



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



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

- ✓ Como normal general el equipaje de un pasajero siempre viajará en el mismo vuelo que viaje él.
- ✓ El equipaje facturado de un pasajero que viaja en un avión diferente se denomina equipaje RUSH y tiene consideración de mercancía, debiendo aparecer en la documentación del vuelo.

5.1.- EU-OPS 1270

Indica que:

- ☐ El equipaje de mano que se introduzca en la cabina se pueda estibar de manera segura y adecuada.
- ☐ El equipaje y la carga a bordo que pueda causar daños u obstruir pasillos y salidas de emergencia al desplazarse se colocará en lugares concebidos para evitar dichos desplazamientos.



O.N.E.

En el apéndice 1 de dicha sección del reglamento indica que:

- ☐ Todo bulto que se lleve en la cabina deberá estibarse exclusivamente en un espacio que lo pueda contener.
- ☐ No deberán sobrepasarse las limitaciones de masa que se indican en el rótulo de los compartimentos.
- ☐ No deberá colocarse equipaje bajo los asientos a menos que exista una barrera de protección y que las dimensiones del equipaje permitan su retención por dicha barra.



O.N.E.

- ❑ No deberán colocarse bultos en lavabos o contra mamparos que no les impidan desplazarse salvo que las mamparas indiquen lo contrario.
- ❑ Las dimensiones de equipaje y carga deben permitir el cierre de las puertas del contenedor con seguridad.
- ❑ El equipaje y la carga no impedirán el acceso a salidas de emergencia.



5.2.- Artículos en equipaje de mano.

La normativa europea obliga a una inspección de los equipajes de mano previa al acceso a la zona de seguridad o de acceso a la aeronave.

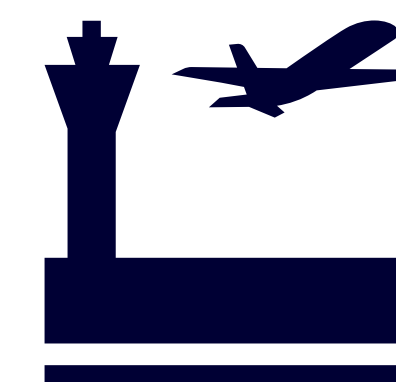
Líquidos: limitación de 10 envases de 100ml


Instrumentos contundentes: No se puede llevar en el equipaje de mano cualquier elemento capaz de causar lesiones (monopatines, bates, sticks, nudilleras metálicas, nunchacus)

Armas u objetos punzantes: achas, llaves de formas agresivas, palancas, destornilladores, etc...

Armas de fuego (armas en general): pistolas, ballestas, elementos con forma de arma, etc...

Sustancias químicas o tóxicas: ácidos, baterías derramables, sustancias corrosivas como cloro o mercurio, rociadores de gases picantes, neutralizantes, material radiactivo, venenos, material infeccioso, extintores, etc...



Sustancias explosivas o inflamables: municiones o imitaciones, granadas, bombonas de butano, material pirotécnico, pintura, aguarrás, combustibles, etc... 

5.3.- Tamaño del equipaje.

IATA recomienda unas medidas de 56x45x25 en el equipaje de mano.

5.4.- Situaciones especiales

Existen equipajes que, por su forma, dimensiones o riesgos intrínsecos, deben ser transportados como carga.

