



O.N.E

Asistencia a pasajeros y
vigilancia en cabina

1.- Obligaciones generales del tcp en caso de operación normal, anormal y de emergencia.

2.- Documentos del operador. Manual de operaciones.

3.- Reunión pre-vuelo. Disponibilidad de información de seguridad.

4.- Categorías de pasajeros y su distribución.

5.- Estiba de equipaje y carga en cabina de pasajeros.

6.- Pasajeros agresivos o bajo los efectos del alcohol y/o drogas.

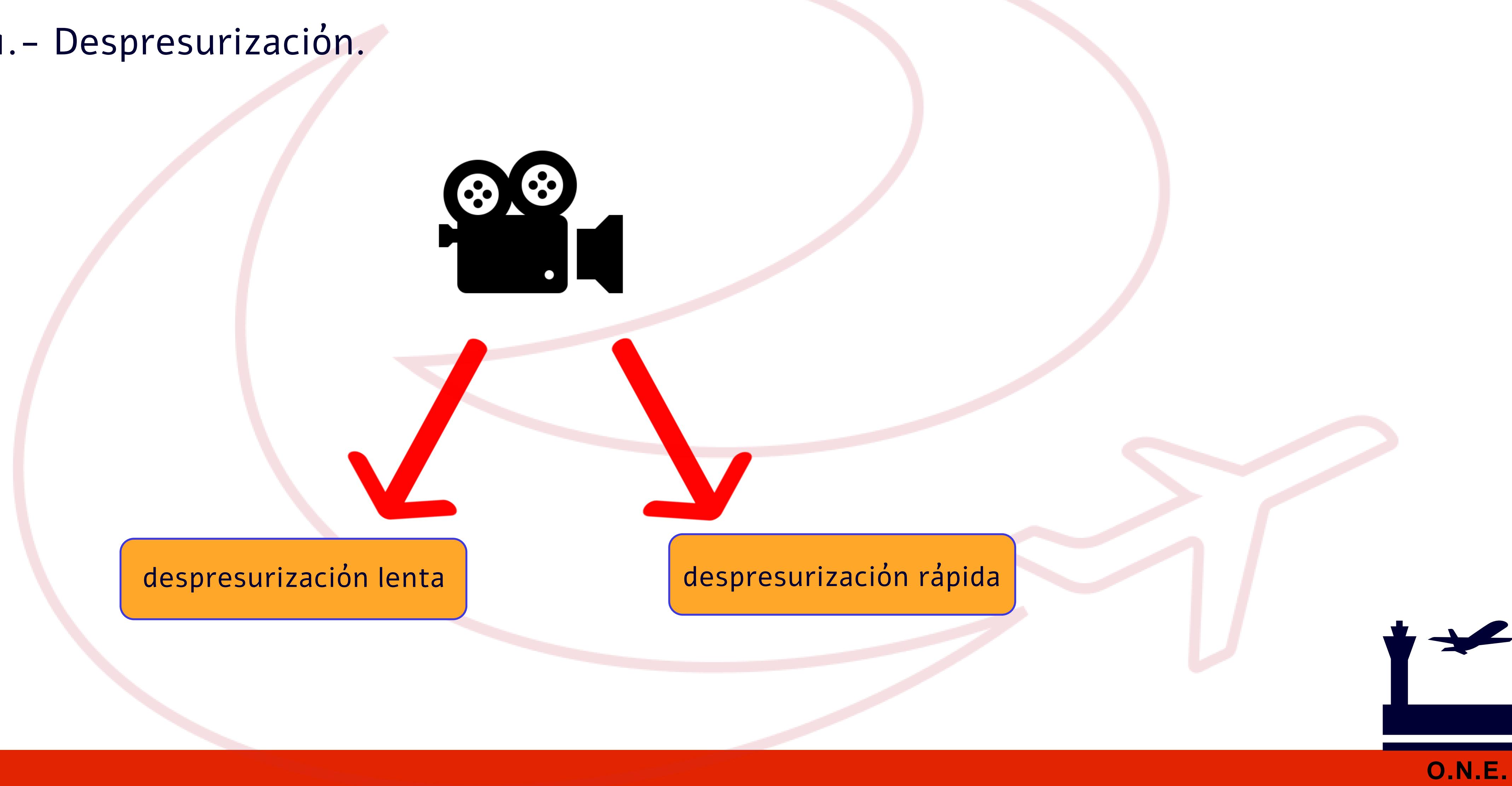
7.- Transporte de animales vivos en cabina

8.- Comunicación



1.2.- Actuación de los TCP en caso de emergencia.

1.2.1.- Despresurización.



Despresurización lenta: taponamiento de oídos, niebla, frío.

- A **11300ft** las luces de la cabina se iluminan a máxima intensidad, se encienden los letreros de las salidas de emergencia y las señales de cinturones y no fumar de manera automática.
- A **14000ft** caen las máscaras de presentación rápida y salta un mensaje pre-grabado indicando su uso.

Despresurización explosiva: dolor agudo de oídos, frío extremo, dolor de cabeza, expansión violenta de gases, neblina por condensación, efecto succión por el hueco, y ruido ensordecedor.



Hipóxia

El aire que se inhala no tiene oxígeno suficiente



déficit de oxígeno



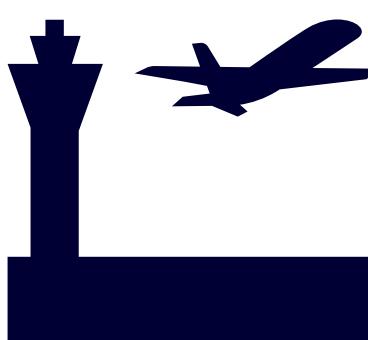
O.N.E.

Signos menos evidentes:

hormigueo, dificultad al respirar, náusea, mareo, cianosis, dificultades de coordinación y/o visión

Tiempo entre la despresurización y la incapacidad:

20000ft de 5-12 minutos
25000ft de 2-3 minutos
30000ft de 45-75 segundos
35000ft de 30-60 segundos
40000ft de 10-30 segundos

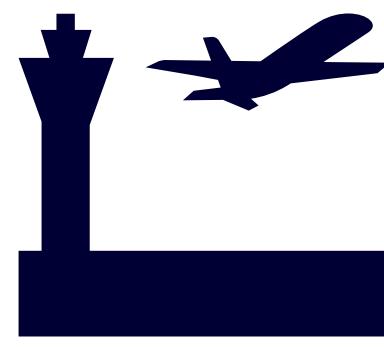


O.P.D.S.

