



O.N.E

Asistencia a pasajeros y  
vigilancia en cabina

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



## 4.- Categoría de pasajeros y distribución.

### 4.1.- Atribución de asientos con respecto a masa y centrado del

avión

En el caso de los pasajeros se considera que un hombre pesa 88kgs, una mujer 77kgs, un niño (de 2 a 12 años) 35 kilos y un bebé 0kgs. Este peso incluye el equipaje de mano.

### 4.2.- SCP (Special category passengers).

#### 4.2.1.- PRM (Passenger with reduced mobility).

Aquel que tiene una discapacidad física (motora, sensorial), ya sea temporal o permanente, o mental que necesite una atención especial.



O.N.E.



Personas con discapacidad o con movilidad reducida por motivos de discapacidad, edad o cualquier otro factor deben tener las mismas oportunidades de utilizar el transporte aéreo que los demás ciudadanos.

No debe denegarse el transporte a las personas con discapacidad o movilidad reducida alegando su discapacidad, salvo por motivos justificados por motivos de seguridad y establecidos ante la ley.

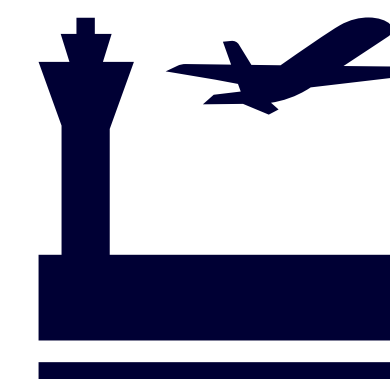
Es preciso prestarles asistencia para satisfacer sus necesidades dentro de los aeropuertos, a bordo de las aeronaves, haciendo uso del personal y del equipamiento necesario SIN CARGO ALGUNO.

La asistencia debe ser desde la llegada al aeropuerto, hasta el avión, en el interior del avión, desde el avión hasta un punto designado de salida del aeropuerto. Incluyendo embarque y desembarque.



O.N.E.





O.N.E.

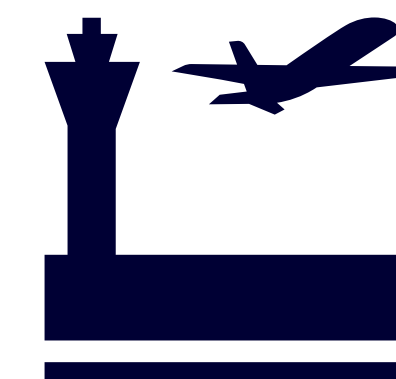




Los elementos de ayuda de estos pasajeros irán en bodega: sillas de ruedas, camillas etc.

Los elementos de ayuda como bastones etc, deberán ir colocados en los compartimentos superiores.

En algunos aviones se dispone de una silla para poder mover a estos pasajeros durante el vuelo si requieren del uso de los lavabos.



O.N.E.

## BRIEFING A PMR.

- Pese a que esta persona vaya acompañada nos dirigiremos a él/ella y nos aseguraremos de que entienda las instrucciones.
- Les daremos información relativa a una posible emergencia en tierra: CUÁNDO, QUIÉN, DÓNDE y CÓMO.
- Si es una persona con problemas de visión le ofreceremos libro en braille y si no está disponible, le presentaremos la demo para que la palpe y garantizar su conciencia situacional explicándole la info relevante.
- En el caso de una persona con problemas de audición, hablaremos exagerando los movimientos de la boca para que pueda leernos, así mismo le ofreceremos el tarjetón de seguridad. Podríamos ofrecerle el libro de anuncios a bordo si fuese necesario para que lea la demo.



O.N.E.

# CLASIFICACIÓN PMR

## AMBULATORIO

Capaces de subir, bajar o moverse dentro del avión.

Ejemplo: sordos, ciegos o minusválidos psíquicos.

## NO AMBULATORIO

No capaces de subir, bajar ni desplazarse dentro del avión salvo con ayuda de alguien

Ejemplo: hemipléjicos, parapléjicos o tetrapléjicos



O.N.E.



