



CIRCULAR OBLIGATORIA

CO AV-42/22

Que establece el contenido del Manual de Sobrecargos

05 de agosto de 2022.

CIRCULAR OBLIGATORIA
QUE ESTABLECE EL CONTENIDO DEL MANUAL DE SOBRECARGOS

Objetivo

El objetivo de la presente Circular Obligatoria es establecer el contenido del manual de sobrecargos.

Fundamento Legal

Con fundamento en los artículos 36 fracciones I y XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4, 6 fracción III, III bis, 17, de la Ley de Aviación Civil y Artículo 20 fracción III del Reglamento de la Ley de Aviación Civil.

Aplicabilidad

La presente Circular, aplica a todos los concesionarios o permisionarios de servicio de transporte público que, conforme a lo indicado en las disposiciones correspondientes, cuente con tripulación de sobrecargos de acuerdo con el modelo de aeronave con la que opere.

Definiciones

Accidente: Suceso relacionado con la utilización de una aeronave, que ocurre mientras hay alguna persona a bordo con intención de realizar un vuelo y en el que, cualquier persona sufre lesiones mortales o graves o la aeronave sufre daños estructurales o la aeronave desaparece o es totalmente inaccesible.

Aeronave: Cualquier vehículo capaz de transitar con autonomía en el espacio aéreo con personas, carga o correo.

Animal de Apoyo emocional: aquéllos que, como parte de un plan de tratamiento médico proporcionan compañía, alivian la soledad y a veces ayudan con la depresión, la ansiedad, y ciertas fobias, pero no tienen entrenamiento especial para llevar a cabo tareas que ayudan a personas con discapacidad.

Animal de Servicio: los que, previo adiestramiento acreditado, pueden llevar a cabo actividades de apoyo a personas con discapacidad, obedecer instrucciones o estar condicionados para lograr fines específicos.

Autoridad Aeronáutica: La Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes a través de la Agencia Federal de Aviación Civil.

Aterrizaje: Fase final de un vuelo, donde la aeronave se posa sobre una superficie terrestre.

Autorización: Acto por el cual la Autoridad Aeronáutica, con base en las disposiciones de la Ley, otorga por escrito y en forma individualizada el derecho para ejercer las actividades inherentes a la misma.

Briefing: Plática previa al vuelo entre la tripulación.

Comandos: Órdenes dadas por la tripulación para que los pasajeros realicen las acciones necesarias para aumentar su probabilidad de supervivencia, al adoptar posiciones para situaciones de peligro, o encaminando a los pasajeros hacia las salidas.

Concesionario: Sociedad mercantil constituida conforme a las leyes mexicanas, a la que la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes otorga una concesión para la explotación del servicio público de transporte aéreo nacional regular y es de pasajeros, carga, correo o una combinación de éstos; está sujeto a rutas nacionales, itinerarios y frecuencias fijos, así como a las tarifas registradas y a los horarios autorizados por la Secretaría.

Constancia de Aptitud Psicofísica: Documento previsto en los artículos 2, fracción V y 18 del Reglamento del Servicio de Medicina Preventiva en el Transporte, que contiene la evaluación realizada a los aspirantes y al Personal Técnico Aeronáutico (PTA), conforme al tipo de licencia correspondiente y la cual es reconocida por la Autoridad Aeronáutica.

Desinsectación. Procedimiento mediante el cual se adoptan medidas sanitarias para controlar o eliminar insectos en aeronaves, equipaje, carga, contenedores, mercancías o paquetes postales.

Instructor: Persona física, titular del permiso otorgado por la Autoridad Aeronáutica, para llevar a cabo actividades de docencia relacionadas con la actividad aeronáutica.

Equipo de emergencia Equipo abordo que se usa en condiciones anormales o de emergencia que requieren acción inmediata para la operación segura del vuelo y protección de sus ocupantes incluyendo la preservación de la vida. (Ejem. Extintores de fuego) Algunos elementos de este equipo pueden considerarse como equipo de supervivencia.

Equipo de seguridad Equipo abordo que se usa durante las operaciones normales para la operación segura del vuelo y protección de sus ocupantes (Ejem. Cinturones y extensiones de seguridad)

Licencia: Acto Administrativo por el que la Autoridad Aeronáutica o la Autoridad de Aviación Civil confiere al titular de esta, derechos y obligaciones para realizar las funciones inscritas en la misma

Galley: Cocineta del avión.

Mantenimiento: Realización de las tareas requeridas para asegurar el mantenimiento de la aeronavegabilidad de una aeronave, incluyendo, por separado o en combinación, la revisión general, inspección, sustitución, rectificación de defecto y la realización de una modificación o reparación.

Manual General de Operaciones: Manual que contiene los procedimientos, instrucciones y guías para el uso del personal operacional en la ejecución de sus obligaciones.

Miembro de la tripulación de vuelo: Titular de la correspondiente licencia, a quien se asignan obligaciones esenciales para la operación de una aeronave durante el tiempo de vuelo.

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

Neceser de Precaución Universal: Estuche con utensilios que deben utilizarse para limpiar productos corporales potencialmente infecciosos como sangre, orina, vómito y excremento y para proteger a la tripulación de sobrecargos que ayuda en los casos potencialmente infecciosos en que se sospeche de enfermedades infecciosas.

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

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

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

Personal de Vuelo: Miembros de la tripulación de vuelo y miembros de la tripulación de sobrecargos.

Piloto al Mando: Persona que tiene la autoridad y responsabilidad finales para la operación y seguridad del vuelo, que ha sido designado como piloto al mando antes o durante el vuelo y que posee la categoría aplicable, clase y clasificación para el modelo de aeronave, según el caso, para llevar a cabo el vuelo.

Recuperación: Instrucción teórica y práctica en instalaciones o equipos autorizados para la readquisición de la habilidad para realizar las actividades que autoriza una licencia, autorización o certificado de capacidad;

Sobrecargo: Tripulación de cabina que forma parte del personal de vuelo, quien está subordinado al comandante de la aeronave o piloto al mando (PIC), y tiene como principal función auxiliar el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y emergencia en la cabina de pasajeros de la aeronave durante la operación del vuelo.

Tiempo de Vuelo: Tiempo total transcurrido desde que el avión comienza a moverse con el propósito de despegar, hasta que se detiene completamente al finalizar el vuelo.

Abreviaturas

ABP: (Able body person) Pasajero físicamente apto

APU: (Auxiliary Power Unit) Unidad de poder auxiliar

AVSEC: (Aviation Security) Seguridad de la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita.

C-EFB (Cabin Electronic Flight Bag) Maletín de Vuelo Electrónico de Cabina

CRM: (Crew Resource Management) Gestión de los recursos de la tripulación, que tiene por objetivo detectar y evitar fallos humanos y mejorar la seguridad aérea.

DEA: (ADE Automatic external defibrillator) Desfibrilador Externo Automatizado

EDTO: (Extended Diverting Time Operation) Operaciones con tiempo de operación extendida. Todo vuelo de un avión con dos o más motores de turbina, en el que el tiempo de desviación hasta un aeródromo de alternativa en ruta es mayor que el umbral de tiempo establecido por el Estado del explotador.

ELT (Emergency Locator Transmitter) Radio Localizador de Emergencia

MEL (Minimum equipment list) Lista de equipo mínimo

PBE (Protective Breathing Equipment) Equipo portátil de respiración/Máscara contra humo.

PED (Portable Electronic Device) Aparato electrónico portátil

PIC (Pilot in comand) Piloto al mando

PSU (Passanger service unit) Unidad de servicio al pasajero

SMS (Safety Management System) Es un enfoque sistemático para la gestión de seguridad operacional, que incluye una estructura organizacional, líneas de responsabilidad, políticas y procedimientos necesarios para tal fin.

UNMR: (Unescorted minor) Menor sin acompañar

Antecedentes

Que el Estado Mexicano, como miembro de la Organización de Aviación Civil Internacional, al haber ratificado el Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago), se obliga a adoptar las normas y procedimientos que de dicha Convención emanen. Esto es así debido al artículo 37 del Convenio, que a la letra dice: "Cada Estado contratante se compromete a colaborar, o fin de lograr el más alto grado de uniformidad posible en las reglamentaciones, normas, procedimientos y organización relativos a las aeronaves, personal, aerovías y servicios auxiliares, en todas las cuestiones en que tal uniformidad facilite y mejore la navegación aérea.