Despresurización Lenta.

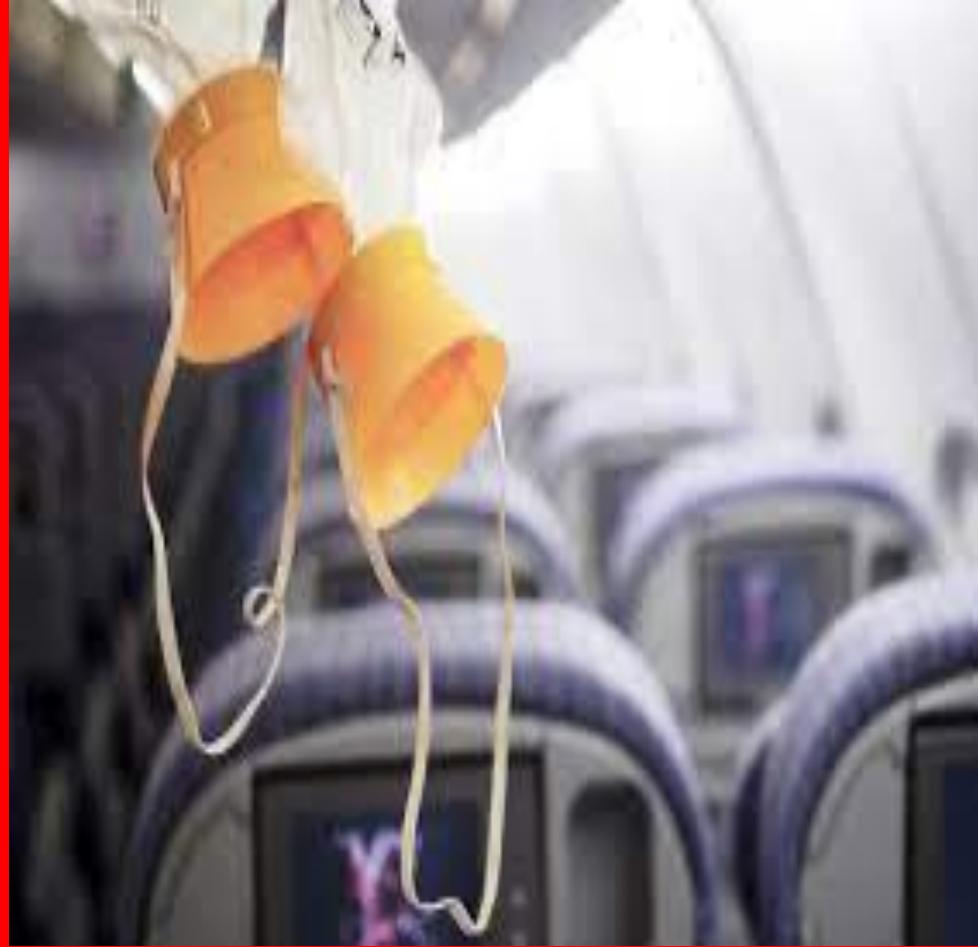
Procedimiento orientado hacia medidas de precaución por si la situación se agravase dado que los pilotos tratan de subsanar la avería e inician un descenso a niveles más bajos:

- 1.- Encender luces de cabina si procede.
- 2.- Avisar a cockpit.
- 3.- Coger botellas de O₂ portátiles enchufando las mascarillas por si fuese necesario usarlas.
- 4.- Comprobar pasaje.
- 5.- Comprobar lavabos.
- 6.- Permanecer alertas.



O.N.E.

