



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



2.- Documentos del operador y manual de operaciones.

2.1.- Importancia de la actualización de documentos conforme al Manual del operador.

Los manuales tienen por objetivos ser una herramienta de referencia y estudio para una unificación de normas y criterios, reflejando información vital para una coordinación de áreas con el fin de incrementar la seguridad de la operación al mayor grado posible.

Siempre todos los manuales cumplirán con la normativa vigente (todas).

La responsabilidad de mantener los manuales actualizados corresponde al operador, pero la del conocimiento de los cambios es el usuario.



2.2.- Documentos a bordo

Se conservará toda la información relativa al vuelo en tierra hasta que el vuelo haya terminado (media hora después de calzos) o, en algunos casos hasta 24 horas(EU-Ops 1140), o incluso de manera definitiva.



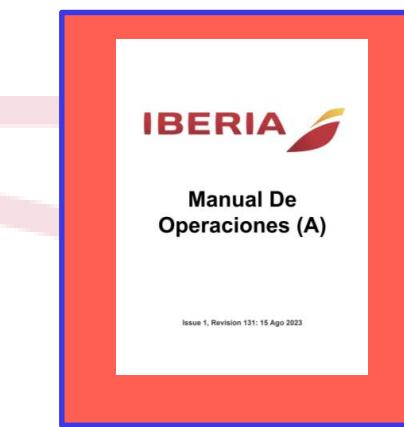
2.2.1.- M.O. Manual de Operaciones.

Contiene toda la información necesaria para la realización de funciones (procedimientos, normativa, instrucciones, etc...).

El Manual de Operaciones se divide en:



- A: General / Básico: Políticas del operador.



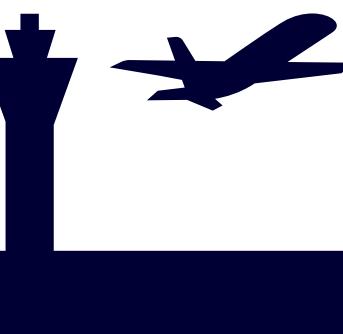
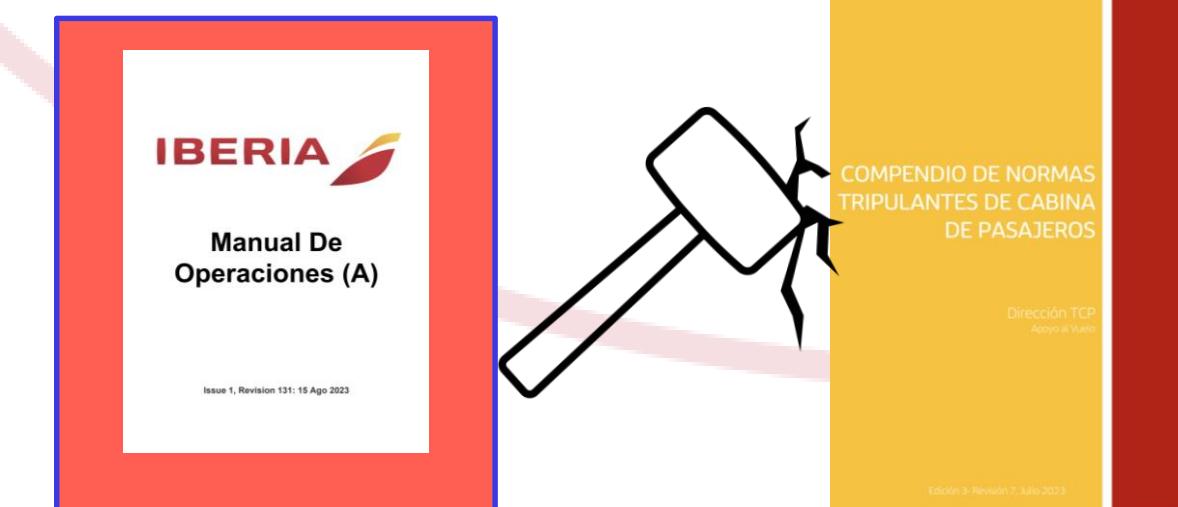
- B: Tipo: Procedimientos y requerimientos en función del tipo de avión



- C: Aeronavegabilidad: Instrucciones de rutas y aeródromos

- D: Entrenamiento: Manuales de entrenamiento de técnicos, tcps y personal de operaciones en tierra.