## RECOMENDACIONES

Los PMR sean ambulatorios o no, acompañados o no, no se les asignarán asientos de salidas de emergencia, aunque se intentará ubicarles lo más cercano a ellas.

Algunas personas con paraplejia podrían valerse por sí mismos.

Pax con hemiplejia tendremos la precaución de ubicarles en asientos que permitan poner su lado hábil en el lado del pasillo.

Dependiendo del MO de compañía los PMR irán en asiento de ventanilla o de pasillo.

Se intentará embarcar a los PMR antes. Si no es posible al final del embarque, pero nunca durante éste.



# CLASIFICACIÓN PMR

MEDA: Caso médico

STCR: Camilla

WCHR: (Ramp) pueden subir/bajar escaleras y caminar dentro del avión pero no pueden caminar largas distancias.

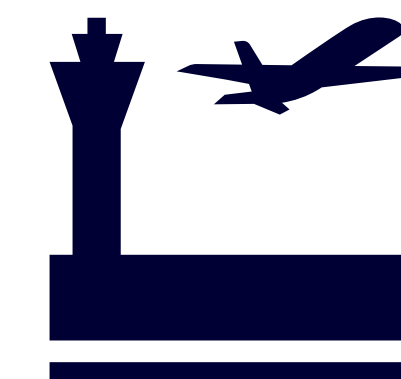
WCHS: (Stairs) no pueden subir/bajar escaleras pero pueden caminar hasta/desde la aeronave.

WCHC: (Cabin) no pueden moverse dentro de la cabina. Requieren ayuda para entrar en el avión.

BLND: Pasajero ciego, puede viajar con perro lazarillo.

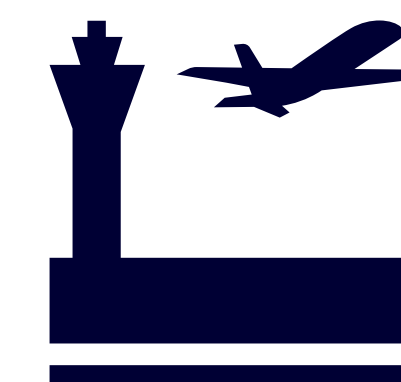
DEAF: Pasajero sordo.

DPNA: Pasajero con problemas de discapacidad mental.



O.N.E.





O.N.E.



## LIMITACIONES AL TRANSPORTE PMR

El número máximo de PMR NA. no deberá exceder la mitad del número de puertas a nivel de suelo no utilizables. El número podrá redondearse al número siguiente mayor. Si tengo 8 puertas con rampas que llegan al suelo, puedo llevar máximo 4.

El número de PMR A viajando solos, no deberá exceder el número de puertas a nivel de suelo utilizables.