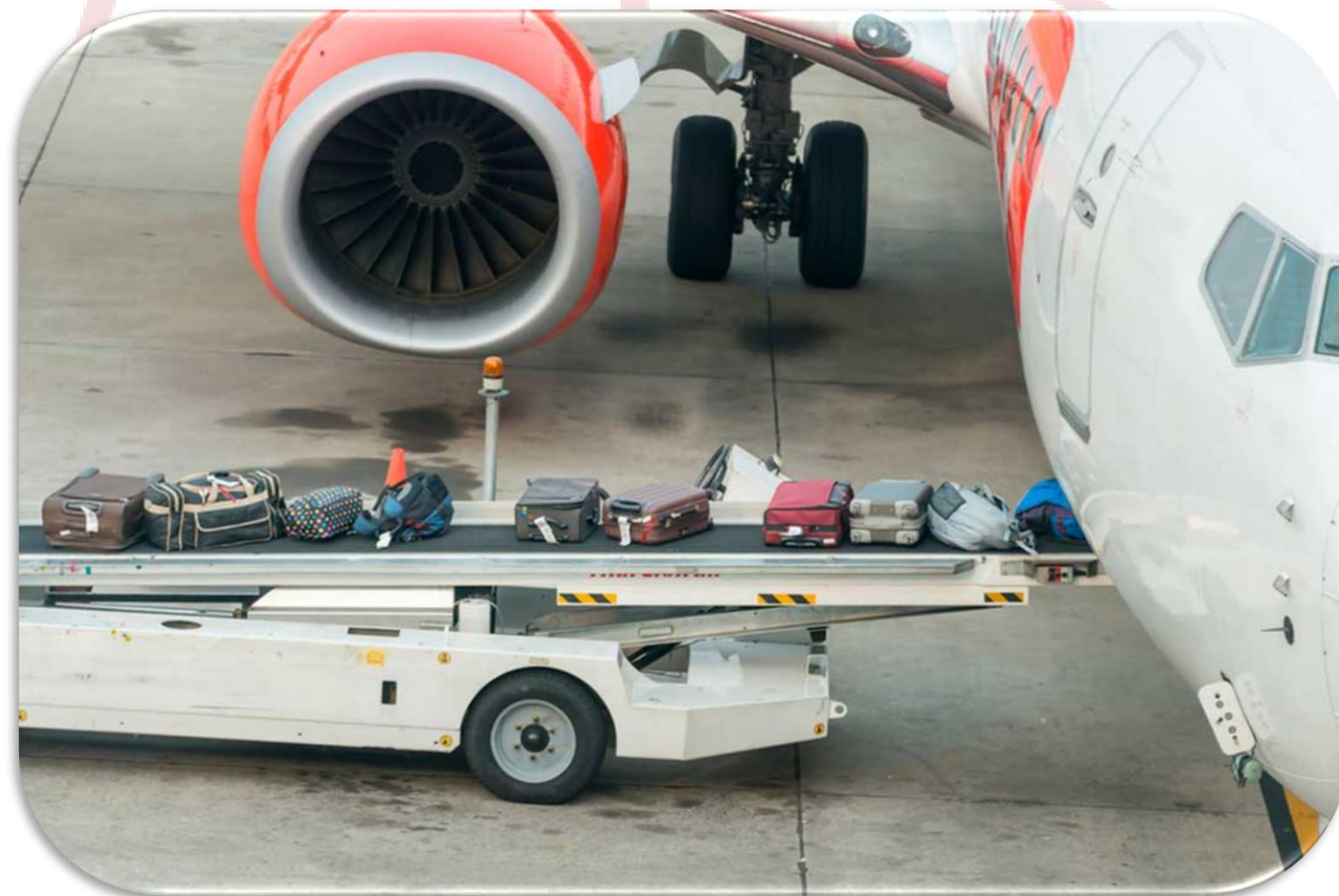
Se le pondrá una etiqueta con sus datos para poder facturárselo en bodega.

Se le solicitará y facilitará la opción de que saque los objetos de valor, bloquee la apertura o retire medicamentos que pueda necesitar durante el vuelo.



- ✓ El equipaje que, por sus dimensiones y fragilidad (instrumentos musicales, obras de arte) no pueda ir ubicado en bodega se podrá transportar en cabina siempre que cumpla con la normativa establecida (no impida evacuación de pasajeros, equipaje incluido en la hoja de carga y centrado, etc...). Se podrá solicitar un asiento adicional (EXST) para el equipaje siempre que se pueda fijar al asiento con un cinturón de manera sólida. Su peso máximo de 75kgs.

- ✓ Los carritos de bebé pueden ser llevados hasta la puerta del avión, lugar donde se retirarán (etiquetados) para su transporte en bodega.



5.5.- Responsabilidades de los tcp

La tripulación de cabina tendrá la responsabilidad de impedir el acceso a la aeronave de aquel equipaje de mano que infrinja las normas.

También deberán asegurarse de que los pasajeros estiban correctamente el equipaje, teniendo en cuenta que dicha estibación no suponga un riesgo para los pasajeros en caso de cualquier emergencia (turbulencia incluida), asegurándose de que no se supera el peso máximo por maletero.

Los tcps deberán comprobar que los maleteros (racks, bins) han quedado correctamente cerrados y asegurados en los chequeos de seguridad.



- 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



6.- Pasajeros agresivos o bajo los efectos de alcohol o drogas.

- ✓ El Comandante podrá denegar el embarque u ordenar el desembarque de todo pasajero que parezca estar bajo la influencia de alcohol o drogas si supone que puede suponer un peligro.
- ✓ Si un tcp observa la posibilidad de un pasajero en estado de afectación por alcohol o drogas se comunicará al resto de la tripulación para mantener una vigilancia constante.
- ✓ Para evitar situaciones de riesgo los tcp se comunicarán cualquier incidencia relacionada con pasajeros que hayan solicitado bebida alcohólica en exceso.
- ✓ Se consideran pasajeros conflictivos (junto con aquellos que no siguen las instrucciones, que son agresivos o amenazantes) y la tripulación está autorizada a no servirles más alcohol si lo consideran necesario.
- ✓ Como norma general no se servirá alcohol a menores de 18 años.



