



## Manual de procedimientos internos técnicos

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

MPIT-DO-JIO-099

Revisión 01

# 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
01	Andrés Ortiz Ingeniero de Operaciones	Pedro Reyes Gerente Corporativo de Aeropuertos	Víctor Manuel Landa Reyes 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
01	Abril 2021	Actualización

#### 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

## 2. Contenido

### 2.1. Definiciones y acrónimos

#### 2.1.1. Definiciones

**Mercancías Peligrosas:** Artículos o sustancias, que cuando se transporten, son capaces de poner en riesgo la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente.

#### 2.1.2. Acrónimos

**IATA:** International Air Transport Association

### 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 62ª Edición, enero 2021.

### 2.5. Responsabilidades

### 2.5.1. Gerencia de Seguridad Aérea

1. Es responsable de emitir y revisar el material de apoyo adecuado para dar a conocer a los clientes los objetos no permitidos a bordo de las aeronaves de TAR Aerolíneas.
2. Garantiza que la página web de la aerolínea este actualizada para dar a conocer a los clientes la lista de artículos prohibidos y mercancías peligrosas.

### 2.5.2. Gerencia de Aeropuertos

1. Es responsable de la distribución correcta del material de apoyo a lo largo de toda la red de aeropuertos donde opera TAR Aerolíneas y de garantizar la completa adecuación y uso del mismo, así como el cumplimiento de este procedimiento.

### 2.5.3. Gerentes Regionales de Aeropuertos

1. Coordinan y garantizan que el material emitido sea implementado correctamente en las estaciones bajo su cargo.
2. Garantizan el correcto apego de los Anfitriones en sus estaciones de este procedimiento.

### 2.5.4. Anfitriones / Personal de Ventas de Call-Center

1. Notificar al pasajero sobre la mercancía peligrosa que puede llevar en su equipaje de acuerdo a la Tabla 2.3.A de Dangerous Goods Regulation de la IATA.
2. Invitar al pasajero a revisar la lista de Mercancías Peligrosas y Artículos Prohibidos.

## 2.6. Diagrama de flujo

N/A

## 2.7. 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 Corporativo 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 la Tabla 2.3.A de Dangerous Goods Regulations de IATA para los Anfitriones en todas las estaciones, que se encuentra en el Anexo A.

Paso	Responsable	Descripción
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.
5	Anfitriones con asignaciones de tareas de ventas / Personal de ventas de call center	Notificará 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 reforzará el procedimiento invitando al pasajero a revisar la página web para conocer la lista de mercancías peligrosas y artículos prohibidos.

## 2.8. 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=1619545526>



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