Despresurización Explosiva

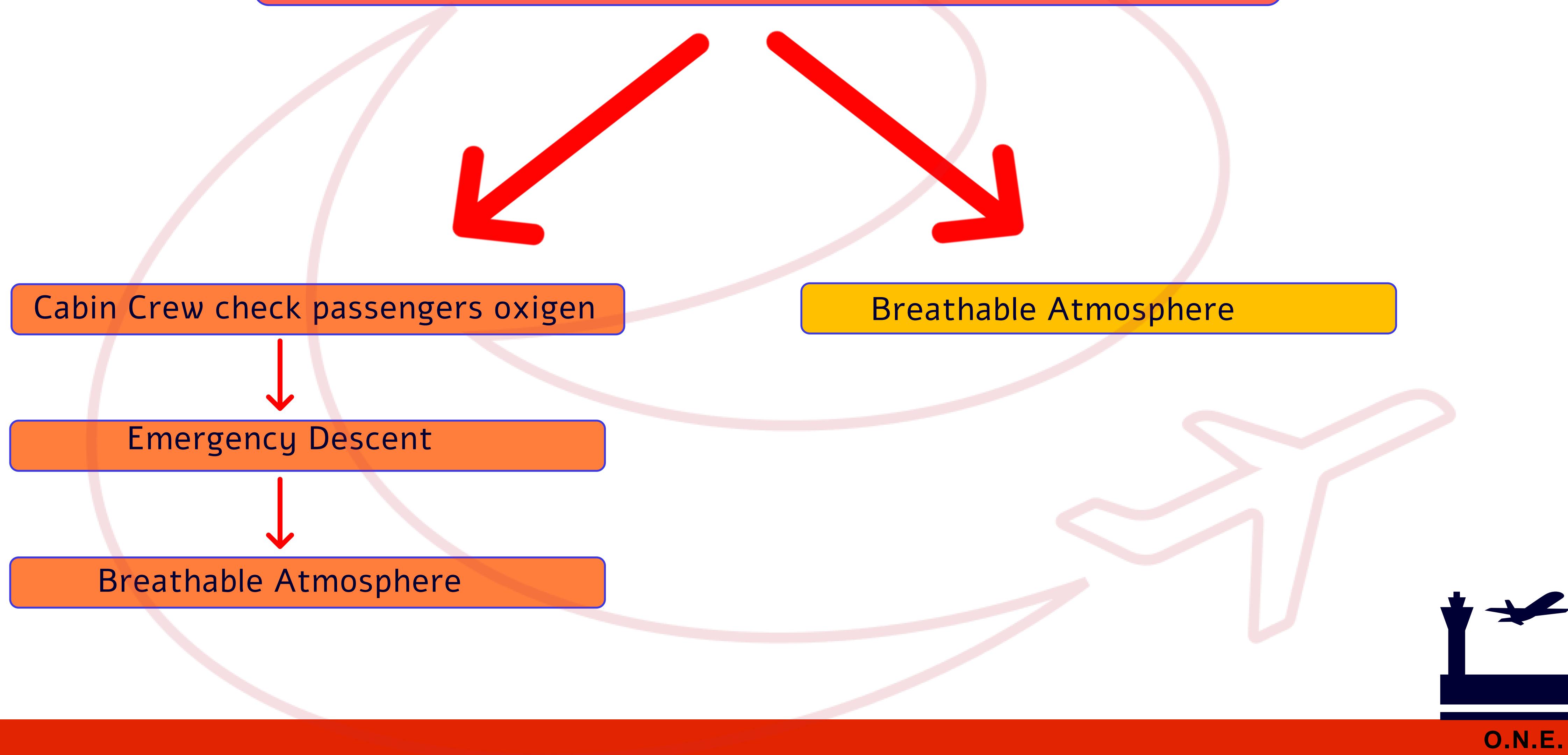


1. Coger la máscara más cercana y asegurarse.
2. Asegurar trolley si están en el pasillo.
3. Encender las luces de cabina y dar el mensaje.
4. El comandante indicará la voz: Emergency Descent y comenzará un descenso brusco.
5. Si no se tienen noticias de cabina de vuelo y no hay movimiento del avión, el tcp más cercano entrará en cabina de vuelo (la puerta se desbloquea) y comprobará que los pilotos tienen las máscaras colocadas. De no ser así se les colocarán y si están inconscientes se pondrán en posición 100%.



O.N.E.

Existe la posibilidad de escuchar dos voces tras el descenso de emergencia



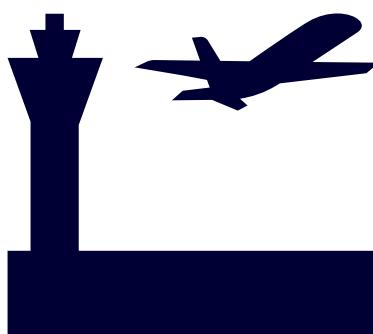
Aterrizaje inseguro.

Se considera una circunstancia anormal y siempre se aterrizará en un aeropuerto.

En un principio no requiere una evacuación, pero se toman las medidas necesarias por si la situación evoluciona a una emergencia en sí.

No se avisa a pasaje.

Sobrecargo recibe briefing TELC-> Tipo de emergencia, ETA, Lugar de aterrizaje, coordinación.



Emergencia imprevista.

Ocurre en las fases críticas del vuelo. (Despegue / aterrizaje)

La cabina estará ya asegurada.

No dará tiempo a preparar la cabina ni a los pasajeros por lo que los call out pueden cambiar con instrucciones más directas.

Es posible que se requiera una evacuación.



Procedimiento emergencia imprevista.

Comandante dará el call out “BRACE FOR IMPACT, BRACE FOR IMPACT”

Los TCPs adoptarán posición de impacto y gritarán al pasaje los call out establecidos ”PROTECCIÓN PROTECCIÓN, AGACHENSE Y PROTÉJANSE, BRACE, BRACE, BEND DOWN AND PROTECT”.

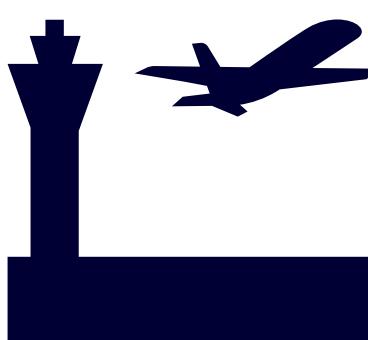
Gritar call out hasta la parada final tras el impacto, y valorar una posible evacuación si lo ordena el Cmte o si se cumple una de las condiciones para una evacuación.



1.2.2.- Aterrizaje o amerizaje forzoso.

Aquellas situaciones en las que por circunstancias forzosas deben realizarse en condiciones marginales de seguridad. El lugar de aterrizar puede ser un aeropuerto, un lugar en tierra o en mar.

Podríamos tener más o menos tiempo para prepararnos nosotros así como la cabina. En función del tiempo deberemos priorizar tareas.



O.N.E.

Briefing TELSI

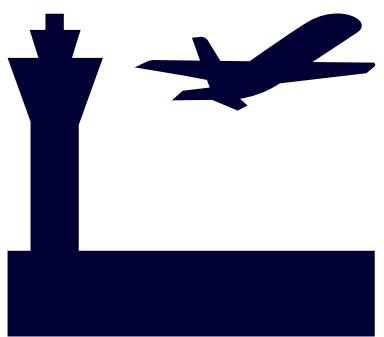
Tipo de emergencia: De forma que podamos adaptar la preparación, deberemos saber el tipo de emergencia. No se engañará nunca al pasaje ya que puede suponer confusión y la falta de info puede suponer un retraso en la creación de una cabina segura.

ETA: Importante conocer cuánto tiempo tenemos disponible, así como llevar un conocimiento exacto del tiempo que va quedando a medida que va pasando.

Lugar de aterrizaje: De esta manera sabremos qué esperar una vez aterrictemos, y cómo preparar al pax. (chalecos salvavidas, ropa de abrigo, etc)

Señal de protección: Será el momento en el que sepamos cuando encender las luces de emergencia, y gritar a los pasajeros los call out.

Instrucciones especiales: Cada emergencia es distinta, y no se puede tipificar en un manual todas las posibles situaciones. Por ello, es posible que se requiera de info especial. De esta manera podremos adaptar la emergencia a la situación en sí. Garantizar una buena Conciencia situacional es fundamental



O.N.E.