- 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.



7.- Transporte de animales vivos

7.1.- PETC

A petición del pasajero, y previa autorización, se podrá viajar en cabina con determinados animales domésticos (PETC), cumpliendo con la normativa y abonando un cargo adicional.

- El animal deberá viajar en un transportín o caja reglamentarios
- 55x40x20 (110cm) de tamaño máximo.
- 8kgs de peso máximo (incluyendo el transportín)
- La ubicación será en el suelo, bajo el asiento delantero, incluso cuando el asiento adyacente quede libre, no pudiendo liberar al animal en ningún momento.
- El número máximo de animales será de 2 por cabina, debiendo estar separados por 6 filas, ocupando siempre asiento que no impida la evacuación (ventanilla).



- No están permitidos anfibios, insectos, crustáceos, reptiles (salvo tortugas de acuario), roedores (salvo cobayas, hámster, conejos y hurones), ni ningún animal que por sus condiciones de higiene, estado sanitario o comportamiento pudieran resultar molestos al resto del pasaje.
- La documentación requerida será un descargo de responsabilidad firmado por un pasajero que indica la conformidad del cumplimiento con la normativa. Existen países como Rusia o Reino Unido que no permiten la entrada de animales en cabina.
- Un solo animal por recipiente a no ser que sean pequeños y de la misma camada.
- Los pájaros irán en jaula cerrada a prueba de golpes y tapados.



7.2.- Perros guía

- A bordo de las aeronaves se admiten perros guía de forma gratuita acompañando (acompañante válido) a BLND y DEAF
- Deben llevar bozal.

7.3.- Animales de apoyo emocional (ESAN)

- Debido a las necesidades especiales de ciertos pasajeros se admiten a bordo animales de apoyo emocional. Se requiere un certificado médico del último año.
- No pueden ser peligrosos. Menos de 10 kilos pueden ir en el regazo, entre 10 y 20 en una butaca adyacente (si hay alguna libre) en el suelo y si pesa más de 20kilos deberá ir en bodega.
- Correa y arnés (o chapa) obligatorios (sujetos en rodaje, despegue y aterrizaje). El pasajero es el responsable de los desechos del perro. No se tocan. No pagan.



7.4.- SVAN

- Son perros de rescate o bien perros de asistencia.
- Están entrenados.
- No hay limitación ni de peso ni de número (una misma persona puede llevar varios si son de rescate en misión, pero solo uno por persona en el caso de asistencial). No pueden ir en salida de emergencia.
- Correa y arnés (o chapa) obligatorios (sujetos en rodaje, despegue y aterrizaje). El pasajero es el responsable de los desechos del perro. No se tocan. No pagan.



7.5.- AVIH

Se denominan AVIH a aquellos animales que no pueden viajar en cabina y lo hacen en bodega. La bodega deberá permitir su confort y seguridad en todo momento,

debiendo estar presurizada y atemperada de maneras adecuadas, y no pudiendo viajar cerca de materiales que puedan suponer un riesgo para ellos (radiactivos, sustancias irritantes, cadáveres, líquidos criogénicos, etc...).



- 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.**



8.3.- Uso de la lengua y terminología común entre miembros de la tripulación.

EU-Ops 1025 (a) indica que, para una consecuencia de eficiencia en la salvaguarda de los intereses de la aeronave y su operación todos los miembros de la tripulación hablarán una lengua común y toda persona que interaccione en la operativa de la aerolínea deberá entender el idioma y la terminología del manual de su puesto y tareas asociadas.

OACI introdujo el alfabeto aeronáutico (basado en el abecedario inglés) para evitar discrepancias y asegurar una comunicación libre de errores (viene del alfabeto fonético internacional y está basado en el radiofónico).



