener calor
2. No arrancar la ropa que está pegada a la víctima.
3. Aplicar oxígeno.
4. Si no han pasado más de 10 minutos de la quemadura colocar apósitos húmedos.
5. Dejarlos ahí de 1 a 3 minutos
6. Cambiarlos por apósitos secos
7. Si ya paso más de 10 minutos colocar solo apósitos secos.

Tratamiento en Quemadura por sustancia Química:

1. Que se quite la ropa y el mismo la coloque en una bolsa.
2. Retirar el químico si es polvo de la persona evitando que caiga en el personal que proporciona ayuda.
3. Irrigar por un lapso mínimo de 10 minutos con agua.
4. Si es líquido, irrigar con agua mínimo 10 minutos.
5. Evitar que el agua contaminada caiga en el piso del avión.

Lesiones musculo-esqueléticas.

Son aquellas lesiones que afectan al sistema locomotor. Se de menor a mayor en:

- **Esguince:** Lesión de ligamentos.
- **Desgarre:** Lesión de músculos.
- **Luxación:** También llamada dislocación, la salida de la articulación de su lugar.
- **Fracturas Simples:** Lesión en el tejido óseo.
- **Fractura compuesta:** (expuesta) Lesiono seo con salida de este fuera de la piel.

Tratamiento:

Inmovilización evitando cualquier movimiento. Debe de acabar por lo menos las dos estructuras más cercanas, es decir si se lesiono una articulación se inmoviliza junto con los dos huesos más cercanos; en caso de que la lesión sea ósea, se inmoviliza junto con las dos articulaciones más cercanas.



Movilización del lesionado.

Son aquellas maniobras para mover a una persona lesionada o enferma a otro sitio. Las principales a utilizar en el avión son: Movimientos en línea, Movimiento Rautek, arrastre de cangrejo y de bombero, aunque existen otras más.

Mareos y Desmayos.

Mareos.

El mareo es un término que a menudo se utiliza para describir dos síntomas diferentes: sensación de mareo y vértigo.

El mareo es una sensación como que uno se podría desmayar uno es el que se mueve.

Vértigo es una sensación de que mundo estas girando en torno a uno.

Tratamiento:

1. Mantener a la persona sentada
2. Darle a beber un poco de agua
3. Si es necesario colocar oxígeno

Desmayos.

Se pierde el conocimiento y el tono muscular en la cara (palidez). Igualmente, uno puede sentir debilidad o náuseas justo antes de desmayarse y puede tener la sensación de que los ruidos alrededor se van desvaneciendo en el fondo.

Los desmayos también pueden estar relacionados con:

- Estrés emocional
- Miedo
- Dolor intenso

Tratamiento:

1. Posición anti-choque
2. Aplicar oxígeno
3. Evitar pérdida de temperatura
4. Después de cierto momento utilizar sales reanimantes o amonía



Ataque de Pánico

Este tipo de trastorno de ansiedad. Se tiene ataques de miedo intenso la persona cree que algo malo va a ocurrir.

Síntomas

- Ansiedad
- Diaforesis
- Agresividad
- Hiperventilación
- Palidez

Tratamiento:

1. Platica relajadora
2. Tranquilizar al pasajero
3. Darle a beber agua (quizá sea necesario brindar una copa de alguna bebida alcohólica)
4. Si es necesario oxígeno.

Tener cuidado ya que la persona puede volverse contra la sobrecarga y quizá sea necesario someterlo.

Hiperventilación

Aumento en la frecuencia y profundidad de los movimientos respiratorios.

Tratamiento:

Control voluntario de la respiración, invitando al pasajero a respirar con nosotros, en caso de presentarse hormigueo en manos, abrir y cerrar manos. Administración de oxígeno en caso necesario, es decir persona inconsciente.

“La única forma de determinar que el periodo de hiperventilación ha cedido es el hecho de que el pasajero habla de manera adecuada”.

Enfermedad por Descompresión (BENDS)

Trastorno en el cual el nitrógeno, disuelto en la sangre y los tejidos debido a una presión elevada, forma burbujas cuando la presión disminuye. Puede tener manifestaciones de tipo dolores articulares (bends), manifestaciones dérmicas, choques, manifestaciones neurológicas, manifestaciones vasomotoras.



Signos y Síntomas:

- Dolor puede intensificarse en forma gradual (abdomen, articulaciones y piernas)
- Inflamación
- Erupción cutánea
- Fatiga aguda
- Vértigo
- Dificultad para respirar
- Cefalea confusión dificultad para hablar
- Dolor de Cabeza
- Zumbido de oídos
- Comezón
- Piel irritada
- Escalofríos
- Visión Borrosa
- Desmayo

Tratamiento:

1. Oxígeno al 100% por lo menos por 20 minutos
2. Inmovilizar el área afectada
3. Mantén a la persona en reposo
4. Administra Primeros Auxilios para estado de Shock
5. Proporciona oxígeno en caso necesario

Posteriormente al aterrizaje la persona requerirá someterse a descompresión encamara hiperbárica

Otalgia (Dolor de Oídos)

Dolor de Oídos, que puede presentar también zumbido y mareo.



Tratamiento:

1. Inducir a la persona a tragar, mascar o bostezar.
2. Instruir en la maniobra de valsalva.





ANUNCIOS DE RUTINA

PREGRABADOS

ANUNCIO DE ABORDAJE (1)

TAR Aerolíneas les da la más cordial bienvenida.

Los reglamentos de aviación nacionales e internacionales requieren que todo su equipaje de mano sea colocado debajo del asiento frente a usted o en los compartimentos superiores.

A los CLIENTES que viajan en salida de emergencia o frente a un mamparo, les pedimos guardar su equipaje en los compartimentos superiores. Si necesita ayuda, solicítela a la TRIPULACION DE CABINA

Les recordamos que todos los vuelos de TAR son de no fumar y No está permitido el uso de cigarrillos electrónicos.

Welcome onboard. TAR Airlines,

National and International regulations require that all carry-on luggage be placed under the seat in front of you or in the overhead compartments.

CUSTOMERS seated in the emergency exits or in the front row may only use the overhead bins.

If you need assistance please ask the CABIN CREW

We remind you, that all TAR flights are non smoking. The use electronic cigaret is not permitted

APARATOS ELECTRÓNICOS (1) **DESPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS**

“Los aparatos electrónicos Tabletas y Smarthphone están autorizados para uso continuo en modo avión, si su dispositivo no cuenta con esta función favor de apagarlos a partir de este momento, Los aparatos de mayor tamaño a una **TABLETA** deberán estar guardados.

En caso necesario, la tripulación de cabina podrá solicitarle en cualquier momento apagar estos aparatos.

Suspenda el uso de audífonos durante la demostración de seguridad, despegue y aterrizaje.”

Ladies and gentlemen:

“The use of Electronic devices as well as Tablets and Smarthphones are permitted in airplane mode at any time- otherwise turn them off.

All devices bigger than **A TABLET** must be stowed

The cabin crew, will request to turn it off if necessary.

Discontinue the use of headphones during safety demonstration, takeoff and landing.”



PUERTA CERRADA (2)

DAMAS Y CABALLEROS

La puerta del avión ha sido cerrada.

“El avión se moverá en cualquier momento, les pedimos abrochar y ajustar el cinturón de seguridad. Colocar el respaldo de su asiento en una posición vertical y asegurar la mesa de servicio en su alojamiento. Verifique que las persianas estén abiertas para nuestro despegue. En proceso de carreteo, despegue y aterrizaje no está permitido el uso del sanitario. Gracias

Ladies and gentlemen:

The door has been closed.

The plane will be in motion very soon. We ask you to fasten and adjust your seat belt, place the back of your seat in an up right position and stow the tray table in its compartment, Make sure that all the Windows shade are open for our takeoff. Please refrain from using the lavatories during taxi, takeoff and landing Thank you

DEMOSTRACIONES (SOBRE MAR/AGUA COJINES FLOTADORES) (3)

DAMAS Y CABALLEROS, les pedimos su atención por favor. Ahora les mostraremos los procedimientos de seguridad de este avión.

Ladies and Gentlemen, your attention please, we will provide you with important information concerning safety procedures on this aircraft.



CINTURONES DE SEGURIDAD

Para abrochar y ajustar el cinturón de seguridad introduzca la punta metálica dentro de la hebilla y ajústelo. Para desabrocharlo sólo levante la tapa de la hebilla. Si se encuentra sentado con un bebé, asegure el cinturón de seguridad alrededor de usted y use sus manos para sujetarlo.

To fasten and adjust your seat belt, slip the metal tip into the buckle and tighten the strap. To release simply lift the lid. If you are holding a child, fasten the seat belt around your waist, place the child on your lap and wrap your arms around the child.

MASCARILLAS DE OXIGENO.

En caso de ocurrir una pérdida de presión en la cabina, todos vamos a requerir de oxígeno suplementario, para ello los compartimentos localizados en la parte superior se abrirán automáticamente poniendo las mascarillas a su alcance.

Jale la mascarilla más cercana, colóquela sobre nariz y boca, ajuste la banda elástica a su cabeza y respire normalmente.

Si viaja acompañado de un niño o de alguien que requiera ayuda, colóquese primero usted la mascarilla y después asista a la otra persona.

Should there be a sudden loss of cabin pressure, the panels above your seat will open to release oxygen mask, pull the mask towards you, place it over your nose and mouth, secure it with the elastic band and breathe normally.

If you are traveling with a child or someone requiring assistance place your mask on first and then assist the other person



EQUIPO SALVAVIDAS

Debido a que parte de nuestro vuelo será sobre el mar o agua, deberá usar el cojín de su asiento como medio de flotación, solo las salidas de emergencia sobre el ala serán abiertas. Le sugerimos revisar los señalamientos para estos casos en el instructivo de seguridad que se encuentra en la bolsa del respaldo frente a usted. Si requiere chaleco para un niño solicítelo a la tripulación.

Since part of our flight will be over the ocean or water, the seat cushion can be used as a flotation device, in that case only the emergency exits over the wing will be open. We recommend you to read the passenger safety card located in the seat pocket in front of you. If you required a life vest for a child, please contact the cabin crew.

SALIDAS DE EMERGENCIA.

Estamos a bordo de un Embraer ERJ-145 el cual cuenta con cuatro salidas de emergencia: 2 sobre el ala, y 2 en la parte delantera.

Localice la salida más cercana a su asiento y tenga presente que esta puede estar detrás de usted.

En situación de emergencia una guía de luces blancas o cinta fluorescente en el piso le guiará a la salida más cercana.

Le recomendamos leer el tarjetón con las instrucciones de seguridad localizada en la bolsa del respaldo frente a usted.

A los CLIENTES que viajan en salida de emergencia, les pedimos notificar al personal de vuelo si están imposibilitados o no desean realizar los procedimientos de emergencia descritos en las instrucciones de seguridad.

Ahora relájese y disfrute de su vuelo

VUELA COMO TE GUSTA VUELA CON TAR..

We are on board of an Embraer ERJ-145, which has 4 emergency exits that are clearly indicated: 2 over the wing, and 2 at the front.

In case of an emergency look for the white track lighting or a fluorescent strip on the floor, that will lead you to the nearest exit.

Please locate the nearest exit to your seat, be aware that it may be behind you.

We recommend that you read the safety instructions card located in the seat pocket in front of you. For those CUSTOMERS who are seated in an emergency exit row, please let the CABIN CREW know if you are not able, or do not wish to perform the emergency procedures shown in the safety instructions.

Now relax and enjoy your flight

Keep it simple...Fly with TAR

DEMOSTRACIONES (SOBRE MAR/AGUA) (4) VUELOS CUBA CON CHALECO SALVAVIDAS



DAMAS Y CABALLEROS, les pedimos su atención por favor. Ahora les mostraremos los procedimientos de seguridad de este avión.

Ladies and Gentlemen, your attention please, we will provide you with important information concerning safety procedures on this aircraft.

CINTURONES DE SEGURIDAD

Para abrochar y ajustar el cinturón de seguridad introduzca la punta metálica dentro de la hebilla y ajústelo. Para desabrocharlo sólo levante la tapa de la hebilla. Si se encuentra sentado con un bebé, asegure el cinturón de seguridad alrededor de usted y use sus manos para sujetarlo.

To fasten and adjust your seat belt, slip the metal tip into the buckle and tighten the strap. To release simply lift the lid. If you are holding a child, fasten the seat belt around your waist, place the child on your lap and wrap your arms around the child.

MASCARILLAS DE OXIGENO.