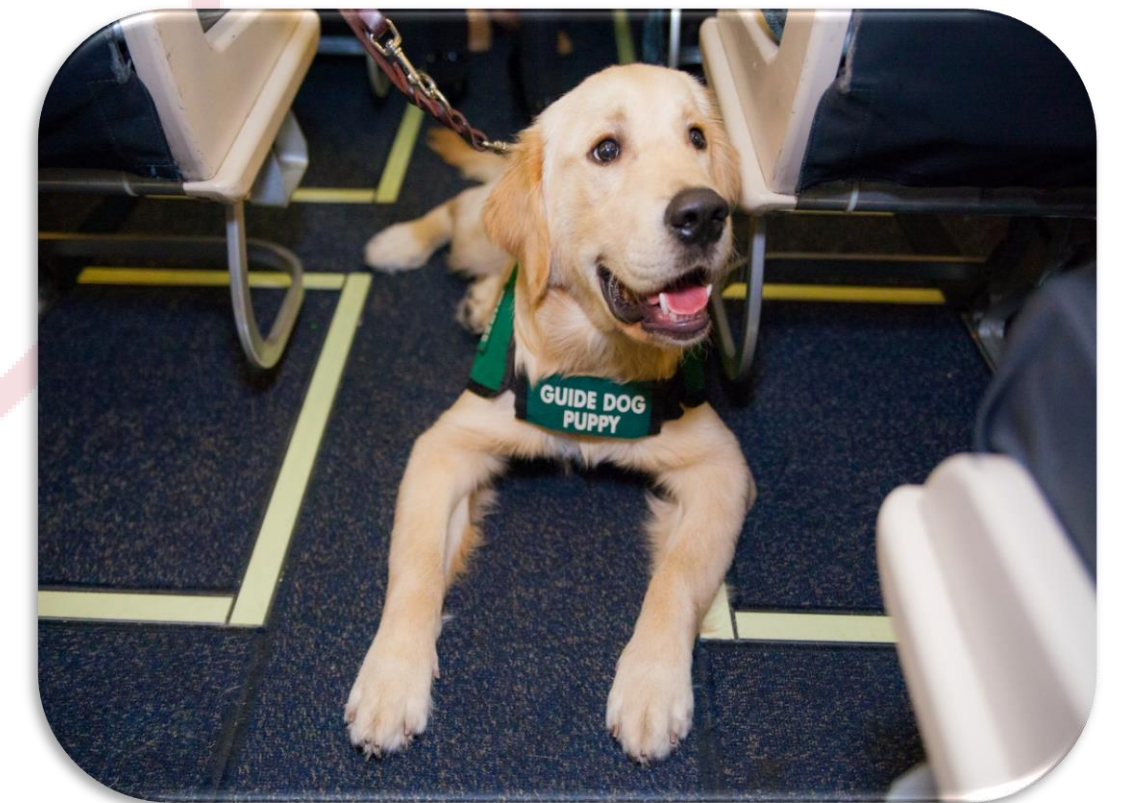
Número máximo de PMR viajando solos: Número máximo PMR viajando solo, más los acompañados sumándole los acompañantes no podrá ser superior a un 10%.



## ACOMPañANTES REQUERIDOS

**WCHC:** acompañante por pasajero. Depende del caso se podría requerir que fuesen dos pasajeros.

**BLND/DEAF:** Un acompañante por cada dos pasajeros. Perros lazarillos cuentan como acompañante válido.



O.N.E.

## ACOMPañANTE VÁLIDO.

Al menos 18 años y en pleno uso de sus facultades que acompaña al PMR.

Serán informados de los procedimientos de seguridad, posición de las salidas de emergencia y del camino a seguir durante una evacuación. Toda esta información será dada por los TCP

Los acompañantes de BLND/DEAF podrían ser menores de 18 años.



O.N.E.



**AYUDA PARA  
EMBARQUE Y  
DESEMBARQUE DE  
PMR.**



**O.N.E.**

## AYUDA PARA EMBARQUE Y DESEMBARQUE DE PMR.

La ayuda será prestada por el personal de tierra de la compañía o personal de la empresa en la que esta delegue (en España se ocupa AENA).

Durante el embarque, no se considera que un PMR ha sido embarcado hasta que este acomodado en su asiento.

Los TCP colaboraran en la localización y en la instalación en la butaca.

LOS PMR (como norma general) EMBARCAN EN PRIMER LUGAR Y DESEMBARCAN EN ULTIMO LUGAR.



O.N.E.



## CUIDADOS ESPECIALES: invidentes

Cuando estas viajen con un perro lazarillo, se les debe asignar un asiento junto a un espacio cómodo para el perro.

El perro debe llevar siempre bozal.

El TCP debe de darle instrucciones para que el invidente comprenda: su ubicación en el avión y los obstáculos que pueda encontrar en su ruta hacia la salida de emergencia.

Si hay una evacuación no hay que hacer saltar al perro antes que al amo. Nunca se debe separar del amo



O.N.E.