CHARACTER	MORSE CODE	TELEPHONY	PHONIC (PRONUNCIATION)
A	• —	Alfa	(AL-FAH)
B	— • • •	Bravo	(BRAH-VOH)
C	— • — •	Charlie	(CHAR-LEE) or (\$HAR-LEE)
D	— • •	Delta	(DELL-TAH)
E	•	Echo	(ECK-OH)
F	• • — •	Foxtrot	(FOKS-TROT)
G	— — •	Golf	(GOLF)
H	• • • •	Hotel	(HOH-TEL)
I	• •	India	(IN-DEE-AH)
J	• — — —	Juliett	(JEW-LEE-ETT)
K	— • —	Kilo	(KEY-L OH)
L	• — • •	Lima	(LEE-MAH)
M	— —	Mike	(MIKE)
N	— •	November	(NO-VEM-BER)
O	— — —	Oscar	(OSS-CAH)
P	• — — •	Papa	(PAH-PAH)
Q	— — • —	Quebec	(KEH-BECK)
R	• — •	Romeo	(ROW-ME-OH)
S	• • •	Sierra	(SEE-AIR-RAH)
T	—	Tango	(TANG-GO)
U	• • —	Uniform	(YOU-NEE-FORM) or (OO-NEE-FORM)
V	• • • —	Victor	(VIK-TAH)
W	• — —	Whiskey	(WISS-KEY)
X	— • • —	Xray	(ECKS-RAY)
Y	— • — —	Yankee	(YANG-KEY)
Z	— — • •	Zulu	(ZOO-LOO)
1	• — — — —	One	(WUN)
2	• • — — —	Two	(TOO)
3	• • • — —	Three	(TREE)
4	• • • • —	Four	(FOW-ER)
5	• • • • •	Five	(FIFE)
6	— • • • •	Six	(SIX)
7	— — • • •	Seven	(SEV-EN)
8	— — — • •	Eight	(AIT)
9	— — — — •	Nine	(NIN-ER)
0	— — — — —	Zero	(ZEE-RO)



También existen una serie de abreviaturas o acrónimos dentro de la terminología aeronáutica que el tcp debe conocer:

ABP: able body passenger.

ATL: aircraft technical Log Book

AESA: Agencia Estatal de seguridad aérea.