Siempre prevalece el MO sobre el Manual de TCP's.



O.N.E.

2.2.2.- Manifiesto de carga

- Datos sobre mercancías.
- Si no hubiese carga se llenaría con NIL: No items loaded
- Es de entrega y recepción obligatoria en todos los aeropuertos.

MH0017/17JUL
www.airlinenews.asia

REG: 9M-MRD B777-200
AFSLUITTIJD: 0930LT
ROUTING: AMS/KUL

IEQUIP	ACT	EX	TO	CNX FLT	DGR	BUILT EX	SPEC INFO
PALLETS							
1 PMC60869MH	1085	AMS	MIX				INCL. MAIL
2 PMC61610MH	1660	AMS	MIX				
3 PMC62422MH	1255	AMS	MIX				WGO
4 PMC61571MH	3535	AMS	PER	MH0127/18			WGO
CONTAINERS							
1 AKE90446MH	655	TNT	KUL				
2 KE90678MH	620	TNT	KUL				
3 AKE90318MH	800	AMS	AKL	MH0133/18			
4 AKE3664MH	410	AMS	MIX				
5 AKE 3951MH	515	AMS	KUL				
6 AKE 3540MH	625	AMS	KUL			AP POST	INCL. MAIL
7 AKE 6377MH	480	AMS	KUL			AP POST	
BULK							
1 KAR1121	110	AMS	MIX				AVI
2 KAR0518	160	AMS	MIX				AVI
3 AKE 90075 MH	294	AMS	KUL			OU POST	
NETT WEIGHT							
TOTAL 12204 KG							

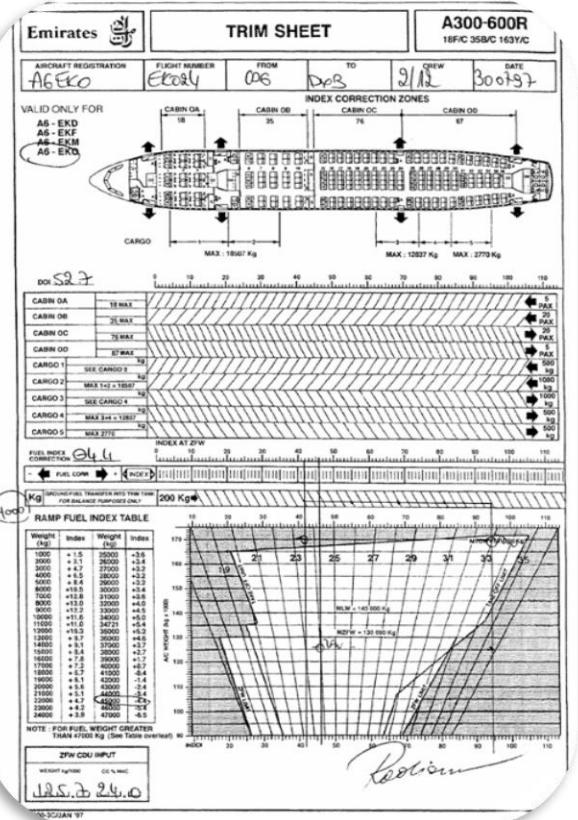
2.2.3.- Manifiesto de pasajeros. (PIL)

- Documento oficial establecido por OACI con datos de pasajeros.
- Contiene apellidos, asientos, categorías (hombre, mujer, niño, inf, etc...), situaciones especiales.
- Es obligatorio en determinados aeropuertos.



2.2.4.- Hoja de carga.

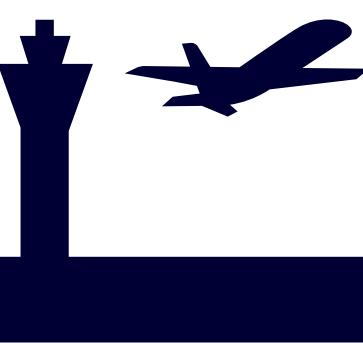
Documento con la conformidad de que se respetan los límites del avión en materia de pesos máximos (en despegues MTOW y aterrizajes MLW) y que la carga y el pasaje van distribuidos.



Lo firma el Comandante después de chequearlo.