En caso de ocurrir una pérdida de presión en la cabina, todos vamos a requerir de oxígeno suplementario, para ello los compartimentos localizados en la parte superior se abrirán automáticamente poniendo las mascarillas a su alcance.

Jale la mascarilla más cercana, colóquela sobre nariz y boca, ajuste la banda elástica a su cabeza y respire normalmente.

Si viaja acompañado de un niño o de alguien que requiera ayuda, colóquese primero usted la mascarilla y después asista a la otra persona.

Should there be a sudden loss of cabin pressure, the panels above your seat will open to release oxygen mask, pull the mask towards you, place it over your nose and mouth, secure it with the elastic band and breathe normally.

If you are traveling with a child or someone requiring assistance place your mask on first and then assist the other person.



EQUIPO SALVAVIDAS (CHALECOS SALVAVIDAS)

Debido a que parte de nuestro vuelo será sobre el mar o agua. Esta aeronave está equipada con chalecos salvavidas localizados debajo de sus asientos.

En caso de una emergencia el sobrecargo le indicara removerlos de sus bolsas.

Para usarlos, pase el chaleco sobre su cabeza como ahora se demuestra, y ajústelo alrededor de su cintura.

Para inflarlo, tire de las perillas rojas al frente; asegúrese de no inflar el chaleco hasta que haya salido del avión. **Solo las salidas de emergencia sobre el ala serán abiertas.**

El chaleco también puede ser inflado por medio de los tubos de hule localizados en los hombros.

Since part of our flight we will be over the sea or wáter. 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 be inflated by blowing into the rubber tubes located at both shoulders.

SALIDAS DE EMERGENCIA.

Estamos a bordo de un Embraer ERJ-145 el cual cuenta con cuatro salidas de emergencia: 2 sobre el ala, y 2 en la parte delantera.

Localice la salida más cercana a su asiento y tenga presente que esta puede estar detrás de usted. En situación de emergencia una guía de luces blancas o cinta fluorescente en el piso le guiará a la salida más cercana.

Le recomendamos leer el tarjetón con las instrucciones de seguridad localizada en la bolsa del respaldo frente a usted.

A los CLIENTES que viajan en salida de emergencia, les pedimos notificar al personal de vuelo si están imposibilitados o no desean realizar los procedimientos de emergencia descritos en las instrucciones de seguridad.

Ahora relájese y disfrute de su vuelo

VUELA COMO TE GUSTA VUELA CON TAR..

We are on board of an Embraer ERJ-145, which has 4 emergency exits that are clearly indicated: 2 over the wing, and 2 at the front.

In case of an emergency look for the white track lighting or a fluorescent strip on the floor, that will lead you to the nearest exit.



Please locate the nearest exit to your seat, be aware that it may be behind you.

We recommend that you read the safety instructions card located in the seat pocket in front of you. For those CUSTOMERS who are seated in an emergency exit row, please let the CABIN CREW know if you are not able, or do not wish to perform the emergency procedures shown in the safety instructions.

Now relax and enjoy your flight

Keep it simple...Fly with TAR

DEMOSTRACIONES (SOBRE TIERRA) (5)

DAMAS Y CABALLEROS, les pedimos su atención por favor. Ahora les mostraremos los procedimientos de seguridad de este avión.

Ladies and Gentlemen, your attention please, we will provide you with important information concerning safety procedures on this aircraft.

CINTURONES DE SEGURIDAD

Para abrochar y ajustar el cinturón de seguridad introduzca la punta metálica dentro de la hebilla y ajústelo. Para desabrocharlo sólo levante la tapa de la hebilla. Si se encuentra sentado con un bebé, asegure el cinturón de seguridad alrededor de usted y use sus manos para sujetarlo.

To fasten and adjust your seat belt, slip the metal tip into the buckle and tighten the strap. To release simply lift the lid.

If you are holding a child, fasten the seat belt around your waist, place the child on your lap and wrap your arms around the child.

MASCARILLAS DE OXIGENO.

En caso de ocurrir una pérdida de presión en la cabina, todos vamos a requerir de oxígeno suplementario, para ello los compartimentos localizados en la parte superior se abrirán automáticamente poniendo las mascarillas a su alcance.

Jale la mascarilla más cercana, colóquela sobre nariz y boca, ajuste la banda elástica a su cabeza y respire normalmente.

Si viaja acompañado de un niño o de alguien que requiera ayuda, colóquese primero usted la mascarilla y después asista a la otra persona.



Should there be a sudden loss of cabin pressure, the panels above your seat will open to release oxygen mask, pull the mask towards you, place it over your nose and mouth, secure it with the elastic band and breathe normally.

If you are traveling with a child or someone requiring assistance place your mask on first and then assist the other person.

SALIDAS DE EMERGENCIA.

Estamos a bordo de un Embraer ERJ-145 el cual cuenta con cuatro salidas de emergencia: 2 sobre el ala, y 2 en la parte delantera.

Localice la salida más cercana a su asiento y tenga presente que esta puede estar detrás de usted.

En situación de emergencia una guía de luces blancas o cinta fluorescente en el piso le guiará a la salida más cercana.

Le recomendamos leer el tarjetón con las instrucciones de seguridad localizada en la bolsa del respaldo frente a usted. A los CLIENTES que viajan en salida de emergencia, les pedimos notificar al personal de vuelo si están imposibilitados o no desean realizar los procedimientos de emergencia descritos en las instrucciones de seguridad.

Ahora relájese y disfrute de su vuelo.....Vuela como te gusta, vuela con TAR.

We are on board of an Embraer ERJ-145, which has 4 emergency exits that are clearly indicated: 2 over the wing, and 2 at the front.

In case an emergency look for the white track lighting or a fluorescent strip on the floor, that will lead you to the nearest exit. Please locate the nearest exit to your seat, be aware that it may be behind you.

We recommend that you read the safety instructions card located in the seat pocket in front of you.

For those CUSTOMERS who are seated in an emergency exit row, please let the CABIN CREW know if you are not able, or do not wish to perform the emergency procedures shown in the safety instructions.

Now relax and enjoy your flight Keep it simple...Fly with TAR



ANUNCIO 10,000 EN ASCENSO (6)

Damas y Caballeros a partir de este momento se permite el uso De aparatos electrónicos. Las tabletas y Smartphone deberán estar en modo avión, de lo contrario apagarlos. Le recordamos que está a bordo de un EMBRAER ERJ 145 que cuenta con 1 baño localizado en la parte trasera de cabina. Gracias

Ladies and gentlemen at this time the use of electronic devices is now permitted. tablets and Smartphones must be in airplane mode, otherwise turn them off. We remind you that you are onboard of an EMBRAER ERJ 145 that has 1 lavatory located at the rear of the cabin. Thank you.

INICIO DE DESCENSO (Real) (7) DEPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS

DAMAS Y CABALLEROS: Hemos iniciado nuestro descenso. Les pedimos regresar a su asiento y abrochar su cinturón de seguridad. A los CLIENTES que viajan en salida de emergencia o frente a un mamparo, les pedimos guardar su equipaje en los compartimentos superiores, La tripulación de cabina pasará a recoger remanentes del servicio. Gracias

Gracias.

Ladies and gentleman: We started our descent, please return to your seat and fasten your seat belt. For those CUSTOMERS seated in an emergency exit row or in the front row all carry on items must now be stowed in the overhead compartments. CABIN CREW will now pass through the cabin to pick up all REMAINING SERVICE ITEMS

Thank you.

ANUNCIO DE REGRESO A SU ASIENTO ORIGINAL (descenso) (8)

Les informamos a los CLIENTES que cambiaron de asiento durante el vuelo, que deberán regresar a sus asientos originales después del aterrizaje. Gracias

We would also like to request that all CUSTUMERS who change seats during the flight return to the original seat after landing. Thank you.



PREPARACION PARA EL ATERRIZAJE (10,000 PIES) (9) **DEPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS**

Damas y Caballeros:

Estamos próximos al aterrizaje. En este momento los respaldos de sus asientos deben estar en posición vertical, los cinturones de seguridad ajustados y las mesas aseguradas en sus alojamientos. Le recordamos abrir las persianas de sus ventanillas. “Los aparatos electrónicos Tabletas y Smartphone están autorizados para uso continuo en modo avión, si su dispositivo no cuenta con esta función favor de apagarlos a partir de este momento, Los aparatos de mayor tamaño a una tableta deberán ser guardados

Ladies and gentleman:

We are beginning our final approach, at this time your seat back must be in an upright position, your seat belt fastened and the tray table stowed in its compartment. We would like to remind you to open the window shade “The use of Electronic devices as well as Tablets and Smartphone are permitted at any time in airplane mode otherwise turn them off. All devices bigger than a Tablet must be stowed.

ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE CON CLIENTES A BORDO (10) **DESPUES DE ESTE ANUNCIO HAY UN ESPACIO DE 5 MINUTOS**

DAMAS Y CABALLEROS,

Me permiten su atención por favor, en este momento se realizará la carga de combustible.

Por su seguridad les solicitamos:

Permanecer en su lugar con el cinturón de seguridad desabrochado, les pedimos abstenerse de:

- **Fumar**
- **Usar teléfonos celulares**
- **Utilizar el baño**
- **Encender fósforos o similares**
- **Encender o apagar aparatos eléctricos y electrónicos**

Le agradecemos mantener los pasillos libres de cualquier artículo.

Gracias por su atención y cooperación.



*Ladies and gentlemen,
may I have your attention please:
Refueling will start in a moment, for your own safety we kindly ask you to
Remain seated with the seat belt unfastened please Refrain from:*

- *Smoking*
- *Using Celular phones*
- *Using the lavatories*
- *Lighting matches or similar Items, and*
- *Switching on or turn off any electronic devices*

*We kindly ask you to keep the aisle free.
Thank you for your attention and cooperation*

ANUNCIO DE TURBULENCIA (11)

DAMAS Y CABALLEROS

Debido a que estamos pasando por una zona de turbulencia, como medida de seguridad les informamos que debemos suspender el servicio a bordo por el momento. Por favor permanezca sentado con su cinturón de seguridad ajustado y la mesa de servicio en su alojamiento.

Ladies and Gentlemen, since we are passing through a turbulence zone, as a security measure we have to interrupt our on board service for the moment. Please remain seated with your seat belt fastened and you try table stowed in its compartment.

DESPREZURIZACIÓN (12)

¡Atención DAMAS Y CABALLEROS! Tenemos una despresurización de cabina.

¡Jale la mascarilla!

Colóquela sobre nariz y boca, ajuste la cinta alrededor de su cabeza.

Abroche su cinturón de seguridad, permanezca con la mascarilla puesta y mantenga la calma.

Ladies and gentlemen!, Your attention. There has been a loss of cabin pressure.

¡Pull the mask towards you!

Place the mask over your nose and mouth, and adjust the strap around your head.

Fasten your seat belt; remain calmly seated with the oxygen mask on.



PROBLEMAS CON TEMPERATURA DE CABINA (13)

DAMAS Y CABALLEROS

Debido a un problema con el sistema de ventilación, no es posible enfriar la cabina durante nuestra estancia en tierra les ofrecemos una disculpa al respecto y les aseguramos que en cuanto despeguemos la temperatura de la cabina será regulada para su comodidad. Gracias

Ladies and gentlemen

due to a problem with the ground power unit, we are unable to cool off the cabin at this time. We apologize for this inconvenience, and we assure you that the cabin will cool off once we are airborne. Thank you.

CAMBIO DE TRIPULACION. (14)

El capitán y todos nosotros nos despedimos de Ustedes ya que una nueva tripulación nos reemplazara en este aeropuerto. Esperamos hayan tenido un vuelo agradable y confiamos verles nuevamente abordo. Así mismo les deseamos una feliz continuación de su vuelo. Gracias

The cabin crew would like to say good bye to you, as a new crew will be taking over at this airport, we hope you had a great flight and hope to see you onboard TAR Airlines in a near future, we wish you a pleasant journey to the final destination, thank you for flying with us.



PREPARACION DE ATERRIZAJE FORZOSO. (15)

DAMAS Y CABALLEROS

Me permiten su atención por favor.

El capitán nos ha informado que efectuaremos un aterrizaje de emergencia

Les pedimos seguir las instrucciones de la tripulación. Ellos están entrenados para esta emergencia.