Que resulta necesario establecer el contenido del Manual de Sobrecargos señalado en la Norma Oficial Mexicana NOM-008-SCT3-2002 a fin de lograr un grado de uniformidad con las normas y procedimientos sobre el Contenido del Manual General de Operaciones establecido en el Anexo 6 parte I de la OACI.

1. Disposiciones Generales

1.1 La presente Circular Obligatoria establece el contenido del Manual de Sobrecargos y los requisitos para preparar, presentar y actualizar su contenido.

- a) Todo concesionario o permisionario deberá elaborar y proveer a la tripulación de sobrecargos a su servicio del Manual de Sobrecargos para su uso durante el desempeño de sus funciones.
- b) El Manual de Sobrecargos deberá contener aquellas políticas, procedimientos de las operaciones del concesionario, permisionario, titular o solicitante de un AOC, aplicables a los sobrecargos y al transporte de pasajeros.
- c) El concesionario o permisionario deberá incorporar en el Manual de Sobrecargos todos los requisitos normativos requeridos por la Autoridad Aeronáutica; así como los requisitos especiales en materia de seguridad en cabina de pasajeros.
- d) El Manual de Sobrecargos deberá ser aplicable para cada tipo y variante específico de aeronave que opere, y deberá contener los detalles de sus procedimientos normales, anormales y de emergencia, que deberá ejecutar la tripulación de sobrecargos, así como la ubicación y operación del equipo de emergencia. En caso de la operación de más de un tipo y variante de aeronave, podrá incluir en un solo Manual, los procedimientos para cada tipo y variante de aeronave.

- e) En el Manual de Sobrecargos, se podrá hacer referencia a la documentación operativa de los fabricantes, así como otras fuentes aceptables u otros manuales y documentos de la empresa, tales como Manual General de Operaciones, Manual de Seguridad Aérea, Manual de Capacitación, Manual de Capacitación de Sobrecargos, Manual para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita si corresponde.
- f) El concesionario o permisionario deberá asegurarse que cada sobrecargo cuente con un Manual ya sea en papel, digital o en formato de C-EFB para el desempeño de sus funciones; mismo que el sobrecargo deberá mantener actualizado de acuerdo con los procedimientos señalados por el concesionario o permisionario. Si para la lectura y uso del manual electrónico, se ocupa una tableta electrónica en formato de C-EFB, el concesionario o permisionario debe solicitar a la Autoridad Aeronáutica, la aprobación operacional para el uso del maletín electrónico de cabina (C –EFB) de acuerdo con los requerimientos señalados en la Circular Obligatoria CO AV 92.1/22. Asimismo, deberá describir en el Manual de Sobrecargos los lineamientos para asegurar que la tableta electrónica esté, accesible durante el vuelo y tenga la carga suficiente para consulta del manual en **relación con** la duración de la jornada de vuelo del tripulante y para los casos de emergencia asimismo deberá incluir el procedimiento para asegurar que el sobrecargo cuente con la última revisión y actualización del sistema operativo del software.
- g) El concesionario o permisionario deberá asegurarse que la tripulación de sobrecargos cuente con un manual en papel para consulta de los sobrecargos a bordo de sus aeronaves, teniendo en cuenta que en aeronaves con capacidad de cien a doscientos pasajeros deberá haber dos ejemplares impresos, en aeronaves con capacidad mayor a doscientos pasajeros deberá haber un ejemplar por cada sección de la cabina. Dichos manuales deberán estar actualizados y colocados en un lugar accesible para su consulta durante el vuelo. Esta disposición aplica cuando la tripulación de sobrecargos no cuente con los medios electrónicos en el avión para consultar el manual y como respaldo cuando se cuente con un solo sobrecargo de tripulación de sobrecargos.
- h) El concesionario o permisionario deberá presentar para su autorización cualquier enmienda al contenido del Manual de Sobrecargos autorizado; deberá recibir la aprobación por escrito de la Autoridad Aeronáutica antes que dicha modificación sea publicada y puesta en práctica.
- i) La Autoridad Aeronáutica, previo a la autorización del Manual de Sobrecargos, evaluará y constatará que el contenido del manual este apegado a la realidad del concesionario o permisionario solicitante.

2. Requisitos para la elaboración y presentación del Manual de Sobrecargos

2.1 Para que el manual sea revisado y de proceder sea autorizado por la Autoridad Aeronáutica, el concesionario o permisionario debe cumplir con lo siguiente:

2.1.1 El manual no debe ser contrario a ninguna disposición aplicable, ningún permiso, concesión, aprobación o autorización emitida al concesionario o permisionario.

2.1.2 El Manual de Sobrecargos se considera parte del Manual General de Operaciones del concesionario o permisionario; por tanto, el contenido de este debe cumplir con las regulaciones que le apliquen, contar con las políticas y procedimientos debidamente desarrollados y estar homologado con los procedimientos de los manuales con los que se encuentre interrelacionado.

2.1.3 El diseño del manual debe considerar presentar sus contenidos en una secuencia lógica, los textos sean comprensibles y fácil de entender, las imágenes deben ser claras y legibles.

2.1.4 El concesionario o permisionario es responsable de establecer y manifestar los derechos de autoría y protección de la información contenida en el manual, debiendo establecer los procedimientos para su control y distribución.

2.2 Presentación del Manual de Sobrecargos

2.2.1 El concesionario o permisionario debe elaborar tres copias en discos compactos (CD) plenamente identificados, indicando además del nombre del manual la fecha de edición o número de reedición para presentar para su autorización a la Autoridad Aeronáutica.

2.2.2 El manual y sus enmiendas deben presentarse utilizando formatos “de sólo lectura”, comercialmente disponibles y sin costo de adquisición, o de programas de cómputo compatibles con lo que posea la Autoridad Aeronáutica.

2.2.3 Las enmiendas que se efectúen al manual, se deben presentar a la Autoridad Aeronáutica en formato electrónico en tres tantos por separado para su revisión y autorización, indicando, el número de enmienda o revisión, fecha y motivo. Cada tanto debe contener exclusivamente las hojas del manual que están siendo revisadas; además, debe incluirse una versión completa del manual con la revisión integrada al mismo.

2.2.4 El manual y sus enmiendas deben elaborarse en hoja de color blanco, todas las hojas deben contener fecha y número de revisión, número de capítulo y número de página, membrete con la razón social y/o logotipo del concesionario o permisionario.

2.2.5 La información que lo requiera debe aparecer en el color indicado, por ejemplo: etiquetas de identificación de materiales peligrosos; pictogramas correspondientes al equipo de emergencia, imágenes sobre letreros y señales deberán aparecer del color y forma de los que se encuentran abordo, las páginas con las listas de comprobación de procedimientos de emergencia, deben enmarcarse en color rojo.

2.2.6 El concesionario o permisionario puede incluir listas de comprobación desprendibles con código de color por cada lista, para el aterrizaje de emergencia (color marrón) y acuatizaje (color azul).

2.2.7 El manual y sus enmiendas deben elaborarse en idioma español, permitiéndose en general el uso de términos aeronáuticos, así como de tablas y/o gráficas en otro idioma con su respectiva traducción. El concesionario o permisionario debe incluir la lista de referencia cruzada con respecto a la normatividad vigente y al Manual General de Operaciones según aplique al presentar por primera vez o reeditar el Manual de Sobrecargos.

2.2.8 La Autoridad Aeronáutica puede autorizar una estructura del manual, diferente a la que se señala en esta circular siempre y cuando el concesionario o permisionario justifique que la estructura propuesta cumple con el contenido establecido en la presente Circular Obligatoria

2.2.9 Si la Autoridad Aeronáutica considera que el manual cumple con las disposiciones de la presente Circular Obligatoria, deberá emitir por escrito la Autorización correspondiente.

2.2.10 Las copias del manual autorizado y sus enmiendas se distribuirán de la siguiente manera:

Un ejemplar a la Comandancia de la Autoridad Aeronáutica del aeropuerto de base de operaciones del concesionario o permisionario y otro ejemplar permanecerá en poder del área de la Autorización.

2.2.11 Una copia actualizada y completa del Manual de Sobrecargos deberá ser mantenida en la base principal de operaciones del permisionario o concesionario y estará a disposición de la Autoridad Aeronáutica, en caso de requerirse.

