



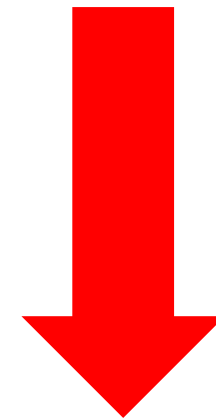
O.N.E

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.- Obligaciones generales del tcp en..



Operación normal



Operación de emergencia



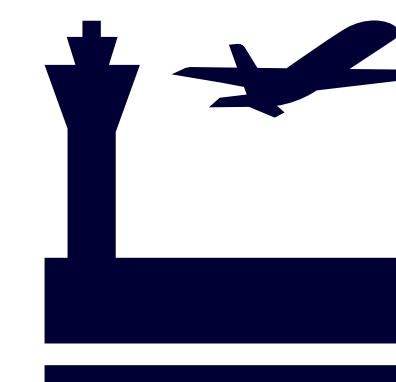
O.N.E.

1.1. Obligaciones de los TCP en Operación Normal

Los TCPs y pilotos se presentarán a su vuelo asignado en el lugar que designe la compañía (lugar de firma) de manera puntual y con el tiempo de antelación requerido previo a la salida del vuelo. **Mínimo 45 minutos.**

Los TCPs a la llegada al aeropuerto pasarán por unos controles de seguridad similar al de los pasajeros exclusivo para Tripulaciones donde se les hace una inspección del equipaje y la tarjeta de identificación.





O.N.E.

La normativa establece 45' como mínimo antes de la salida del vuelo, pero este tiempo variará en función de la compañía y el tipo de vuelo.

La tripulación identificará su tripulación y se harán las presentaciones pertinentes tanto a la tripulación auxiliar como técnica.

Dependiendo de la compañía, los tripulantes firmarán la “hoja de firma” de manera física o telemática.





Sala de firmas IBERIA MAD



O.N.E.

1.1.1. Briefing.

En el momento de la presentación a la firma toda la tripulación realizará una reunión pre-vuelo para refrescar procedimientos de emergencia y diversas peculiaridades del vuelo o la serie de vuelos que vayan a realizar. Es una reunión (generalmente llamada briefing) de obligada asistencia en la que se reparten los puestos a los TCPs.



O.N.E.

En esta reunión pre-vuelo el Sobrecargo comprobará que todos los TCPs llevan la documentación obligatoria para realizar su actividad. Esta se trata de:



Certificado de TCP firmado.

Cartilla de Vacunación.



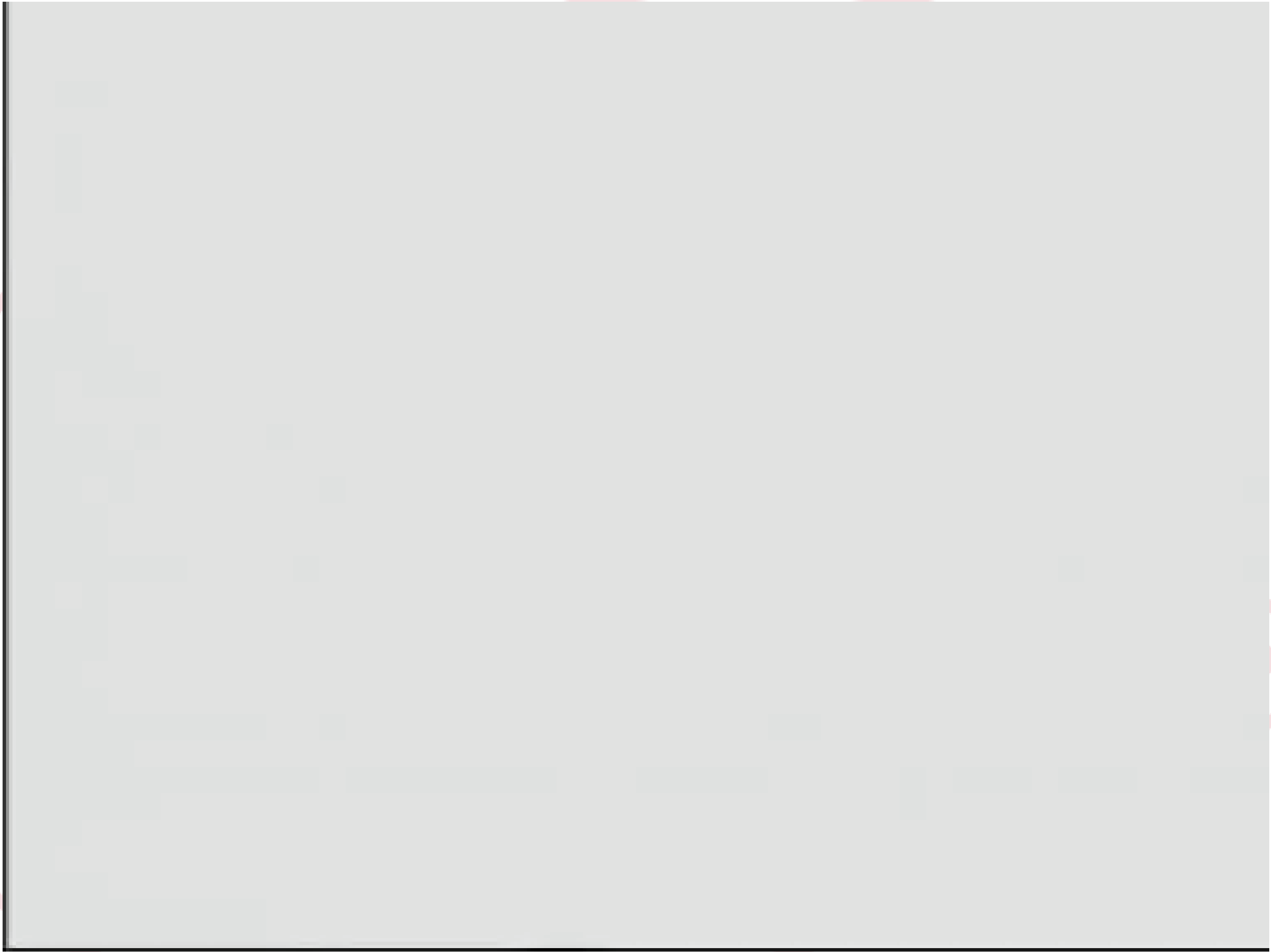
Pasaporte en vigor. No vale DNI

ID o tarjeta de compañía.



Certificado médico CC o clase 2 en vigor.





O.N.E.

Una vez finalizado el briefing la tripulación (Técnicos y TCPs) se dirigirán al avión ya sea por la terminal del aeropuerto o con transporte interno.



O.N.E.

1.1.2. – Comprobaciones pre-vuelo.

Comprobaciones diarias una vez llegamos al avión. Se realizan cuando:

- Es el primer vuelo del día.
- Existe un cambio de tripulación.
- El avión viene del hangar



Consisten en verificar el correcto funcionamiento de determinados sistemas del avión:

- Luces indicativas de pasajeros (cinturones, no fumar, dispositivos móviles).



- PA e interfono.



- Cinturones de seguridad (pasajeros y tripulantes).