- En este momento quítese los zapatos de tacón alto y todos los objetos como plumas, dentaduras postizas, joyería, corbatas y guárdelas en la bolsa del respaldo frente a Usted. Quítese los lentes y zapatos y llévelos con Usted, antes de abandonar el avión.
- Esta aeronave cuenta con 4 salidas de emergencia localizadas 2 al frente y 2 sobre el ala, identifique la salida más cercana a su asiento.
- Una cinta fluorescente en el piso lo guiara hasta la salida más cercana.
- Si abordo se encuentran empleados de aviación, militares, voluntarios póngase en contacto con el sobrecargo, todo su equipaje de mano deberá colocarse en los compartimentos superiores o debajo del asiento frente a usted
- y coloque el respaldo de su asiento en posición vertical, abroche su cinturón de seguridad y asegure la mesa de servicio en su alojamiento.

Cuando escuche la señal IMPACT, IMPACT, IMPACT adopte la posición de impacto ilustrada en los tarjetones de seguridad, mantenga esa posición hasta que el avión se detenga por completo.

No abandone el avión hasta que escuche la instrucción “POR AQUÍ HAY SALIDA”, en este momento lea el tarjetón de seguridad localizado en la bolsa del respaldo frente a Usted.



Ladies and Gentleman

The Captain has just informed me that we will be making an emergency landing in We ask you to follow The instructions of the cabin crew. They are trained for this emergency

- *At this time please remove your high heel shoes, and objects such as pens, false teeth, jewelry, ties, and place them in the seat pocket in front of you. Remove your glasses and shoes and carry them with you, when you leave the plane.*
- *This aircraft has 4 emergency exits, 2 are located over the wings and there are 2 more at the front of the aircraft, please identify the exit nearest to you.*
- *An Emergency fluorescent strip on the floor will lead you to the nearest exit.*
- *If there is an airline employees, military personnel or voluntaries please contact to the flight attendant. All carry-on items should be stowed in the overhead compartments. Or under the seat in front of you.*
- *Please place the back of your seat in a vertical position, fasten your seat belt and stow the tray table in its compartment.*

When you heard IMPACT, IMPACT, IMPACT, take the safety position, illustrated in the safety card, remain in this position until the plane comes to a complete stop.

Don't leave the plane until you hear "COME THIS WAY" At this time read the safety card that is located in the seat pocket in front of you



PREPARACION DE AMARIZAJE. (16)

DAMAS Y CABALLEROS

Me permiten su atención por favor.

El capitán nos ha informado que efectuaremos un aterrizaje de emergencia

Les pedimos seguir las instrucciones de la tripulación. Ellos están entrenados para esta emergencia.

- **En este momento quítese los zapatos de tacón alto y todos los objetos como plumas, dentaduras postizas, joyería, corbatas y guárdelas en la bolsa del respaldo frente a Usted. Quítese los lentes y llévelos con Usted.**
- **Antes de abandonar el avión desprenda el cojín de su asiento y llévelo como ayuda de flotación, asegúrese de llevar consigo el chaleco para bebe o niño de otra manera los infantes se colocarán entre el pecho del adulto y el cojín.**
- **Esta Aeronave cuenta con 4 salidas de emergencia localizadas 2 en la parte delantera y 2 sobre el ala, identifique la salida más cercana a su asiento.**
- **Les informamos que solo las salidas sobre el ala serán abiertas.**
- **una cinta fluorescente en el piso lo guiara a la salida más cercana.**
- **Si abordo se encuentran empleados de aviación, militares, voluntarios póngase en contacto con el sobrecargo, todo su equipaje de mano deberá colocarse en los compartimentos superiores o debajo del asiento frente a usted, coloque el respaldo de su asiento en posición vertical, abroche su cinturón de seguridad y asegure la mesa de servicio en su alojamiento.**

Cuando escuche la señal IMPACT, IMPACT, IMPACT adopte la posición de impacto ilustrada en los tarjetones de seguridad, mantenga esa posición hasta que el avión se detenga por completo.

No abandone el avión hasta que escuche la instrucción “POR AQUÍ HAY SALIDA”, en este momento lea el tarjetón de seguridad localizado en la bolsa del respaldo frente a Usted.



Ladies and gentleman

The Captain has just informed me that we will be making an emergency landing in We ask you to follow The instructions of the cabin crew. They are trained for this emergency.

- *At this time please remove your high heel shoes, and objects such as pens, false teeth, jewelry, ties, and place them in the seat pocket in front of you. Remove your glasses and carry-on them with you. Before leaving the plane*
- *Take the seat cushion and use it as a flotation device. Make sure to take with you the life vest for baby o child otherwise babies must be situated between the adult chest and the cushion.*
- *This aircraft has 4 emergency exits located 2 at the front and 2 more over the wings, identify the exit nearest to you.*
- *We remind you that only the emergencies exits over the wings will be open.*
- *Emergency fluorescent strip on the floor will lead you to the nearest exit*
- *If there is an airline employees, military personnel or voluntaries please contact to the flight attendant.*

All carry-on items should be stowed in the overhead compartments. Or under the seat in front of you, please place the back of your seat in a vertical position, fasten your seat belt and stow the tray table in its compartment.

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.

ANUNCIOS DE RUTINA



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 pido nos lo haga saber.

Gracias

Ladies and gentlemen good morning/ afternoon/ evening welcome on board to the flight TAR Number _____ service to _____ If you need any assistance before closing the door please let us know
thank you.



BIENVENIDA A BORDO (DESPUES DEL CIERRE DE PUERTAS) (1)

Buenos (as) días/ tardes/ noches, Damas y Caballeros y Clientes de STAR CLUB

Mi nombre es (NOMBRE Y APELLIDO) y seré su sobrecargo en este vuelo No. _____ con destino el Aeropuerto internacional /Intercontinental de la ciudad de _____ y escala en _____

O con destino al Aeropuerto internacional/Intercontinental de la ciudad de _____

El capitán al Mando (NOMBRE Y APELLIDO) el Primer oficial (NOMBRE Y APELLIDO) y todo el Equipo de TAR les damos la más cordial bienvenida a bordo.

El tiempo de vuelo a _____ será de ____ hrs y ____ mins y volaremos a _____ pies sobre el nivel medio del mar.

Ahora les pedimos su atención al siguiente anuncio de seguridad.

Gracias por su atención disfruten su vuelo.

VUELA COMO TE GUSTA VUELA CON TAR

Good morning / afternoon / evening ladies and gentlemen and Star Club customers

My name is (NOMBRE Y APELLIDO) I will be your Flight attendant on this flight Number _____ service to _____ international /intercontinental Airport with stop over _____ intl Airport

Or service to _____ international / Intercontinental Airport.

The Captain (NOMBRE Y APELLIDO) First officer (NOMBRE Y APELLIDO) and all TAR Team

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.

For your attention and company thank you and enjoy your flight

KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR



ANUNCIO DE LLEGADA (2)

Damas y Caballeros y clientes de STAR CLUB

Sean bienvenidos al aeropuerto internacional /intercontinental de la ciudad de _____

La hora local _____

La temperatura es de _____

Permanezcan sentados hasta que el avión se haya detenido por completo y el letrero de cinturones sea apagado No olvide sus pertenencias de abordaje y tenga cuidado cuando abra el compartimento de equipaje.

“En este momento puede hacer uso de sus aparatos electrónicos y celulares.

SI USTED DOCUMENTO EQUIPAJE LE INFORMAMOS QUE PODRA RECOGERLO EN: BANDAS DE LLEGADAS NACIONALES/INTERNACIONALES INDICADO EN LAS PANTALLAS O BANDA UNICA DE LLEGADAS NACIONALES/INTERNACIONALES

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

En nombre de todo el equipo de TAR, el Capitán (**NOMBRE Y APELLIDO**) el primer oficial (**NOMBRE Y APELLIDO**) y su sobrecargo (**NOMBRE Y APELLIDO**) les agradecemos el haber volado con nosotros y esperamos tener la oportunidad de atenderle en otro de nuestros vuelos.

VUELA COMO TE GUSTA...VUELA CON TAR



ladies and gentlemen and Star Club Customers

Welcome to _____ international/Intercontinental airport.

The local time is _____

The temperature is _____

Remain seated until the aircraft has come to a complete stop at the main terminal and the the seat belt sign has been turned off. Don,t forget your personal belongings and be careful when you open the overhead bins.

“The use of electronic devices and cel phones es now permitted.

IF YOU CHECKED IN SOME BAGGAGE PLEASE PROCEED TO BAGGAGE CLAIM INDICATED ON THE SCREEN AT DOMESTIC /INTERNATIONAL ARRIVAL OR PLEASE PROCEED TO THE ONLY CARROUSEL AT DOMESTIC/INTERNATIONAL ARRIVAL

If you want to know the benefits of STAR CLUB please enter TARMEXICO.COM

*On behalf of all TAR TEAM,, Captain (**NOMBRE Y APELLIDO**) first officer (**NOMBRE Y APELLIDO**) and you flight attendant (**NOMBRE Y APELLIDO**) thanks for flying with us today and we hope to see you soon on another of our flights.*

KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR



ANUNCIO DE LLEGADA CON PASAJEROS EN TRANSITO (3)

Damas y Caballeros y clientes de STAR CLUB

Sean bienvenidos al aeropuerto internacional /intercontinental de la ciudad de _____

La hora local _____

La temperatura es de _____

Permanezcan sentados hasta que el avión se haya detenido por completo y el letrero de cinturones sea apagado No olvide sus pertenencias de abordaje y tenga cuidado cuando abra el compartimento.

“En este momento puede hacer uso de sus aparatos electrónicos y celulares.

SI USTED DOCUMENTO EQUIPAJE LE INFORMAMOS QUE PODRA RECOGERLO EN: BANDAS DE LLEGADAS NACIONALES/INTERNACIONALES INDICADO EN LAS PANTALLAS O BANDA UNICA DE LLEGADAS NACIONALES/INTERNACIONALES

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

“Si Usted continua con nosotros a _____ por favor permanezca a abordaje y tome su asiento original ya que en breve tendremos pasajeros con asiento asignado.

En nombre de todo el equipo de TAR, el Capitán (nombre y apellido) el primer oficial (NOMBRE Y APELLIDO) y su sobrecargo (NOMBRE Y APELLIDO) les agradecemos el haber volado con nosotros y esperamos tener la oportunidad de atenderle en otro de nuestros vuelos VUELA COMO TE GUSTA...VUELA CON TAR

ladies and gentlemen and Star Club Customers

Welcome to _____ international/Intercontinental airport.

The local time is _____

The temperature is _____

Remain seated until the aircraft has come to a complete stop at the main terminal and the the seat belt sign has been turned off. Don,t forget your personal belongings and be careful when you open the overhead bins.

“The use of electronic devices cel phones es now permitted.

IF YOU CHECKED IN SOME BAGGAGE PLEASE PROCEED TO BAGGAGE CLAIM INDICATED ON THE SCREEN AT DOMESTIC/INTERNATIONAL ARRIVAL OR PLEASE PROCEED TO THE ONLY CARROUSEL AT DOMESTIC/INTERNATIONAL ARRIVAL

If you want to know the benefits of STAR CLUB please enter TARMEXICO.COM

If you continue wiht us to _____ please remain on the aircraft and take your original seat, we'll have soon new customers with assigned seats

On behalf of all TAR TEAM,, Captain (NOMBRE Y APELLIDO) first officer (NOMBRE Y APELLIDO) and you flight attendant (NOMBRE Y APELLIDO) thanks for flying with us today and we hope to see you soon on another of our flights. KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR



ANUNCIO DE BIENVENIDA Y LLEGADA VUELOS A CUBA

BIENVENIDA A BORDO (DESPUES DEL CIERRE DE PUERTAS)

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 /Intercontinental de la ciudad de _____ y escala en _____

O con destino al Aeropuerto internacional/Intercontinental de la ciudad de _____

El capitán al Mando (NOMBRE Y APELLIDO) el Primer oficial (NOMBRE Y APELLIDO) y todo el Equipo de TAR les damos la más cordial bienvenida a bordo.

El tiempo de vuelo a _____ será de _____ hrs y _____ mins y volaremos a _____ pies sobre el nivel medio del mar.

Ahora les pedimos su atención al siguiente anuncio de seguridad.

Gracias por su atención disfruten su vuelo.

VUELA COMO TE GUSTA VUELA CON TAR

Good morning / afternoon / evening ladies and gentlemen

Mi name is (NOMBRE Y APELLIDO) I will be your Flight attendant on this flight Number _____ service to _____ international /intercontinental Airport with stop over _____ intl Airport

Or service to _____ international / Intercontinental Airport.