3. Contenido del Manual de Sobrecargos

La información que se establece a continuación se considera como enunciativa más no limitativa para el contenido del Manual de Sobrecargos el cual debe integrar los siguientes contenidos independientemente de la estructura u ordenamiento:

3.1 Introducción /Generalidades

3.1.1 Oficio de autorización de la edición/revisión del Manual de Sobrecargos

3.1.2 Introducción o prefacio. - Se debe establecer el objetivo del Manual que indique que el manual contiene políticas, procedimientos, instrucciones técnicas y operacionales que deberán llevar a cabo los sobrecargos y que cumple con la normatividad aplicable vigente. Se deberá indicar quien es la persona autorizada para llevar a cabo las revisiones; establecer que el Manual de Sobrecargos es propiedad del concesionario o permisionario y que solo puede ser usado por el personal autorizado. Si el manual se estructura en más de un volumen debe ser señalado en la introducción.

3.1.3 Incluir las referencias normativas aplicables en los diferentes temas que se incluyen en el Manual

3.1.4 Indicar el formato (s) en los que se elabora y distribuye el manual

3.1.5 Indicar quien es responsable de su control y distribución

3.1.6 Incluir:

- a) Lista de control de revisiones y control de boletines si aplica
- b) Lista de control de páginas efectivas (LPE)
- c) Listado y descripción de las partes y/o capítulos que lo conforman, su contenido, aplicabilidad y uso.
- d) Listado y descripción del contenido y/o de los cambios en las enmiendas o revisiones al manual.
- e) Glosario técnico de definiciones y abreviaturas.
- f) Sistema de corrección, revisión y actualización, que incluya como se señalan los cambios en una revisión y si estos se conservan como tales hasta una siguiente revisión.
- g) Una descripción del sistema de distribución del manual y sus enmiendas impresas y/o electrónicas, así como la descripción del proceso de publicación, y resguardo del manual en formato electrónico si aplica.
- h) Una declaración en la que se indique que las modificaciones y revisiones hechas en forma manuscrita en los manuales en formato impreso no están permitidas.
- i) La política y control de la emisión de boletines si aplica.
- j) La relación de manuales complementarios al Manual General de Operaciones del concesionario o permisionario.

3.1.7 En caso de que el concesionario o permisionario utilice un maletín electrónico de cabina C-EFB deberá considerar la descripción del sistema electrónico de soporte que permita a las tripulaciones de sobrecargos confirmar el número de revisión y/o la fecha de actualización del software de la aplicación del C-EFB. Los procedimientos deben especificar el proceso a seguir o el proceso alternativo en caso de que las aplicaciones de software o las bases de datos cargadas en el C-EFB no están actualizadas.

3.1.8 Incluir una declaración que indique que el sobrecargo deberá mantener y/o presentar el manual actualizado, al realizar sus funciones o asignaciones ya sea en formato impreso o en versión electrónica, incluyendo una descripción del procedimiento para llevar a cabo la actualización (recepción electrónica de actualizaciones o la inserción y registro de las revisiones así como la remoción de páginas caducas) y la forma en como el operador supervisará esta condición.

4. Organización

4.1 Política y estructura organizacional de la empresa

- a) Organigramas relacionados con las operaciones en cabina, que muestren los niveles de subordinación y mando de las áreas que pertenezcan al área de operaciones.
- b) Funciones y responsabilidades del personal directamente involucrado con los sobrecargos incluyendo el nivel de autoridad del personal de administración.
- c) Nombre y contacto de las personas que ocupen los cargos establecidos en el inciso anterior.
- d) Delegación de funciones en caso de que los titulares de las áreas de sobrecargos se encuentren ausentes o no puedan desempeñar sus funciones.

- e) Autoridad, función y responsabilidades del piloto al mando
- f) Funciones y responsabilidades de los miembros de la tripulación de sobrecargos incluyendo asesor, sobrecargo responsable del vuelo, sobrecargo y los sobrecargos que fungen como instructores, si aplica.
- g) Cadena de sucesión de mando

5. Control y Supervisión Operacional

5.1 Descripción detallada del sistema del control y supervisión de las operaciones en cabina.

5.2 Personal responsable del desempeño y funcionamiento de las operaciones en cabina.

5.3 Supervisión de la seguridad en vuelo

5.4 Capacidad y competencia de los sobrecargos

5.5 Procedimiento para mantener los registros actualizados sobre:

- Validez de las licencias de sobrecargos
- Validez de los Certificados de Aptitud Psicofísica
- Las calificaciones e instrucción de los sobrecargos, prácticas de emergencias, vuelos asesorados, ascensos, asignaciones como asesores o como instructores.

5.6 Requisitos para ser asignados como miembros de la tripulación de sobrecargos

5.7 Políticas y Procedimientos de Vuelos de Asesoramiento y de Supervisión

- Asesor de Sobrecargos
- Procedimiento de Asesoramiento Inicial y de ascenso
- Procedimiento de Asesoramiento de Supervisión en Línea

5.8 Normas y Procedimientos de la Tripulación

- Comunicación con la administración de sobrecargos
- Reporte de Irregularidades
- Documentos Oficiales y Material de Trabajo
- Normas para Tripulantes
- Presentación al Servicio
- Servicio de reserva
- Tripulantes como Pasajeros
- Ausencias
- Incapacidades

5.9 Información y política sobre la gestión de fatiga, que incluya:

- Procedimientos que limiten el tiempo de vuelo y los periodos de servicio de vuelo y prevean periodos de descanso adecuados para la tripulación de sobrecargos;
- Política y procedimiento para la distribución equitativa de las labores y del tiempo de descanso de cada miembro de la tripulación de sobrecargos en vuelos prolongados.
- Procedimiento para reportar las condiciones extraordinarias bajo las cuales el tiempo de vuelo y los periodos de servicio pueden ser excedidos, siempre y cuando, se someta a consideración de la Autoridad Aeronáutica la justificación correspondiente, y
- Política y documentos aplicables del Sistema de Gestión de la Fatiga del Concesionario o Permissionario si procede.
- Tiempo de vuelo y periodos de descanso de sobrecargos con funciones administrativas o de instructores.

5.10 Las normas y guías relevantes para la tripulación de sobrecargos referentes a la salud, incluyendo:

- Bebidas alcohólicas en que se incluya la política del operador sobre su consumo;

- Narcóticos y drogas (incluso tabletas para dormir, medicamentos que alteren la capacidad física, alergias e inmunizaciones) en que se incluya la política del operador sobre su uso y consumo;
- Práctica de buceo y donación de sangre;
- Precauciones con los alimentos, antes y durante el vuelo, intervenciones quirúrgicas y cualquier otra que dificulte o impida la realización de la operación, que incluya la política del operador.

5.11 Los lineamientos sobre la Gestión de la Seguridad Operacional (SMS) en la cabina de pasajeros.

- Política para la elaboración de reportes de seguridad operacional de concesionario o permisionario.
- Los tipos de reportes de Seguridad Operacional: Obligatorios y voluntarios
- Pasos a seguir en caso de un suceso que afecta o pueda afectar la seguridad operacional
- Categorías de sucesos de seguridad (Incidente, incidente serio, accidente)
- Contacto con las autoridades pertinentes, los pasajeros y los medios de comunicación en caso de ocurrencia de un suceso de seguridad operacional (Declaraciones a la prensa, elaboración de actas, soporte jurídico etc.)
- Suspensión de actividades después de un incidente o accidente
- Examen médico obligatorio después de un incidente o accidente.
- Reincorporación a las actividades de vuelo

5.12 Inspecciones por parte de la Autoridad Aeronáutica a las operaciones de cabina de pasajeros.

- Descripción general de las inspecciones que se realizan a bordo de la aeronave del concesionario o permisionario.
- Áreas cubiertas por las inspecciones (Capacitación y conocimientos de la tripulación de sobrecargos, equipo y sistemas de seguridad y de emergencia, cumplimiento de procedimientos y operaciones de cabina);
- Acciones en caso de incumplimiento de los procedimientos del concesionario o permisionario o de la normativa nacional;
- Autoridad de los inspectores verificadores aeronáuticos de la Agencia Federal de Aviación Civil (por ejemplo, inspectores de operaciones de cabina, de mercancías peligrosas, rampa, de operaciones de vuelo etc.), lo que pueden y no pueden hacer mientras están a bordo de la aeronave del concesionario o permisionario;
- Procedimientos para las inspecciones a bordo, incluida la obligación de la tripulación de proveer las facilidades e información necesaria para llevar a cabo la inspección, información al piloto al mando sobre la inspección que se lleva a cabo a las operaciones en cabina.
- Procedimientos de las inspecciones de autoridades de la aviación civil extranjera (por ejemplo, inspecciones en rampa)
- Procedimientos para llevar a cabo los reportes voluntarios de seguridad operacional a la autoridad.