Briefing NITSA

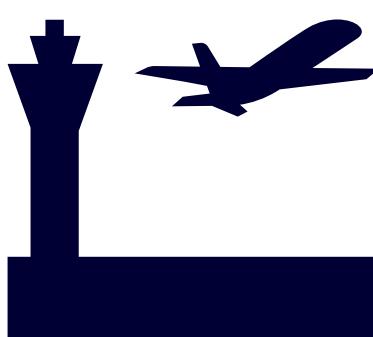
N – (Nature) naturaleza de la emergencia.

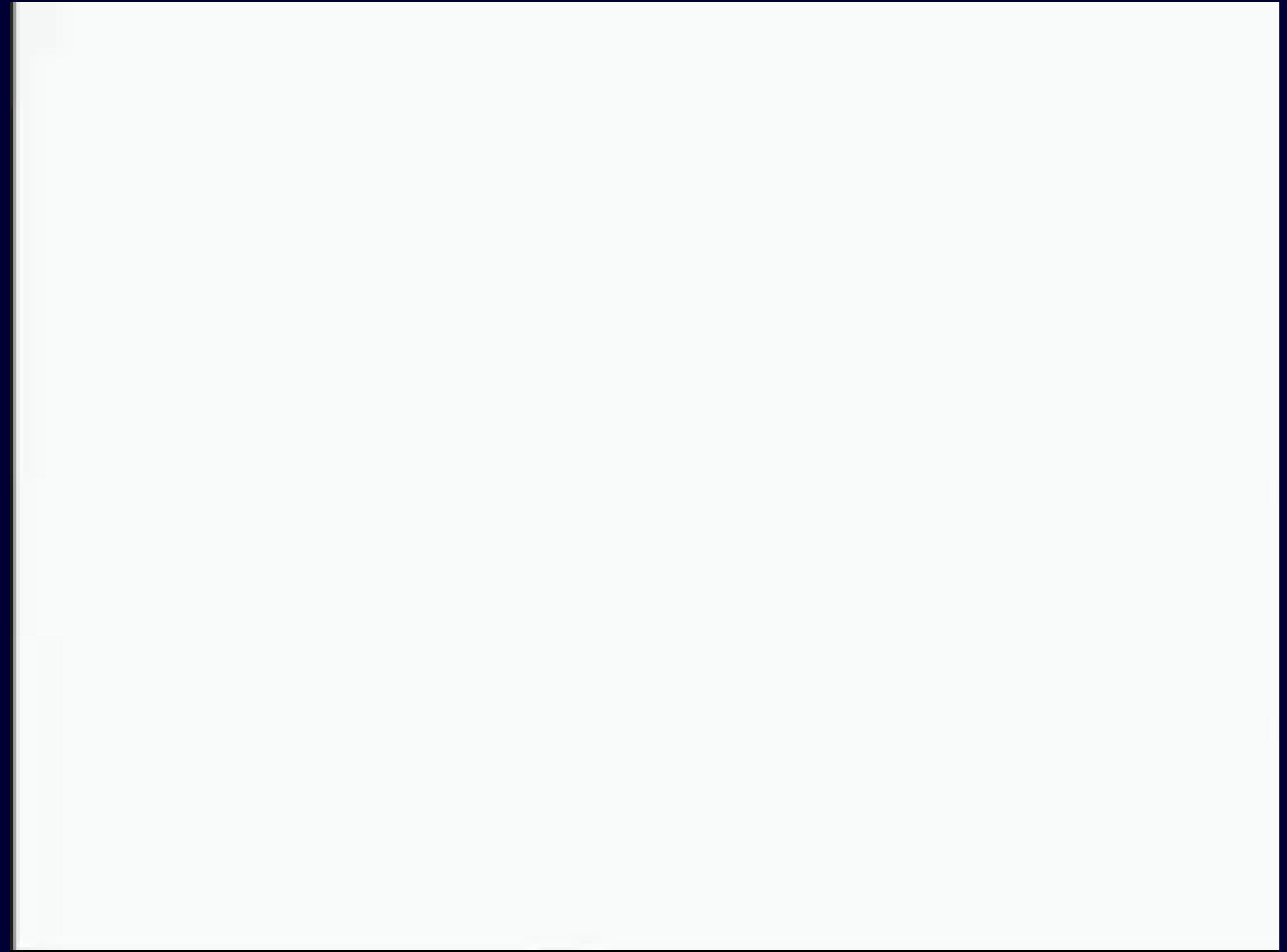
I – (Intentions) intenciones.

T – (Time) tiempo hasta “cabin crew take your seats for landing”.

S – (Special instructions) instrucciones especiales.

A – (Announcements) Mensajes especiales al pax.





Procedimiento Emergencia Prevista

Sbgo repetirá briefing al Cmte (Feedback). Sincronizar relojes.

Sbgo reunirá al resto de la tripulación en un lugar discreto con las ECLB, dará info, reparten tareas y dan feedback.

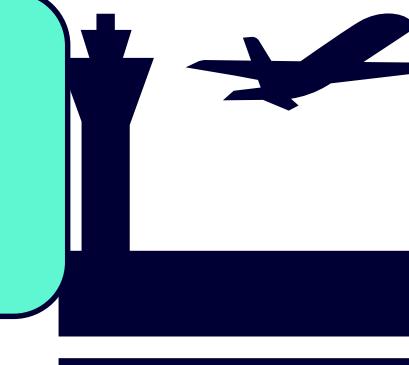
Sbgo informa al Cmte de que la tripulación está informada. Encenderemos las luces de cabina BRIGHT

Informar a los pasajeros (En ppio el Cmte pero puede delegar al Sbgo)

Demostración emergencia selectiva y adaptada a la emergencia. En este anuncio se recuerda la postura de protección, cinturón, salidas de emergencia, chalecos si se requiere, así como la necesidad de dejar todo el equipaje de mano a bordo.

Se asegurarán cabina prestando atención a los zapatos de tacón, gafas, etc.

Supervisar estado de pax para evitar ataques de pánico, etc



O.N.E.