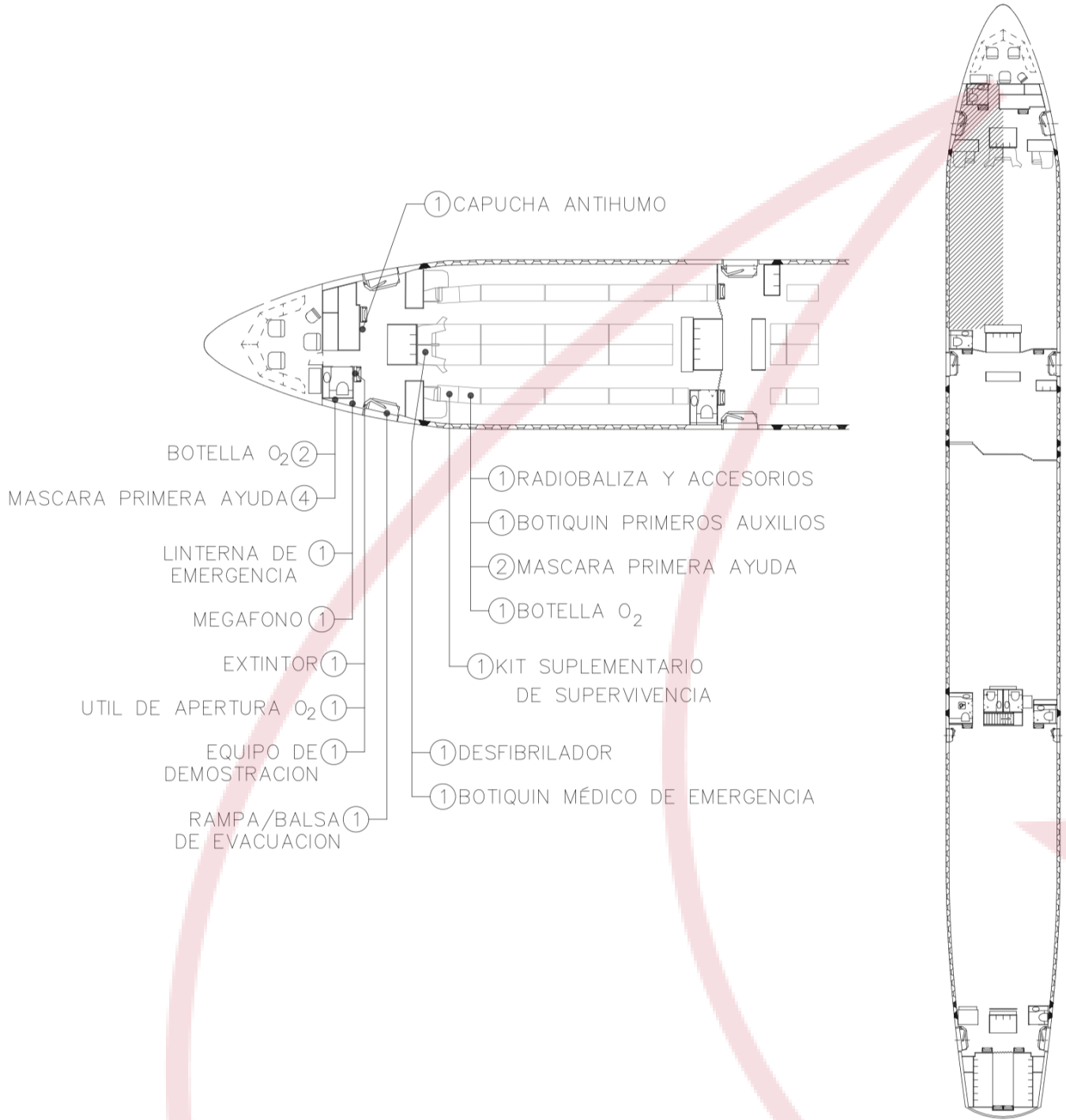
- Iluminación y alarmas de evacuación.



O.N.E.

- **Material de emergencia:** existe una lista de comprobación en cada zona de influencia de cada TCP. Cuando haya chequeado su zona firmará la hoja de chequeo, anotando si hubiese alguna incidencia, y se entregará al SC, que después se la entregará al Comandante. Las incidencias con el material de emergencia son básicas ya que pueden convertirse en un NOGO si la MEL no lo permite).





Lista de Comprobación – TCP 1

Equipo	Comprobación
Briefing de Seguridad y Salvamento.....	Completado
Aseos:	
• Agua caliente.....	Temperatura normal
• Extintor y pegatina o manómetro	Comprobar
• Puerta y tapa (flapper) del contenedor de desperdicios.....	Comprobar cierre
PA	Comprobar
FAP (Doors, Sys Chck, Zone Prog.)	Comprobar mensajes de fallo
Puerta.....	Comprobar elementos esenciales
Asientos TCP	Comprobar apertura y retracción automática/ Comprobar estado de los arneses
1 Botiquín Médico de Emergencia	Presencia, caducidad, candado, precinto y anotar S/N
1 Capucha antihumo	Precinto/Testigo en verde
1 Desfibrilador	Comprobar presencia y estado
1 Megáfono	Comprobar
1 Linterna de emergencia	Testigo y Precinto
3 Botellas O ₂ + 6 máscaras 1ª ayuda	Presión y presencia
1 Equipo de demostración	Presencia
1 Extintor	Comprobar precinto, presión y fecha
1 Útil de apertura O ₂	Presencia
1 Kit suplementario de supervivencia	Presencia
1 chaleco tripulación.....	Presencia
1 Radiobaliza	Estado
1 Botiquín de Primeros Auxilios	Presencia y precinto
* chalecos asientos pax y tripulación	Caducidad y presencia en algunas butacas
Señales de información pax	Encendidas
Instrucciones de seguridad	Presencia en butacas y si faltan, reponer
Teléfono móvil (si procede)	Comprobar apagado
Control de Seguridad y Acceso.....	Realizado sin anomalía

* El control de los chalecos salvavidas se hará mediante muestreo aleatorio. Si fuera necesario hacer una comprobación completa de la dotación se comprobará la posición de las tiras que sujetan los chalecos en sus compartimentos.



Matrícula Registration ①	Tipo A/C Type ②	Nº Vuelo Flight N° ③	Fecha Date ④

Puesto Position ⑤	Nómina ID ⑥	Firma Signature ⑦	Anormalidades Findings ⑧

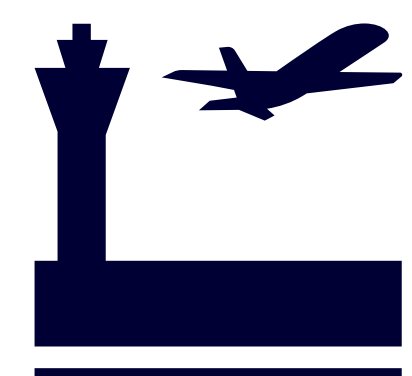
⑨ LUCE DE CREW REST COMFORTMENT ANTES DEL VUELO (SÓLO LARGO RADIO)

--	--	--	--

⑩ LUCE DE CREW REST COMFORTMENT DESPUÉS DEL DESCANSO EN VUELO (SÓLO LARGO RADIO)

--	--	--	--

⑪



Comprobaciones en escala:

Se realiza un chequeo de seguridad, para asegurarse de que no quedan objetos no controlados en el avión y se revisarán aquellos equipos modificados.

Los chequeos de seguridad consisten en chequear lavabos, galley, portaequipajes, suelo, asientos (bolsillos y alrededores del asiento) y un chequeo aleatorio de chalecos (mínimo 5%).



En resumen...

Presentación al vuelo en la oficina de firmas.

Presentación a la tripulación y firma.

Briefing.

Chequeo prevuelo de material de emergencia.

Security Check / Search.

Chequeo prevuelo de servicio a bordo.

Embarque de pasajeros.



O.N.E.

1.1.3.- Embarque.

Una vez todos los chequeos pre-vuelo han sido realizados, el SBGO pedirá autorización al CMTE para el inicio del embarque, que se solicitará el Coordinador / Ground Dispatcher.

Los TCPs cubrirán las zonas de embarque asignadas durante este proceso asistiendo a los pasajeros a medida que embarcan.

Los TCPs estarán pendientes en todo momento por si hubiese que parar el embarque y evacuar al pasaje por motivos de seguridad (fuego, humo, etc)



En este proceso el tcp tiene la obligación de cuidar la seguridad asegurándose de que ocurra con celeridad y comprobando que nadie realiza ninguna actividad que pueda resultar amenazante para la seguridad del vuelo.