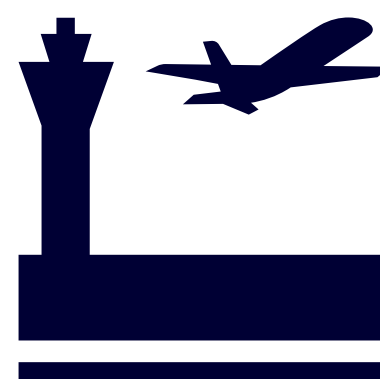
## CUIDADOS ESPECIALES: invidentes

Al invidente se le debe instruir sobre la situación del material de emergencia. Y con un chaleco salvavidas (el de la DEMO) se hace una “práctica” de colocación.

Se le debe instruir también sobre el funcionamiento y ubicación del sistema fijo de oxígeno.

El bastón guía se le debe retirar y asegurar. Hay que instruirle también sobre: COMO, DONDE y CUANDO debe evacuar por la salida de emergencia.

IMPORTANTE TAMBIEN INDICARLE DONDE ESTAN LOS SERVICIOS MAS CERCANOS.



O.N.E.

## **CUIDADOS ESPECIALES: Sordos y mudos (Discapacitados sensoriales)**

Se deben emplear instrucciones escritas, gesticulando y mirándole para que pueda leer los labios (VOCALIZAR MUCHO).

Especial atención en mostrarle las señales visuales que le indiquen por donde debiera salir.

Un problema común es que durante la noche o con mala visibilidad aumenta la incapacidad.



## 4.2.2. – INF/ BEBÉS (0-2 AÑOS)

Menor que no ha cumplido los 2 años de edad.

No ocupa asiento y va acompañado de una persona mayor de 18 años.

El bebe se asegura con un cinturón que se denomina canguro..

En fases de rodaje, despegue, turbulencia y aterrizaje el bebe debe estar en brazos del responsable con el cinturón puesto. (NUNCA EN LA CUNA).

Zona donde se sienta el bebe con el acompañante hay que comprobar el número de mascararas de oxigeno en el PSU (door stop).

Bebes y sus acompañantes no pueden ir sentados en salida de emergencia.



O.N.E.



Adulto con dos bebés: deberá llevar necesariamente una sillita que ocupará asiento, llevando al otro bebé en el regazo.

Cuando se va a usar esta silla, debe ir colocada en el asiento de ventanilla.

En caso de emergencia se debe abandonar la silla y sacar el bebe en brazos.

✓ Menos de 8 meses y pesa menos de 11 kilos: hay aerolíneas que disponen de cunas a bordo.



#### 4.2.3.- CHLD (niños entre 2 y 11 años)

Menor que ha cumplido los dos años de edad pero que no ha cumplido los doce.

Viaja acompañado por una persona que haya cumplido los 18 años de edad.

Viajan ocupando asiento.

No hay limitación de estos menores acompañados por un adulto.

Los niños hasta 12 años no podrán sentarse en salidas de emergencia ni en las adyacentes.

Pagan el 50% de la tarifa.

✓ Si viajan en grupo (entre 5 y 11 años) deben llevar un acompañante por cada 10 niños (1 los primeros 15).





## 4.2.4.- UM (Unacompanied minors)

Menor que habiendo cumplido los 5 años, no ha cumplido los 12.