AFT: parte trasera

AAP: aditional attendant panel

ACP: area call panel

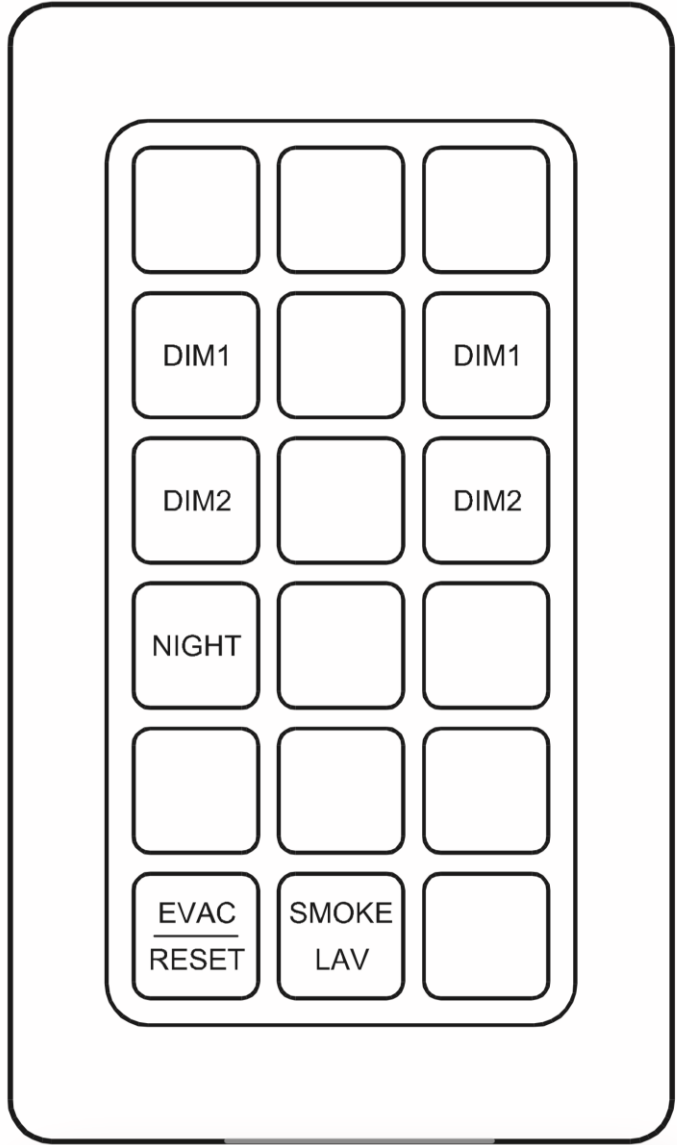
AIP: aditional information panel

APU: auxiliar power unit

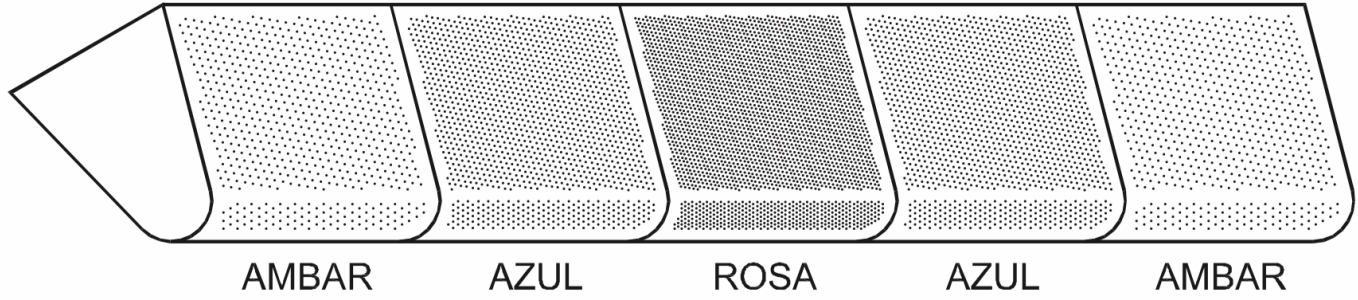
ATTND: attendant



O.N.E.

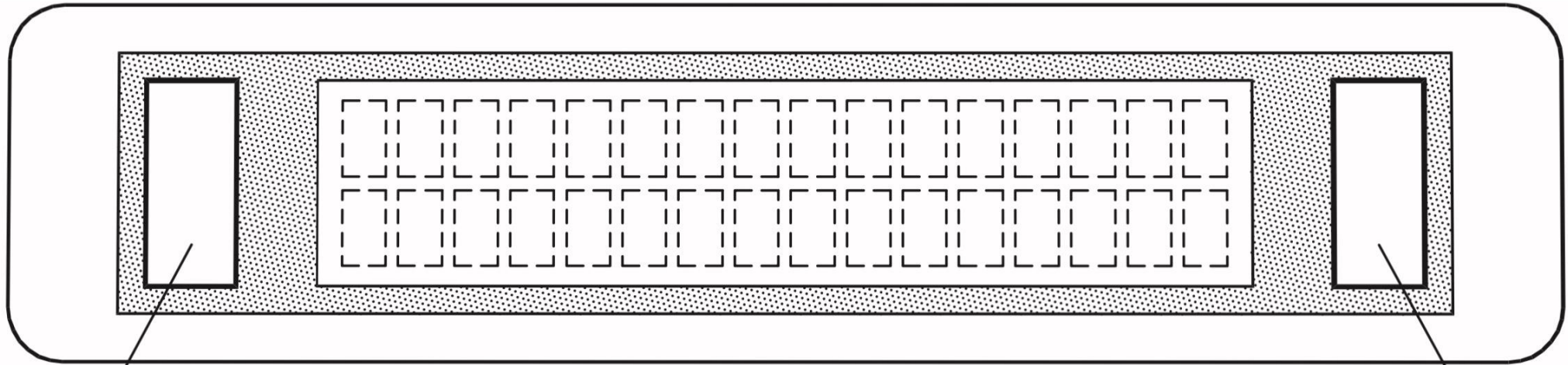


AAP



LLAMADA	LUZ
Llamada de tripulación normal	ROSA (fija)
Llamada de tripulación de emergencia	ROSA (destellando)
Llamada desde asiento de pasajero	AZUL (fija)
Llamada desde un lavabo	AMBAR (fija)
Humo en lavabo	AMBAR (destellando)
Humo en el MCR	AMBAR (ambas destellando)