Estas actividades pueden ser:

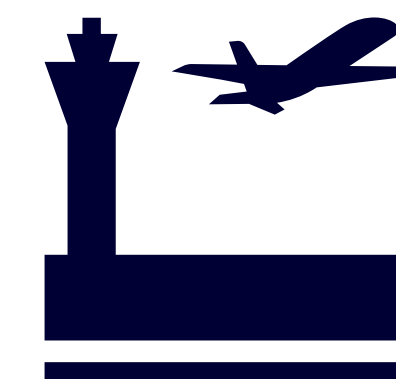
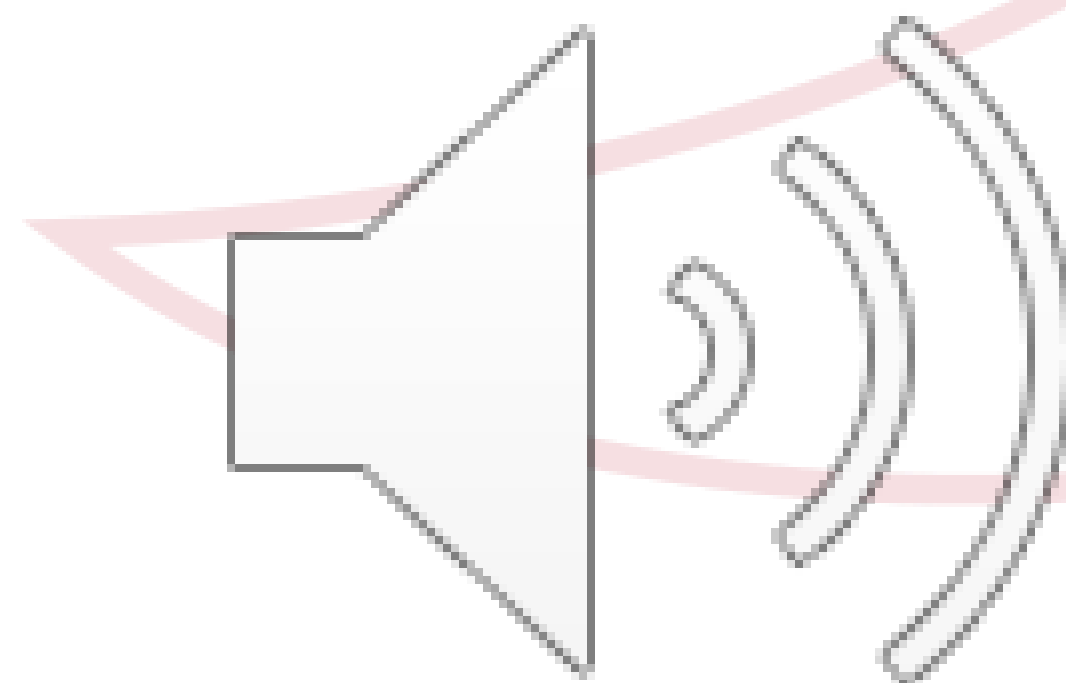


O.N.E.

- Deben respetar las señales indicativas (no fumar y cinturones).
- Hay una distribución coherente de pasajeros respecto al centrado del avión (especialmente en vuelos con poco pasaje)
- Los accesos y salidas de emergencia están libres de obstáculos.
- El equipaje de mano está correctamente estibado
- No se introducen en el avión mercancías peligrosas.
- En los asientos de salida de emergencia y alrededores deben estar ubicados pasajeros que no tengan limitación alguna.
- El área cercana a cabina de vuelo debe estar siempre vigilada por un tcp de la tripulación.

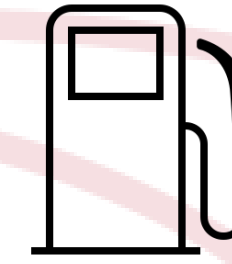


Durante este proceso, se hará el anuncio correspondiente al Manual de Anuncios:



O.N.E.

1.1.4.- Repostado de combustible.



Repostaje con pasaje a bordo, embarcando o desembarcando.

The diagram illustrates a circular flow process for fueling. It features two orange rectangular boxes with blue borders. The top box contains the text 'Repostaje con pasaje a bordo, embarcando o desembarcando.' and the bottom box contains 'Repostaje sin pasajeros.' Both boxes are pointed to by red arrows from the left. Light pink curved arrows connect the two boxes in a clockwise cycle, indicating a continuous process. In the background, there is a faint pink outline of an airport terminal building.

Repostaje sin pasajeros.





Repostaje con pasaje a bordo, embarcando o desembarcando.

- ☐ El Comandante informará a la tripulación del inicio del proceso con tiempo previo suficiente para prepararse.
- ☐ Un miembro de la tripulación de vuelo siempre estará a bordo.
- ☐ Cada TCP requerido se situará cerca de su salida de emergencia y no realizará función alguna que no sea la supervisión de su puerta.
- ☐ Se cumplirán los requerimientos del aeropuerto.
- ☐ Señal de cinturones apagada.
- ☐ Prohibición de fumar y de usar dispositivos electrónicos.
- ☐ Evitar cualquier chispa.



- ☐ Los pasajeros pueden utilizar los baños siempre que no se formen colas de espera.
- ☐ Interruptor de luces de emergencia de cabina de vuelo armado. (Encendido)
- ☐ No se puede usar oxígeno



Repostaje sin pasajeros.

- ☐ No se fumará.
- ☐ Se permitirá el acceso al avión al personal.
- ☐ No se utilizarán circuitos eléctricos.

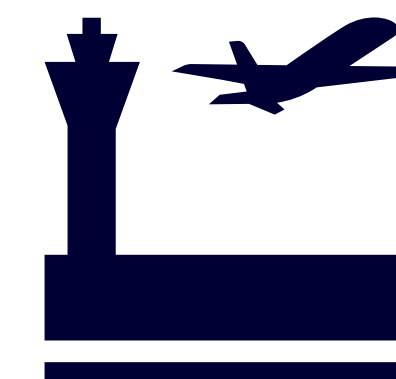
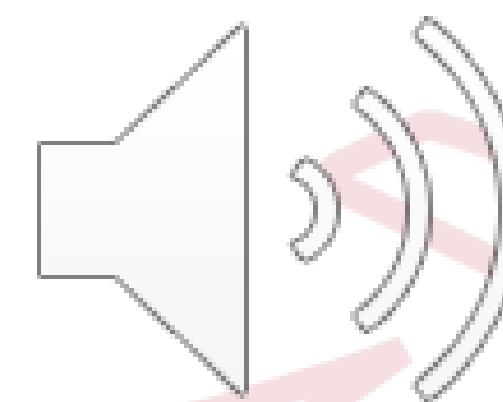


O.N.E.



- DEPENDIENDO DEL AVIÓN EL REPOSTAJE DE COMBUSTIBLE SE HARÁ POR LOS DOS LADOS, O SÓLO POR UNO.

- ES IMPORTANTE QUE LOS TCPS EN ESA FASE BLOQUEEN LAS SALIDAS DE EMERGENCIA QUE PUDIESEN QUEDAR INOPERATIVAS POR ESTE MOTIVO.



O.N.E.

1.1.5.- Chequeo de embarque y desembarque.

Durante el proceso de embarque los tcp ayudarán a los pasajeros indicándoles su asiento y el lugar donde pueden colocar su equipaje. En este proceso se vigilará:

- Se vigilará que no entre a bordo ninguna posible mercancía peligrosa.
- Salidas de emergencia quedan libres de obstáculos.
- Chequearán a los pasajeros con el fin de detectar posibles amenazas, como pasajeros agresivos o bajo la influencia de drogas o alcohol.
- En el desembarque se realizará un chequeo de seguridad.



1.1.6.- Apertura y cierre de puertas.