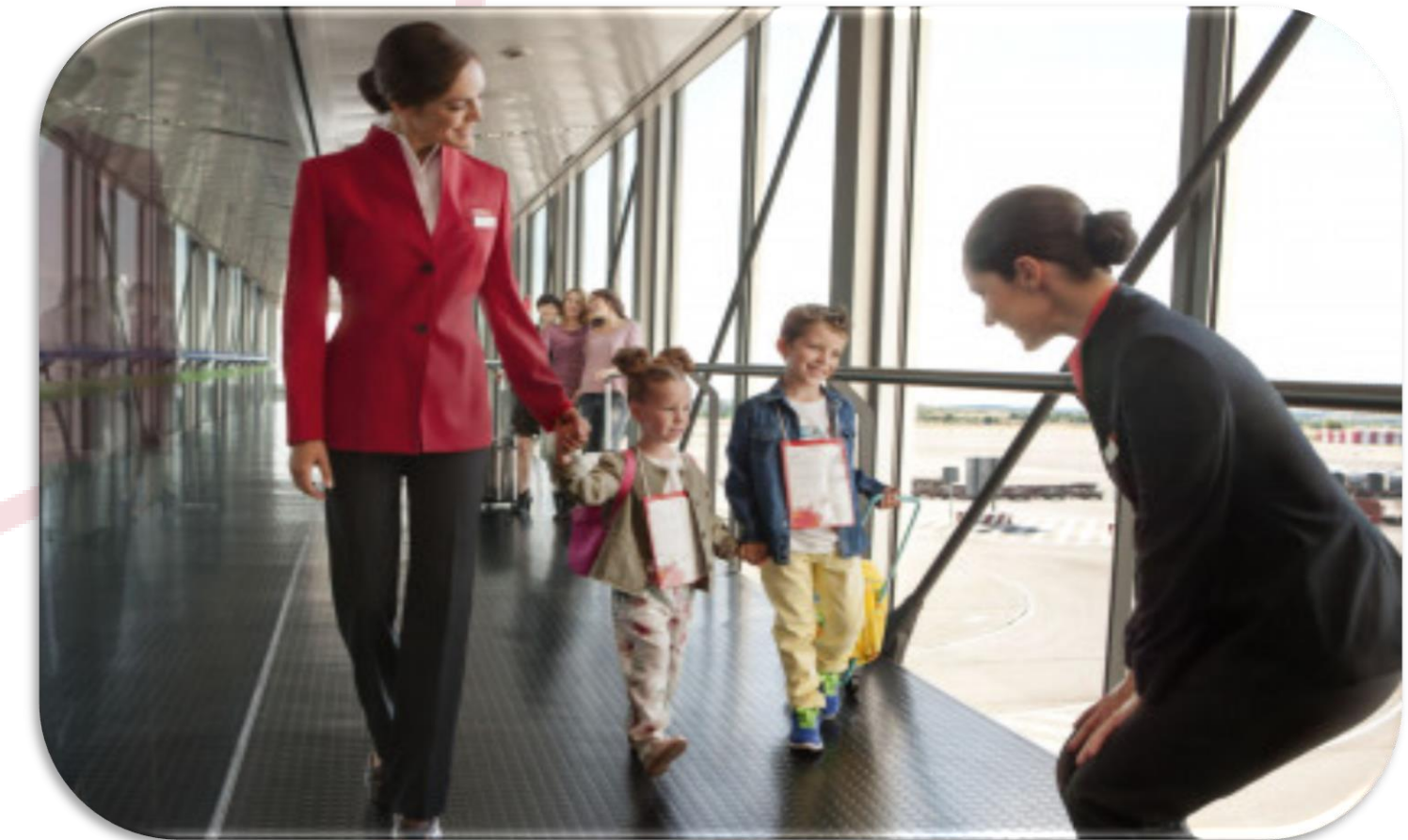
### VIAJA SIN ACOMPAÑANTE

Menores de 5 años, no pueden viajar solos.

Es un servicio con coste adicional.

Entre 5-8 años, máximo 6 menores (procedimiento específico de una compañía en concreto).

➤ Entre 8-12 años no existe limitación legal para la aceptación (procedimiento específico de compañía).



O.N.E.



Para facilitar los trámites, los UM deben llevar un porta documentos en forma de bolsa o de cartera, colgada al cuello o en forma de bandolera.

Dentro de esta bolsa, el UM lleva: pasaporte, tarjeta de embarque...

Los UM no pueden ubicarse en salidas de emergencia ni en las filas adyacentes.

Se les ubica preferentemente a la vista de los TCP

UM NO PODRÁN QUITARSE LA BOLSA/BANDOLERA EN NINGÚN MOMENTO DEL VUELO



O.N.E.

## 4.2.5.- INAD (Pasajeros inadmitidos)

Pasajeros a quienes las autoridades de un país le deniegan la admisión en el mismo.

Causas habituales: falta de visado, pasaporte caducado o sospechas de haber entrado ilegalmente en el país.