ACP



AIP



AVIH: animal en bodega

BLND: pasajero ciego

CAT: clear air turbulence

CB: circuit breaker

C/C: cabin crew o business class

CIDS: cabin intercommunication data system

CLB: cabin Log book

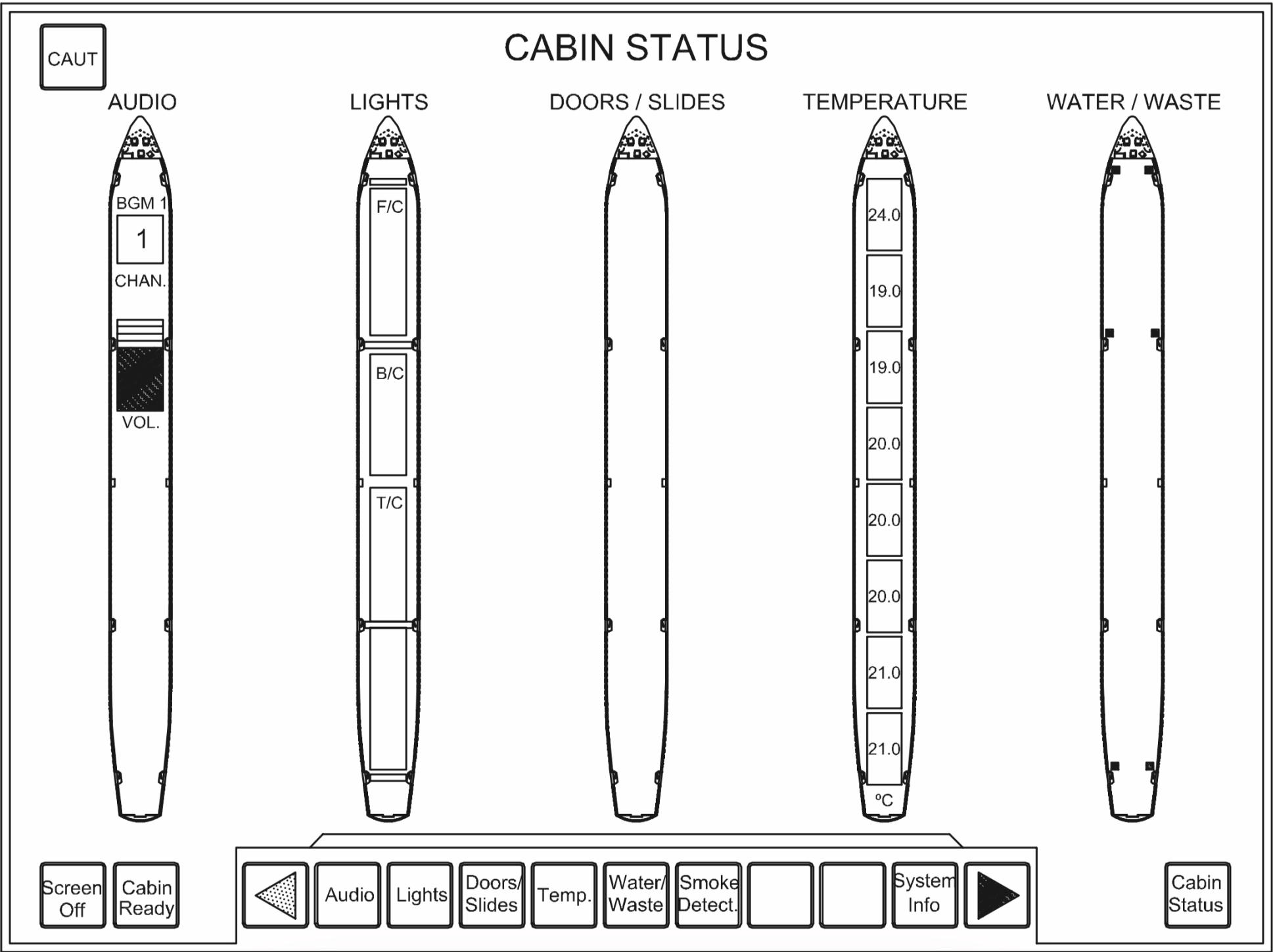
CKPT: cockpit

CMDT/CM1: Comandante

CRM: Crew resource management



O.N.E.



O.N.E.

CSM: cabin service manager

CSR: cabin safety report

DEPA: deportado acompañado

DEPU: deportado sin acompañar

DIM: intensidad lumínica

ELT: radiobaliza

EMER: emergencia

EMK: botiquín médico de emergencias.

FAK: botiquín de primeros auxilios



O.N.E.

FAP: forward attendant panel

FOD: objeto extraño en pista que puede dañar el motor

FRG: flame resistant gloves.

FWD: forward

GASH: rubbish

HIL: hold item list

HR: human resources (RRHH)