6. Procedimientos de Seguridad

6.1 El Manual de Sobrecargos debe incluir los procedimientos de seguridad del concesionario o permisionario establecidos para las operaciones normales; los cuales deben considerar las políticas y procedimientos relativos a la coordinación y responsabilidades entre la tripulación de vuelo y la tripulación de sobrecargos.

6.1.2 Las políticas y procedimientos normales de seguridad sobre:

- Integración de la tripulación
 - Referencia del método para determinar la integración de tripulaciones considerando marca y modelo de las (s) aeronaves (s)
 - Procedimientos para la integración de la tripulación mínima de sobrecargos, en condiciones normales de operación y en los casos en que está pudiera ser modificada
 - Asignación y actividades del sobrecargo responsable del vuelo.
 - Asignación de posiciones
 - Miembro extra de la tripulación

b) Sesión de Información de la Tripulación (Briefing):

- Del piloto al mando a sobrecargos, que incluya como mínimo, la coordinación de aspectos relevantes de seguridad (tiempo y altitud de vuelo, condiciones meteorológicas y las condiciones del vuelo, cualquier otra información de seguridad relevante para el vuelo)
- De los sobrecargos

La sesión de información de sobrecargos (Briefing) debe llevarse a cabo antes de cada jornada de vuelo, al cambiar de tipo o modelo de aeronave, por cambio de la tripulación de vuelo o de sobrecargos (de uno o más sobrecargos)

- El Briefing de sobrecargos debe contener como mínimo los siguientes puntos según aplique:
 - Asignación de posiciones y funciones a cada uno de los sobrecargos como anuncios, pasajeros con requerimientos especiales, estaciones de sobrecargos
 - Revisión de procedimientos e información de seguridad de la aviación civil, procedimientos de emergencia, de primeros auxilios, de comunicación (Puede llevarse a cabo por medio de preguntas para verificar el conocimiento de los sobrecargos);
 - Aspectos relevantes de seguridad con respecto al tipo de aeronave
 - Aspectos relevantes de seguridad con respecto al tipo de vuelo
 - Información meteorológica
 - Equipo o discrepancias en la cabina
- Del sobrecargo responsable del vuelo al Piloto al Mando (PIC):

Una vez abordado y habiendo sido efectuadas las revisiones del equipo y cabina y llevado a cabo la coordinación para el abordaje de pasajeros, el sobrecargo responsable del vuelo deberá proveer la siguiente información al Piloto al Mando (PIC)

- Estado de la revisión del equipo de seguridad y emergencia y listas de verificación completadas
- Número de miembros de la tripulación de sobrecargos y asignación de posiciones de trabajo
- Información sobre equipo no operativo que pueda afectar la seguridad del vuelo
- Número de pasajeros a bordo, pasajeros con requerimientos especiales, o equipo o condición médica de algún pasajero cuando sea necesario.
- Cualquier otra información relevante para el vuelo (equipo médico adicional, recepción de papelería, etc.).

NOTA 1 Las pláticas de integración entre pilotos y sobrecargos (Briefings) son recomendadas cuando el tiempo y la operación lo permita. El briefing puede darse entre la tripulación de vuelo y el sobrecargo responsable o a cargo del vuelo, quien deberá proporcionar la información al resto de la tripulación. El concesionario o permisionario deberá incluir los procedimientos cuando no exista tiempo suficiente por condiciones operacionales para llevar a cabo todos los puntos de la sesión de información (Briefing).

Nota 2 El concesionario o permisionario deberá establecer los procedimientos a seguir cuando el sobrecargo durante la sesión informativa no muestre el conocimiento adecuado durante la revisión a los procedimientos de seguridad, de emergencia, de primeros auxilios, de seguridad de la aviación civil y de comunicación

Nota 3 Para vuelos prolongados (EDTO) se deberán reforzar y puntualizar aspectos relevantes a la ruta a volar; así como los procedimientos de vigilancia de la cabina de pasajeros y comunicación con la cabina de vuelo.

c) Cabina de vuelo

- Autoridad del piloto al mando
- Cadena de mando durante el servicio
- Comunicación de seguridad con la cabina de vuelo

d) Ingreso a la Cabina de Vuelo

- Autorización del piloto al mando para ingresar a la cabina
- Políticas y procedimientos para el ingreso a la cabina de vuelo
- Uso del asiento del observador
- Procedimiento de dos Tripulantes en Cabina de Vuelo

e) Cabina Estéril

- Definición

- Fases del vuelo en que aplica
 - Comunicación de emergencia durante la cabina estéril
- f) Alimentos y bebidas en la cabina de vuelo
- Precauciones de seguridad
 - Procedimiento para el ofrecimiento de alimentos y bebidas en la cabina de vuelo.

6.1.3 Revisión de la cabina: equipo de seguridad y emergencia

- Cuándo y cómo se llevan a cabo las revisiones
- Procedimiento de revisión por cambio de:
 - Sobrecargo (s)
 - Aeronave
- Uso y llenado de listas de revisión de equipo, de condiciones de la cabina y bitácora de sobrecargos para mantenimiento.
- Acciones con respecto a equipo:
 - No operativo,
 - Que afecta la aeronavegabilidad
 - Está ausente
 - Reportes diferidos por mantenimiento

6.1.4 Pasajeros con necesidades especiales

- Definición y descripción de pasajeros con necesidades especiales
- Restricciones en el número de pasajeros especiales en un vuelo.
- Asignación y/o restricción de asientos.
- Instrucciones de seguridad individualizadas para cada categoría especial de pasajeros:
 - Personas viajando con infantes
 - Menores sin acompañar, procedimiento de traslado
 - Personas con discapacidad
 - Personas con movilidad reducida
 - Pasajeros en silla de ruedas

6.1.5 Transporte de incubadoras y camillas

6.1.6 Política y procedimientos para el traslado de Animales de Servicio y/o apoyo emocional en cabina de pasajeros.

6.1.7 Política y procedimientos para el traslado de mascotas en cabina de pasajeros.

6.1.8 Pasajeros viajando con infantes

- Asientos para infantes
- Requisitos de aceptación del asiento para el infante
- Colocación del asiento y sus restricciones
- Medidas de seguridad
- Chalecos salvavidas para infantes, si aplica

6.1.9 Pasajeras Embarazadas

- Restricción de asientos
- Procedimiento de aceptación

6.1.10 Personas viajando en salidas de emergencia

- Restricciones
- Información (Briefing) y responsabilidad de pasajeros en salidas de emergencia.

6.1.11 Equipaje de Mano

- Requerimientos normativos
- Procedimientos de aceptación a bordo
- Almacenaje permitido
- Lugares no permitidos para el equipaje de mano
- Procedimiento para el exceso de equipaje de mano en un vuelo

- Procedimiento y limitaciones del equipaje de la tripulación
- Instrumentos musicales
- Equipaje voluminoso o frágil
- Cenizas humanas
- Traslado de órganos, tejidos, células

6.1.12 Carga en cabina de pasajeros

- Requerimientos normativos
- Condiciones
- Procedimientos para la aceptación y aseguramiento de la carga

6.1.13 Pasajeros viajando con Oxígeno Médico

- Procedimiento y condiciones para su aceptación
- Almacenaje/ y medidas de seguridad de las botellas de oxígeno médico durante despegue y antes del aterrizaje
- Concentradores de oxígeno
- Procedimiento y condiciones para su aceptación

6.1.14 Procedimiento de conteo de pasajeros/Peso y balance

6.1.15 Procedimientos de vigilancia de la seguridad durante la escala, embarque y desembarque de pasajeros

6.1.16 Política y procedimientos para la apertura y cierre de puertas

- Personal designado a operar las puertas desde el interior/exterior
- Procedimientos de apertura/cierre de puertas
- Comunicación entre los tripulantes (pilotos-sobrecargos)
- Armado/desarmado de toboganes, si aplica.