Una vez están todos los pasajeros a bordo, y se ha contrastado esta información con el personal de tierra, el Comandante ordenará el cierre de puertas. Esta orden puede ser delegada al Sobrecargo quien ordenará por PA “**Tripulación de Cabina cierren puertas, armen rampas y cross check**” – “**Cabin crew, close doors, arm slides and cross check**”

Las partes de una PUERTA son:



Indicadores luminosos de salida de emergencia

Indicador de puerta bloqueada

Ojo de buey

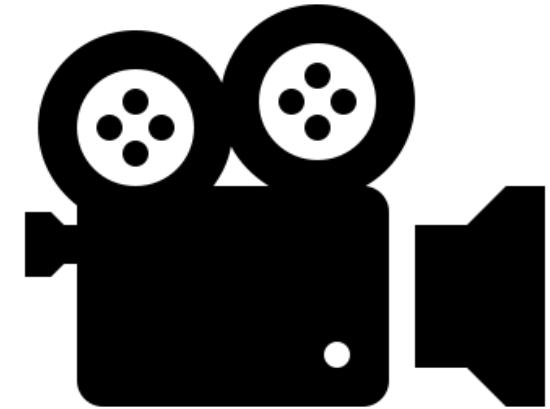
Palanca de armado y desarmado de rampa

Palanca de apertura

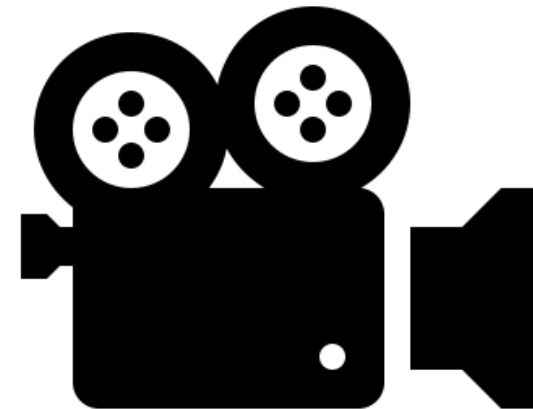
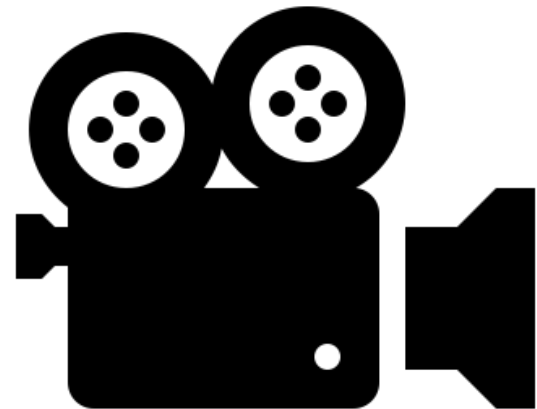


O.N.E.

APERTURA Y CIERRE DESDE DENTRO



APERTURA Y CIERRE DESDE FUERA



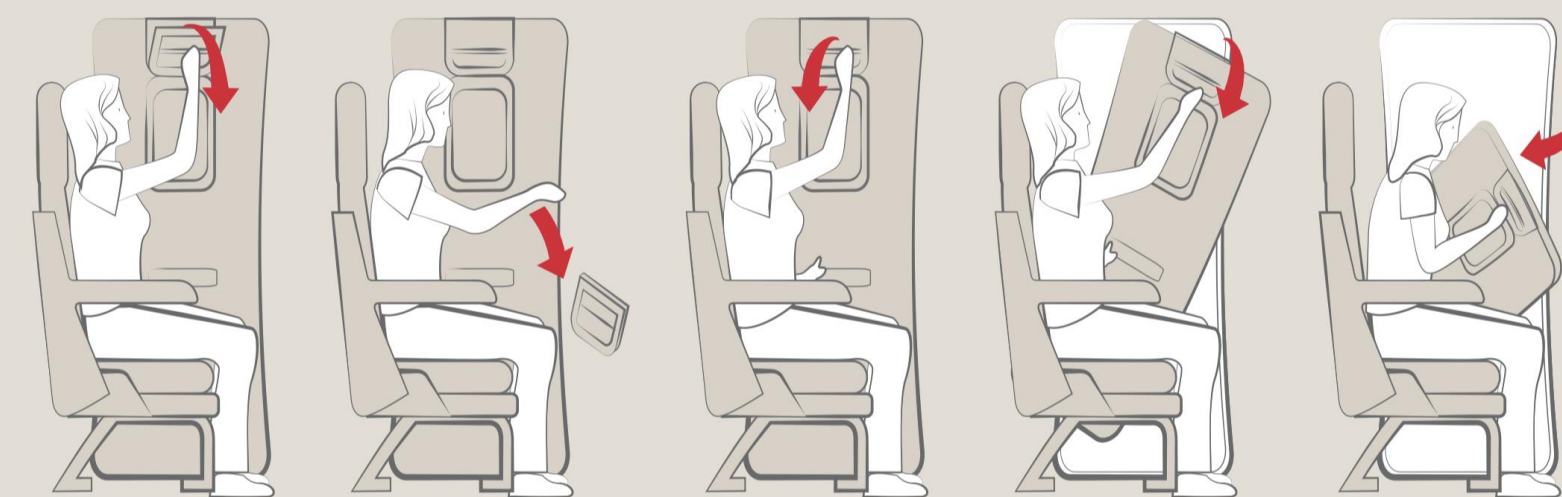
O.N.E.

VENTANAS DE EMERGENCIA

Exclusivamente en caso de evacuación, no siendo operadas **JAMAS** en operación normal.



Apertura de salida de emergencia
Emergency exit opening



O.N.E.

Son unas salidas, que están encima de las alas, y que por lo general no irán cubiertas por un TCP. En cualquier caso, la normativa exige que se instruya (briefing) a los pasajeros de estas filas acerca de cómo operar en caso de emergencia.

Dependiendo de la altura de las alas al suelo, es posible que el avión tenga un tobogán específico para estas salidas. Si no es una altura muy alta, se usarán los flaps para deslizarse hasta el suelo.



OVERWING EXITS OPERATIONS



OFF - WING DOUBLE - LANE

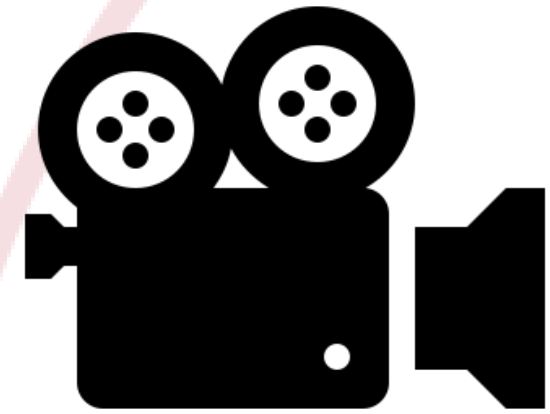
RAMP - SLIDE

DEPLOYMENT



O.N.E.

VENTANAS DE CABINA DE VUELO



Solo deberán ser utilizadas por los pilotos cuando sea inviable salir por las puertas normales.



Las ventanillas de cockpit podrían servir como medio de evacuación de la tripulación técnica. Hay que tener en cuenta que no se pueden abrir desde fuera, por lo que no se contemplan en plan general de evacuación.

Así mismo, en otras flotas, hay un mecanismo llamado “scape hatch” en aquellos aviones en los que las ventanillas no se pueden abrir.





O.N.E.

Rampas de evacuación

El operador no explotará un avión con alturas de salidas de emergencia de pax que se sitúen a más de 1,83 metros (6ft) cuando el avión esté en tierra, y el tren de aterrizaje desplegado, a no ser que disponga de equipos o dispositivos que permitan a los ocupantes llegar al suelo con seguridad durante una emergencia.