The Captain (NOMBRE Y APELLIDO) First officer (NOMBRE Y APELLIDO) and all TAR Team

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.

For your attention and company thank you and enjoy your flight

KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR



Damas y Caballeros

Sean bienvenidos al aeropuerto internacional de la ciudad de _____

La hora local _____

La temperatura es de _____

Permanezcan sentados hasta que el avión se haya detenido por completo y el letrero de cinturones sea apagado No olvide sus pertenencias de abordaje y tenga cuidado cuando abra el compartimento de equipaje.

“En este momento puede hacer uso de sus aparatos electrónicos y celulares.

SI USTED DOCUMENTO EQUIPAJE LE INFORMAMOS QUE PODRA RECOGERLO EN: BANDAS DE LLEGADAS NACIONALES/INTERNACIONALES INDICADO EN LAS PANTALLAS O BANDA UNICA DE LLEGADAS NACIONALES/INTERNACIONALES

En nombre de todo el equipo de TAR, el Capitán (NOMBRE Y APELLIDO) el primer oficial (NOMBRE Y APELLIDO) y su sobrecargo (NOMBRE Y APELLIDO) les agradecemos el haber volado con nosotros y esperamos tener la oportunidad de atenderle en otro de nuestros vuelos.

Les recordamos tener sus documentos listos para ser inspeccionados por las autoridades locales VUELA COMO TE GUSTA...VUELA CON TAR

ladies and gentlemen

Welcome to _____ international/airport.

The local time is _____

The temperature is _____

Remain seated until the aircraft has come to a complete stop at the main terminal and the the seat belt sign has been turned off. Don,t forget your personal belongings and be careful when you open the overhead bins.

“The use of electronic devices and cel phones es now permitted.

IF YOU CHECKED IN SOME BAGGAGE PLEASE PROCEED TO BAGGAGE CLAIM INDICATED ON THE SCREEN AT DOMESTIC/INTERNATIONAL ARRIVAL OR PLEASE PROCEED TO THE ONLY CARROUSEL AT DOMESTIC/INTERNATIONAL ARRIVAL

On behalf of all TAR TEAM,, Captain (NOMBRE Y APELLIDO) first officer (NOMBRE Y APELLIDO) and you flight attendant (NOMBRE Y APELLIDO) thanks for flying with us today and we hope to see you soon on another of our flights.

We remind you to have your documents ready to be inspected by the proper authorities

KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR

CUANDO LOS CLIENTES SE LEVANTEN ANTES DE QUE AL AVION LLEGUE A LA TERMINAL.(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.

Ladies and gentlemen, we are not yet at the terminal . For safety reason we kindly ask you to remain seated until the fasten seat belt has been turned off. Thank you

NOTA. Es importante no modificar este anuncio, evitando tonos de "llamada de atención" o señalamientos personales.

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 _____

Los CLIENTES que tienen vuelos de conexión serán auxiliados por personal de tierra a nuestra llegada.

Ladies and gentlemen, on behalf of TAR Airlines and his crew, we want to apologize for the delay, due to:_____.

CUSTOMERS with connecting flights, will be assisted by our ground personnel upon arrival

REVISION DE PASES DE ABORDAR (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 TECNICA POR COMBUSTIBLE (10)

A) Durante el vuelo

DAMAS Y CABALLEROS.

Debido a _____tenemos que efectuar una escala en _____ para reabastecer combustible. Lamentamos las inconveniencias que esto le ocasiona y agradecemos su comprensión.

Gracias.

Due to _____, we will be making a refueling stop in_____We apologize for the inconvenience and thank you for your)



DESPUES DEL ATERRIZAJE (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:

a) Mantenernos en vuelo aproximadamente _____ minutos más de lo previsto.

b) Retrasar nuestro despegue aproximadamente _____ minutos.

c) Aterrizar en el aeropuerto de: _____

d) Regresar a plataforma.

e) Regresar al aeropuerto de: _____

Les rogamos disculpar las molestias que pudiera ocasionar este imprevisto. Los mantendremos informados oportunamente. Por su atención y comprensión, Gracias.

Ladies and Gentlemen:

Captain inform us that due to heavy, traffic / adverse weather conditions at _____ Airport / within area of _____ We are required to:

a) Continue in flight _____ minutes more than anticipated.

b) Delay our departure (Take-off) _____ minutes.

c) Land at _____ airport.

d) Return to the ramp.

e) Return to _____ airport. We apologize for de inconveniences that this incident may cause you.

We will provide further information when available. Thank you.



CAUSAS TECNICAS (13)

DAMAS Y CABALLEROS.

El Capitán nos ha informado que por razones técnicas y como procedimiento de seguridad es necesario:

- a) Aterrizar en el aeropuerto de _____ debido a _____
- b) Regresar a plataforma debido a _____
- c) Regresar al aeropuerto de _____ debido a _____

Les rogamos disculpar las molestias que pudiera ocasionar este imprevisto.

Los mantendremos informados oportunamente.

Por su atención y comprensión, Gracias.

Ladies and gentlemen:

The Captain inform us that due to technical reasons we must:

- a) Land at _____ airport, due to _____.*
- b) Return to the ramp due to _____*
- c) Return to airport. due to _____*

We apologize for the inconveniences that this incident may cause you.

We will provide further information when available. Thank you

EMERGENCIA MÉDICA (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 que momento pueden hacer uso de ellos, Gracias.”

Ladies and Gentlemen:

May I have your attention please.

At this moment all electronic devices must be turn off, in a few minutes we'll advice you when you can use it. Thank you.



ANUNCIO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE MIGRACION Y ADUANA PARA VUELOS A CUBA O A OTRO PAIS. (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 NUMERO _____

Gracias

Ladies and Gentlemen

Your attention please. The CUBA government or (THE UNITED STATES GOVERNMENT) requires that all passengers have ready the immigration and custom declaration forms before landing at LA HAVANA O (MENCIONAR LA CIUDAD DE LLEGADAS)

Each passenger must complete the immigration form, The customs forms are one per family. The flight number is TAR _____

Thank you

ANUNCIO PARA DESINFECTAR EL AVION ANTES E ATERRIZAR EN VUELOS A CUBA (17)

Damas y Caballeros

Me permiten su atención.

En este momento pasaremos por la cabina para desinfectar el avión, como procedimiento de las Autoridades cubanas, este producto no es toxico para los Pasajeros.

Gracias por su atención.

Ladies and gentleman

May I have your attention

In this moment we´ll go [through](#) the cabin to disinfect the plane, this is a cuban request.

This product is not toxic for the passengers

Thank you.



Comandos de Emergencia Planeada

COMANDO	ESPAÑOL	INGLES	INDICACIONES:
IMPACTO	Impacto, Impacto; posición de impacto!	Brace, Brace, Brace!	Repetir hasta que el avión se detenga por completo y haya elegido la puerta por la cual va a evacuar
VENTANILLAS EN TIERRA	¡Usted, el de _____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? Abra la ventanilla y salga, aléjese y ayude al resto.	You, the one in _____, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch and get out, move away, help to others!	Indicar y dar instrucciones hasta que la persona en la salida de emergencia la haya abierto.
VENTANILLAS EN AGUA	¡Usted, el de _____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? Abra la ventanilla, tome el cojín de su asiento y salga, aléjese y ayude al resto!	You, the one in _____, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch take the seat cushion and get out, move away, help others out!	Indicar y dar instrucciones hasta que la persona en la salida de emergencia la haya abierto.
PREVIOS A LA EVACUACION	¡Cinturones fuera, salga de su asiento, deje todo a bordo!	Release seat belt, get up and get out, leave everything!	Repetir 2 veces
DURANTE 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 EVACUACION EN AGUA	Por aquí hay salida, tome el cojín de su asiento y salga, aléjese, ayuden allá abajo!	Come this way, take the seat cushion, get out and move away, help others out!	Durante toda la evacuación
SALIDA CANCELADA	¡Fuego, vaya hacia _____!	Fire, go that way!	Durante toda la evacuación



Comandos de Emergencia NO Planeada

COMANDO	ESPAÑOL	INGLES	INDICACIONES:
IMPACTO	Abajo, abajo, manos a los tobillos, cabeza abajo!!	Stay low, grab ankles, head down!	Repetir hasta que el avión se detenga por completo y haya elegido la puerta por la cual va a evacuar
VENTANILLAS TIERRA EN	¡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 AGUA EN	¡Usted, el de _____ mire hacia afuera, ¿Es seguro, está libre? Abra la ventanilla, tome el cojin de su asiento y salga, aléjese y ayude al resto!	You, the one in ____, look outside, is it safe, is it free? Open the hatch take the seat cushion and get out, move away, help others out!	Indicar y dar instrucciones hasta que la persona en la salida de emergencia la haya abierto.
PREVIOS A LA EVACUACION LA	¡Cinturones fuera, salga de su asiento, deje todo a bordo!	Release seat belt, get up and get out, leave everything!	Repetir 2 veces
DURANTE EVACUACION TIERRA LA EN	Por aquí hay salida, brinque y aléjese, ayuden allá abajo!	Come this way, jump and run, help others out!	Durante toda la evacuación
DURANTE EVACUACION AGUA LA EN	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



GUIA DE SERVICIOS ABORDO

ACOMODO DE CARRO SERVICIO MATUTINO DEL PRIMER VUELO DEL DIA HASTA LAS 11:00AM



PANES O MUFFING

12 JUGOS

16 AGUAS

PANES O MUFFING

16 AGUAS

12 JUGOS



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



PRESENTACION DEL CARRO PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE VUELOS MATUTINOS HASTA LAS 11:00AM SERVICIO TIPO A



CAFETERA Y UTENSILIO DE AZUCAR, CREMA Y REMOVEDORES

PARTE MEDIA LA CHAROLA EN POSICION HORIZONTAL CON SERVILLETAS Y VASOS

AL FRENTE DEL CARRO 2 AGUAS A LOS COSTADOS Y DOS JUGOS AL CENTRO

ANUNCIOS DE SERVICIO

(Este anuncio se dará inmediatamente despues del anuncio de audio NO 5)

VUELOS DE 6:00AM A 11:00AM (SERVICIO TIPO A)

DAMAS Y CABALLEROS buenos días nuevamente, en breve iniciaremos nuestro servicio de cortesía de abordó, esta mañana les ofreceremos bebidas tales como: jugo de (MANZANA, NARANJA, DURAZNO) café (cuando aplique café) y agua, acompañado de un muffin de , PIÑA, FRESA, VAINILLA, NARANJA CON ARANDANO)

*Esperamos que lo disfrute
Gracias.*

*Ladies and gentleman Good morning once again, in a few minutos more, we'll star our courtesy inflight service, this morning we'll be offering you beverages such as: (APPLE, ORANGE, PEACH) juice, coffee, and water, as well as (PINEAPPLE, CORN, CHOCOLATE VANILLA) muffin.
Enjoy it
Thank you.*



PRESENTACION DEL CARRO SIN STAR CLUB PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE
VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 HASTA EL ULTIMO DEL DIA.
SERVICIO TIPO B



HIELERA Y CHAROLA CON SERVILLETAS
ESTOS QUEDAN DEL LADO DEL
SOBRECARGO

2 HILERAS PEQUEÑAS DE VASOS PARA
COMPLETAR EL ESPACIO Y NO SE VEZ
MUY VACIO

UNA BOTELLA DE AGUA CON EL LOGO
AL FRENTE, VISIBLE AL PASAJERO.

PEPSI, 7UP, PEPSI LIGHY Y CERVEZA
CON EL LOGO DE FRENTE, VISIBLE AL
PASAJERO

ANUNCIOS DE SERVICIO

(Este anuncio se dará inmediatamente despues del anuncio de audio NO 5)

VUELOS DE 11:01AM A ULTIMO DEL DIA (SERVICIO TIPO B)

DAMAS Y CABALLEROS buenos tardes/noches nuevamente, en breve iniciaremos nuestro servicio de cortesia de abordo, esta tarde/noche les ofreceremos bebidas tales como: PEPSI, PEPSI DE DIETA, 7UP, CERVEZA (HEINEKEN) y agua, acompañado de unas botanas. Esperamos que lo disfrute Gracias.