Procedimiento Emergencia Prevista

Seleccionar ABP's para puertas y salidas de emergencia, así como para pasajeros que puedan requerir ayuda.

Quitar cortinas, apagar hornos, cafeteras, incluso C/B.

Una vez la cabina está asegurada, los TCPs toman asiento en transportines, se aseguran y realizan SILENT REVIEW.

Atenuar luces de cabina si corresponde.

Según la señal de protección convenida, se encenderán las luces de emergencia y se gritará al pasaje los call outs convenidos.

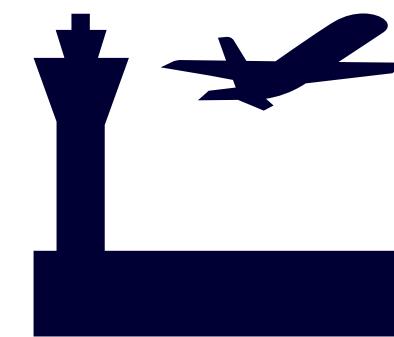
Si en salida con tcp: sale el primero y aleja al pasaje.

Si en salida sin TCP asignado: debería abrir la puerta y evacuar.



PA →

“ATT. CREW, BRACE FOR IMPACT” ó no fumar y cinturones



O.N.E.

Preparación cabina:

Luces de cabina: Para la preparación de la cabina se encenderán al 100% para garantizar una correcta visualización.

Uniforme: Los TCP's llevarán su uniforme completo. Algunas compañías exigen que en caso de emergencia prevista se ponga el chaleco reflectante.

Salidas de emergencia: Comprobaremos que las rampas están armadas.

Zona de trabajo: todo aquello que esté suelto en cabina puede resultar en proyecto, es por ello, que retiraremos todo aquello que pudiese entorpecer la emergencia.



Preparación cabina:

Dependiendo de la zona en la que se vaya a aterrizar, solicitaremos a los pasajeros que se pongan ropa de abrigo. Así mismo retiraremos tacones de aguja. Las gafas y dentaduras postizas se meterán en el bolsillo delantero en la medida de lo posible.

Por lo general en emergencia en agua, se quitarán los zapatos de todos los pasajeros.

Todo el equipaje estará correctamente colocado en los racks, pero si no hubiese espacio, se podrá poner en los lavabos metidos en bolsas de plástico.



Preparación cabina:

Posición de seguridad: Se respetará la posición de impacto, prestando especial atención a pasajeros sentados en primeras filas o asientos de business, embarazadas, y pax viajando con bebés.

Cinturones: En el caso de embarazadas, se pondrá en la parte baja del vientre.

Varios impactos: Es importante avisar a los pasajeros la posibilidad de la existencia de varios impactos.



Postura de protección TCP's

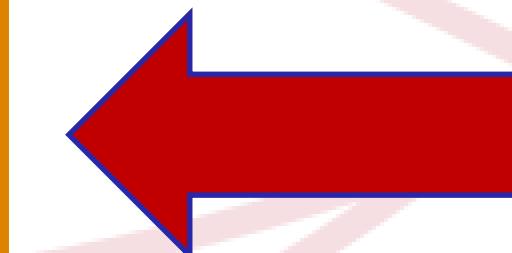


Atalaje completo abrochado, piernas en semiflexión casi estiradas con las rodillas juntas, manos detrás de la cabeza con los dedos sin entrelazar y codos juntos.



TCP's mirando hacia delante: Barbilla descansa sobre el esternón. Brazos y manos sobre rodillas o bajo la pierna pero no inmovilizadas con el arnés. Pies firmemente en el suelo pero no pegados.

TCP's mirando hacia atrás: Cabeza pegada al transportín. Brazos y manos sobre rodillas o bajo la pierna pero no inmovilizadas con el arnés. Pies firmemente en el suelo pero no pegados.



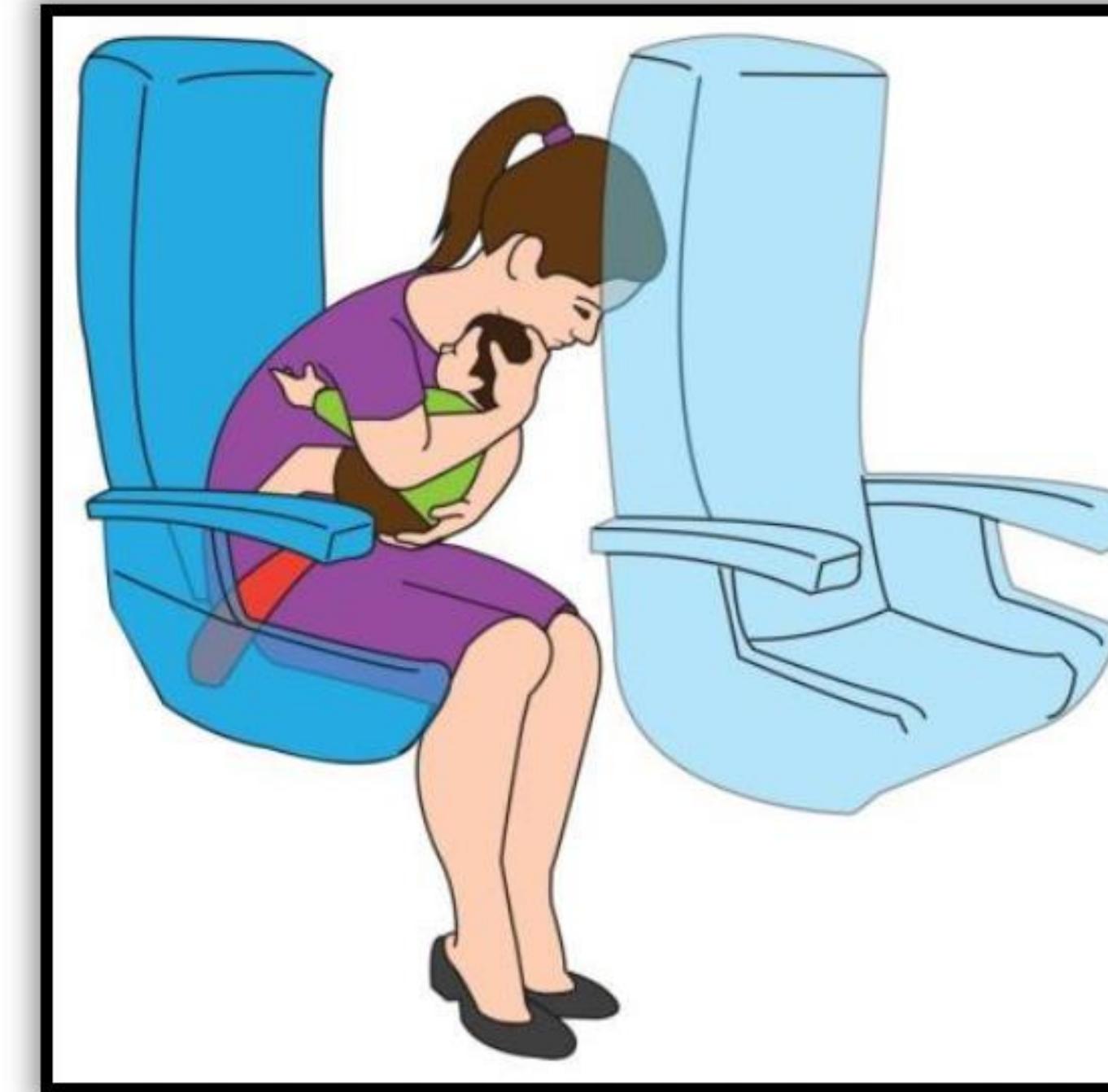
O.N.E.