El sistema se activará cuando la puerta que estemos operando en emergencia esté ARMADA mediante una botella de gas a presión que infla el interior de la rampa, y con aire del exterior mediante efecto venturi



Rampas de evacuación

El sistema de armado puede ser más o menos moderno. El más rudimentario, pero aún a día de hoy en uso, es el que se fija la Girt Bar al umbral de la puerta. Para desarmar, habría que retirar esta barra en su posición inicial. En el caso de sistemas más ergonómicos, con activar una palanca, sería suficiente.

El inflado de la rampa se consigue al de 10'' como máximo.

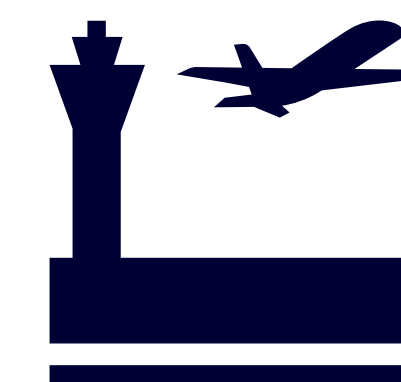
Las rampas pueden ser de doble o única vía, aumentando o disminuyendo la cadencia de evacuación de pasaje.



Rampas de evacuación

Para poder despachar el vuelo, habrá que comprobar que el manómetro de la presión de la rampa, esté entre 2.800 y 3.200 psi. En otras flotas, no es necesario el chequeo de las mismas.

En el caso de un amerizaje, las rampas pueden usarse como elementos de flotación (rampas), o como balsas (rampas/balsa)





1.1.7.- Cabina asegurada

Antes de comenzar el vuelo y antes de aterrizar los TCPs deben asegurarse de que la cabina está en condiciones óptimas para una evacuación °

Consiste en:

1. Puertas cerradas y rampas armadas.
2. Pasajeros óptimos en filas de emergencia y adyacentes.
3. Material de emergencia adicional (chalecos, canguros y extensores) distribuido.
4. Instrucciones a SCP y pasajeros en salidas de emergencia realizadas.
5. Demo de seguridad realizada.
6. Cinturones abrochados.



7.Respaldos verticales, mesas cerradas y reposabrazos bajados.

8.Persianas subidas.

9.Equipaje correctamente estibado.

10.Maleteros cerrados.

11.Salidas de emergencia libres de obstáculos.

12.Cortinas sujetas.

13.Lavabos vacíos y bloqueados.

14.Galley asegurado (pestillos y frenos).

15.Tcps asegurados en sus transportines.

16.Luces atenuadas (si procede).

17.SC Cabin ready al CM1.



O.N.E.

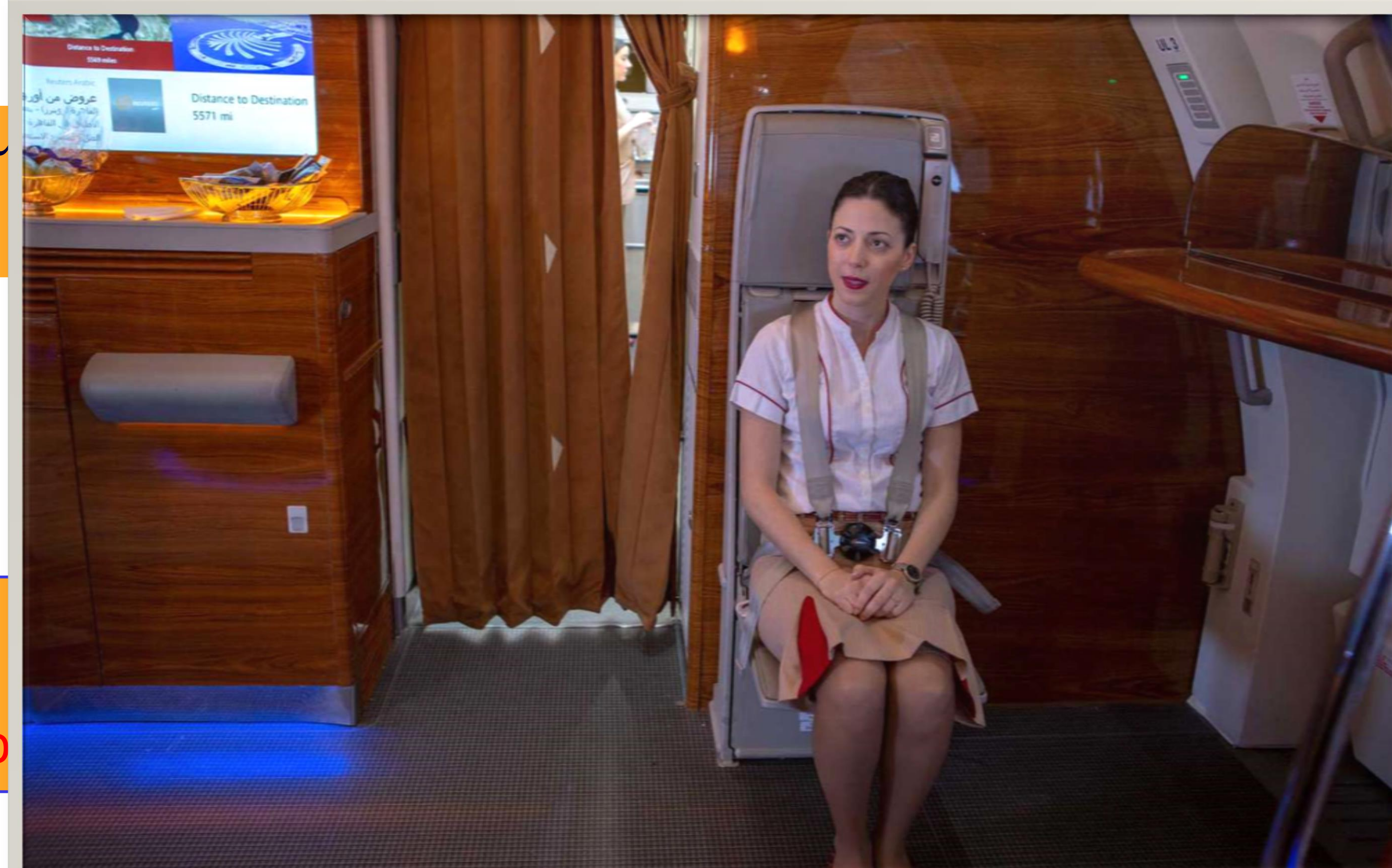
"Cabin Crew, take your seats for take off"

Si no fu

cendido

Las dos

ar



O.N.E.

1.1.8.- Armado y desarmado de rampas

Armado antes de que el avión comience a moverse por sus propios medios (motores) y el desarmado antes de abrir las puertas °

Attention Crew: Arm/Disarm slides and cross check



O.N.E.

Armado de rampas y cross check.

Cuando una puerta está armada, significa que si en ese momento, se abriese, se activaría el sistema integrado de evacuación / tobogán. Este sistema sería automático una vez la puerta fuese abierta y sólo se usaría en caso de una emergencia en tierra o mar.

El cross check es un procedimiento estandarizado en todas las compañías para comprobar que las puertas del avión están cerradas y armadas correctamente. Cada uno cierra y arma su rampa y, posteriormente, comprobará que la puerta del tripulante más cercano está debidamente cerrada y armada. De esta manera se evitan olvidos o errores de procedimiento.



O.N.E.



O.N.E.