6.1.17 Puertas/Toboganes Inoperativos

- De acuerdo con la MEL del operador relativo a puerta/tobogán inoperativo indicar:
 - Número de puertas/toboganes que pueden estar inoperativos por cada tipo de aeronave
 - Limitación del número de pasajeros y restricción de ocupación de asientos por cada tipo de aeronave.
 - Funciones de los sobrecargos y asientos a ocupar para despegue y aterrizaje en este caso.
 - Señales, letreros y anuncios a pasajeros con respecto a la condición de puerta/tobogán inoperativo.

6.1.18 Funciones antes y durante el remolque, rodaje y preparación para el despegue/aterrizaje

- Aseguramiento de la cabina y cocinas
- Procedimientos: Con pasajeros, cabina, cocina, sanitario
- Procedimiento para asegurar que las funciones y revisiones de seguridad fueron efectuadas y los sobrecargos se encuentren sentados y asegurados antes que inicie la carrera de despegue y antes del aterrizaje.

6.1.19 Señales de Cinturones de seguridad/No fumar

- Funciones de los sobrecargos cuando las señales de cinturones/no fumar se encienden o apagan.

6.1.20 Cinturones de Seguridad

- Requerimiento normativo
- Uso del cinturón de seguridad-pasajeros
- Uso del cinturón de seguridad-tripulantes
- Extensiones de cinturón de seguridad

6.1.21 Fumar

- Política de No Fumar

- Cumplimiento

6.1.22 Uso de Aparatos Electrónicos

- Procedimientos para:
 - Aparatos electrónicos sin restricción
 - Aparatos electrónicos en vuelo
 - Aparatos electrónicos prohibidos
- Procedimientos en caso de interferencia con los sistemas del avión
- PED

6.1.23 Turbulencia

- Niveles de turbulencia
- Deberes y responsabilidades de los sobrecargos para cada nivel de turbulencia
- Comunicación con la cabina de vuelo

6.1.24 Repaso Mental

- Descripción
- Contenido

6.1.25 Asiento de sobrecargos

- Cuando ocupar el asiento de sobrecargos
- Personas autorizadas a ocupar el asiento de sobrecargos
- Revisión del asiento de sobrecargos

6.1.26 Asiento de sobrecargos no operativo

- Condiciones de asiento de sobrecargo inoperativo
- Procedimiento en caso de que el asiento de sobrecargos se encuentre inoperativo
 - Asiento alternativo para el sobrecargo
 - Procedimientos alternos de comunicación, evacuación

6.1.27 Cocinas/Equipo para el servicio a bordo

- Procedimientos de seguridad
- Uso de equipo de servicio y durante turbulencia

6.1.28 Deberes después del Aterrizaje. Rodaje de Llegada

6.1.29 Recarga de combustible con pasajeros abordando, a bordo y desembarcando.

- Procedimiento normal y de emergencia

6.1.30 Vigilancia de la cabina y sanitarios durante el vuelo

6.1.31 Consumo de alcohol

6.1.32 Funciones y Deberes de la tripulación de cabina

- Por posición
- Por cada tipo de aeronave

6.1.33 Reporte de Incidentes

- Procedimientos

6.1.34 Operaciones climas fríos

- Introducción

- Descripción superficies contaminadas
- Concepto “Avión Limpio”
- Responsabilidades y procedimientos de la tripulación de sobrecargos

6.1.35 Procedimientos de seguridad en Plataforma

6.1.36 Procedimientos para Operaciones Irregulares

- Demora prolongada
- Desviación aeropuerto alternativo
- Incidentes con pasajeros
- Incidentes de la aeronave

7. Transporte de Mercancías Peligrosas

- Definición
- Marco normativo
- Clasificación de mercancías peligrosas
- Limitaciones
- Etiquetas para mercancías peligrosas
- Etiquetas de manipulación
- Marcas y embalajes
- Procedimiento para el manejo de mercancías peligrosas ocultas o no declaradas encontradas en la cabina
- Mercancías peligrosas exceptuadas
 - En la aeronave,
 - Pasajeros
 - Tripulación

7.1 Procedimientos de emergencia relacionados con mercancías peligrosas que incluyan los siguientes casos:

- Mercancías peligrosas permitidas a pasajeros y tripulación
- Mercancías peligrosas prohibidas encontradas abordó en tierra
- Mercancías peligrosas prohibidas encontradas abordó durante el vuelo
- Fuego por mercancías peligrosas
- Fuego por aparatos electrónicos portátiles (PED) o por baterías de litio
- Por derrame de mercancía peligrosas

8. Anuncios/Instrucciones de Seguridad a Pasajeros

8.1 Generalidades:

El concesionario o permisionario se asegurará que los anuncios con las instrucciones de seguridad a pasajeros emitidos por medio del sistema de anuncios a pasajeros (PA) anuncios grabados o por medio de videos correspondan al tipo específico, modelo y serie de la aeronave en la cual se opera el vuelo.

El concesionario o permisionario deberá incluir en el Manual de Sobrecargos el contenido de los anuncios e instrucciones de seguridad a pasajeros; podrá publicar un manual de anuncios incluso en tamaño de bolsillo que facilite su uso; mismo que, deberá estar referenciado en el Manual de Sobrecargos. Se deberá señalar el momento en el cual se debe emitir cada anuncio (Ejem. En plataforma, previo despegue, etc.)

La demostración de seguridad se deberá llevar a cabo antes del despegue incluyendo cada escala.

El concesionario o permisionario deberá señalar el idioma o idiomas en los cuales se deberán dar los anuncios y el procedimiento que ha de llevarse a cabo en rodajes cortos o cuando se cuente con poco tiempo para llevar a cabo la demostración de seguridad antes del despegue.

8.2 Se deberá incluir:

- Clasificación de los anuncios
- Política de anuncios del concesionario o permisionario
- Procedimientos para la reproducción de anuncios grabados o de viva voz
- Procedimientos para efectuar la demostración de seguridad, ya sea si se lleva a cabo por la tripulación del vuelo o por medio de video proyección.

- Posiciones para las demostraciones de seguridad por tipo de aeronave
- Deberes de los sobrecargos durante la demostración de seguridad grabada y/o con video
- Métodos alternos en caso de falla del sistema de anuncios (PA), reproductor de anuncios o sistema de entretenimiento.

8.3 Anuncios previos al despegue:

- Acomodo de equipaje de mano, uso de aparatos electrónicos (uso de audífonos personales).
- Anuncio en el que se dé a conocer a los pasajeros el nombre del comandante o piloto al mando de la aeronave
- Uso del cinturón de seguridad, información sobre como abrocharlo, ajustarlo y desabrocharlo
- Posición de respaldos de los asientos, mesas de servicio
- Posición de las persianas de las ventanillas
- Localización de las salidas de emergencia y letreros de salida
- Localización y uso de las mascarillas de oxígeno
- Localización de los chalecos salvavidas, como sacarlos de su alojamiento, colocación y uso
- Localización, uso e instrucciones para otros dispositivos de flotación, cuando aplique.
- Información sobre el número y ubicación de los toboganes balsa y/o balsas salvavidas (Vuelos prolongados sobre el agua)
- Localización de las luces de trayectoria a las salidas
- Notificación a pasajeros para preguntar a la tripulación de sobrecargos en caso de duda sobre la información de seguridad emitida
- Consulta y localización del Instructivo de seguridad
- Operación de aparatos electrónicos
- Regulación sobre No fumar

8.4 Anuncios después del despegue

- Recordatorio uso del cinturón de seguridad
- Anuncio en caso de turbulencia de acuerdo con el nivel presentado
- Uso de cinturón de seguridad
- Almacenaje del equipaje de mano y objetos sueltos

8.5 Anuncios previos al aterrizaje

- Almacenaje del equipaje de mano
- Cinturón de seguridad abrochado
- Posición de respaldos de los asientos y mesas de servicio
- Localización de las salidas de emergencia (En vuelos de duración mayor a 4 horas o más)
- Desinsectación de la aeronave (cuando aplique)

8.6 Anuncios después del aterrizaje

- Permanecer sentados con el cinturón abrochado hasta que el letrero sea apagado
- Requerimientos de mantener el equipaje de mano guardado hasta que el letrero sea apagado
- Restricciones de No fumar

8.7 Anuncio de Recarga de Combustible con pasajeros.

8.8 Anuncios en plataforma por escala, demoras, etc.

9. Procedimientos de Emergencia

9.1 El Manual de Sobrecargos debe incluir los procedimientos anormales y de emergencia; requiere establecer una declaratoria en la que se definan, las responsabilidades y coordinación entre la tripulación de vuelo y la de sobrecargos; así como entre la tripulación de sobrecargos, el personal de tierra y pasajeros cuando la tripulación de vuelo no se encuentre a bordo de la aeronave.