Postura de protección pax:



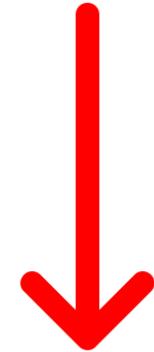
POSTURA DE PROTECCIÓN PARA PASAJEROS CON BUTACA DELANTE O MAMPARO

Postura de protección pax:

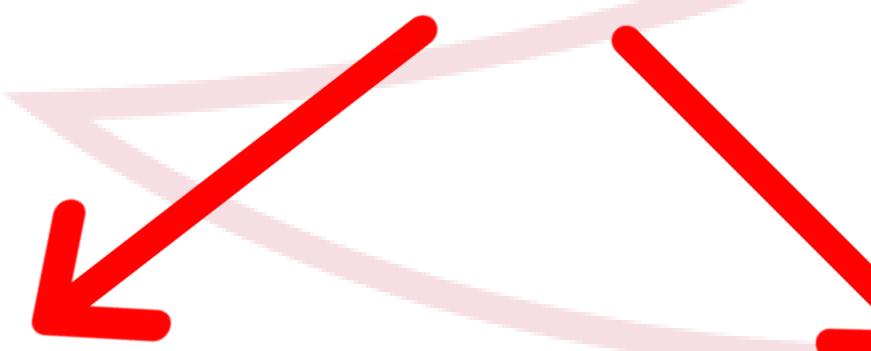


POSTURA DE PROTECCIÓN PARA PASAJERAS EMBARAZADAS O CON BEÉS A CARGO.

Tras el aterrizaje..

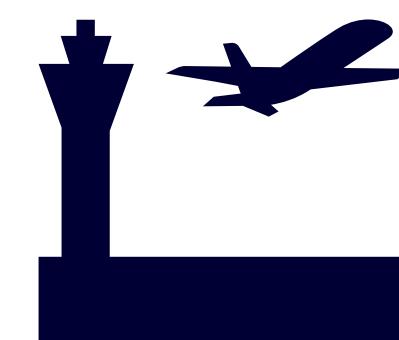


Attention Crew at Stations (x2)



"Evacuate passengers evacuate"

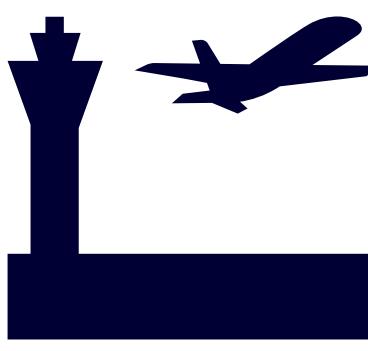
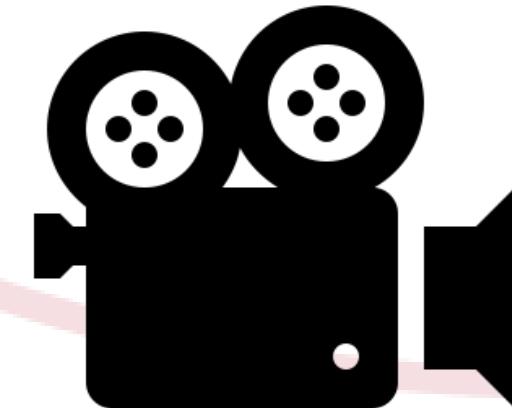
"Cabin Crew and passengers remain seated"



O.N.E.

1.2.3.- Evacuación. Manejo de pasajeros.

- Orden del Comandante, irrevocable e incuestionable.
- La evacuación deberá realizarse en un tiempo máximo de **90** segundos.
- Cada salida que se encuentre a más de 1.83m del suelo (6 pies) (incluidas alas con flaps extendidos) con el tren de aterrizaje en posición normal deberá tener un medio aprobado de evacuación (rampas o similar). El tiempo máximo de despliegue de esos medios de evacuación es de **10** segundos.
- El avión debe estar parado (motores incluidos)



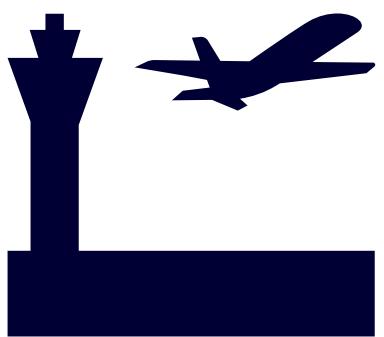
O.N.E.