Ladies and gentlemen once again Good afternoon/evening, in a few minutos more, we'll star our courtesy inflight service, this afternoon/evening we'll be offering you beverages such as: REGULAR PEPSI, DIET PEPSI (HEINEKEN BEER) and water, AS WELL AS a snack for you. Enjoy it Thank you



SECUENCIAS PARA SERVICIOS DE BAR (VINO Y TEQUILA STAR CLUB)

SERVICIO DE VINO, TEQUILA Y MESCAL

- 1.- TODOS LOS VUELOS HACIA Y DESDE MONTERREY DESPUES DE LAS 11:00HRS AM
- 2.- TODOS LOS VUELOS DE MAS DE 1:00 DESPUES DE LAS 11:00AM
- 3.- TODOS LOS VUELOS DE Y HACIA DESTINOS DE PLAYA DESPUES DE LAS 11:00AM.

PRESENTACION DEL CARRO CON STAR CLUB CON VINO Y TEQUILA PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 HASTA EL ULTIMO DEL DIA. SERVICIO TIPO C



HIELERA Y CHAROLA CON
SERVILLETAS Y VASOS, ESTOS
QUEDAN DEL LADO DEL
SOBRECARGO

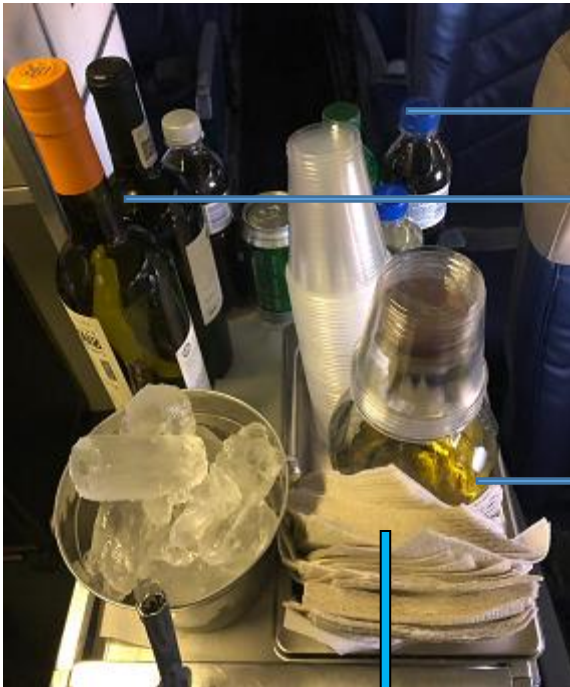
VINO Y TEQUILA QUEDARA DEL
LADO DE LOS ASIENTOS B Y C Y
DEBEN ESTAR LAS ETIQUETAS DE
FRENTE. VISIBLE AL PASAJERO

PEPSI, 7UP, PEPSI LIGHY Y CERVEZA
CON EL LOGO DE FRENTE, VISIBLE
AL PASAJERO



**PRESENTACION DEL CARRO CON STAR CLUB CON VINO TEQUILA Y MESCAL
PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE
VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 HASTA EL ULTIMO DEL DIA.
SERVICIO TIPO C**

VISTO DE FRENTE



Acomodo normal: Pepsi/diet/7up/cerveza y agua a un costado

Lado izquierdo Botella de mescal y vino

Lado Derecho, Charola en posición vertical con tequila vasos grandes y vasos pequeños arriba del tequila

OJO: Las servilletas deben ir acomodadas, les recomiendo poner menos.

Las servilletas deben ir acomodadas

VISTO DE LADO (izquierdo)



VISTA DE LADO (derecho)



PRESENTACION DEL CARRO PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE



VUELOS CORTOS DE MENOS DE 40 MINUTOS, VUELOS DESPUES DE LAS 11:01 AM (se sacara carro en cabina solo con agua...)

SERVICIO EXPRESS SIN ALIMENTO

Ej: GDL-PVR-GDL, OAX-HUX-OAX, TLZ-ZIH-TLC

PARA VUELOS CORTOS DE MENOS DE 40 MINUTOS, VUELOS ANTES DE LAS 11:00 AM SE OFRECERA JUGOS Y AGUA (se sacara carro en cabina solo con Jugo y agua...)

Ej: GDL-PVR-GDL, OAX-HUX-OAX.

SERVICIO EXPRESS SIN ALIMENTO



CHAROLA CON SERVILLETAS EN FORMA HORIZONTAL

2 BOTELLAS DE AGUA A LOS EXTREMOS

ANUNCIOS 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 trought the cabin to offer you a bottle of wáter, if you need any especial request and We have time We'll be glad to assit you
Thank you for you comprehension.**



PRESENTACION DEL CARRO PARTE DE ARRIBA VISTO DE FRENTE

VUELO CHARTER DESDE Y HACIA (CEDROS)

Les informo que a partir de INMEDIATO todos los vuelos DE Y HACIA CED. El servicio abordo será el siguiente.

VUELOS MATUTINOS HASTA LAS 11:00 AM

CON MAS DE 25 PASAJEROS (se ofrecerá el servicio exprés colocando EN GALLEY una charola MITAD AGUA Y MITAD JUGOS y en otra charola barras o pan

NOTA: Es importante mencionar al abordar y a cada pasajero que pueden tomar algún producto, caso contrario no lo agarran



CHAROLA CON MITAD AGUA Y MITAD JUGOS

CHAROLA CON PANES O BARRAS Y SERVILLAS



CON MENOS DE 25 PASAJEROS se sacara carro a la cabina con el servicio normal MATUTINO. (Con anuncio de abordo correspondiente)





VUELOS VESPERTINOS 11:01 a último vuelo del día.

CON MAS DE 25 PASAJEROS (se ofrecerá el servicio exprés colocando EN GALLEY una charola con AGUA, 7UP Y PEPSI y en otra charola BOTANAS.



1 CAJON CON UNA HILERA DE AGUA, OTRA DE PEPSI Y OTRA DE 7UP COMPLEMENTAR CON UN PAR DE DIET PEPSI

1 CAJON CON BOTANAS Y SERVILLETAS



CON MENOS DE 25 PASAJEROS se sacara carro a la cabina con el servicio normal VESPERTINO. (Con anuncio de abordaje correspondiente)



**HIELERA Y CHAROLA CON SERVILLETAS
ESTOS QUEDAN DEL LADO DEL
SOBRECARGO**

**2 HILERAS PEQUEÑAS DE VASOS PARA
COMPLETAR EL ESPACIO Y NO SE VEZ
MUY VACIO**

**UNA BOTELLA DE AGUA CON EL LOGO
AL FRENTE, VISIBLE AL PASAJERO.**

**PEPSI, 7UP, PEPSI LIGHY Y CERVEZA
CON EL LOGO DE FRENTE, VISIBLE AL
PASAJERO**

NOTA:

- Es importante mencionar a cada pasajero al abordar que pueden tomar algún producto del galley, caso contrario no lo toman y pueden reportar que no dieron servicio
- En los casos de servicio expres, y una vez en vuelo se DEBARA PASAR POR LA CABINA para ver si alguien necesita algo mas 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**



PRESENTACION PARA SERVICIO DE CAFÉ CON TERMO



VISTO DE LADO CON EL TERMO DENTRO DE LA CHAROLA DE SERVILLETAS ARRIBA DEL CARRO

Termo dentro de la charola, con vasos y las servilletas paradas y el resto de acomodo queda igual a las imágenes

2 cajas de té de diferentes sabores

Sobres de café soluble



VISTO DE ARRIBA



NOTA: Tener en cuenta que todo el vuelo que sea a destino de PLAYA O VUELEN SOBRE EL MAR tendremos que dar la demostración de cojines.

Ejemplos:

PVR, ACA, ZIH, HUX, MZT, VER, CME,

Vuelos de:

- VER MID VER
- HMO TIJ HMO
- VER TAM VER
- QRO MID QRO



PROCEDIMIENTO PARA VUELOS A CUBA

El apego y buen uso de esta guía, les llevara a un vuelo seguro y eficiente en vuelos hacia CUBA.

PASO 1

AEROPUERTO DE MID

1.- Llegar puntual a la firma de presentación.

Verificar la presencia de documentos de vuelo y pasaporte y estar presente en el Briefing del Capitan.

OJO Estación MID entregara la GENERAL DECLARATION (gen dec) para CUN/HAV (CUN

Verificar en la DECLARACION GENERAL:

- Fecha correcta del día del vuelo.
- Numero de vuelo
- Matricula del Avión
- Nombres completos de Tripulantes
- Salida y llegada del vuelo
-

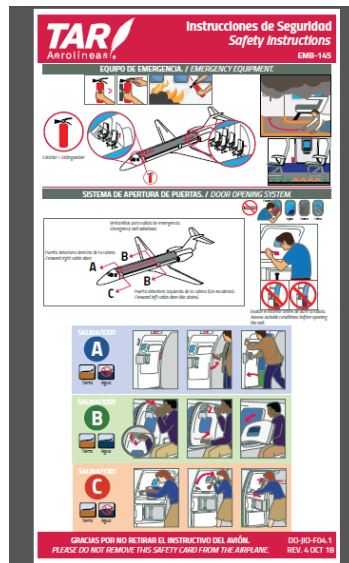
En caso de detectar algún dato erróneo, avisar inmediatamente a Despacho a llamar al CCO 4424453916.

PASO 2

EN EL AVION:

1.- Operación normal de revisión del equipo de emergencia y revisión del avión del primer vuelo, Verificar además:

- Que toda la cabina de pasajeros tenga en sus asientos los tarjetones indicando el uso del chaleco salvavidas (verificar tarjetones extras en el compartimento de audio)



2.- Existencia abordo de formatos de MIGRACION Y ADUANA PARA AMBOS PAISES.

FORMATO DE ADUANA PARA ENTRAR A CUBA (debe ser llenada por familia o pasajero si viajan solos.)

Fecha arribo/ Date of arrival		DD		MM		AA/YY		Nombre/Name		Apellidos/Last Name									
Fecha de nacimiento/ Birth date		DD		MM		AA/YY		F M		No. Pasaporte/Passport No.									
Nacionalidad/Nationality		País de residencia permanente/ Country of residence				Procedencia/ Boarding country													
Línea aérea/Buque/Vale Airline/Vessel/Yacht		No. vuelo/ Flight No.		No. familiares que viajan/ Relatives traveling with you (number)		No. de pasaporte de los familiares/ passport numbers													
¿Declaró si usted o alguno de sus familiares despachó o no equipaje no acompañado en origen?/Did you or any of your relatives check any piece of unaccompanied baggage at the country of departure?		SI/Yes		No															
<p>La importación de Moneda Libremente Convertible (MLC) es libre. Declarar la cantidad total, cuando esta sea superior a los cinco mil dólares estadounidenses (USD 5000) o su equivalente en otras MLC en efectivo o título valor. Si a su salida pretende extraer sumas superiores a los cinco mil dólares estadounidenses (USD 5000) o su equivalente en otras MLC en efectivo o título valor, preséntese ante el inspector de la Aduana.</p> <p>The import of hard currency is unrestricted. Passengers are required to declare the total amount of money they carry if it exceeds five thousand (5000) US dollars or their equivalent in other hard currencies, whether in cash or negotiable instruments. If, upon departure, you intend to take with you any amount of money in excess of five thousand (5000) US dollars or their equivalent in other hard currencies, whether in cash or negotiable instruments, please contact the Customs inspector.</p>																			
Cantidad por moneda/ Amount of currency		USD		€		£		Otro(s)/Others											
<p>Marque con una cruz (X) si trae (traen) consigo o en su equipaje alguno de los siguientes artículos/ Mark an (X) if you are bringing in your luggage or carrying any of the following items:</p> <table border="0"> <tr> <td>Armas (de fuego, blancas u otras) y sus municiones/ Weapons (firearms, sharp instruments or others and their ammunition)</td> <td>Productos de origen animal o vegetal/ Animals or vegetable products</td> </tr> <tr> <td>Drogas, enfriadores, sustancias psicotrópicas/ Drugs, narcotic drugs, psychotropic substances</td> <td>Muestras u otros artículos con fines comerciales/ Samples or other items for commercial purposes</td> </tr> <tr> <td>Animales vivos / Live animals</td> <td>Pornografía/Pornography</td> </tr> <tr> <td>Equipos de comunicación satelital, Walkie-Talkies, u otros/ Satellite communication equipment, Walkie-Talkies, u others</td> <td></td> </tr> </table> <p>Además de sus efectos personales trae (traen) para importar misceláneos, tales como calzados, confecciones, alimentos, artículos de aseo personal y del hogar, bisutería, lencería, perfumería y similares; por un valor de:</p> <p>Besides your personal belongings, you bring in some miscellaneous such as footwear, clothing, foodstuffs, personal hygiene and household goods, custom jewelry, lingerie, toiletries and other related articles that are worth:</p>												Armas (de fuego, blancas u otras) y sus municiones/ Weapons (firearms, sharp instruments or others and their ammunition)	Productos de origen animal o vegetal/ Animals or vegetable products	Drogas, enfriadores, sustancias psicotrópicas/ Drugs, narcotic drugs, psychotropic substances	Muestras u otros artículos con fines comerciales/ Samples or other items for commercial purposes	Animales vivos / Live animals	Pornografía/Pornography	Equipos de comunicación satelital, Walkie-Talkies, u otros/ Satellite communication equipment, Walkie-Talkies, u others	
Armas (de fuego, blancas u otras) y sus municiones/ Weapons (firearms, sharp instruments or others and their ammunition)	Productos de origen animal o vegetal/ Animals or vegetable products																		
Drogas, enfriadores, sustancias psicotrópicas/ Drugs, narcotic drugs, psychotropic substances	Muestras u otros artículos con fines comerciales/ Samples or other items for commercial purposes																		
Animales vivos / Live animals	Pornografía/Pornography																		
Equipos de comunicación satelital, Walkie-Talkies, u otros/ Satellite communication equipment, Walkie-Talkies, u others																			
Continúe el llenado al dorso/Continue overleaf																			