2.2.5.- MEL.

Es una lista emitida por el operador (una por flota) especificando las limitaciones de vuelo en función de circunstancias o sistemas inoperativos de la aeronave.



O.N.E.

- En la Lista de Equipos mínimos están todos equipos que deben funcionar correctamente para permitir el despacho de un vuelo.

- Aprobadas por AESA.

2.2.6.- Cabin Log Book.

- Libro donde se reportan las incidencias que tengan que ver con el material de emergencia o desperfectos en determinadas partes del avión.
- Se anotarán en mayúsculas y en inglés por el Sc y el Comandante debe firmarlo antes de abandonar el avión.
- Una avería por cupón, escrito en negro preferiblemente, rellenando los datos de la aeronave y el vuelo.
- En el chequeo prevuelo se deberá comprobar su presencia y su correcta asignación al avión.



O.N.E.

IBERIA

Matrícula EC-NEN
A/C Regis

Vuelo 1B 2626
Flight

Clave de vuelo 0

Fecha 28.02.23
Date DAY MONTH YEAR

Etapa Leg BOS - BCN

PARTE DE CABINA DE PASAJEROS / CABIN LOGBOOK

Nº 3210144

Sobrecargo / Cabin crew

Nº Identificación 04982

Identificación Nº

Apellido LLURS

Surname

A-32x A-340 A-332

K

B-757 MD-8X

□

**Aceptación del cdtre.
Capt acceptance**

142810

Firma Capt.

Capt Sign

F. Solucionado / Fixed
B. En observación / Under Observation
P. Pendiente / Deferred

Nº Ident ESP 080656
Ident Nº

Firma

Sign

Anotaciones del sobrecargo / Cabin crew reports

A 3210144 0 1

DOOR LAVATORY L62,
DOESN'T CLOSE PROPERLY

VERIFIED OBS. NORVIAL AMM 25-40-00

802-A REV 43

X

CDTE. MANT.

A 3210144 0 2

CONTAINER DOOR LAVATORY
L62, BROKEN

DOOR REINSTALLED AMM 25-40-00-82

802-A REV 43

X

CDTE. MANT.

A 3210144 0 3

SPARE COVER SEATS MUST
BE REPLACED

PENDING TO MAIN BASE ATTENTION

X

CDTE. MANT.

A 3210144 0 4

ONE EXTRA SEAT BELT,
POSITION 3L, MISSING

PENDING TO NEXT SUITABLE MAINTENANCE
OPORTUNITY TO REPLACE SPARE

X

CDTE. MANT.

A 3210144 0 5

DOOR LAVATORY L53,
VERY NOISY

LUBRICATED OBS. CHECK NORMAL

X

CDTE. MANT.

Atención tripulación de cabina

Este Parte de Cabina deberá pasarse al
final de cada vuelo a la tripulación
técnica para su entrega a
Mantenimiento.

Estación 12E
Station

Fecha 02.03.23
Date DAY MONTH YEAR

Certifico que el trabajo especificado, excepto lo indicado de
otro modo, ha sido llevado a cabo de acuerdo con la normativa
EASA Parte 145 y el avión se considera apto para el servicio.

It is hereby certified that the work specified except as
otherwise specified, has been carried out in accordance with
EASA Part 145 and the aircraft is considered ready for release
to service.

IBERIA Parte 145
Cert. N° ES. 145.011
Other Cert. N°

145.272

Personal certificador
Certifying staff

140656

Firma

Sign

MATRIZ - NO ARRANCAR

C/ Martínez Villergas, 49 - 28027 Madrid - España

MATRIZ

IBERIA 3210144 (ABR/14)

O.N.E.

2.2.7.- Listas de chequeo.

- Listado del material de emergencia de cada zona.
- El listado debe ser chequeado por orden y completamente.

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 1 ^a 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.	

2.2.8.- Procedimientos de emergencia.

- Listado que informa de los procedimientos de emergencia, definidos según la emergencia y con diferentes estilos en función del tiempo que se tenga.