Un tcp puede iniciar una evacuación **si:**

- 1. Avión parado.
- 2. Peligro es evidente.
- 3. Comunicación con cabina es imposible (la normativa indica que se intentará esa comunicación durante 30 segundos)

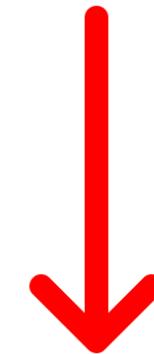
- La evacuación **no** se detiene una vez iniciada.

- En caso de amaraje se evacuará **siempre**.

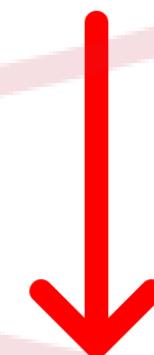


O.N.E.

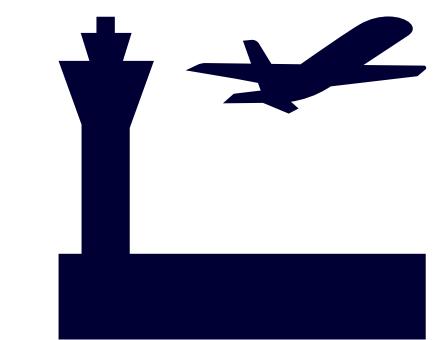
EVACUACIÓN EN TIERRA



“Passengers Evacuate” (x2)



SC el que encienda las luces de emergencia y da los mensajes oportunos.



O.N.E.



ESTO ES UNA EMERGENCIA, LAS SALIDAS ESTAN DISTRIBUIDAS A LO
LARGO DEL AVION, DESABROCHENSE LOS CINTURONES, SIN EQUIPAJE,
SALGAN.

THIS IS AN EMERGENCY, EXITS ARE LOCATED ALONG THE PLANE,
UNFASTEN SEATBELTS, LEAVE LUGAGGE. GO

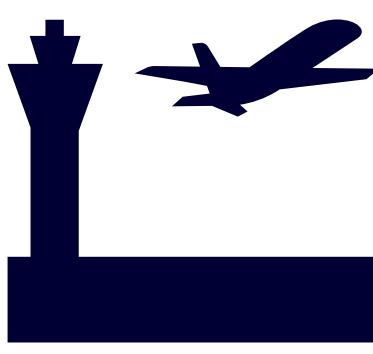


Los tcp apagarán el sonido de la evacuación con el Reset (en familia Airbus) e iniciarán el procedimiento de apertura de puerta en emergencia:

- Comprobar rampa armada (si no armar).
- Comprobar condiciones exteriores (si no es viable, bloquear la salida y dirigir al pasaje a la salida más cercana)
- Si es viable la evacuación sujetarse al maneral y abrir la puerta, que se ayudará de una ayuda neumática. Si no funcionase se ejecutará una apertura manual completa y hará que se despliegue la rampa.
- Si la rampa no se despliega ayudarse del tirador de inflado manual.
- Bloquear la salida hasta que la rampa se inflé completamente (4-6 segundos) y volver a comprobar las condiciones exteriores (si no es viable bloquear la salida y redirigir).



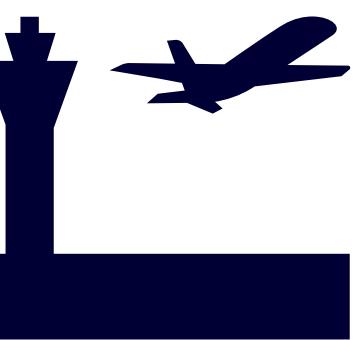
- Iniciar la evacuación marcando la cadencia SALTEN/JUMP (intensidad).
- Siempre dar órdenes positivas. Intentar que dos ABP (able body passengers) ayuden a la evacuación desde abajo para que alejen a la gente mínimo 100 metros.
- Una vez evacuada la zona de influencia que le corresponda, el TCP intentará ayudar en otras áreas, recogerá su material de emergencia y saltará del avión, alejando a los pasajeros, contándolos e impidiendo su regreso al avión.



O.N.E.



Dynamic Airways Boeing 767-200 Reg. N351Y
Fort Lauderdale International Airport Florida



O.N.E.

EVACUACIÓN EN MAR

- Similar a la evacuación en tierra.
- Se instruirá a los pasajeros a que se pongan el chaleco y lo inflen SOLO cuando estén fuera del avión (salvo los bebés y PMR que se inflará dentro).
- Ninguna salida por debajo del nivel de flotación se abrirá bajo ningún concepto.
- Si la rampa es elemento de flotación se les indicará que se tiren al agua y se agarren.
- Si es rampa-balsa se les indicará que permanezcan en la rampa hasta que se llene.





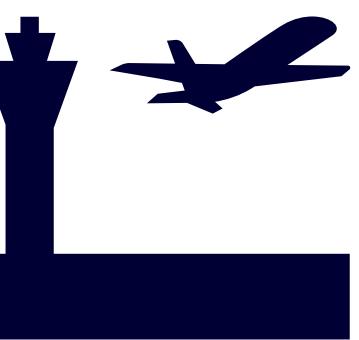
RAMPA/BALSA



RAMPA



Despliegue de rampa



O.N.E.

Consideraciones a tener en cuenta en una evacuación.



Usar los asideros del avión mientras se dirige la evacuación.

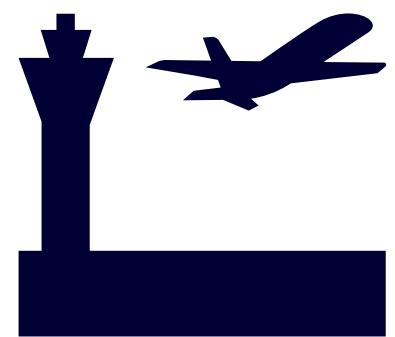
Comprobar periódicamente las condiciones exteriores.

Estar preparado para bloquear la salida si fuese necesario.

Llamar la atención de pax que están agolpados en otras salidas si la nuestra está más liberada de pasajeras para mantener un ritmo fluido.

Respetar en la medida de lo posible la cadencia de evacuación si son rampas dobles o individuales.

No permitir que los pasajeros se sienten en el umbral de la puerta para saltar ya que consume tiempo innecesariamente.



O.N.E.

Consideraciones a tener en cuenta en una evacuación.