Relacione los equipos y artículos (electrodomésticos y otros) que trae (traen), que no clasifican como misceláneos./ List the equipment and items (electrical appliances and others) other than miscellaneous that you bring with you.		
Artículo/Item	Cantidad/Amount	Valor/Value

¿Tiene (tienen) algo que declarar ante la Aduana?/ Do you have anything else to declare at the Customs?		SI/Yes	No
Si marcó NO usted es pasajero de Canal Verde, firme y entregue su Declaración al funcionario de aduanas ubicado en la puerta de salida. En caso de haber marcado SI, firme su Declaración y preséntela en el área de despacho de la Aduana. / If you checked the NO box you are Green Channel passenger. Sign and hand over your Declaration to the Customs Officer at the exit door. If you checked the YES box, sign your Declaration and approach the Customs dispatch area.			
He leído este documento y declaro que todos los datos son ciertos./ I have read this document and I hereby declare that all the entered data are true.		Firma del pasajero/Passenger's signature	

PARA USO DE LA ADUANA/FOR CUSTOMS USE ONLY			
Valor en Aduana/ Customs Price	Derechos/ Rights	Servicios/ Services	Moneda/ Currency
Despacho compartido/ Collective Dispatch:	SI / Yes	No	CUP
Cantidad de Adultos/ Number of adults:		Cantidad menores de 10 años/ Children below the age of 10	CUC
Observaciones/Notes:			

PARA CERTIFICAR EL COBRO/CERTIFICATION OF PAYMENT	
INFORMACIÓN SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES A SU PASO POR LA ADUANA/ INFORMATION ABOUT YOUR RIGHTS AND OBLIGATIONS AT THE CUSTOMS	
<p>1. La Declaración debe ser llenada en su totalidad. Emplee letras de molde. / This Declaration must be filled completely. Use block letters.</p> <p>2. Ante alguna duda existe orientación al inspector de Aduana. / If in doubt, ask the Customs Inspector.</p> <p>3. En el caso que la Declaración no presente por familia los datos relativos al equipaje y a los artículos exentos del pago se ignorarán. / Families can bring together the data related to the baggage and other for exempted items under a single Declaration.</p> <p>4. Los menores de diez (10) años sólo pueden traer consigo sus efectos personales, de acuerdo con lo usual. Siempre que tengan cumplidos los diez (10) años, deben dentro de un límite establecido de valor establecido. Para el acto del despacho deben que estar asistidos de un adulto que lo represente (hasta los 18 años). / Children below the age of ten (10) can only bring with them their personal belongings according to their age. Children from ten (10) years old are entitled to travel articles up to the established price limit. At the point of departure, they should be assisted by an adult who can represent them (up to the age of 18).</p> <p>5. Incumplimiento de las disposiciones legales que integran la normativa aduanera, dará lugar a la aplicación de la medida administrativa que correspondiere. / Failure to comply with the legal provisions established by the Customs regulations will result in the application of the appropriate administrative measures. Todo pasajero puede inspeccionar el pago de derechos los artículos siguientes: Pasajeros en avión: no traer para importar los siguientes ítems: No efectos personales como son: la ropa, calzados, así como otros artículos para uso personal, equipación de multimedia digital portátil, teléfono móvil (celular), aparatos de televisión portátil, computadora personal portátil, cámara fotográfica y artículos para la transacción, entretenimiento, alimentación y cuidado de los niños, conforme a la usanza. Aduana y productos sujetos al pago, cuando su valor sea igual o inferior a \$50.00 pesos. Hasta 10 kilogramos de medicamento, en sus envases originales, tales como, productos farmacéuticos elaborados, siempre que no estén comprendidos entre los medicamentos cuya importación no se autoriza o está sujeta a requisitos especiales. Libros, cuadernos, folios, discos y cintas, álbumes, sitios de revistas, periódicos, y los equipos, libros o materiales destinados para ciegos. / Personal belongings such as clothes, footwear and personal items, portable multimedia digital devices, mobile phones (cell phones), portable TV sets,</p>	<p>portable personal computers, photographic cameras and all other items required for the transportation, entertainment, feeding and care of children, according to their age, items or products listed for taxation, provided that their value is equal or lower than 50.00 pesos, up to 10 kg of medicines (in their original packaging), as well as medicaments administered products, provided they are not in the list of medicines whose import is not authorized or are subject to special requirements; books or articles, technology set and libraries, school books, postcards and the equipment, books or materials destined for the blind.</p> <p>A los pasajeros que viajan a Cuba como turistas les serán aplicadas las disposiciones recogidas en la Convención de Facilidades Aduaneras para el Turismo, de la cual Cuba es signataria. / Passengers traveling to Cuba as tourists shall be subject to the provisions contained in the Convention Concerning Customs Facilities for Touring in which Cuba is a party.</p> <p>Todos los pasajeros pueden importar además de sus efectos personales artículos sujetos al pago de derechos hasta el límite de 1000.00 pesos, siempre que no tengan un fin lucrativo y las cantidades de un mismo artículo no exceder lo importado hasta hasta un valor de 1000 pesos, provided they are not intended for profit-making and the amount of a single article does not exceed the authorized limit.</p> <p>Los productos de origen animal o vegetal requieren para su importación la autorización de la autoridad sanitaria. / The imports of animal and vegetable products require the authorization of the health authorities.</p> <p>La importación o exportación de armas de fuego, municiones y explosivos protegidos de la fuga y la fuerza requiere la autorización del organismo competente. / The import or export of firearms, ammunition and protected weapons requires the authorization of the competent authority.</p> <p>No se autoriza la importación o exportación de explosivos, drogas entoxicantes, sustancias psicotrópicas, heroína, artículos y objetos obscenos o pornográficos o que atentan contra los intereses de la nación. / The import or export of explosives, drugs, narcotic drugs, psychotropic substances obscene or pornographic items and articles or any other that is contrary to the interests of the nation are prohibited.</p>

FORMATO DE MIGRACION PARA ENTRAR A MEXICO (Debe ser llenada una por pasajeros MEXICANOS O RESIDENTES MEXICANOS)

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS															
 		Formato Estadístico para Mexicanos Este formato debe ser llenado de manera individual por todo mexicano que entre o salga del país.													
<input type="checkbox"/> Entrada a México		<input type="checkbox"/> Salida de México													
Datos como aparecen en el documento de identificación															
1. Nombre (s):	2. Apellido (s):	3. Fecha de nacimiento: <table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> <tr> <td>día</td><td>mes</td><td>año</td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>							día	mes	año				4. Sexo: <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
día	mes	año													
5. Tipo de documento de identificación y número	6. Vía de entrada o salida <input type="checkbox"/> Aéreo <input type="checkbox"/> Marítimo <input type="checkbox"/> Terrestre	7. Nombre de aerolínea o embarcación (no aplica vía terrestre):	8. Número de vuelo o matrícula en la que arriba o sale (no aplica vía terrestre):												
9. País de destino final	10. Residencia Habitual: <input type="checkbox"/> México <input type="checkbox"/> Extranjero País de residencia _____ Tiempo de estancia en el extranjero ___Días ___Meses Tiempo de estancia en México ___Días ___Meses	11. Motivo de viaje <input type="checkbox"/> Turismo <input type="checkbox"/> Oficial o diplomático <input type="checkbox"/> Negocio <input type="checkbox"/> Tripulante aéreo <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Tripulante marítimo													
Declaro bajo protesta de decir verdad que toda la información que aquí he proporcionado es correcta y completa, consciente de las consecuencias legales de declarar con falsedad ante la autoridad.															
_____ Firma del declarante		_____ Lugar													
		Fecha <table border="1"> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> <tr> <td>día</td><td>mes</td><td>año</td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>								día	mes	año			
día	mes	año													



FORMATO DE MIGRACION PARA EXTRANJEROS PARA ENTRAR A MEXICO (Debe ser llenado uno por pasajero que sea extranjero es decir que no sea Mexicano)

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS FORMA MIGRATORIA MULTIPLE (FMM) ESTA FORMA DEBE SER LLENADA DE MANERA INDIVIDUAL POR CADA EXTRANJERO QUE SE INTENTE A MEXICO, INCLUIDO EL PERSONAL DIPLOMATICO/ This form must be completed individually by all foreign entering Mexico. Including diplomatic personnel. RUSTO KU US ENI FADA-ENI BY REGS-BA IGH		
<p>1. Nombre/First name</p> <p>2. Apellido (s)/Last name</p> <p>3. Nacionalidad/Nationality</p>		
<p>4. Fecha de Nacimiento/Date of birth</p>		<p>5. Sexo/Sex</p> <p><input type="checkbox"/> Mujer/Female <input type="checkbox"/> Hombre/Male</p>
<p>6. No. Pasaporte/Passport No.</p>		<p>7. País de Residencia/Country of Residence</p>
<p>9. Tipo de Viaje/Purpose of trip</p> <p><input type="checkbox"/> Turismo/Tourism <input type="checkbox"/> Negocios/Business <input type="checkbox"/> Otros/Other</p>		<p>10. Vía de internación/Entering By</p> <p><input type="checkbox"/> Aéreo/Air <input type="checkbox"/> Marítimo/Sea <input type="checkbox"/> Terrestre/Land</p>
<p>11. Nombre de la Aerolínea o embarcación/Alínea or vessel name</p>	<p>12. Vuelo o matrícula de la aerolínea o embarcación/Flight No. or vessel registration</p>	<p>13. Estado y Ciudad de destino en México/State and City of destination in Mexico</p>
<p>14. Domicilio en México (Nombre del Hotel, Calle y número)/Address in Mexico (hotel name, street and number)</p>		
<p>Declaro bajo protesta de decir verdad que toda información que aquí he proporcionado es correcta y completa consciente de las consecuencias legales de declarar con falsedad ante la autoridad./I declare under penalty of perjury that all information I have provided here is correct and complete, and I am aware of the consequences of making false declarations to the authorities.</p>		
<p>Fecha/Date</p> <p>dd/mm/aaaa</p>		<p>Firma del extranjero/Signature</p>
USO OFICIAL		
<p>ESTANCIA MÁXIMA HASTA 180 DÍAS</p> <p><input type="checkbox"/> Vigente/Procedente NO REEMPLAZABLE</p> <p><input type="checkbox"/> Vigente/Procedente REEMPLAZABLE</p>	<p>ESTANCIA MÁXIMA 30 DÍAS</p> <p><input type="checkbox"/> CANJE</p> <p><input type="checkbox"/> REPOSICIÓN</p>	<p>UNICAMENTE PARA EFECTOS ESTADÍSTICOS</p> <p><input type="checkbox"/> Pasaporte No. emitido</p> <p><input type="checkbox"/> Fecha de Residencia Por material de IMN o FMM de ingreso</p>
<p><input type="checkbox"/> Antecedente Cambio de nombre y FMM</p>	<p><input type="checkbox"/> Fecha de Votación Al menos 60 días antes de comenzar el viaje</p>	<p>SELO DE ENTRADA</p>
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS FORMA MIGRATORIA MULTIPLE (FMM) ESTA FORMA DEBE SER LLENADA DE MANERA INDIVIDUAL POR CADA EXTRANJERO QUE SE INTENTE A MEXICO, INCLUIDO EL PERSONAL DIPLOMATICO/ This form must be completed individually by all foreign entering Mexico. Including diplomatic personnel. RUSTO KU US ENI FADA-ENI BY REGS-BA IGH		
<p>1. Nombre/first name</p> <p>2. Apellido (s)/last name</p> <p>3. Nacionalidad/Nationality</p>		
<p>4. Fecha de Nacimiento/Date of birth</p>		<p>5. Sexo/Sex</p> <p><input type="checkbox"/> Mujer/Female <input type="checkbox"/> Hombre/Male</p>
<p>6. No. Pasaporte/Passport No.</p>		<p>7. País de Residencia/Country of Residence</p>
<p>9. Tipo de Viaje/Purpose of trip</p> <p><input type="checkbox"/> Turismo/Tourism <input type="checkbox"/> Negocios/Business <input type="checkbox"/> Otros/Other</p>		<p>10. Vía de internación/Entering By</p> <p><input type="checkbox"/> Aéreo/Air <input type="checkbox"/> Marítimo/Sea <input type="checkbox"/> Terrestre/Land</p>
<p>11. Nombre de la Aerolínea o embarcación/Alínea or vessel name</p>	<p>12. Vuelo o matrícula de la aerolínea o embarcación/Flight No. or vessel registration</p>	<p>13. Estado y Ciudad de destino en México/State and City of destination in Mexico</p>
<p>ESTANCIA MÁXIMA HASTA 180 DÍAS</p> <p><input type="checkbox"/> Vigente/Procedente NO REEMPLAZABLE</p> <p><input type="checkbox"/> Vigente/Procedente REEMPLAZABLE</p>		
<p>ESTANCIA MÁXIMA 30 DÍAS</p> <p><input type="checkbox"/> CANJE</p> <p><input type="checkbox"/> REPOSICIÓN</p>	<p>UNICAMENTE PARA EFECTOS ESTADÍSTICOS</p> <p><input type="checkbox"/> Pasaporte No. emitido</p> <p><input type="checkbox"/> Fecha de Residencia Por material de IMN o FMM de ingreso</p>	<p>SELO DE ENTRADA</p> <p>Fecha/Date</p> <p>dd/mm/aaaa</p>
<p><input type="checkbox"/> Antecedente Cambio de nombre y FMM</p>	<p><input type="checkbox"/> Fecha de Votación Al menos 60 días antes de comenzar el viaje</p>	<p>SELO DE ENTRADA</p> <p>Fecha/Date</p> <p>dd/mm/aaaa</p>