IATA: International Air Transportation Association

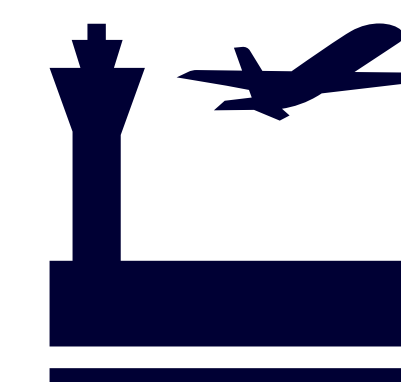
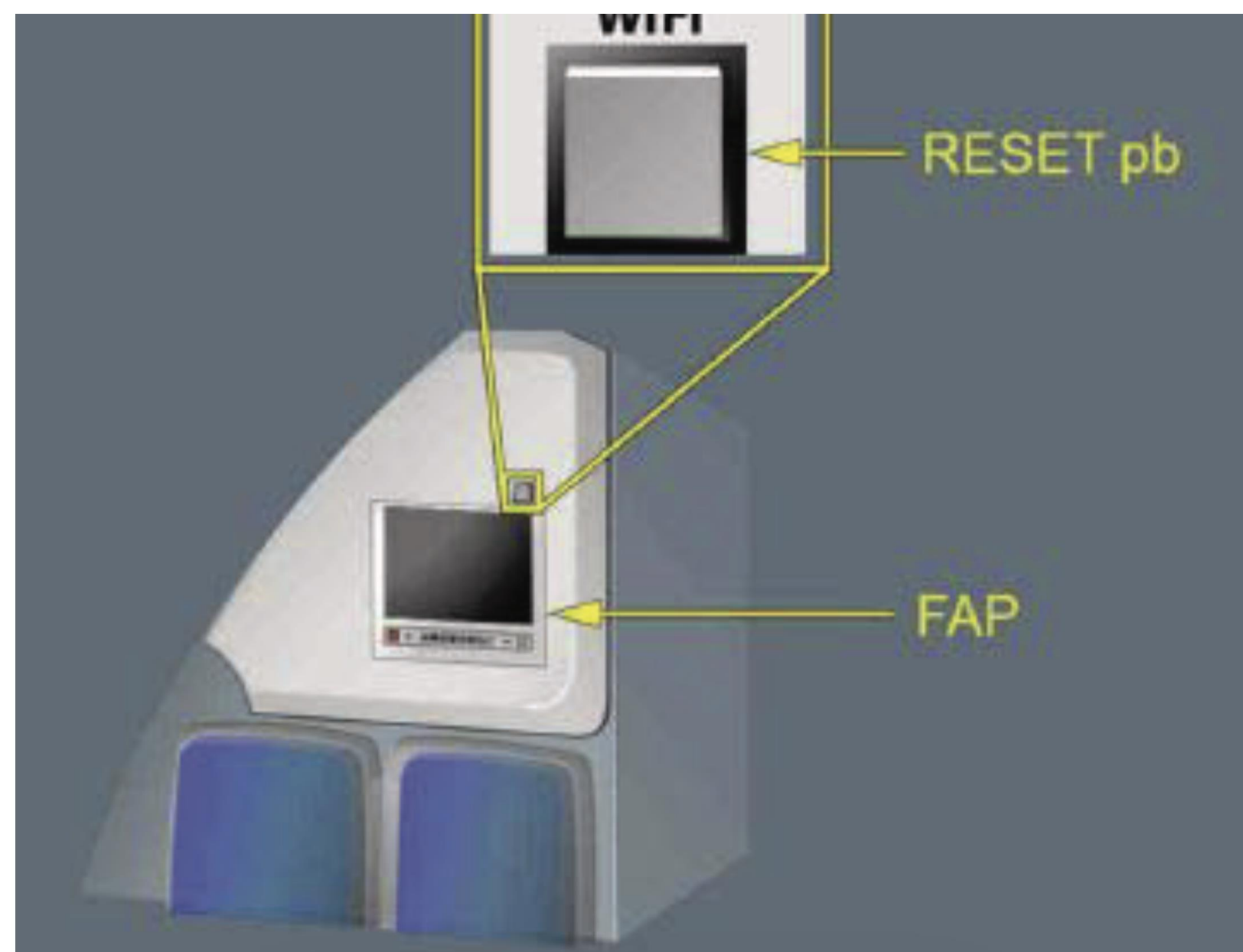
INAD: pasajero no admitido

INF: bebé

JC: sobrecargo



O.N.E.



O.N.E.

LAV: baño

LH: left hand

LSU: lavatory service unit

MEDIF: medical info

MEL: minimum equipment list

MRT: manual release tool

N/A: no aplica

OACI: Organización de aviación civil internacional

OM: Operation manual

OW: overwings

PA: Public adress

PAX: pasajero



O.N.E.

PBE: protective breathing equipment

PES: passenger entertainment system

PETC: animal en cabina

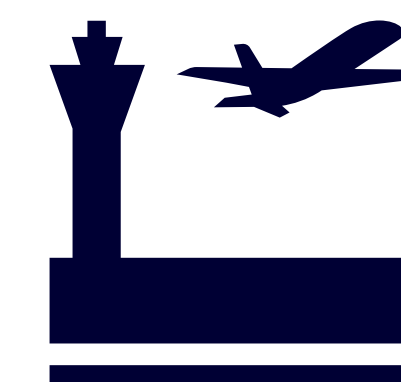
PIL: passenger information list

PRM / PMR: pasajero de movilidad reducida

PF/PNF: pilot flying / pilot not flying

PSI: presión (pound square inches)

PSU: passenger service unit



O.N.E.