LISTA DE PREPARACIÓN DE CABINA DE PASAJE PARA EVACUACIÓN

Después de que el Comandante haya explicado al Sobrecargo / Tripulación de Cabina de Pasajeros la situación de emergencia (Briefing NITSA)

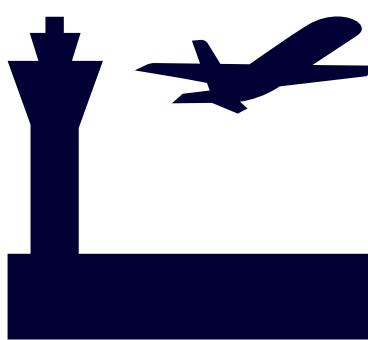
Luces de Cabina de Pasaje COMO SE REQUIERA
Uniforme completo PONERSE
Salidas de Emergencia COMPROBAR RAMPAS
Zona de Trabajo PREPARAR
- Interruptores OFF
- Breakers SACAR
- Equipo Estibar o guardar en lavabos
- Rutas de Evacuación Despejar
- Cortinas Abrir y fijar

Anuncio de Emergencia (C/M-1 / Sobrecargo)
Mensaje de Preparación Pax. (Sobrecargo) VER EXPLICACIÓN EN LA LISTA DE PREPARACIÓN DE CABINA DE PASAJEROS PARA EVACUACIÓN (Página siguiente)

PSP SELECCIONAR E INSTRUIR
Distribución de Pasajeros EFECTUAR (si se requiere)
NOTA: - Los TCP prepararán su zona mientras el Sobrecargo lee el mensaje

Fumar RECORDAR PROHIBICIÓN
Respaldo Asientos / Mesas de pax VERTICAL / PLEGADAS
Senda luminescente de evacuación EXPLICAR SITUACIÓN Y USO
Salidas de Emergencia EXPLICAR SITUACIÓN Y USO
Sólo Amaraje: Rampas (A319/320/321) EXPLICAR
Rampas / Balsas (A330/340) EXPLICAR
Corbata / Cuello de la Camisa QUITARSE/DESABROCHARSE
Vestidos y Accesorios COMO SE REQUIERA
Sólo Amaraje: Chalecos Salvavidas EXPLICAR Y PONERSE
Zapatos COMO SE REQUIERA
Equipaje de mano ESTIBADO ADECUADAMENTE
Posición de seguridad DEMOSTRAR
Posición de seguridad de Bebés EXPLICAR PERSONALMENTE
Cinturones ABROCHADOS Y AJUSTADOS
Señal de Impacto INFORMAR
Varios impactos INFORMAR
Evacuación normal y portando niños pequeños EXPLICAR
Tarjetas de Instrucciones de Seguridad RECORDAR

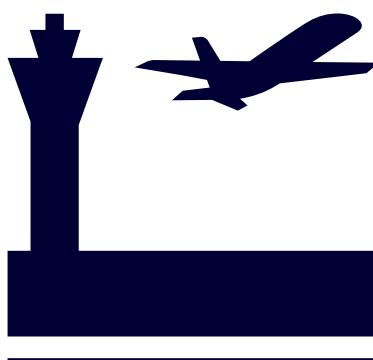
Última Comprobación de Seguridad EFECTUAR
Luces de Cabina de Pasaje ATENUAR SI ES NECESARIO
Puerta de Cabina de Vuelo CERRADA
Radiobalizas, Botiquines, Megáfonos, etc. DISPONIBLES
Preparación Terminada INFORMAR AL SOBRECARGO / COMANDANTE



O.N.E.

2.2.9.- Formulario de discrepancias de material de emergencia y formulario de Security Search.

Después del chequeo la tripulación rellenará y firmará un formulario con las discrepancias encontradas. Si no las hubiera Ok o SIN NOVEDAD.



O.N.E.

- Consta de dos hojas auto-copiadas de las cuales una se quedará en el sobre de documentación de vuelo y otra en poder del despachador de vuelos hasta pasadas 24 horas.
- El Formulario de Security Search lo firmarán el SC y el CM1 después de haber realizado el chequeo de seguridad cuando sea necesario.

2.2.10.- Documentación de UM.

Los menores sin acompañar dispondrán de un porta-documentos que se le entregará al recibirlle y que contendrá al menos, la documentación necesaria para su vuelo o serie de vuelos, los billetes confirmados hasta su destino, un descargo indicativo con los datos de la persona que le entrega y la que le recibirá en destino y unos papeles de entrega que deben firmar cada una de las personas que se hacen cargo del menor durante sus vuelos.