FORMATO DE ADUANA PARA ENTRAR A MEXICO (Debe ser llenada una por familia o pasajero si viaja solo y este formato lo deben llenar todos EXTRANJEROS Y MEXICANOS

2. Franquicia: mercancía adicional al equipaje cuyo valor se acredite con la factura o nota de venta y no exceda de 300 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera, cuando el pasajero ingrese al país por vía marítima o aérea, o 75 dólares de los Estados Unidos de América cuando el ingreso sea por vía terrestre. Las bebidas alcohólicas, tabacos labrados o combustible automotriz no pueden introducirse como parte de la franquicia.

Durante los periodos vacacionales de Semana Santa, verano y las fiestas de fin de año, los pasajeros de nacionalidad mexicana que ingresen al país por vía terrestre podrán importar, al amparo de la franquicia, mercancía hasta por 300 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera, siempre y cuando no se trate de personas residentes en la franja o región fronteriza. Las fechas de inicio y conclusión de estos periodos podrán consultarse directamente con el personal de la aduana o en www.aduanas.gob.mx.

PAGO DE CONTRIBUCIONES

- Los pasajeros pueden importar mercancías distintas de su equipaje sin utilizar los servicios de agente o apoderado aduanal pagando una tasa de 10% de impuesto, siempre que su valor, excluida la franquicia, no exceda de 3,000 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera y se cuente con la factura, comprobante de venta o cualquier otro documento que exprese el valor comercial de las mercancías.
- El pago de los impuestos se podrá efectuar mediante el formulario "Pago de contribuciones al comercio exterior".
- Tratándose de equipo de cómputo, su valor, sumado al de las demás mercancías, no podrá exceder de 4,000 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera.
- No podrán importarse por el área de pasajeros, las mercancías sujetas al cumplimiento de regulaciones o restricciones no arancelarias (permisos, certificados, avisos)
- Para la determinación de la base del impuesto, la franquicia señalada en el numeral 2 podrá disminuirse del valor de las mercancías.

INFRACCIONES Y SANCIONES

La legislación mexicana prevé, entre otras, las siguientes infracciones y sanciones relacionadas con la introducción de mercancías al país:

- Omitir declarar en la aduana de entrada o salida del país cantidades en efectivo, en cheques nacionales o extranjeros, órdenes de pago o cualquier otro documento por cobrar, o una combinación de ellos, superior a 10,000 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera, será sancionado con una multa de 20% a 40% de la cantidad que exceda dicho monto y se aplicarán las sanciones penales que correspondan.
- Introducir o extraer del país mercancías ocultas, o con tal artificio que su naturaleza pueda pasar inadvertida, si su importación o exportación está prohibida o restringida, o porque deben pagar impuestos al comercio exterior, será sancionado con una multa de 70% a 100% del valor comercial de las mercancías.
- Omitir el pago total o parcial de los impuestos al comercio exterior. Cuando la irregularidad consista únicamente en una omisión de contribuciones y la mercancía no exceda 3,000 dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional o extranjera, será sancionado con una multa de hasta 116% del valor comercial de la mercancía. Una vez efectuado el pago de las contribuciones y la multa, la autoridad aduanera pondrá a disposición del pasajero las mercancías.
- Cuando no se acredite con la documentación aduanera correspondiente que las mercancías se sometieron a los trámites previstos en la Ley Aduanera para su introducción a territorio nacional, procederá el embargo precautorio de las mercancías no declaradas, así como el medio de transporte en el caso de pasajeros que arriben al país vía terrestre.
- Tratándose de mercancías no declaradas que no cumplan con regulaciones y restricciones no arancelarias, podrá declararse el abandono una vez cubierta la multa correspondiente.

Edición 2013. En su próxima visita consulte cualquier cambio en esta información con el personal de la aduana o en www.aduanas.gob.mx.

www.sat.gob.mx | www.aduanas.gob.mx

DECLARACIÓN DE ADUANA
para pasajeros procedentes
del extranjero



SECRETARÍA DE ECONOMÍA



SAT
Servicio de Administración Tributaria

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, pagares, 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:

- DESINFECTANTE (PARA USO SOLO EN VUELOS HACIA CUBA)
(1 BOTE LES DEBE DURAR ENTRE 15 DIAS) Pues al aplicarlo por la cabina, no se presiona fijo, sino que se va aplicando en secciones conforme vas caminando rápido.)



- Chalco salvavidas para la demostración.
- Revisión de los chalecos salvavidas, uno debajo de cada asiento.
- Comisariato suficiente.
- En caso de detectar algún dato erróneo, avisar inmediatamente a Despacho a llamar al CCO 4424453916

PASO 3

Al llegar A ESTACION CUN

1.- Se entrega inmediatamente la DECLARACION GENERAL (CUN/HAV) (7 COPIAS MINIMO) al personal de tráfico para recolectar el sello de salida del país. El otro juego de GEN DEC de HAV/CUN la deben guardar para ser entregada en LA HABANA. (7 COPIAS)

OJO: Por parte de la Gerencia de Seguridad Aérea se nos solicita hacer una revisión más de la cabina, y reforzar que no haya nada extraño en las bolsas de los chalecos salvavidas debajo de los asientos.

Preparar la cabina para recibir pasajeros, considera una vez más la existencia de Formatos de migración y aduana, así como el desinfectante.

EQUIPAJE VOLUMINOSO EN CUN: Ojo con esto, pues de repente suben maletas muy grandes y amablemente se les tiene que hacer saber que no es posible. Comenten con el personal de la estación para estar atentos con Etiquetas de Última hora. (Les deje en existencia algunas etiquetas de última hora en el compartimento de audio.)

Una vez el pasaje abordo NO OLVIDEN estar atentos a la DECLARATION GENERAL este se las entregan con la lista de pasajeros. Y esta debe estar sellado sin ninguna excepción. Cualquier anomalía o duda con la DECLARACION GENERAL avisar al Capitán.

ANTES DE CERRAR LA PUERTA

Verificar: La presencia de la DECLARACION GENERAL, LISTA DE PASAJEROS, Avisamos al Capitán que todo está lito y podemos cerrar la puerta

SELLO DE SALIDA DE CUN A HAV



PASO 4

EN EL AVION

1.- Anuncios establecidos para vuelos a cuba:

ANUNCIO ABORDAJE REQUERIMIENTOS ESPECIALES ANTES DE CERRAR LA PUERTA.

Anuncio que se da cuando llega el personal de trafico 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

Numero _____ con destino a _____

Sí necesita algún requerimiento antes de cerrar la puerta, les pido nos lo haga saber.

Gracias

Ladies and gentlemen good morning/ afternoon/ evening welcome on board to the flight TAR

Number _____ service to _____

If you need any assistance before closing the door please let us know
thank you.

EL ANUNCIO DE BIENVENIDA A CUBA ES EL MISMO QUE UTILIZAN SOLO OMITIENDO TODO LO RELACIONADO A STAR CLUB.

BIENVENIDA A BORDO (DESPUES DEL CIERRE DE PUERTAS) (1)

Buenos (as) días/ tardes/ noches, Damas y Caballeros

TAR Aerolíneas, el Capitán _____, el Primer Oficial _____ y su Sobrecargo _____ les damos la más cordial bienvenida a bordo del vuelo _____ con destino final _____ y con escala en _____

Nuestro tiempo estimado de vuelo a _____ será de _____ hora (s) con _____ minutos, y estaremos volando a una altitud de _____ pies sobre el nivel del mar.

En preparación para el despegue, deben ajustarse el cinturón de seguridad, colocar el respaldo de su asiento en una posición vertical y asegurar la mesa en su alojamiento. Verifique que las persianas estén abiertas para nuestro despegue.

Las tabletas y Smartphone deben estar en modo avión, aparatos de mayor tamaño a una lap top deberán ser guardados.

Les recordamos que este es un vuelo de NO FUMAR.

Gracias por su atención disfruten su vuelo.

VUELA COMO TE GUSTA, VUELA CON TAR

Good morning / afternoon / evening ladies and gentlemen

TAR Airlines, Captain _____, First Officer _____ and your Flight Attendant _____

Welcome you on board to our flight number _____ service to _____, with stopover(s) in _____

Our estimated flight time to _____ will be _____ hours and _____ minutes, and we will be flying at an altitude of _____ thousand feet above sea level.

In preparation for take off, fasten your seat belt, place the back of your seat in an up right position and stow the tray table in its compartment, be sure that all the shade windows are open in preparation for our take off.

Tablets and Smartphones are permitted in airplane mode, All devices bigger than a lap top must be stowed.

We remind you that this is a NON SMOKING flight

KEEP IT SIMPLE FLY WITH TAR

ANUNCIO DE LLEGADA (2)

Damas y Caballeros

Sean bienvenidos al aeropuerto internacional /intercontinental de la ciudad de _____

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

“En este momento se permite el uso de teléfonos, Tabletas y Smartphone ,”

SI USTED DOCUMENTO EQUIPAJE LE INFORMAMOS QUE PODRA RECOGERLO EN BANDAS DE LLEGADAS INTERNACIONALES.

En nombre de TAR Aerolíneas, el Capitán _____ el primer oficial _____ y su sobrecargo _____ les agradecemos el haber volado con nosotros y esperamos tener la oportunidad de atenderle en otro de nuestros vuelos.

VUELA COMO TE GUSTA...VUELA CON TAR

Disfrute su estancia.

Ladies and gentleman

Welcome to _____ international/Intercontinental airport.

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

“At this time the use of telephones, tablets and smarphones are permitted.

IF YOU CHECKED IN SOME BAGGAGE PLEASE PROCEED TO THE CAROUSEL AT INTERNATIONAL ARRIVAL.

On behalf of TAR Airlines, Captain _____ first officer _____ and you flight attendant _____ thank you for flying with us today and we hope to see you soon on another of our flights.

KEEP IT SIMPLE...FLY WITH TAR

Enjoy your stay

DEMOSTRACIONES DE SEGURIDAD INCLUYENDO CHALECOS SALVAVIDAS

(VER VIDEO)

PASO 5

VUELO CUN HAV

1.- El servicio se sacara como está establecido es decir a los 5 mins después de los 10,000 pies, y más en estos vuelos hacia y desde CUBA que son cortos y además tienen que dar formas migratorias.

