



## Manual de procedimientos internos técnicos

### Procedimiento para la notificación de mercancías peligrosas a los clientes

MPIT-DO-JIO-099

Revisión Original

# Procedimiento para la notificación de mercancías peligrosas a los clientes

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

| No. de Revisión | Emitido por                              | Revisado por                                      | Autorizado por   |
|-----------------|--|---|--|
| Original        | Andrés Ortiz<br>Ingeniero de Operaciones | Pedro Reyes<br>Gerente Corporativo de Aeropuertos | Victor Manuel Landa Reyes<br>Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de la Calidad |

### 1.2. Registro de revisiones

| No. de Revisión | Fecha de la Revisión | Motivo de la Revisión |
|-----------------|----------------------|-----------------------|
| Original        | Marzo 2019           | Original              |

#### 1.2.1. Responsable de la revisión

El responsable de editar, revisar y actualizar este procedimiento es Gerente Corporativo de Aeropuertos.

#### 1.2.2. Criterio de la revisión

Este procedimiento será revisado cuando menos una vez al año a partir de la fecha de su emisión, o antes si se cambia para mejorar el sistema administrativo de la organización, o bien, a causa de la generación o actualización de la regulación aplicable.

### 1.3. Lista de distribución

1. Dirección de Operaciones
2. Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad
3. Gerencia Corporativa de Aeropuertos

#### 4. Gerencia de Seguridad Aérea

## 2. Contenido

### 2.1. Definiciones y acrónimos

### 2.2. Objetivo

Con el entendido de que TAR Aerolíneas no está autorizado para transportar mercancías peligrosas, se busca evitar el transporte inadvertido de estas en equipaje de pasajeros y tripulantes, tanto documentado, como de mano, por medio avisos al pasajero en todos los puntos donde compra boletos y/o documenta equipaje.

### 2.3. Alcance

Este procedimiento es aplicable a las siguientes áreas:

1. Anfitriones.
2. Gerencia Corporativa de Aeropuertos.
3. Gerencias Regionales.
4. Gerencia de Seguridad Aérea.

### 2.4. Referencias

1. DGR IATA 60ª Edición, enero 2019.

### 2.5. Responsabilidades

#### 2.5.1. Gerencia de Seguridad Aérea

1. Desarrollar el material gráfico necesario para la notificación a pasajeros acerca del transporte de mercancías peligrosas y artículos prohibidos a bordo de la aeronave. El material antes mencionado debe ser desarrollado de acuerdo con Tabla 2.3.A de Dangerous Goods Regulations de IATA.
2. Distribuir el material gráfico realizado con la Gerencia Corporativa de Aeropuertos.
3. Designar los puntos en los que deberá ser colocado el material gráfico.

#### 2.5.2. Gerencia de Aeropuertos

1. Distribuir el material gráfico creado por parte de la Gerencia de Seguridad Aérea a los anfitriones en toda estación en la que opere TAR Aerolíneas.

2. Asegurar la distribución de la Tabla 2.3.A de Dangerous Goods Regulation de IATA a los anfitriones de todas las estaciones en las que opera TAR Aerolíneas.

### 2.5.3. Gerentes Regionales

1. Realizar la instalación del material en los puntos designados por la Gerencia de Seguridad Aérea.
2. Asegurar la presencia del material gráfico en los puntos en los que han sido previamente colocados.

### 2.5.4. Anfitriones

1. Notificar al pasajero sobre la mercancía peligrosa que puede llevar en su equipaje, tanto de mano como documentado, de acuerdo a la Tabla 2.3.A de Dangerous Goods Regulation de la IATA.

### 2.5.5. Personal de Ventas de Call Center

1. Invitar al pasajero a revisar la lista de Mercancías Peligrosas y Artículos Prohibidos a través de la confirmación de reservación que se envía vía email.

## 2.6. Descripción del procedimiento

| Paso | Responsable                | Descripción   |
|------|----------------------------|---|
| 1    | Gerente de Seguridad Aérea | Emite y revisa el material gráfico adecuado (letrero, carteles, etc.) para la notificación a pasajeros acerca de mercancía peligrosas y artículos prohibidos a bordo de la aeronave. El material deberá ser elaborado con base en Tabla 2.3.A de Dangerous Goods Regulations de IATA.   |
| 2    | Gerente de Aeropuertos     | Asegura el cumplimiento de este procedimiento por parte de los Anfitriones en todas las estaciones donde opera TAR Aerolíneas, mediante la correcta distribución del material gráfico emitido por la Gerencia de Seguridad Aérea, así como la de este procedimiento. Facilita la distribución de la publicación vigente de Tabla 2.3.A de Dangerous Goods Regulations de IATA para los Anfitriones en todas las estaciones, que se encuentra en el Anexo A. |
| 3    | Gerentes Regionales        | Distribuye el material gráfico en todas las estaciones a su cargo, así como realiza las tareas de instalación, asegurar y supervisar la permanencia de estos en los puntos indicados.   |
| 4    | Anfitriones                | En el momento en el que pasajero se presente en mostradores para realizar su check in, el Anfitrión lo notificará acerca de las mercancías peligrosas y/o artículos prohibidos que podría llevar consigo en su equipaje, tanto documentado como de mano; todo lo anterior basándose en la información contenida en la Tabla 2.3.A de Dangerous Goods Regulations de IATA. Esta tabla será el material guía oficial al que se deberá apegar el Anfitrión.    |

| Paso | Responsable                       | Descripción  |
|------|-----------------------------------|--|
| 5    | Personal de ventas de call center | Notificara al pasajero mediante la Confirmación de Reservación que es enviada al correo electrónico de cada cliente. Dentro de esta confirmación el cliente será dirigido a la página <a href="http://www.tarmexico.com">www.tarmexico.com</a> para desplegar la información específica acerca de mercancías peligrosas y artículos prohibidos. El personal reforzara el procedimiento invitando al pasajero al revisar la página web para conocer la lista de mercancías peligrosas y artículos prohibidos. |

## 2.7. Documentos aplicables y/o anexos

### 1. TABLA 2.3.A

Disposiciones relativas a las mercancías peligrosas transportadas por los pasajeros o la tripulación

#### AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE LEGAL

La información, organización, gráficas, diseño, compilación, know-how y otros aspectos de los elementos contenidos en este documento, incluyendo la plataforma de Intranet, son de carácter confidencial por lo que queda estrictamente prohibida por ley su copia, reproducción por cualquier medio, divulgación verbal o escrito y/o distribución total o parcial, sin autorización expresa de Link Conexión Aérea S.A. de C.V. conocida bajo el nombre comercial de TAR Aerolíneas. La publicación o transmisión de información o documentos contenidos en la intranet de TAR Aerolíneas no constituye una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. En este sentido, TAR Aerolíneas hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones, tanto civiles como penales, destinadas al resguardo de sus legítimos derechos.

From:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpit/099?rev=1617206240>



Last update: **17/11/2021 16:26**