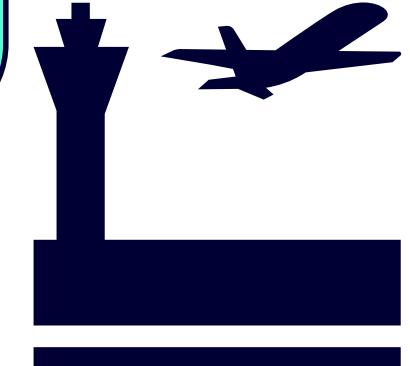
Usar el sentido común a la hora de coger el material de emergencia.

Los pasajeros deberían dejar el equipaje de mano a bordo, pero la experiencia nos dice que esto será poco probable en muchos casos. Si fuese el caso, no forcejear con el pasajero en cuestión, le ordenaremos que abrace el equipaje y salte con él.

Nota mental de los pasajeros que requieran asistencia especial.

Usar lenguaje corporal, y asertivo en una evacuación usando los call out estipulados. Evitar instrucciones negativas

- "POR AQUÍ NO!!" = "POR ALLÍ"



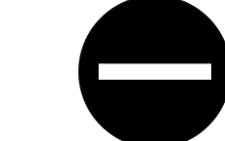
O.N.E.

1.3.- Inicio de evacuación y otros procedimientos de emergencia

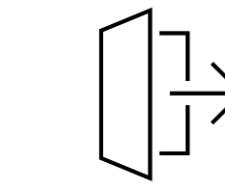
La orden de evacuación es incuestionable e irrevocable.



No se puede detener la evacuación una vez iniciada.



Los TCPs podrán iniciar una evacuación en caso de:



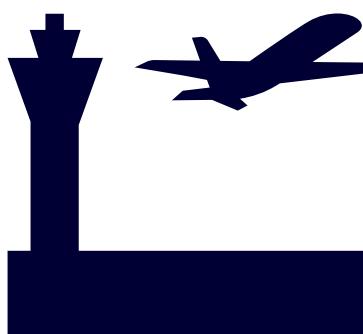
- Avión parado.

- Peligro inminente.

- Imposibilidad de comunicación con cabina de vuelo.

Frecuencia de un pasajero por segundo en puertas de rampa sencilla y de dos por segundo en caso de puertas de doble rampa.

 90 segundos.



O.N.E.

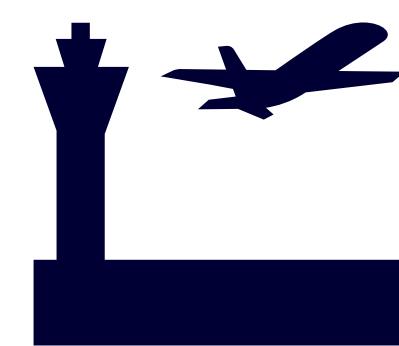
Excepciones:

Puerta inoperativa



- etiqueta INOP, NO EXIT, SALIDA NO UTILIZABLE
- Se habrán anulado las luces de emergencia (oscurecer la puerta)
- Bloqueado los asientos pertinentes con carteles y limitando pasaje (todo esto según indicado en la MEL)
- Se habrá obviado la puerta en la demostración de seguridad.

En caso de evacuación esa salida no se utilizará redirigiendo al pasaje a la salida más cercana.



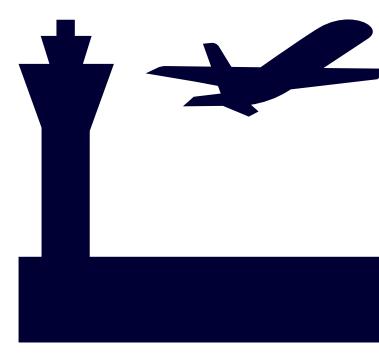
O.N.E.

1.4.- Turbulencia.

LIGERA: Son unos movimientos leves, que no suponen un cambio sustancial en la posición del avión. (El agua de un vaso se mueve pero no salpica, los carros se pueden manipular, a penas se nota presión contra el cinturón de seguridad).

MODERADA: Golpes rápidos o sacudidas. Los líquidos salpican, los carros a penas se pueden manipular, se nota cierta presión contra el cinturón de seguridad.

SEVERA: Golpes severos que cambian altitud del avión. Los objetos se caen, los carros se levantan del suelo, fuerte presión contra el cinturón de seguridad.



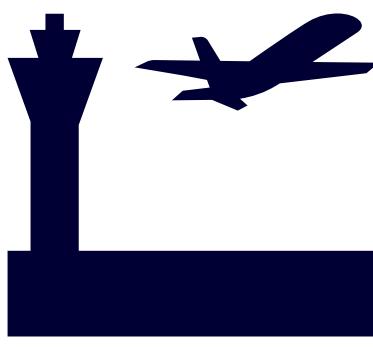
O.N.E.



WWW.PERDIENDOELMIEDOAVOLAR.COM

clideo.com



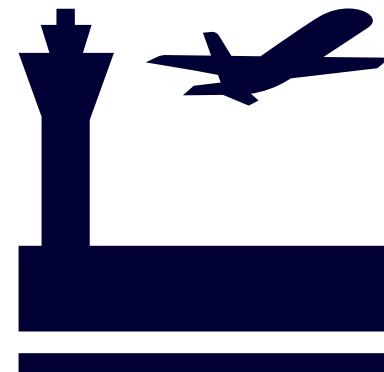


O.N.E.



clideo.com





Procedimiento de turbulencia prevista.



Señal de cinturones.

Contacto con cabina de vuelo.

Instrucciones: intensidad, duración, interrupción del servicio y de si los TCPs deben sentarse y abrocharse.

Voz de turbulencia por el PA.

Repetir cada 15 minutos.

Si la turbulencia es leve: los tcps chequean cinturones (por zonas de influencia), lavabos y galleys.



O.N.E.

Procedimiento de turbulencia imprevista.



- Si es posible el CM1 dará una voz por el PA: Cabin Crew, Turbulence!
- Se bloquearán los carros entre filas.
- Los TCP se sentarán asegurándose en el primer sitio que puedan.
- Se dará la voz de cinturones (a viva voz si no es posible por el PA)