ESTRICTAMENTE una vez que terminen el servicio de abordaje y antes de desmontar el carro, y acomodar el galley y recoger la cabina de basura, entregaran las formas de Migración y aduana.

ORDEN:

- 1.- Termino de dar servicio y me retiro al Galley (no retirar basura aunque los pasajeros se las entreguen)
- 2.- Inmediatamente tomar las formas de Migración y Aduana y dar el anuncio correspondiente y pasar a la cabina a ofrecerlas.
- 3.- Regresar al galley y sacar una bolsa para recoger basura e inmediatamente después ordenar carro y galley. Así ya les dieron tiempo a los pasajeros de llenar los formatos.

(De otro modo no les dará tiempo y cuando los pasajeros tengan que guardar la mesa estarán llenando los formatos)

Esperar los 10.000pies y hacer proceso normal de revisión de cabina y demás. Y antes de sentarse a dar LISTA DE CABINA COMPLETA darán su anuncio de desinfectar el avión. Harán el procedimiento e inmediatamente después dar su LISTA DE CABINA COMPLETA (VER VIDEO)



VID_20190121_072233379.mp4

Al término de la desinsectación deberán colocar en el espacio para ese fin de la DECLARACION DE ADUANA los siguientes datos :

Details of each disinsecting or sanitary treatment (place, date, time, method) during the flight. If no disinsecting has been carried out during the flight give details of most recent disinsecting:
CUN/HAV, 24/01/19, Sprayed disinsecting

Signed, if required.....
Crew Member Cocamed

I declare that all statements and particulars contained in this General Declaration, and in any supplementary forms required to be presented with this General Declaration are complete, exact and true to the best of my knowledge and that all through passengers will

SIGNATURE Authorized Agent

Ruta, fecha, método de desinfectación

Además pondrán su nombre o firma

ANUNCIO PARA DESINFECTAR EL AVION:

Damas y Caballeros

Me permiten su atención.

En este momento pasaremos por la cabina para desinfectar el avión, como procedimiento de las Autoridades cubanas, este producto no es toxico para los Pasajeros.

Gracias por su atención.

Ladies and gentleman

May I have your attention

In this moment we´ ll go through the cabin to disinfect the plane, this is a cuban request.

This product is not toxic for the passengers

Thank you.

PASO 6

LA HAVANA

1.- Por el momento tendrán que abrir la puerta una vez que el Capitán quite cinturones, pues el personal tiene que acomodar la escalera con la puerta abierta. (No esperen que les toquen la puerta)

CUIDADO: La escalera queda un poco despegada del fuselaje, acá deberán de mencionar al pasaje de tener cuidado con el paso o escalón.



OJO: Queda entre una cuarta de la mano de separación

2.- Esperar a que el personal de tráfico de LA HABANA les recoja LA DECLARACION GENERAL sellada Y LA LISTA DE PASAJEROS) Además de entregaran la DECLARACION GENERAL que no tiene sello es decir la de HAV CUN. Para que el personal de tráfico de LA HABANA lleve a sellar a migración este documento.

3.- Despedir pasaje amablemente.

4.- El personal de limpieza en CUBA hace la limpieza, pero ellos no verifican cinturones ni mesas ni revisteros, por lo que eso lo tendremos que hacer **ESTRICTAMENTE** nosotros.

Estar atentos a los insumos del avión y en caso que se bajen del avión por cualquier razón tendrán que sellar los carros de alimentos y bebidas. Aunque es gente muy educada, sus necesidades de algún producto es mucho.

5.- Preparar cabina para pasajeros. Verificar la limpieza y los baños que queden limpios o ordenados, preferentemente MID les estará subiendo un desodorante que deberán echar en la cabina para recibir al pasaje

6.- Recibir pasaje y estar atentos a la DECLARACION GENERAL la cual debe tener el sello de salida de cuba tal y como se los muestro además de la lista de pasajeros

PASO 7

Vuelo HAV CUN.

MISMO PROCEDIMIENTO DE VUELO CUN HAV.

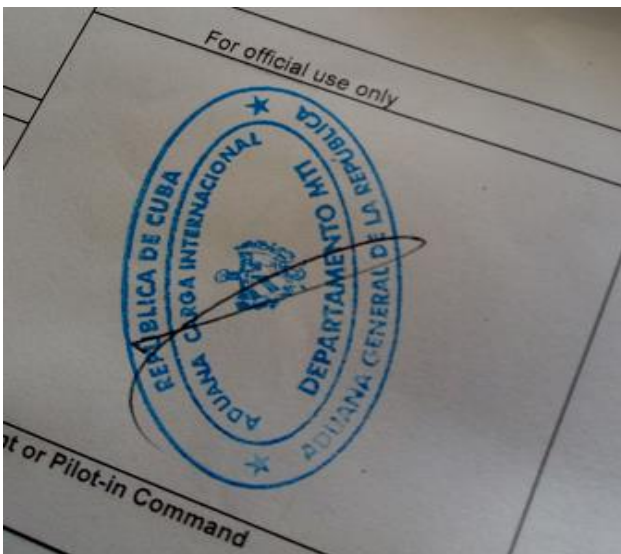
En estos vuelos hacia MEXICO no se desinfecta el avión, pero si se entregan formas de migración y aduana. Y el proceso para entregarlas será el mismo. Caso contrario no les dara tiempo.

PASO 8

CANCUN

1.- Al Abrir puerta entregaran GEN DEC y lista de pasajeros al personal de Tráfico.

SELLO DE MIGRACION HAV CUN



2.- Verificaran que no quede nada de objetos en la cabina de pasajeros

3.- POR NINUN MOTIVO dejaran solo en la cabina al personal de ADUANA que sube a inspeccionar el avión en CUN después de un vuelo internacional, estos se suben a verificar la cabina y galley, pero siempre lo hacen con la intención de sacar provecho y quitarles cosas. Este personal tiene la obligación de revisar y dar de CLEARED (declarado limpio el avión de productos extraños) y se deben de bajar, después de ahí Ustedes se podrán bajar a pasar migración y aduana. Ojo CON ESTO, PUES ELLOS MISMOS PUEDEN BAJARSE ALGO DEL AVION O LO QUE ES PEOR PONERLES ALGO.

4.- Se prepararan, pues tienen que bajar con maletas y pasaporte para pasar migración y aduana (OJO OJO, al pasar tramites en CANCUN traten de no tener nada en sus maletas de alientos ni de compras que hayan hecho fuera, (CUBA) pues les quitaran todo. DESAFORTUNADAMENTE LLEGAR A TU PROPIO PAIS ES UNA PESADILLA

COMISARIATO

El servicio de comisariato está siendo abastecido desde MID para toda la operación. Ellos abastecerán los productos y bebidas, así como los desinfectantes y desodorante para la cabina. Está autorizado que les suban dos bolsas de hielo en MID pues los cubanos toman hielo en todas las bebidas y desde temprano, además les subirán un desodorante aromatizante



LIQUIDOS CONSUMIDOS EN VUELO HACIA Y DESDE CUBA

- PEPSI
- 7 UP
- JUGO DE MANGO O DURAZNO
- CERVEZA

LIQUIDOS MENOS CONSUMIDOS EN VUELOS HACIA Y DESDE CUBA

- DIET PEPSI
- AGUA

SERVICIO MATUTINO (del primero del día hasta las 11:00am)

Mismo servicio establecido de TAR, preferentemente les subirán más **JUGO DE MANGO Y DURAZNO** algo que les gusta mucho a los Cubanos. (CUANDO NO SUCEDA ASI, LES PIDO ME LO HAGAN SABER)

NOTA: En los vuelo a cuba se servirá el jugo en vasos, pues todos toman jugo y al dar uno a cada pasajero no alcanzaría



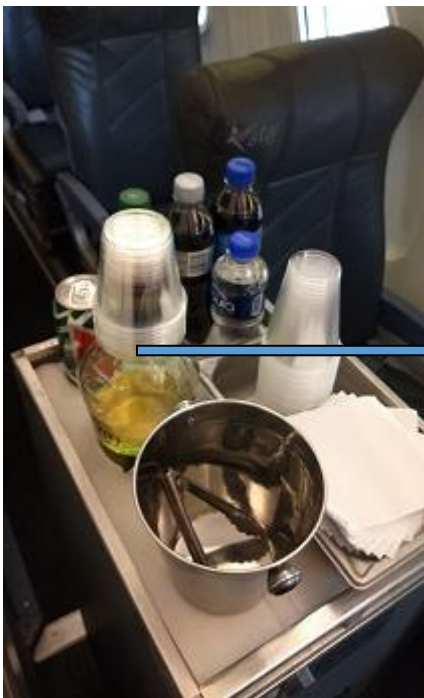
PONER LOS JUGOS CON EL LOGO
VISIBLE A LOS PASAJEROS
PREFERENTEMENTE DE MANGO O
DURAZNO

LA CHAROLA CON SERVILLETAS Y VASOS

OBLIGATORIAMENTE HIELERA PUES LA
GRAN MAYORIA TOMA HIELO CON EL
JUGO

SERVICIO VESPERTINO (de las 11:01 al último del día)

Mismo servicio establecido de TAR, pero en estos vuelos HACIA Y DESDE CUBA se ofrecerá tequila en todos los vuelos a CUBA.



**CARRO NORMAL DE SERVICIO
VESPERTINO, PERO SE INCLUIRA
SOLAMENTE TEQUILA EN TODOS LOS
VUELOS A CUBA**

Recomendaciones:

- 1.- No nieguen los productos a la primera, traten de satisfacer la necesidad del pasajero, de repente les pedirán cerveza en la mañana y a discreción pueden dársela pero OJO, porque si se dan cuenta los demás, todos querrán.
- 2.- Tómense el tiempo de servir el jugo de mango en un vaso, pues la mayoría quiere ese jugo y si dan una Botella, no les alcanzara para todos, Ustedes irán viendo las cantidades de pasajeros y jugos y podrán usar criterios.
- 3.- Alguien les pedirá más de un pan o botanas, de igual manera no lo nieguen pero primero acaben de ofrecer a todos los pasajeros y si sobra con gusto lo atienden.
- 4.- Los cubanos toman la cerveza con jugo de tomate, y como sabemos no tenemos jugo de tomate, pero den más opciones, como un tequila un mescal etc.
- 5.- el saludar de nuevo con el “BUENOS DIAS” o “BUENAS TARDES” a cada uno de los pasajeros al momento de ofrecer la bebida en individual, es algo que aprecian mucho y si agregamos “EL GRACIAS” cuando recogemos la basura es doblemente bien reconocido y apreciado por ellos. ESO HACE LA DIFERENCIA ENTRE LAS DEMAS LINEAS AEREAS.

De echo nos comparan con COPA, INTERJET AEROMEXICO Y MISMO CUBANA DE AVIACION y llevamos la delantera en cuanto al servicio concierne.

CUBANOS

De acuerdo a las estadísticas y experiencia propia en este negocio de la aviación, unos de los pasajeros más difíciles en el mundo para tratar en un avión son los RUSOS, JUDIOS, INDIOS VENEZOLANOS, Y MEXICANOS.

Me comentaban uno de Ustedes que el pasaje que manejaríamos era pasaje prepotente y grosero y es todo lo contrario, y les digo esto pues a quienes estamos transportando en estos vuelos son la gran mayoría CUBANOS y es gente muy agradecido y que acata las instrucciones que les dan en el avión. Yo les pudo decir como experiencia que uno de los peores pasajeros que he tenido a ese destino y proveniente de ese destino JUSTAMENTE somos nosotros los mexicanos que van de vacaciones a ese PAIS. Pero en estos vuelos no es el caso.....

Recomendaciones:

- 1.- Traten de no intimidarlos con preguntas que les pueden lastimar relacionado a su país, libertad, restricciones etc.
- 2.- No les hagan preguntas de que si es cierto tal cosa u otra?
- 3.- No hagan preguntas de que si ya pueden salir de su país?
- 4.- No les pregunten a que vienen a México.
- 5.- Háganlos sentir importantes, y además lo son, es gente que se dedica a comprar cosas en Cancún para venderlas en Cuba

Los cubanos por naturaleza es gente alegre y sonriente, háganle pasar un vuelo UNICO y de hecho lo aprecian mucho.



PRONTUARIO

- 1. Prontuario de Procedimiento**
- 2. Prontuario de Anuncios y Comandos**
- 3. Guía de Servicios a Abordo**
- 4. Manual de Imagen Tripulaciones**