ENTREGA DE MENORES NO ACOMPAÑADOS UNACCOMPANIED MINOR HANDOVER

IBERIA

VUELO	FECHA	ORIGEN	DESTINO	PUERTA	HORA PROGRAMADA
Flight n°	Date	From	To	Gate	Scheduled departure

Num UM

INFORMACIÓN DE ENTREGA / Handover information

NOMBRE (MAYÚSCULAS)		PUESTO	PERSONAL DE SALIDA
Name (capital letters)		Job title	Departure ground staff FIRMA / Signature
NOMBRE (MAYÚSCULAS)		PUESTO	TRÍPULACIÓN DE CABINA
Name (capital letters)		Job title	Cabin crew FIRMA / Signature
NOMBRE (MAYÚSCULAS)		PUESTO	PERSONAL DE LLEGADA
Name (capital letters)		Job title	Arrival ground staff FIRMA / Signature



O.N.E.

2.2.11.- Otros documentos e informes.

Cabin Safety

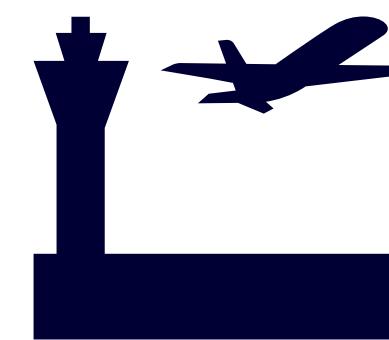
Report.

No necesariamente debe encontrarse en la aeronave.

El operador debe poner a disposición de las tripulaciones una plataforma donde poder realizar un informe acerca de situaciones que se considere que pueden haber puesto en peligro la seguridad operacional.

La pretensión de CSR es mejorar la seguridad.

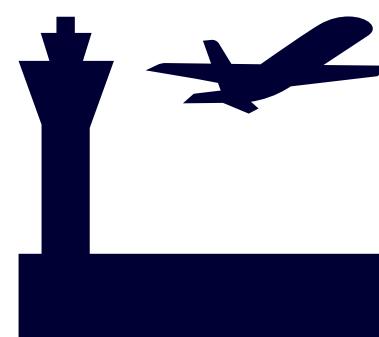
Notificación de incidente / accidente con MMPP (dangerous goods report).



Muerte o nacimiento a bordo.

Se realizará un informe (CM1 ayudado por el SC) si ocurriese un evento de muerte a bordo, notificando con celeridad a la dirección de operaciones.

En el caso del nacimiento tendrá que llevar también los datos de los testigos del nacimiento, la firma del comandante y de dos miembros de la tripulación.



IBERIA**Informe de Nacimiento a bordo / Birth on board report****Datos del Vuelo/ Flight data**

Vuelo/Flight: IB	Fecha/Date
Hora/Time	(GMT) Horas/Hours
Posición/Position	Longitud/Longitude: Latitud/Latitude:

Datos de la madre/ Mother personal data

Apellidos de soltera Maiden name & surname	
Nombre Forename	
Nacionalidad Nationality	Lugar de nacimiento Place of birth
Domicilio habitual Home address	

Datos del padre/ Father personal data

Apellidos Middle name & surname	
Nombre Forename	
Nacionalidad Nationality	Lugar de nacimiento Place of birth
Domicilio habitual Home address	
Profesión Profession	

Datos del recién nacido/newly born personal data

Apellidos Middle name & surname	
Nombre Forename	Sexo Sex

Testigos / Witnesses

(Nombre, dos apellidos, nacionalidad y domicilio habitual) / (Full name, nationality and home address)



SF-113 (08-13)

IBERIA**Informe de Defunción a bordo / Death on board report****Datos del Vuelo/ Flight data**

Vuelo/Flight: IB	Fecha/Date
Hora/Time	(GMT) Horas/Hours
Posición/Position	Longitud/Longitude: Latitud/Latitude:

Datos del Fallecido/ Dead personal data

Apellidos Middle name & surname	
Nombre Forename	
Nacionalidad Nationality	Lugar de nacimiento Place of birth
Domicilio habitual Home address	
Fecha de nacimiento: Date of birth	Sexo/Sex
Aeropuerto de embarque Station of embarkation	Destino Destination