El capítulo debe enfocarse en las funciones de la tripulación de sobrecargos durante este tipo de situaciones.

9.2 Se entiende por:

- “Procedimientos de Emergencia” a todos los procedimientos establecidos por el concesionario o permisionario que incluye situaciones anormales y de emergencia.

- Las “Situaciones anormales” se refieren a situaciones que salen de lo típico o de lo usual y que se desvían de las operaciones normales y que pueden resultar en una situación de emergencia

9.3 Los procedimientos anormales o de emergencia deben diseñarse para permitir que la tripulación de sobrecargos identifique de manera inmediata una situación anormal o de emergencia y pueda de forma rápida estar alerta y actuar de forma rápida y consiente; debe poder asimismo poder iniciar la comunicación con la cabina de vuelo y /o en su caso tomar las medidas pertinentes para lidiar en cada caso. Los procedimientos deben también permitir, que los sobrecargos sean capaces de prever riesgos a la seguridad que puedan resultar de las acciones que decidan tomar y puedan mitigarlos, de ser requerido en las siguientes situaciones

9.4 Fuego

Fuego, humo y gases

- Prevención
 - Cumplimiento a la política de No fumar
 - Supervisión de sanitarios y cabina durante el vuelo
 - Activación de detectores de humo
- Combate de fuegos
 - Clases de fuegos
 - Uso de los diferentes tipos de extintores
 - Técnicas para combatir fuegos
 - Procedimientos de comunicación
 - Responsabilidades de quien combate el fuego
 - Responsabilidades de apoyo
 - Precauciones y medidas de seguridad
- Combate a diferentes tipos de fuegos
 - Fuego en una persona
 - Fuego en horno/cocina
 - Fuegos ocultos/lugares inaccesibles
 - Fuego en compartimiento de carga
 - Fuego en bote de basura
 - Fuego en asientos
 - Fuego en compartimientos de equipaje
 - Procedimientos después de combatir el fuego
- Fuego en el motor, APU, fumarolas
 - Descripción
- Emergencia por fuego/humo en plataforma
 - Procedimientos
- Humo en cabina
 - Descripción
 - Procedimiento
- Vapores por combustible en cabina
 - Descripción
 - Procedimiento

9.5 Despresurización

- Tipos de despresurización
- Problemas de presurización en la cabina
 - Causas
 - Signos y síntomas
 - Procedimientos
- Despresurización rápida
 - Causas
 - Signos y síntomas
- Procedimientos
 - Durante la despresurización

- Comandos durante una despresurización
- Descenso de emergencia
- Después de la despresurización
- Previos al aterrizaje

9.6 Emergencia Planeada y No Planeada en Tierra y Agua

- Definiciones
- Generalidades
- Probabilidad y reconocimiento de una emergencia no planeada o imprevista (Tiempos críticos del vuelo)
- Posibles escenarios para una evacuación
 - Tierra: aeropuerto, fuera del aeropuerto
 - Acuaticidad
- Notificación de una emergencia
 - Aviso de la cabina de vuelo a sobrecargos
 - Aviso de sobrecargos a cabina de vuelo
 - Aviso de sobrecargo a sobrecargo
 - Coordinación
- Posición de Seguridad
 - Señales para adoptar la posición de seguridad
 - Descripción
 - Señal Inicial y de alternativa
 - Responsabilidad de los sobrecargos al notificarse la señal/comando de impacto
 - Para pasajeros
 - ✓ Asientos orientados hacia el frente de la cabina
 - ✓ Con infante
 - ✓ Embarazada
 - ✓ Con discapacidad
 - Para sobrecargos
 - ✓ Asiento orientado hacia el frente de la cabina
 - ✓ Asiento orientado hacia atrás de la cabina
 - Deberes generales de la tripulación de sobrecargos en una evacuación
 - Equipo de emergencia asignado por posición
 - Salidas asignadas por sobrecargo (tierra/agua)
 - Rutas de Evacuación, de acuerdo a las posibles actitudes de la aeronave
 - Manejo del tiempo
 - Control de pasajeros
 - Uso de chalecos salvavidas
 - Determinar el nivel de agua (interior/exterior)
 - Salidas utilizables/Salidas No utilizables
 - Cancelación de la evacuación
- Emergencia No Planeada o Imprevista
 - Procedimientos
 - ✓ Tierra
 - ✓ Agua: Uso de Toboganes balsa, toboganes ayudas de flotación o balsas salvavidas, uso de chalecos salvavidas.
 - Lista de verificación en la que se incluyan los deberes de cada miembro de la tripulación de acuerdo con su posición en la emergencia no planeada en tierra y agua. Requiere incluir las listas con operación con tripulación mínima.

NOTA: Si el concesionario o permisionario determina la distribución de chalecos salvavidas para infantes, es posible que, durante el acuaticidad forzoso no previsto, que los sobrecargos no cuenten con tiempo para distribuir los chalecos salvavidas para las personas viajando con infantes; por tanto es necesario que el permisionario o concesionario establezca los medios para que la distribución de chalecos se lleve a cabo.

- Emergencia planeada aterrizaje/ acuatizaje
 - Procedimiento
 - Preparación de la cabina tierra
 - Preparación de la cabina /agua, uso de Toboganes balsa, toboganes ayudas de flotación o balsas salvavidas y uso de chalecos salvavidas.
 - Selección de Pasajeros Físicamente Aptos (ABP)
 - Anuncio de la preparación de la cabina
 - Lista de verificación en la que se incluyan los deberes de cada miembro de la tripulación de acuerdo con su posición en la emergencia planeada en tierra y agua. Requiere incluir las listas con operación con tripulación mínima

NOTA: Durante el procedimiento de preparación de la cabina para acuatizaje forzoso, se debe incluir el procedimiento de distribución y orientación para el uso de chalecos salvavidas para infantes.

9.7 Comandos

- Comandos de Cabina de Vuelo a sobrecargos y comandos de sobrecargos a pasajeros.
- Generalidades
 - Propósito
 - Técnica
 - Uso correcto
 - Ritmo
- Comandos para emergencia planeada tierra/agua
- Comandos para emergencia no planeada tierra/agua

9.8 Desembarque rápido de la cabina

- Cuando se debe llevar a cabo
- Diferencia entre desembarque rápido y evacuación de la aeronave

9.9 Procedimientos posteriores a la evacuación y sobrevivencia

- Deberes de la tripulación de sobrecargos (alejarse y agrupar pasajeros, primeros auxilios, etc.)
- Prioridades de sobrevivencia (refugio, primeros auxilios, agua, alimentos etc.)
- Peligros inherentes a los diferentes medios de acuerdo con la operación del operador (desierto, selva, mar, etc.)
- Equipo de sobrevivencia
- Técnicas de señalización

9.10 Despegue discontinuado

- Descripción
- Procedimiento

9.11 Aproximación frustrada

- Descripción
- Procedimiento

9.12 Incapacidad de un tripulante en vuelo

- Incapacidad de un piloto
- Procedimiento

9.13 Incapacidad de un sobrecargo

- Procedimiento

10. Información Operacional de las Aeronaves

10.1 El Manual de Sobrecargos debe incluir información sobre los diferentes tipos de aeronaves que el concesionario o permisionario opere. Deberá indicar la configuración de la cabina, así como los siguientes conceptos por cada marca, modelo y serie de aeronave.

10.2 Descripción.

- Descripción General de la Cabina
- Número, posiciones y responsabilidades de la tripulación mínima
- Número, posiciones y responsabilidades de sobrecargos adicionales
- Diagrama de la configuración de la cabina

- Número y distribución de las estaciones y asientos de sobrecargos
- Número y distribución de los asientos de pasajeros
- Diseño interior, lugares de almacenamiento, compartimientos para equipaje, armarios etc.
- La ubicación del equipo de emergencia

Nota: Si la localización de alguna parte o artículo del equipo variara entre una aeronave y otra, se deberá incluir esta especificación.