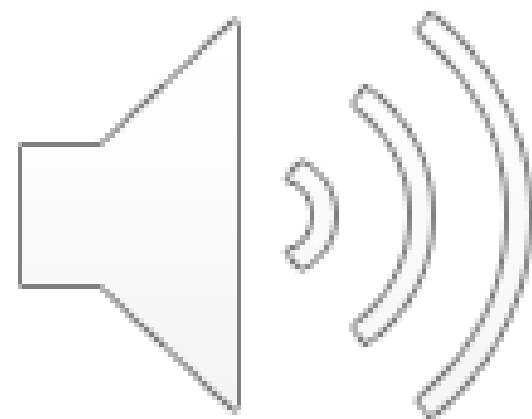
1.1.9.- Información a los pasajeros

Previo al despegue :

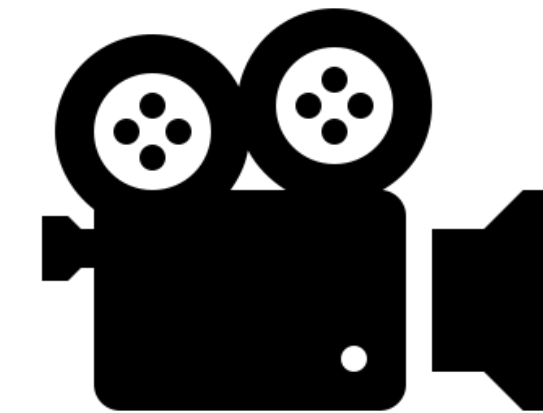


Y un mensaje (que puede estar incluido en la demo) que indique:

- Prohibición de fumar.
- Correcta colocación de asientos y equipajes.
- Restricciones en el uso de equipos electrónicos



PRESENTACIÓN
CINTURONES DE SEGURIDAD
SALIDAS DE EMERGENCIA
CHALECOS SALVAVIDAS
MÁSCARAS DE OXÍGENO
TARJETÓN DE SEGURIDAD



O.N.E.

Tras el despegue



se les recordará el uso de cinturones en vuelo y la prohibición de fumar.

Previo al aterrizaje



se recordará la prohibición de fumar, el uso de cinturones, la colocación de asientos y equipajes y el uso de aparatos electrónicos.

Después de aterrizar



se recuerda de nuevo la prohibición de fumar, el uso de cinturones, el permiso (o no) del uso de aparatos electrónicos y el recordatorio de no olvidar objetos a bordo.



O.N.E.

1.1.10.- Cabina estéril.

Un 80% de los accidentes de aviación ocurren en las fases de despegue y aterrizaje motivo por el que se extreman las medidas de seguridad en esas fases. Desde que se inicia el movimiento de la aeronave hasta que se quitan cinturones después de despegar (5 minutos estandarizados) y desde que se ponen cinturones para el aterrizaje hasta que se ponen los calzos en el aparcamiento son las dos fases de cabina estéril en las que las comunicaciones con cabina deben reducirse a **emergencias**. El límite de altitud de la cabina estéril se considera 10000ft.

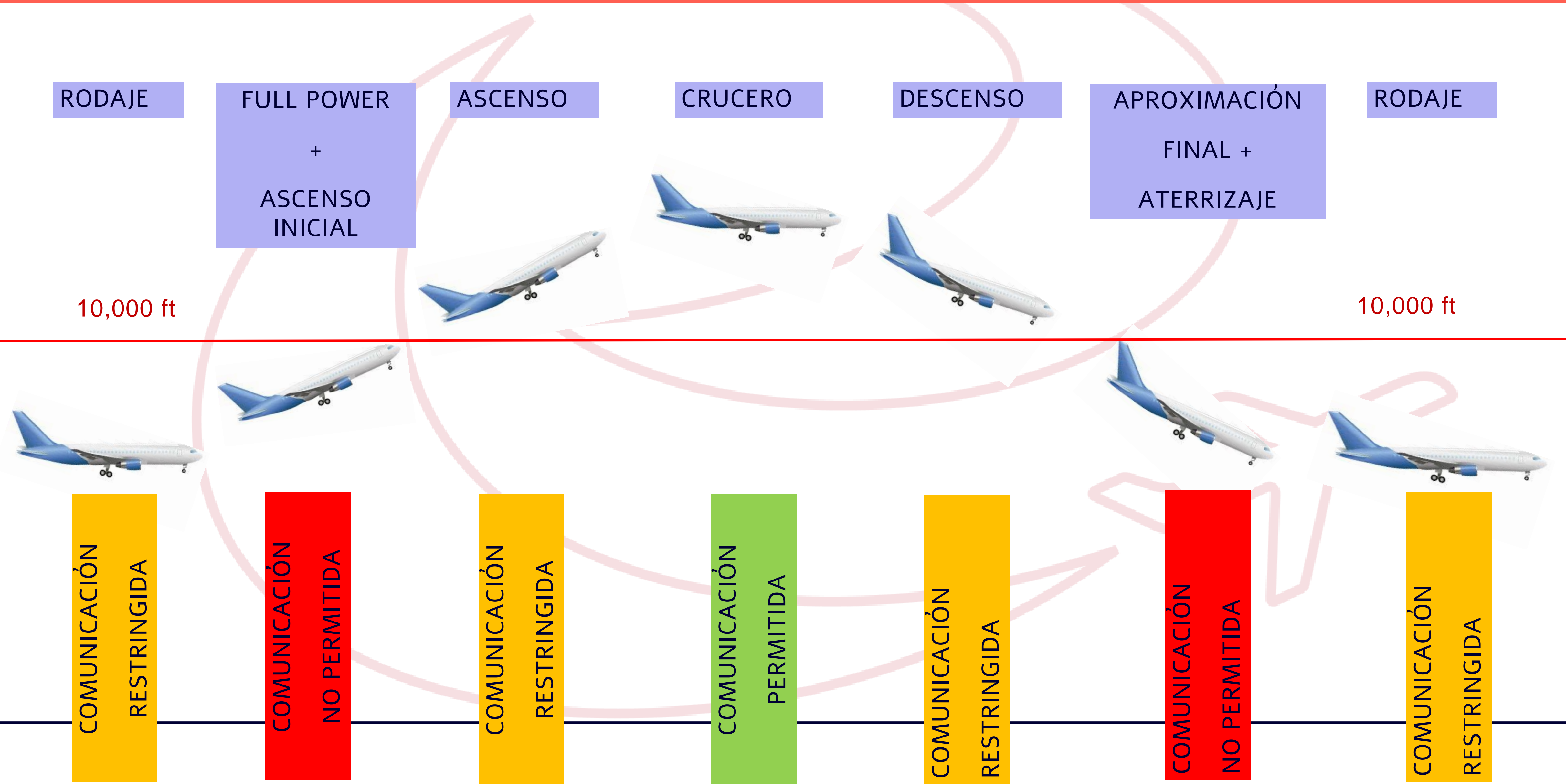
Durante el despegue y aterrizaje se pide a los tcp que realicen un **Silent**

Review



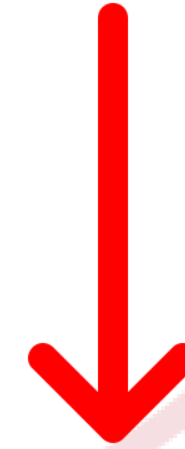
O.N.E.