PSV: periodo de servicio de vuelo

PTP: programming and testing panel

PTT: push to talk

RH: right hand

SB/SC: sobrecargo

SOP: standard operation procedure

STCR: camilla a bordo

TCP: tripulante de cabina de pasajeros

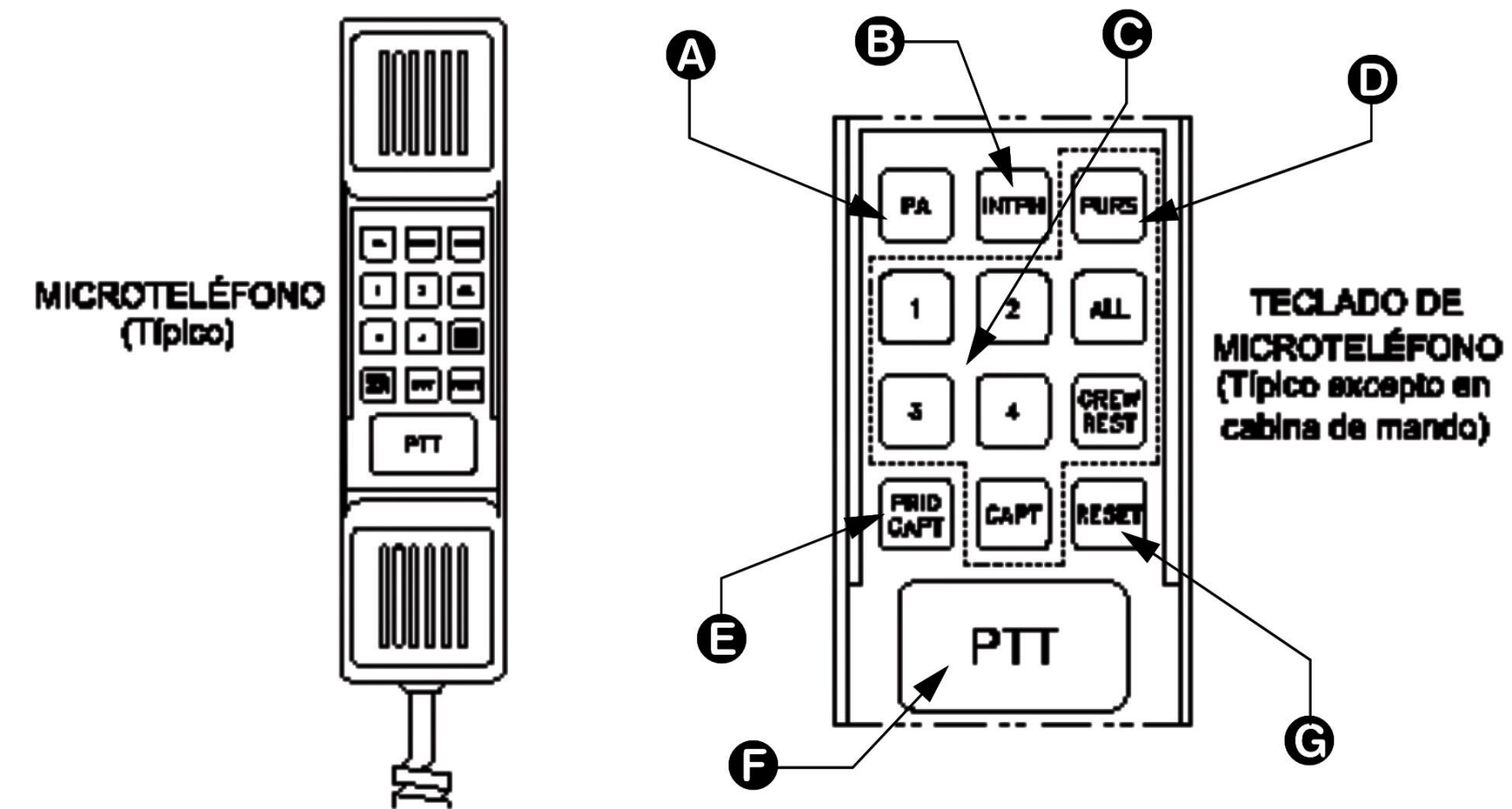
TEMP: temperatura

TV / TT: tripulación de vuelo / tripulación técnica

UM: menor sin acompañar



O.N.E.



UMR: ubicación de mínimo riesgo

VCC: video control center

WCH: silla de ruedas

W/C: turista Premium



O.N.E.