10.3 Cabina de pasajeros

- Asientos de pasajeros (PSU)
- Estaciones de sobrecargos
- Tableros de control
- Sanitarios
- Cocinas
- Áreas de descanso de la tripulación
- Compartimientos de carga, si aplica
- Aspectos de diseño de la cabina que pueden incidir en la operación normal o en los procedimientos de emergencia como escalera integrada, cortina contra humo, camarotes, asientos de pasajeros orientados hacia atrás, divanes, mobiliario en áreas sociales, compartimientos de carga si se tiene acceso desde la cabina de pasajeros durante el vuelo.

10.4 Puertas y salidas de emergencia

- Salidas (Tipo, número, ubicación)
- Puertas, operación normal
 - Componentes de puertas y salidas de emergencia
 - Señales y condiciones para abrir/cerrar
 - Apertura/cierre
 - Operación de escaleras y pasamanos, si aplica
- Toboganes, si aplica
 - Indicadores de armado/desarmado
 - Armado/desarmado de toboganes
 - Acciones correctivas en caso de mal funcionamiento
- Operación en emergencia
 - Señales para llevar a cabo la apertura de las salidas en emergencia
 - Apertura de salidas en emergencia
 - Procedimientos alternos de operación
 - Despliegue, inflado y uso de los toboganes/balsa/rampa
 - Falla del despliegue e inflado de los toboganes/balsa/rampa
 - Cuerdas de escape uso y localización

10.5 Descripción y funcionamiento de sistemas relativos a las funciones de los sobrecargos:

- Oxígeno
 - Cabina de pilotos
 - Cabina de pasajeros
- Iluminación
 - Normal: Luz de cabina estéril, iluminación general de la cabina, luces de lectura, luces en cocinas y sanitarios, iluminación de escaleras
 - De emergencia: interior/exterior
- Sistema Comunicación: anuncios a pasajeros (PA), e intercomunicación
- Sistema de reproductor de anuncios
- Sistema de entretenimiento
- Aire acondicionado, ventilación y presurización
- Sistema eléctrico (cocina, sanitario, sistema de entretenimiento, sistema eléctrico de asientos, ruptores)
- Sistema de la alarma de evacuación

- Sistema de Prevención de incendios
- Sistema de detector de humo
- Agua potable y aguas negras

10.6 Cabina de la Tripulación de Vuelo

- Asientos de tripulación
- Asientos de observador
- Operación de la puerta blindada
- Salidas de emergencia
- Equipo de emergencia
- Mascarillas de desconexión rápida
- Vías de escape en cabina de pilotos
- Localización, operación y métodos de evacuación

11 Equipo de emergencia.

11.1 El concesionario o permisionario debe incluir información sobre el equipo de seguridad y de emergencia ubicado a bordo de sus aeronaves con el suficiente detalle de manera tal que aquellos elementos de este equipo que solo apliquen a una aeronave deberán ser especificados. Para ese efecto se establecen las siguientes definiciones:

- **Equipo de emergencia** Equipo abordo que se usa en condiciones anormales o de emergencia que requieren acción inmediata para la operación segura del vuelo y protección de sus ocupantes incluyendo la preservación de la vida. (Ejem. Extintores de fuego) Algunos elementos de este equipo pueden considerarse como equipo de sobrevivencia.
- **Equipo de seguridad** Equipo abordo que se usa durante las operaciones normales para la operación segura del vuelo y protección de sus ocupantes (Ejem. Cinturones y extensiones de seguridad)

El concesionario o permisionario puede generar un capítulo específico sobre el equipo de emergencia para considerar todas las variantes del equipo instalado en las diferentes aeronaves que opere; asimismo, requiere incluir los gráficos de la ubicación del equipo de emergencia por cada marca, tipo y serie de aeronave.

11.2 El manual debe considerar los siguientes aspectos para cada elemento del equipo:

- Descripción general,
- Instrucciones de uso,
- Ubicación,
- Revisión previa al vuelo (incluyendo sistemas),
- Información sobre la remoción de su lugar de almacenaje,
- Operación y consideraciones especiales,
- Limitaciones de operación y duración de uso,
- Operación bajo circunstancias adversas,
- Precauciones de uso y procedimientos después de su uso (por ejem. Reubicación si aplica)

11.3 Equipo de Emergencia:

- Botiquines de primeros auxilios
- Botiquines médicos (con Desfibrilador Automático Externo DEA)
- Neceser de precaución universal
- Lámparas portátiles
- Extintores de fuego portátiles
- Equipo de protección para respiración (PBE)
- Dispositivos de flotación (chalecos salvavidas y/o dispositivo de flotación)
- Megáfonos
- Botellas portátiles de oxígeno
- Herramienta para apertura de compartimientos de oxígeno
- Hacha
- Guantes protectores
- Radio Transmisor localizador de emergencia (ELT) fijo y portátil
- Equipo de Supervivencia (Tierra y agua)

11.4 Equipo de Seguridad y Revisión de sistemas de la cabina de pasajeros:

- Instructivos de seguridad
- Condición de Asientos en salidas de emergencia (respaldos sin abatir o reclinar)
- Condición de asientos de pasajeros (cinturón de seguridad, dispositivo de retención del equipaje en el piso, extensión de cinturón de seguridad)
- Condición de seguros de mesas de servicio
- Condición de letreros, señalizaciones, íconos y símbolos
- Extintor fijo de los sanitarios
- Equipo de demostración
- Salidas de Emergencia (Condición Puertas, ventanillas y toboganes)
- Escalera ventral
- Cono de cola
- Iluminación general y de emergencia
- Alarmas de evacuación
- Alarma contra humo y/o detectores de humo
- Sistema de comunicación e intercomunicación
- Sistema de entretenimiento
- Asientos y Estaciones de Sobrecargos
- Tableros
- Condición de frenos de carros de servicio
- Seguros de carros servicio y compartimientos

12. Primeros Auxilios

12.1 El Manual de Sobrecargos debe establecer los procedimientos de primeros auxilios para la atención y manejo de emergencias médicas tanto a pasajeros como a otros miembros de la tripulación.

12.2 Los procedimientos en este capítulo deben considerar mantener la seguridad de todos los ocupantes de la aeronave en tanto se proveen los primeros auxilios; incluyendo el uso del equipo de protección para la tripulación de sobrecargos ya que pueden estar expuestos a pasajeros con una enfermedad transmisible y deben ser capaces de protegerse a sí mismos mediante la aplicación de principios universales para el manejo de casos sospechosos o reales.

12.3 Generalidades

12.4 Medidas Preliminares

- Precauciones sanitarias
- Responsabilidades básicas
- Equipo para proveer primeros auxilios
 - Botiquín de Primeros Auxilios (Dotación básica y complementaria)
 - Neceser de Protección Universal
 - Botella Portátil de Oxígeno (Aplicación de Oxígeno)
 - Botiquín Médico
 - Desfibrilador Externo Automatizado (DEA)
- Comunicación con la tripulación de vuelo
- Solicitar ayuda médica abordó
- Política del concesionario o permisionario sobre el Derecho a la No Resucitación (No recibir RCP) si aplica.
- Manejo de muerte o muerte aparente

12.5 Restricción en la administración de medicamentos y oxígeno

12.6 Protocolo al brindar primeros auxilios

12.7 Fisiología del vuelo, signos y sistemas de hipoxia y su tratamiento

12.8 Manejo de emergencias médicas abordó, incluyendo la posible exposición a enfermedades contagiosas

12.9 La administración de primeros auxilios deben representarse mediante diagramas de flujo para la toma de decisiones y diagramas de síntomas para ayudar a la tripulación de sobrecargos a reconocer y responder a determinada situación utilizando las técnicas de primeros auxilios apropiadas para la enfermedad o lesión específica.