SI VA ACOMPAÑADO POR FAMILIARES O AMIGOS (Nombre, dos apellidos, nacionalidad y domicilio habitual):
If accompanied by relatives or friends (Full name, nationality and home address)

1
2

Datos del fallecimiento/Death particulars

Altitud de vuelo Flight altitude	Altitud de cabina Cabin altitude
-------------------------------------	-------------------------------------

Detalles/Details:

Datos del Comandante/Captain personal data

Nombre y apellidos/Middle name, surname & forename	Nº nómina/ID number
--	---------------------

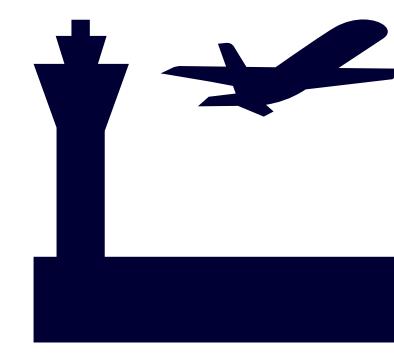


SF-114 (08-13)

O.N.E.

Formularios de amonestación a pasajeros.

Cuando un pasajero excede o no cumple las normas existen dos formularios (se entregará primero uno y, si no cesa en su actitud, el segundo), que le informan de sus deberes durante el vuelo.



O.N.E.



PARTE PASAJERO CONFLICTIVO
DISRUPTIVE PASSENGER REPORT FORM

Nº Vuelo/Flight No:	Ruta/Flight routing:	Fecha/Date:
Hora incidente/Time of incident	Escala/ Station	Lugar del incidente/Location of incident:
En tierra / Ground	A bordo / On board	
Detalles del pasajero / Passenger details:		
Nombre/Name:	Localizador/Record locator:	
Clase viaje/Class of travel:	Business: <input type="checkbox"/>	Economy: <input type="checkbox"/>
Pap local o conexión/Pap originating or in connection:		
Nacionalidad/Nationality:		
UMNR <input type="checkbox"/>	PMR <input type="checkbox"/>	Otros / Others (specify) <input type="checkbox"/>
Si el pasajero pertenece al programa Frequent Flyer indicar nº FF: If passenger is member of Frequent Flyer programme give number:		
Tipo de incidente / Type of Incident:		
Discusión con/ Disputing with:	Empleado/ Staff <input type="checkbox"/>	Otros pasajeros/ Other passengers <input type="checkbox"/>
Agresión verbal contra / Verbal abuse against:		
Agresión física contra / Physical violence towards:		
Acoso sexual / Sexual harassment:		
Uso de armas / Use of weapon:		
Otros (especificar) / Others (specify):		
Otros tipos de incidente/Other type of incident:		
Desperfecto material/Damage to property		
Fumar en zona no fumadores/Smoking in "non smoking" area:		
Alteración de la operativa/ Operational disturbances:		
Peligro para la aeronave/Aircraft danger:		
Otros (especificar) / Others (specify):		
Factor probable / Probable factor:		
Síntomas de embriaguez / Alcohol symptoms:	Factor / factor <input type="checkbox"/>	
Síntomas de narcóticos / Drugs symptoms:		
Insatisfacción con el servicio/Frustration with service:		
Denegación de embarque / Denied boarding :		
Conflicto con otro pasajero / Dispute between passengers:		
Incidencia con equipaje / Mishandled Baggage:		

Informe pasajero conflictivo

1

Demora del vuelo / Delay of flight: Otros (especificar) / Others (specify):	<input type="checkbox"/>
Acciones tomadas / Action taken:	
Aviso superior / Supervisor called: Aviso Seguridad / Security called: Aviso a Autoridad / Authority called: Avisor a NCS / NCS called: Denegación embarque / Deny boarding: Otros / Others:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Si hay testigos por favor indique detalles (nombre, asiento, fono, dirección) / If there is any witness please specify details (name, seat, phone number, address)	
Por favor, incluya los detalles del incidente, si es necesario continue en otra hoja Please, give details, if necessary continue on a separate sheet	
Indique si el empleado ha realizado denuncia / Please specify if a police report has been filed	
Si/Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Si afirmativo por favor adjunte copia / If yes please attach a copy	
Datos del empleado / Employee details:	Datos del supervisor / Supervisor details:
Firma / Sign : Nº Nomina (IB): Compañía / Company	Firma / Sign: Nº Nómica (IB) Compañía / Company:

Documento confidencial de uso interno / Confidential document for internal use only

MODELO DE DENUNCIA PARA INCIDENTES A BORDO

DATOS DEL VUELO/FLIGHT DETAILS:

N1 de Vuelo/Flight no:	Compañía/Company:	Bandera/Nationality:	Matrícula/Registration plate:
Procedencia-destino (táchesel que no proceda)/Point of departure/destination: (delete as appropriate)		Hora llegada-salida (táchesel que no proceda)/Arrival-Departure time: (delete as appropriate)	
Comandante/Captain:	Representante/Representative:	Teléfono/Telephone:	

1.- HECHOS DENUNCIADOS (por el Comandante o miembro de la tripulación)/INCIDENTS REPORTED (by Captain or member of the crew):

MANIFESTANTE/PERSON WHO REPORTS:
DNI/PASSPORT/IDENTITY CARD NO: _____

Firma del Comandante o miembro de la tripulación que formula la denuncia/Signature of the Captain or member of the crew who makes the complaint

V1B1 del Comandante/Approval from the Captain (2)

(1) Departamento de Seguridad, Torre de Control, CECOA, etc./Security Department, Control Tower, Coordination Centre, etc.

(2) En caso de que sea otra persona quien formula la denuncia/ In the event that the complaint is made by other person

anv2 1rlh nr

O.N.E.

2.3.- Importancia de que los TCPs sigan el Manual de Operaciones del operador.

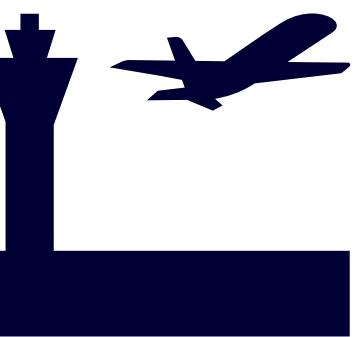
Con el fin de elevar la seguridad al nivel más alto posible los tcp cumplirán estrictamente con las especificaciones del Manual de operaciones del operador.

2.3.1.- Responsabilidades de los tcp.

- ✓ El tcp, en el desarrollo de sus funciones, deberá siempre proteger los intereses de la compañía, ejecutando las funciones que a su puesto corresponden, teniendo los conocimientos necesarios, autorizando los cheques médicos que se consideren oportunos (por la empresa o la autoridad) y manteniendo su pericia y nivel de formación para una competencia en la protección de vidas y bienes por la empresa confiados y evitando cualquier negligencia o dolo.

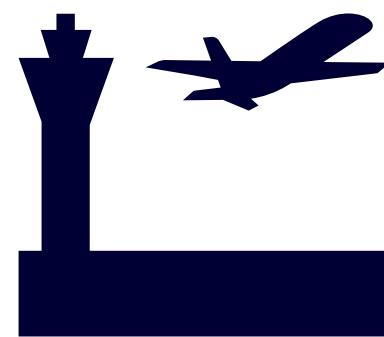


- ✓ Un tcp nunca abandonará el avión sin previo conocimiento del CM1 y autorización de SC.
- ✓ No se consumirá alcohol en las 8 horas previas al vuelo (0.02 por mil en sangre es el límite máximo) y se recomienda 24 horas. Nunca se tomará alcohol de uniforme (o de servicio).
- ✓ Siempre se deberá comunicar a la empresa cualquier cambio en los datos del tcp.
- ✓ No se debe volar el día que se recibe una vacuna por las posibles reacciones alérgicas.
- ✓ Los tcp no tomarán somníferos en las 12 horas previas al vuelo.
- ✓ Se evitará cualquier declaración pública que tenga que ver con el operador, especialmente en el caso de incidente o accidente.



O.N.E.

- ✓ No se puede bucear en las 24 horas previas al vuelo.
- ✓ Donar sangre es incompatible con volar, pero si se hace no se debe volar con menos de 24 horas de descanso. Donar médula es incompatible con volar. Si se dona se debe consultar a un especialista médico antes de volar.
- ✓ Esta totalmente prohibido el consumo de drogas no permitidas.



O.N.E.