SÍNTESIS COCKPIT ESTÉRIL



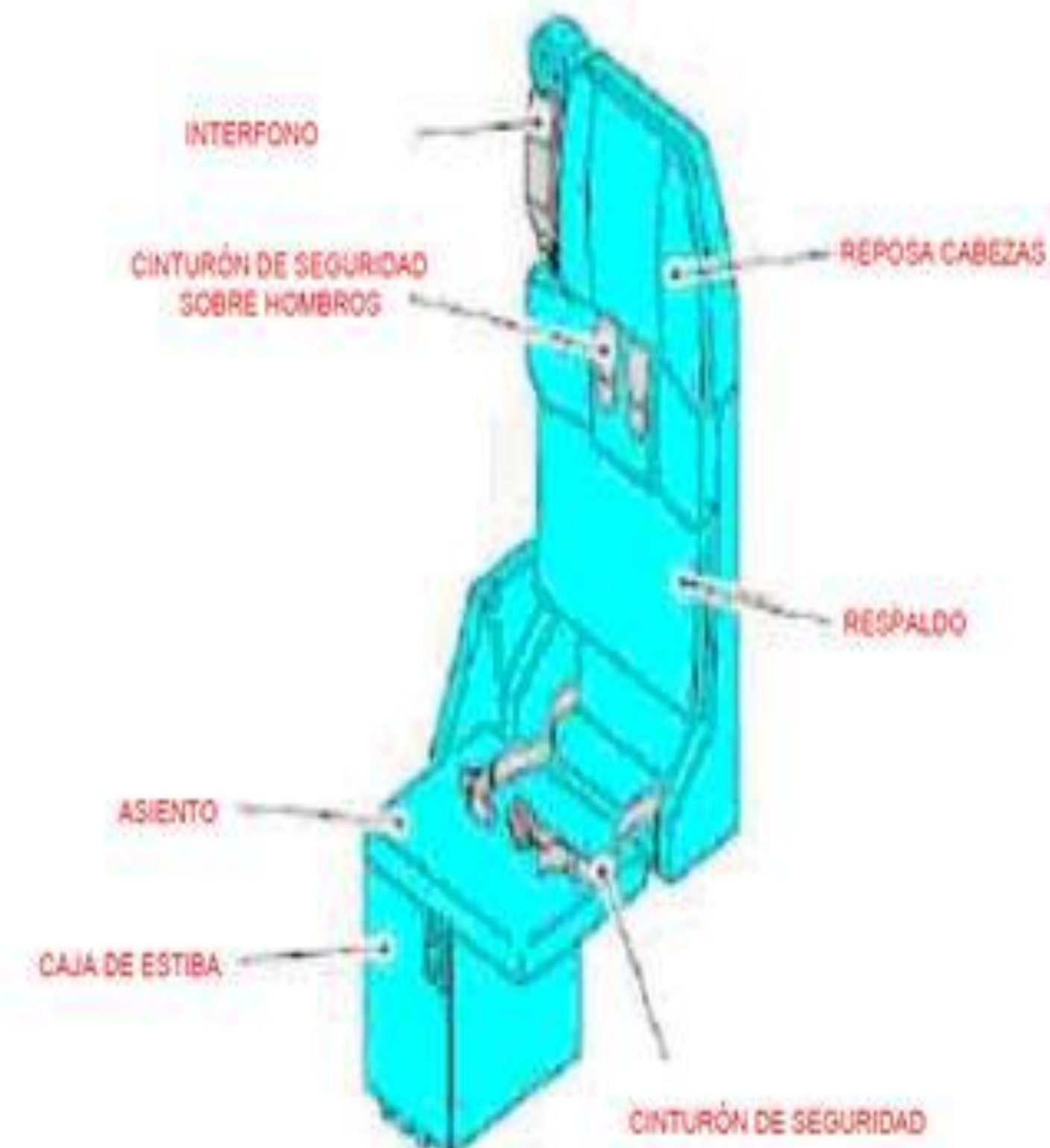
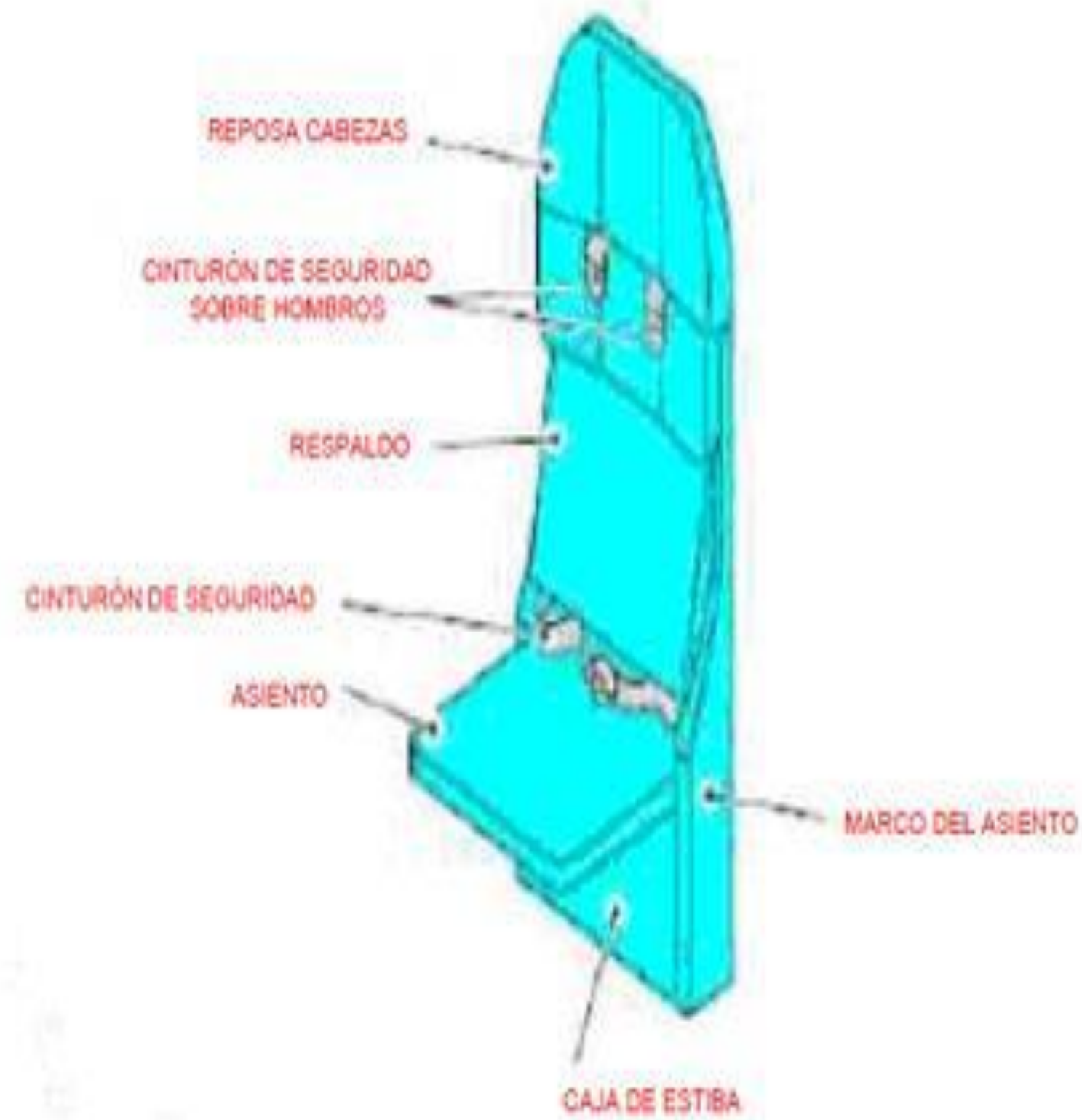
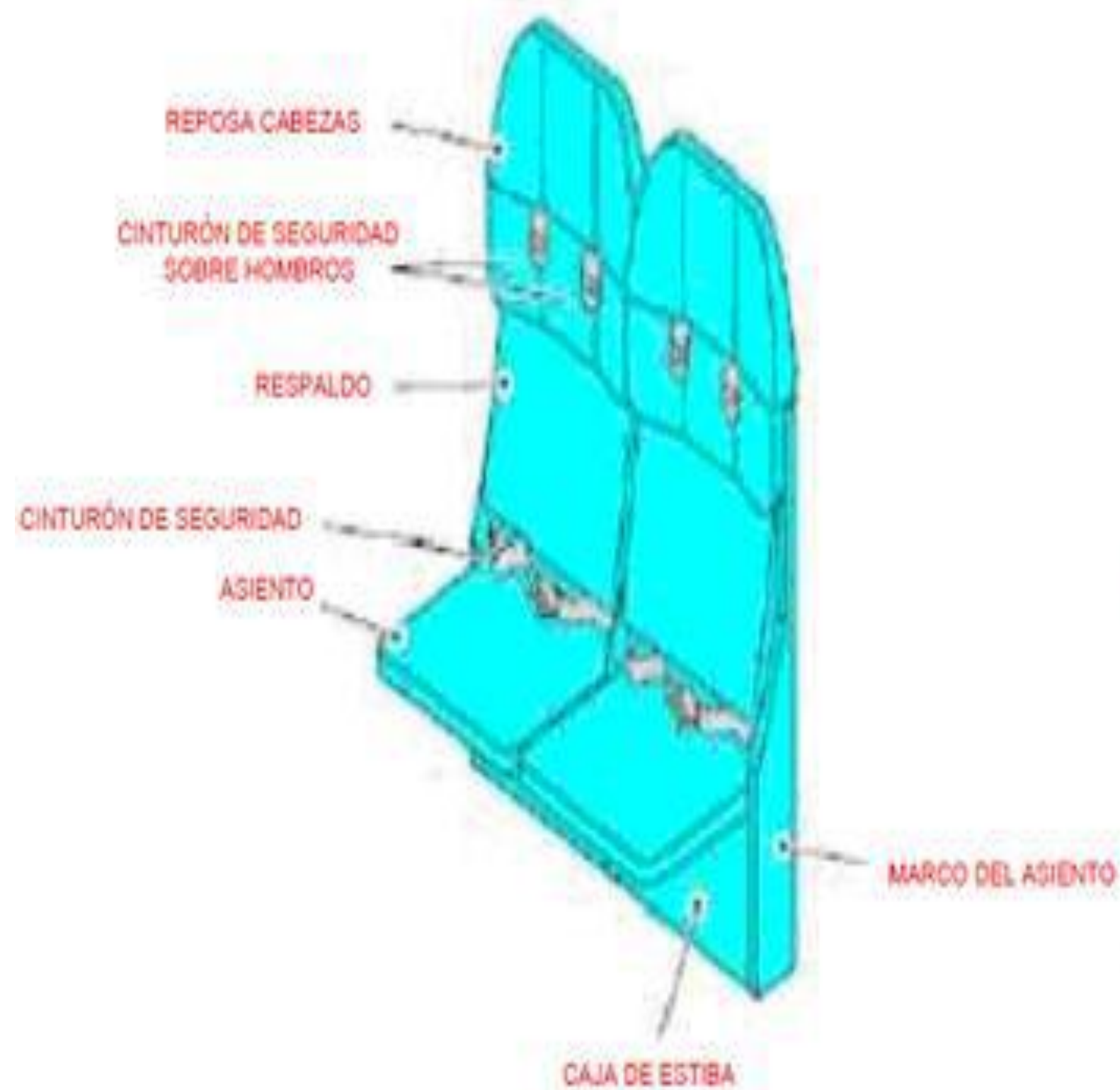
1.1.11.- Miembros de la tripulación en sus puestos