Son trasladados al avión por el departamento de inmigración o por la policía. Tienen prioridad en la asignación de asiento.

Se pueden admitir 3 pasajeros por vuelo, hasta 5 si son de la misma familia.

En si el acompañamiento no es necesario y no son requeridas medidas especiales de seguridad.

➤ El operador es responsable de devolver al inadmitido al origen.

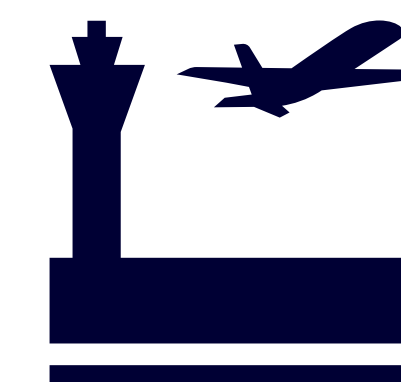


## 4.2.6.- DEPU/DEPA

- ✓ Pasajeros deportados de un país.
- ✓ DEPU → viajan sin acompañar.
- ✓ DEPA → viajan acompañados por dos escoltas cada uno.
- ✓ Pueden admitirse un máximo de 2 por vuelo.
- ✓ Podrán ir esposados pero nunca a un elemento fijo del avión (DEPA)
- ✓ Los escoltas podrán ir armados y serán los encargados de la documentación del pasajero.
- ✓ Restrain Kit (dispositivos inmovilizadores) en caso de necesidad lo pueden usar los TCP pero **nunca** inmovilizando a una parte fija del avión.
- ✓ Los TCP pueden solicitar (no requerir) ayuda de pasajeros (no de pilotos).





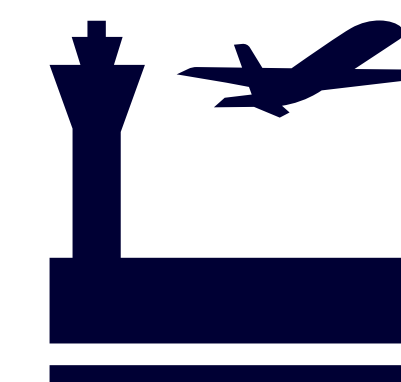


O.N.E.



## 4.2.7.- Mujeres embarazadas.

- ✓ Hasta la semana 27 pueden volar sin necesidad de certificado médico.
- ✓ De la semana 28 a la 35 (inclusive) se requerirá un certificado médico.
- ✓ Por encima de la semana 36 las aerolíneas no suelen admitir pasajeras embarazadas.
- ✓ En los 7 días posteriores al parto ni la madre ni el bebé podrán volar.
- ✓ Un bebé que nace en un avión tendrá la nacionalidad de los padres y la de la bandera de la aerolínea.



## 4.2.8- Condiciones del transporte de SCP.

Como normal general no tendrán asignados asientos que:

- Impidan a la tripulación desempeñar sus funciones.
- Obstruyan el acceso a equipos de emergencia.
- Impidan la evacuación eficiente del avión en caso de emergencia.

PMR → Asientos adyacentes a un pasillo.  
Nunca en salidas de emergencia ni adyacentes.  
Pasajeros hemipléjicos deberán tener su lado hábil hacia el pasillo.  
TCP ayudará en la evacuación de su zona a los PMR.  
Perro lazarillo → Se les intentará asignar aquellos asientos frente a mamparos.  
Bozal y cartilla de vacunación.





DEPA → se intentará alejarlos lo máximo posible del resto del pasaje si fuese posible. Suelen ocupar la última fila del avión.

Todos los PMR deberían embarcar en primer lugar y desembarcar los últimos.

## 4.2.9.- Briefing de seguridad a SCP

- ✓ Siempre deberá ofrecérseles un briefing de seguridad adicional adecuado a sus necesidades y capacidades de entendimiento.
- ✓ Debe complementar al genérico, asegurándose el tcp en todo momento de que el pasajero comprende la información.



O.N.E.