Esto puede incluir, pero no se limita a:

- a) Evaluación de las condiciones de vías respiratorias/respiración
- b) Realizar reanimación cardiopulmonar (RCP)
- c) Realizar compresiones abdominales
- d) Controlar el sangrado
- e) Administrar oxígeno
- f) Inmovilizar una fractura
- g) Aplicar vendajes
- h) Tratamiento de quemaduras.
- i) Atención a:
 - Desordenes cardiovasculares
 - Desordenes respiratorios
 - Desordenes del sistema nervioso
 - Desordenes de tipo psicológico
 - Padecimientos abdominales
 - Padecimientos en oído, nariz y garganta

10.10 Reacción alérgica

10.11 Alumbramiento

10.12 Detección, manejo y notificación de pasajeros de enfermedad causante de emergencia sanitaria

13. Procedimientos de Seguridad de la Aviación Civil

13.1 Generalidades

El Manual de Sobrecargos debe incluir los procedimientos y funciones relativas a la Seguridad de la Aviación Civil que los miembros de la tripulación de sobrecargos deberán seguir en las operaciones en cabina normales (por ejem. revisiones de búsqueda de objetos extraños Aircraft Search Check List) y/o para el manejo de amenazas de la seguridad en la Aviación Civil.

13.2 Los procedimientos de la Seguridad Civil permiten a las tripulaciones de sobrecargos identificar y responder de forma apropiada ante una variedad de amenazas a la seguridad y a prevenir y/o disminuir las consecuencias de actos de interferencia ilícita.

13.3 El Capítulo del Manual de Sobrecargos sobre Seguridad de la Aviación Civil debe incluir:

- a) Las responsabilidades de los sobrecargos
- b) Medidas Preventivas
- c) Seguridad de la cabina de vuelo
- d) Amenazas a la Seguridad de la Aviación Civil

13.4 En la introducción de este capítulo, el concesionario o permisionario debe establecer que los sobrecargos no pueden proveer ninguna información sobre procedimientos de la seguridad de la aviación civil a personas no autorizadas. De igual manera se deberán incluir entre otras las siguientes responsabilidades:

- Uso de la credencial de identificación, el acceso a las zonas estériles y restringidas y los procedimientos correspondientes a la pérdida, robo o su devolución al término del contrato de trabajo.
- Los documentos de viaje requeridos (pasaporte, visas, certificados de vacunación, etc.)
- Procedimientos sobre el equipaje de la tripulación y pertenencias personales a fin de prevenir actos de interferencia ilícita.
- El uniforme de sobrecargos incluyendo los procedimientos en caso de pérdida, robo, deshecho y finalización del contrato de trabajo.
- La restricción de aceptar y transportar correo o paquetes
- La obligación de identificar y reportar incidentes, amenazas, deficiencias irregularidades de la Seguridad de la Aviación Civil

13.5 Las medidas preventivas que indiquen las acciones y técnicas de inspección y registro de pasajeros, equipaje, carga, correo, equipo, abastecimiento de insumos llevados a bordo que impliquen la contribución de la tripulación de sobrecargos a la prevención de actos de sabotaje u otras formas de actos de interferencia ilícita. Por ejemplo, la

revisión de seguridad (security) de la cabina, del equipo de la cocina y la observación de pasajeros durante el abordaje)

13.6 Se debe incluir procedimientos para el acceso a la cabina de vuelo y la coordinación entre la tripulación de vuelo y de sobrecargos. Los procedimientos deben establecer que su cumplimiento forma parte integral de la prevención de actos de interferencia ilícita.

13.7 El Manual de sobrecargos debe contar con información detallada sobre el equipo de seguridad de protección no letal si se lleva a bordo y cuyo uso deberá ser autorizado en forma expresa por la autoridad aeronáutica.

13.8 Los procedimientos, funciones y responsabilidades de la tripulación de sobrecargos para responder a los actos de interferencia ilícita que apliquen en las siguientes situaciones:

- Pasajeros perturbadores (disruptivos)
- Amenaza de bomba, bomba a bordo, en tierra o vuelo
- Secuestro
- Armas químicas biológicas o radioactivas

14. Reglamentación aérea

14.1 Organismos nacionales

14.2 Organismos internacionales

14.3 Disposiciones normativas internacionales

- Anexos de la OACI

14.4 Disposiciones normativas nacionales

- Ley de Aviación Civil y su reglamento
- Reglamento para la expedición de permisos, licencias y certificados de capacidad al personal técnico aeronáutico
- Normas Oficiales Mexicanas
- Circulares Obligatorias

15. Factores humanos (CRM)

- a) Definición
- b) Antecedentes
- c) Administración de los recursos de la tripulación/crew resource management (CRM)
- d) Habilidades del CRM
 - Comunicación asertiva
 - Toma de decisiones
 - Trabajo en equipo
 - Liderazgo
 - Conciencia situacional
 - Manejo de conflictos
- e) Fatiga

16. Servicios a bordo

- a) Misión
- b) Filosofía de servicio
- c) Principios de atención a los pasajeros
- d) Conducta del sobrecargo a bordo
- e) Hábitos de higiene
- f) Deberes del sobrecargo
- g) Recepción y control de comisariato
- h) Protocolo de servicio
- i) Manejo de luces

17. Capacitación

17.1 El concesionario o permisionario deberá incluir en el Manual General de Operaciones todas las instrucciones sobre capacitación para el personal (aire y tierra), que se requieran para una operación segura, los detalles de los programas de capacitación, los requisitos para el personal de vuelo y la capacitación sobre factores humanos. Asimismo, debe incluir el programa de capacitación sobre las obligaciones de la tripulación de sobrecargos de conformidad con las disposiciones aplicables; los aspectos relevantes sobre el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea, así como lo referente a la seguridad del concesionario o permisionario, según aplique.

17.2 Los concesionarios o permisionarios que contraten los servicios de capacitación a un proveedor externo parcial o totalmente, debe desarrollar y mantener actualizado el Manual de Capacitación de Sobrecargos de acuerdo con los lineamientos establecidos para su elaboración y contenidos en la Circular Obligatoria CO AV 06/14 sobre el Contenido del Manual de Capacitación de Sobrecargos emitida por la autoridad aeronáutica.

17.3 El concesionario, permisionario podrá describir en el Manual de Sobrecargos el proceso de capacitación, la estructura organizacional y funciones del personal a cargo de la capacitación, así como las políticas y lineamientos de la capacitación, a fin de que el sobrecargo conozca aquellos aspectos específicos que involucren sus funciones como sobrecargo.

17.4 Contenidos:

- Área responsable de la capacitación de sobrecargos
- Políticas de adiestramiento para sobrecargos (todas las categorías)
- Cursos de sobrecargos
 - Inicial
 - Periódico
 - Recuperación de licencia
 - Mercancías peligrosas
 - Factores humanos (CRM)
- Cursos adicionales
 - Inducción
 - SMS
 - AVSEC
 - Ascensos
- Política y procedimientos para el personal que no logre o mantenga los estándares requeridos

18 Anexo

18.1 Formatos y listas de comprobación

- Carta de UMNR
- Certificados médicos
- Deslinde de responsabilidades
- Deslinde de responsabilidades por embarazo
- Asesoramiento
- Vuelos de supervisión en línea
- Tripulante viajando en cabina
- Bitácora de mantenimiento
- Traslado órganos, tejidos y células
- Reporte de incidentes/accidentes
- Lista de revisión por objetos extraños
- Notificación a pasajero disruptivo
- Formas migratorias y aduanales
- Lista para la revisión del equipo de emergencia, condiciones de la cabina y sistemas

19. Grado de concordancia con normas y lineamientos internacionales y con las normas mexicanas tomadas como base para su elaboración.

La presente Circular Obligatoria es equivalente con las disposiciones que establece el Doc. 10153 Guidance on the Preparation of an Operations Manual, first edition 2021, Doc. 10086, Primera edición 2018, de OACI; Manual de Información e Instrucciones para la Seguridad de los Pasajeros.

Manual de sobrecargos Transport Canada; Parte A, secciones 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

NOM-002-SCT3-2012

NOM-008-SCT3-2002

NOM-012-SCT3-2012

20. Fecha de efectividad.

La presente Circular Obligatoria entrará en vigor a partir de su publicación y estará vigente indefinidamente a menos que sea revisada o cancelada.

**ATENTAMENTE
EL DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA FEDERAL DE AVIACIÓN CIVIL**

GRAL. DIV. P.A. D.E.M.A. RET. MIGUEL ENRIQUE VALLIN OSUNA

Ciudad de México a 05 de agosto de 2022