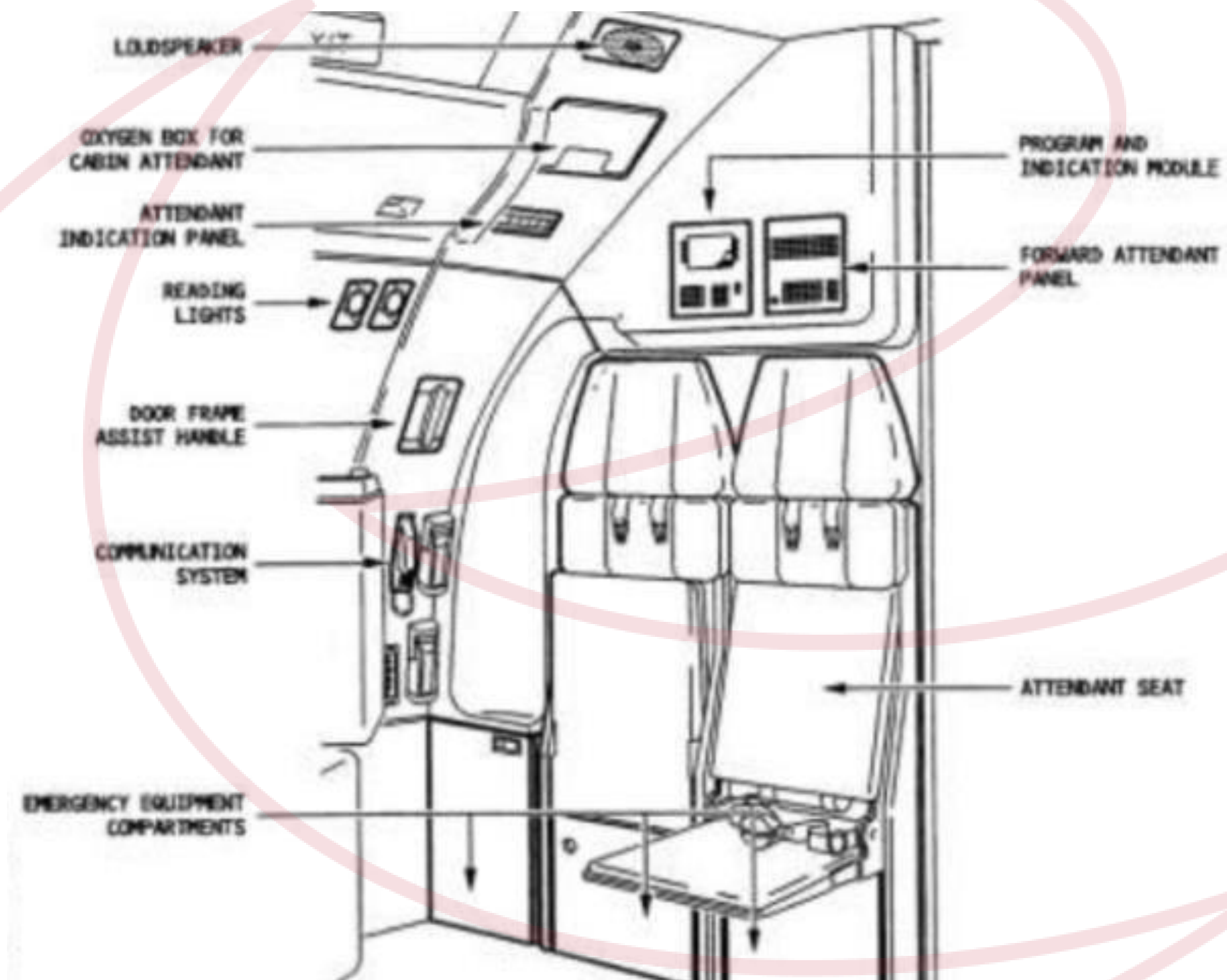
El TCP tiene un asiento asignado que se denomina transportín (jumpseat).



- ☐ Máscara de oxígeno de protección
- ☐ Linterna
- ☐ Chaleco salvavidas
- ☐ Extintor
- ☐ Interfono.







O.N.E.



Cinturones y arneses crew.

1.1.12.- Equipos usados por TCPs durante una operación normal.

- Puertas y rampas. Embarque/avituallamiento/permitir un sellado para la presurización.

- Transportín: asiento para TCPs que deberán ir tan cerca como sea posible de las salidas a nivel de suelo utilizables (para facilitar su llegada en caso de evacuación). Deberá siempre haber transportines en aviones con más de 19 asientos, con arneses de seguridad (atalajes, cinturones). Cada puesto de tcp deberá tener una linterna, chaleco salvavidas, reposacabezas, arnés, psu propio y, además, cerca de las salidas se dispondrá de BCF, botella de oxígeno portátil y PBE.



- Interfono: Es utilizado para la comunicación entre miembros de la tripulación (tanto técnica como auxiliar)

- Equipo de demostración de seguridad: tiene que tener todos los elementos necesarios para realizar la demostración de emergencia al pasaje.

- Trolleys: son los carros donde van guardados los enseres necesarios para el servicio al pasajero. También pueden ir en SU (estándar unit), que son unas cajas metálicas que van aseguradas en el galley.

-
Cafeteras.

- Hornos

- Puerta de cabina de vuelo



O.N.E.